

A Mórahalom Város Önkormányzat
Tóth Menyhért Városi Könyvtár és Közösségi Ház

SZAKMAI BESZÁMOLÓJA

a Minősített Könyvtár cím
elnyerésére készített pályázatához

III. kategória

2020.

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalom

Bevezetés.....	4
Adottságkritériumok értékelése	5
1. kritérium: Vezetés.....	5
1.1 alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	5
1.2 alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	6
1.4 alkritérium: A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel	7
2. kritérium: Stratégia.....	9
2.1 alkritérium: Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	9
2.2 alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján.....	10
2.3 alkritérium: A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata.....	10
2.4 alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben	11
3. kritérium: Munkatársak	12
3.1 alkritérium: Emberierőforrás-menedzsment.....	12
3.2 alkritérium: A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése.....	13
3.3 alkritérium: A munkatársak bevonása és felhatalmazása	14
4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások	15
4.1 alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel.....	15
4.2 alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	16
4.5 alkritérium: IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése	17
4.6 alkritérium: Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás	18
5. kritérium: Folyamatok	20
5.1 alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival.....	20
5.2 alkritérium: Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok.....	21
Eredménykritériumok értékelése	22
6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények.....	22
6.1 alkritérium: A könyvtárhasználók véleményezése	22
6.2 alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	24

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	28
7.2 alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján.....	28
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	30
8.2 alkritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók.....	30
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények.....	31
9.1 alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolódó eredménymutatók	31
Összefoglalás.....	34

Bevezetés

Mórahalom Város Önkormányzat Tóth Menyhért Városi Könyvtár és Közösségi Ház helyi önkormányzati fenntartású általános gyűjtőkörű nyilvános közkönyvtár. Ezen pozíciójából adódó kötelező feladatain túl irodai és számítógépes szolgáltatásokat biztosít, az e-ügyintézés terén segíti látogatóit, és felnőttképzési tevékenységet folytat. Hangsúlyt fektet a helyismereti helytörténeti anyag gyűjtésére és minél sokoldalúbb szolgáltatására. Fontosnak tartja az együttműködést helyi intézményekkel és szervezetekkel, valamint a szakmai kapcsolatok ápolását.

Mórahalom járási feladatkörrel bíró dél-alföldi kisváros Szeged vonzáskörzetében. Állandó lakosainak száma meghaladja a 6000 főt. A település történelme nem tekint vissza túl hosszú időre, viszont mindig is jellemző volt rá a dinamizmus, az innováció, a kezdeményezőkézség. Így könyvtárának innovatív ötleteit is mindig támogatta, és igyekezett kihasználni minden lehetőséget a fejlesztésre.

A mórachalmi városi könyvtár 3 fő szakalkalmazottal, és jelenleg 1 fő kisegítő alkalmazottal működik. Két éve részmunkaidőben kapott segítséget a pályázatokhoz kapcsolódó adminisztratív feladatok elvégzésére, ami létszám most júliustól teljes munkaidőben, bár egyelőre határozott időre módosul.

Minőségirányítással tudatosan először 2004-ben foglalkozott az intézmény vezetése, a vezetőnk, Szűcs Julianna el is végezte akkor Kecskeméten a tanfolyamot. Elkészült az első küldetésnyilatkozatunk, és a minőségirányítási kézikönyv. Amikor az ő nyugdíjba vonulása előtt nekifogtak az átadás előkészítéséhez, Zsiros Annamária is képzésen vett részt, majd Kiss Bernadett kolléganőm is elvégezte a tanfolyamot. Időközben megszületett az első öt éves stratégiánk is. Teljes lendülettel 2016-ban kezdtünk neki újra a munkának, és beadtuk a programunkat az NKA által kiírt szakmai innovációs pályázatra, melyet el is nyertünk. A saját munkánk mellett közös munkát kezdeményeztünk a környék kis könyvtáraival. A jelenlegi vezető, Berta Gyuláné e pályázat keretében végezte el az önértékeléssel kapcsolatos képzést a Könyvtári Intézetnél, majd Kecskeméten a minőségirányítással kapcsolatos képzést. Jelenleg három könyvtárosból kettő képzett a témában, a harmadik fő belső tudásmegosztás révén jut információhoz, és végzi a feladatokat.

Adottságkritériumok értékelése

1. kritérium: Vezetés

1.1 alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Könyvtárunk első küldetésnyilatkozata és minőségpolitikai nyilatkozata 2004-ben fogalmazódott meg. Az azóta eltelt időben többször újra értelmeztük, más-más szempont szerint közelítettük meg a témát, s ezen dokumentumok szövege is változott.

A könyvtár jelenlegi kollektívája először 2016-ban vette először elő a dokumentumokat, és módosította szövegüket. Ennek apropója az NKA által szakmai innováció céljából kiírt pályázat volt. Az akkor megalkotott küldetésnyilatkozatot és jövőképet azóta évente egyszer felülvizsgáltuk, módosításra egyszer került sor. A felülvizsgálat a könyvtár évindító munkaértekezletén történik meg, legfőbb szempontjai, hogy milyen eredményeket tudunk a dokumentumok célkitűzéseivel társítani az elmúlt évben, és vajon megfelelő irányt szabnak-e a további fejlesztésekhez.

A könyvtár szakmai munkáját alapvetően meghatározó értékekről az Etikai Kódex ír, melyet a magyar könyvtárosok etikai kódexe alapján állítottunk össze 2017. nyarán a fenntartó önkormányzat által megbízott belső ellenőr kérésére. Ennek alapján állítottunk össze utóbb egy értékrendet, mely terjedelménél, megfogalmazásánál, formájánál fogva alkalmasabb a szélesebb körű kommunikációra. Ezen értékrendet a könyvtár kollektívája közösen alkotta meg, s fogadja el magára nézve kötelező érvényűnek.

A fenti dokumentumokban megfogalmazott alapvető értékek és elvek, valamint hosszú távú célok alkotják a könyvtár szakmai stratégiájának alapját. A stratégiát az intézmény öt éves időtartamra készíti, évente felülvizsgálja, beszámolót készít az előző évről, és cselekvési tervet a következő évre. A jelenlegi stratégia a 2018-2023-as időszakra szól, ez az intézmény harmadik ötéves stratégiai ciklusa. A küldetésnyilatkozat és a jövőkép a stratégia részét képezi. A Képviselő-testület elé minden év márciusában járunk a beszámolóval, cselekvési tervvel, és az esetleges módosítással.

A küldetésben, jövőképben, és az értékrendben megfogalmazottak gyökeresen meghatározzák a könyvtár szakmai munkáját, így természetesen az alapidokumentumaink aktualizálását is. Ezen dokumentumok is évente egyszer kerülnek felülvizsgálatra, és amennyiben szükséges: módosításra. Közzétételüket a honlapunkon oldjuk meg.

Könyvtárunk vezetésének mindig fontos volt, hogy az itt dolgozók csapatként működjenek együtt, s ezt a csapatot az aktuális vezető mindig felelősséggel, és odaadással irányította. A könyvtár jelenlegi vezetője is ebben a munkahelyi légkörben „nevelkedett”. A közösen végzett munka alapja a kölcsönös bizalom, egymás munkájának elismerése, segítségnyújtás, és szolidaritás. Annak tudatosítása, hogy melyikünk miben erős, és hogyan tudunk közösen hatékonyan együttműködni. Ezt a nézetet tükrözik a vezetői posztra benyújtott pályázatok is.

Alátámasztó dokumentumok:

- Küldetésnyilatkozat
- Jövőkép
- SZMSZ és mellékletei
- Könyvtárhasználati szabályzat
- Értékrend
- Etikai kódex
- Berta Gyuláné könyvtárvezetői posztra benyújtott pályázatai (2013 és 2018)

1.2 alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

Kis könyvtár lévén a vezetésnek bizonyos szempontból egyszerű dolga van a szervezeti struktúra felállításakor, hiszen olyan alacsony a beosztottak száma, és annyira egy térben dolgozunk, hogy a megismerés, és a szervezet átlátása nyilván nem okoz gondot. Az intézmény vezetője mellett ketten dolgoznak könyvtárosként, egy fő takarító személyzet van, és jelenleg részmunkaidőben foglalkoztatunk egy fő adminisztrátort (vele kapcsolatban kilátásban van júliustól a teljes munkaidős foglalkoztatás).

A könyvtárban mindenki minden feladatot ellát. A látogatók kiszolgálása az elsődleges feladat, de mindegyikünknek megvan emellett a háttérmunkája, amit szintén el kell látni, és amibe a többieknek is bele kell látnia. Ezért felelősségi területekkel dolgozunk. Ez azt jelenti, hogy az adott munkaterületen az irányító szerepet a kijelölt kolléga látja el, ő tervez, szervez, alapvetően az ő feladata a munka elvégzése, de megosztja azt valamelyik kollégával, és beszámol rendszeresen a vezetőnek. A közreműködő munka azt jelenti, hogy az adott kolléga rendszeresen konkrét feladatokat lát el az adott területen, a felelős irányítása alatt. Ettől függetlenül az intézményben folyó munkáért összességében továbbra is a vezetőt terheli a felelősség.

Ezt a munkamegosztást tükrözik a munkaköri leírások, és ennek alapján határozzuk meg a

stratégiában foglalt feladatok felelőseit az éves cselekvési tervben.

Ám mint ahogyan a többi dokumentum sem változatlan, a munkaköri leírásoknál is rendszeresen felülvizsgálatra van szükség – vagy személyi változás miatt, vagy továbbképzés során szerzett új tudás, kompetencia okán, vagy épp a szolgáltatások és a feladatok bővülése miatt. Mindhárom felsorolt ok szerepelt az életünkben az elmúlt évek során. Személyi változás többször is volt (alapvetően gyermekvállalás miatt), szerencsére a továbbképzések is jellemzőek voltak többünkél (minőségirányítás, e-mentorálás, esélyegyenlőség témakörökben), a feladataink szaporodását pedig jobbra pályázatos vállalások okozták (EFOP 4.1.8 és EFOP 3.3.2).

A változások követése elengedhetetlen az eredményes működés szempontjából, és ezt kommunikáljuk partnereink felé. Az intézmény belső kommunikációja nem okoz gondot, kis intézmény lévén. A külső kommunikáció hatékonyságának növelése viszont komoly feladatunk. Ezért is készítettünk kommunikációs tervet, és igyekszünk bővíteni a kommunikációs csatornáink számát (intézményi facebook oldal, blog, könyvtári hírlevél), a megjelenések számát az egyes csatornákon, és figyelni a kommunikáció módjának eredményességét, és változtatni rajta, ha szükséges.

Alátámasztó dokumentumok:

- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai terv 2018-2023
- A Stratégia cselekvési tervei és beszámolóí
- SZMSZ és mellékletei
- Munkaköri leírások
- Kommunikációs terv

1.4 alkritérium: A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

Könyvtárunk kapcsolata a fenntartó önkormányzattal igen aktív. Az intézmény vezetője havi rendszerességgel vesz részt városunk polgármestere által tartott vezetői értekezleteken, a Képviselő-testület és a bizottságok ülésein, az önkormányzat és intézményei által tartott tájékoztatókon, megbeszéléseken, az önkormányzat közmeghallgatásain, és társadalmi eseményeken. Ezen alkalmak által kínált lehetőségeket kihasználja a személyes párbeszédre is, részben a könyvtár munkájának és eredményeinek tudatosítása, részben pedig a könyvtár fejlesztéseihez szükséges feltételek megteremtésének előkészítése céljából.

Ezen kívül napi kapcsolatot tart a polgármesteri hivatal titkárságával, a pénzügyi osztállyal, és a

kabinetirodával. Véleményezi az önkormányzat kezdeményezéseit a szakmai munkát illetően, felhívja a figyelmet a könyvtárat érintő változásokra, teendőkre, és javaslatokat tesz a változtatásra (helyismereti portál létrehozása, gyermektáborok szervezése, Tóth Menyhért kiállítás szervezése, létszámbővítés, raktári helyiségek bővítése, pályázatok beadása).

Könyvtárunk figyel a belső változásokra, a kollégák igényeire és elvárásaira, és figyel partnerei igényeire és elvárásaira is. Legyen szó akár az olvasók, látogatók elvárásairól (rendszeres elégedettségmérés, és igényfelmérés), vagy az intézményi partnerek elvárásairól (együttműködések megújítása, bővítése), a szakmai vezetés elvárásairól és az általános trendekről (esélyegyenlőség, fenntarthatóság, minőség) igazodnunk kell, hogy saját céljainkat megvalósíthassuk. Szolgáltatásaink a kapcsolatrendszerünkben élnek – csak egy példával élve: gyermekfoglalkozásaink tematikáit úgy alakítottuk ki, hogy közben figyeltünk az oktatási-nevelési intézmények igényeire, és lehetőségeire. A makrokörnyezet elvárásai többek között a forrásteremtés miatt fontosak, hiszen ha nem igazodunk az általános elvárásokhoz, nem tudunk pályázni.

Alátámasztó dokumentumok:

- Vezetői javaslatok és jelentések a fenntartó felé
- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai terv 2018-2023
- Berta Gyuláné könyvtárvezetői posztra benyújtott pályázatai (2013 és 2018)
- Partneri elégedettségi vizsgálatok és kiértékelésük
- A könyvtár éves szakmai beszámolóí és munkatervei

Fejlesztendő területek:

- Az érdekelt felekkel való kapcsolat tudatos és rendszeres értékelése
- A belső és külső kommunikáció hatékonyságának növelése

A könyvtár intézményi partnereivel és a fenntartó önkormányzattal való kapcsolat alapvetően jó, de a kapcsolattartás módjának értékelése, és a partnerek ilyen tekintetben vett elégedettségének mérése eddig nem történt meg. A vezetés bizonyos feladatai illetve azok elvégzése nincsen kellőképpen kommunikálva a munkatársak felé. A vezetéssel összefüggő feladatok kommunikálása a külső partnerek felé fejlesztendő.

2. kritérium: Stratégia

2.1 alkritérium: Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok

Intézményünk szakmai stratégiát öt évre készít, jelenleg a harmadik ciklus felénél járunk. Habár új dokumentum születik öt évente, az mindig az előzőre épül, figyelembe veszi a változásokat, az igényekhez igazítja a terveket, és új fejlesztési irányokat szab meg.

A stratégia elkészítésében részt vesz minden könyvtáros. A célok meghatározását és a tervek elkészítését megelőzi az információ és adatgyűjtés. Jelenlegi stratégiánknak része a helyzetelemzés, ami a szakmai trendeket veszi sorra, tartalmaz egy makrokörnyezet elemzést, és SWOT elemzést.

Az olvasói igényeket és elégedettséget kis könyvtár lévén könnyű folyamatosan figyelni, az olvasókkal, látogatókkal való személyes kapcsolattartás nagyon fontos forrása az információgyűjtésnek. Az írásban történő mérések eredményei többnyire csak megerősítik az így alkotott képet arról, hogy látogatóink mit várnak el tőlünk, mivel vannak megelégedve, és hol várnak tőlünk változást.

Természetesen mi is figyelünk arra, hogy hogyan változik a város élete, és ez hogyan befolyásolja a könyvtár működését. Figyelemmel kísérjük például az oktatási-nevelési intézményekben a gyermekek létszámadatainak változását, a szociálisan rászoruló, vagy hátrányos helyzetű gyerekek arányát, a település demográfiai adatainak változásait, figyeljük, hogy milyen típusú képzésekre van igény a településen a felnőttek körében, vagy hogy milyen komplex elvárásai vannak a fenntartónak a helyi kulturális és turisztikai szféra irányában, s ebben hol van a mi helyünk.

Eredményességünket mutatószámokban főként az első negyedévben vizsgáljuk. Ilyenkor készül az éves költségvetésünk, a kulturális statisztika, a beszámoló az előző évről, és a munkaterv a következőre. A februári képviselő-testületi ülésre készülünk mindezzel, a márciusra visszük a stratégia beszámolóját és cselekvési tervét. Ezek a mutatószámok, amely a munkánk eredményességét – vagy épp a fejlesztések szükségességét – támasztják alá, hatékonyabbá teszik az érvelést a forrásigénylésnél, és bizonyítják a szakmai munka eredményességét.

Alátámasztó dokumentumok:

- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai terv 2018-2023
- Partneri elégedettségi vizsgálatok és kiértékelésük

- A könyvtár éves szakmai beszámolóí és munkatervei
- Településeink könyvtári ellátása (2017, 2018, 2019) : statisztikai adatok összevetése Csongrád megyében

2.2 alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

Startégiánk tartalmazza az intézmény középtávú terveit, a konkrét és rövid távú célok és feladatok az éves cselekvési tervekben fogalmazódnak meg. A célok meghatározásakor mindig a helyzet-elemzésből indulunk ki, és igyekszünk úgy tervezni, hogy megvalósítható legyen a fejlesztés – a realitás talaján, költséghatékony megoldásokat előtérbe véve, kreatív módon, a rendelkezésre álló külső forrásokat minél teljesebb körűen kihasználva fejlesszünk.

A SWOT elemzésünk stratégia részéből ki is derül, hogy mit értünk a fentiekben. Igyekszünk az erősségeink által kihasználni a lehetőségeinket – például a meglévő partnerségeinket kihasználva, valamint élve a humán erőforrás kreatív, kezdeményező hozzáállásával, megjelenni a városi rendezvényeken, és népszerűsíteni a könyvtár szolgáltatásait. A gyengeségeinket a lehetőségek kihasználásával csökkenteni – például a bútoraink és eszközparkunk felújítására kihasználni az adódó pályázatos lehetőségeket. A fenyegetettségektől az erősségeink kihasználásával igyekszünk védeni magunkat – például megfelelő szervezeti kultúra fenntartásával biztosítani a humán erőforrás motiváltságát annak érdekében, hogy minél kevésbé befolyásolja a teljesítményt az anyagi és erkölcsi megbecsülés hiánya, amit a szakmában dolgozók tapasztalnak.

Alátámasztó dokumentumok:

- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai terv 2018-2023
- Partneri elégedettség vizsgálatok és kiértékelésük

2.3 alkritérium: A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

Könyvtárunk stratégiáját az intézmény könyvtárosai együtt dolgozzák ki, így annak anyagát ismerik. Amikor a stratégiához éves cselekvési tervet készítünk, abban meghatározzuk a határidőket, és a felelősöket is. A felelősök kijelölése a munkakörök és felelősségi körök alapján történik. Minden év elején felülvizsgáljuk az előző évi munkát, arról beszámolót készítünk, és a tapasztalatok alapján tervezzük meg a következő évi munkát. A tervezésnél figyelembe vesszük

az előző évben kapott visszajelzéseket a partnerektől, a közösségi rendezvények látogatottságát, a statisztikai adatokat a könyvtárhasználat szempontjából.

Alátámasztó dokumentumok:

- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai terv 2018-2023

2.4 alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben

Könyvtárunk minden dolgozójának lehetősége van arra, hogy innovatív javaslatait előadja. Erre nem teremtünk külön alkalmakat, dolgozóink tudják, hogy bármikor tehetnek javaslatot. Szervezetten erre a heti értekezletek, a projektekkel kapcsolatos megbeszélések, és a rendszeres értékelő megbeszélések adnak alkalmat. A javaslatokat a könyvtár dolgozói gárdája szakmai közösségként vitatja meg.

A javaslatokról való döntést nyilván erősen befolyásolja az aktuális szakmai területen való tapasztalatunk – az eddigi gyakorlat előnyei és hátrányai, valamint a partnereink részéről beérkező igények, és ehhez képest a kapacitás, ami rendelkezésünkre áll a megvalósításhoz. Arra is figyelünk, hogy az adott fejlesztés mely partnereinket érinti, és hogyan. Feljűk már konkrét javaslattal állunk, de készen a kompromisszumra.

Jó példa erre a Móra-tár helyismereti portál létrehozása. A fenntartótól kaptunk egy felkérést helyismereti kiadvány készítésére a felső tagozatosok számára. A mi javaslatunk volt ehhez képest a Móra-tár online felületének kialakítása, amit a fenntartó el is fogadott. Miután ez a fejlesztés érinti az oktatási intézményeket, egyeztetttünk az iskolákkal mind a tartalom, mind a forma tekintetében. Szerencsénk volt a forrásteremtéssel kapcsolatban, hiszen erre a projektre kiváló háttérrel adott az EFOP 3.3.2-16 azonosító számú kiírás. Az egyeztetések folytatódtak a munka egyes fázisaiban, s ha a vírushelyzet nem akasztotta volna meg a folyamatot, mára a bemutató órákat is megvalósítottuk volna – de ami késik, nem múlik.

Természetesen minden újítás bevezetésekor figyelünk arra, hogy milyen visszajelzéseket kapunk a bevezetés után. Az első időszakban hangsúlyozottan, majd a használat során rendszeresen ellenőrizzük, hogy hatékonyan működik-e a szolgáltatás, van-e szükség vagy lehetőség a módosításra.

Alátámasztó dokumentumok:

- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai terv 2018-2023

- A könyvtár éves szakmai beszámolóí és munkatervei
- Vezetői javaslatok és jelentések a fenntartó felé

Fejlesztendő területek:

- A könyvtár tevékenysége szempontjából fontos információk gyűjtésének tudatosabbá, és rendszeresebbé tétele
- A Stratégia kialakításakor az érdekelt felek bevonása

A stratégia tervezéséhez és megvalósításához szükséges külső információk módszeres számbavétele csak az aktuális módosítások, vagy az új stratégia készítésekor történik meg, hatékonyabb lenne a rendszeres gyűjtés, és az adatok elemzése. A stratégia kialakításakor a fenntartóval egyeztetünk, de az intézményi partnerekkel való egyeztetés még javítana a munka hatékonyságán.

3. kritérium: Munkatársak

3.1 alkritérium: Emberierőforrás-menedzsment

Könyvtárunk szakmai létszáma 3 fő, ebből 1 fő látja el a vezetői feladatokat. Ezen kívül állandó teljesállású dolgozója 1 fő van, takarítói beosztásban. A gazdasági feladatokat a vezető felelőssége alatt, annak felügyeletével a fenntartó önkormányzat pénzügyi osztályának dolgozói látják el, az adminisztratív feladatokat pedig a könyvtárosok a szakmai munka mellett.

Az elmúlt évtized meglehetősen sok személyi változást hozott. GYED után távozó kolléga; helyettesítések sora a gyermekvállalások miatt; nyugdíjba menetel és új kolléga helyette – hogy csak címszavakban említsük a legfontosabbakat. Ez azt jelenti, hogy volt mit menedzselni emberi erőforrások terén. Annál is inkább, mivel az élet nem állt meg a jövés-menés ideje alatt sem. Új feladatokkal, szolgáltatásokkal, projektekkal gazdagodtunk.

Így nálunk gyakran kellett felmérni az intézmény emberi erőforrás szükségleteit, és párhuzamba hozni egymással a „keresletet és a kínálatot”. Minden évben felmértük, hogy mivel rendelkezünk, és mi az, ami szükséges képzettségben, tudásban, affinitásban. De minden második évben kalkulálni kellett a változásokkal is, sőt volt olyan év, amikor menet közben is módosult a személyi összetétel, a januárban tervezetthez képest.

Az intézmény humánerőforrás-menedzsmentjét egyszerű elvek alapján végzi az intézmény mindekorai vezetése: mindenkinek vannak értékei, és azok beépíthetők a közös munkába; csapatban dolgozunk, és mindig figyelünk egymásra; fontos a kölcsönös bizalom, egymás munkájának elismerése, segítségnyújtás, és szolidaritás. Az intézmény vezetésének mindig is fontosak voltak az itt dolgozók egyéni érdekei és szükségletei is, azokra tekintettel volt, így a dolgozóknak is fontossá váltak a közös érdekek és az intézmény sorsa. Azt pedig, hogy ez a szemlélet milyen mélyen hatja át a működést az bizonyítja, hogy a helyettesítésben dolgozók is gyorsan otthon érezték magukat, és megtalálták a helyüket úgy a szakmai munkában, mint a csapatban. 2012 és 2019 között 5 helyettesítő dolgozott nálunk, ebből 1 fő maradt állandóra, amikor egy kolléganő távozott, 1 fő ment el három hónap után, de az ok az volt, hogy a szakmájában kínáltak neki határozatlan időre szóló szerződést a saját településén, a többiek pedig azóta is visszajárnak hozzánk önkéntes segítőként a rendezvényeinkre.

Természetesen amikor fel kell vennünk valakit – akár határozott időre, akár hosszú távra – akkor azt alaposan megfontoljuk. Alapvető cél, hogy a könyvtár személyi állománya képes legyen ellátni azt az összetett szolgáltatás- és feladatrendszert, amely az intézményt jellemzi. A választásnál fontos a hozzáállás és az egyéni kompetenciák felmérése, valamint a munkatapasztalat, és a képzettség. Nyilván egy olyan kisváros esetében, mint Mórahalom, nincs akkora választék jelentkezőkben, mint egy nagyvárosban. Kiválasztjuk a legalkalmasabb jelentkezőt, aztán felülvizsgáljuk és ha kell, újra tervezzük a munkamegosztást.

Alátámasztó dokumentumok:

- Berta Gyuláné könyvtárvezetői posztra benyújtott pályázatai (2013 és 2018)
- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai terv 2018-2023
- Feljegyzés a Tóth Menyhért Városi Könyvtár 2018-2023. évre szóló stratégiájának személyi feltételeiről
- A könyvtár éves szakmai beszámolóí és munkatervei

3.2 alkritérium: A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

Természetesen egy innovatív intézményben maguknak a dolgozóknak is szükségük van arra, hogy fejlődjenek, megújuljanak tudásban, készségekben. Az, hogy a munkatársi kompetenciák mennyire felelnek meg a szervezet igényeinek, ilyen alacsony létszám mellett egyszerűen felmérhető.

Az intézmény stratégiája önmagában meghatározza, hogy milyen kompetenciákra van szükség. Ehhez van egy hosszútávú elképzelés, hogy melyik kollégának milyen irányban kell fejlődnie.

Minden év elején készítünk továbbképzési tervet, amely az előbb említett hosszú távú elképzelésekhez igazodik, és ezt tájékoztatásként bemutatjuk a fenntartónak is. Igyekszünk költséghatékony megoldásokat keresni a képzésekhez, de szerencsére a fenntartó önkormányzat támogatja a képzéseinket, ha szükségességét alá tudjuk támasztani. Ez a terv már személyekre lebontva tartalmaz konkrét képzéseket, amelyekre jelentkezni szeretnénk.

A képzéseket közösen választjuk ki, és figyelembe vesszük az egyéni igényeket. Egy-egy képzés után – hosszabb képzés esetében modulonként is – tartunk olyan alkalmakat, amikor a képzésben részt vevő kolléga beszámol arról, hogy milyen tudással lett gazdagabb. Mindig van olyan része ezeknek a beszámolóknak, ami többünk munkájához is szükséges, így időnként ezek a beszámolók átalakulnak belső tudásmegosztássá.

Az utóbbi években minőségirányítás, esélyegyenlőség, e-mentorálás, és nyelvi témájú képzéseken vettünk részt.

Alátámasztó dokumentumok:

- A könyvtár teljesítményértékelési rendszere, és az ahhoz kapcsolódó munkatársi önértékelések
- Továbbképzési terv, és beiskolázási javaslatok
- Tanúsítványok az elvégzett képzésekről

3.3 alkritérium: A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A fentiekben már többször volt szó arról, hogy könyvtárunk kollektívája erős a csapatmunkában. Figyelünk egymásra, és segítjük egymást. Ez vonatkozik úgy a munkára, a magánéletre, mint az egyéni fejlődésre, kompetenciafejlesztésre. Az intézmény szolgáltatásainak fejlesztése, és a működés hatékonyságának növelése érdekében rendszeresen tartunk megbeszéléseket, ötletbörzét. A döntéshozatalkor igyekszünk konszenzusra jutni.

Amint fentebb már volt róla szó, a kollégák felelősségi körökkel dolgoznak. Ez azt is jelenti, hogy a saját területén mindenki nagyobb szabadságot kap, úgy a tervezésben, mint a döntéshelyzetekben. Teljesítményértékelési rendszert alkalmazunk, ami évente egyszer teszi kötelezővé a teljes értékelést, ennek eredménye alapozza meg az év végi jutalmak megállapítását.

Alátámasztó dokumentumok:

- A könyvtár teljesítményértékelési rendszere, és az ahhoz kapcsolódó munkatársi önértékelések, és jutalmazási javaslatok

Fejlesztendő területek:

- Kompetenciaprofilok készítése a munkaerőfelvételi- és továbbképzési rendszer támogatására
- A munkatársi kompetenciafejlesztés tudatosabbá tétele
- Személyes képzési tervek készítése az intézményi stratégiához kapcsolódóan

A munkaerő felvételt és a továbbképzési terv szempontjait sokkal inkább meghatározzák a külső körülmények és lehetőségek, mint a belső igények (akár a munkatársak igényei, akár a megvalósítandó stratégia igényei). Ezen szeretnénk javítani egy optimális helyzetre fókuszáló tervezésre, amihez igazodva hatékonyabbá válna a felvétel és a továbbképzés.

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1 alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

Könyvtárunk széleskörű partnerséggel rendelkezik. Fontosak a szakmai kapcsolatok, az intézményi partnerség, a civil szervezetekkel és a vállalkozókkal kialakított jó kapcsolat. Partnereinkről nyilvántartást vezetünk, amely tartalmazza a kontaktszemélyek elérhetőségeit is.

Miután a fejlesztéseinknek semmi értelem nincsen, ha elszigetelten működünk, így természetes, hogy ezeket a kapcsolatokat ápoljuk, így a kommunikáció folyamatos.

Jó példa erre az EFOP 4.1.8 azonosító számú projekt kapcsán történt felújítás és a hozzá kapcsoló szolgáltatásfejlesztés. A projekt arról szólt, hogy úgy újítjuk fel a belső tereinket, és alakítunk ki külön bejáratú oktatóteret, hogy a kialakított terek multifunkciósak legyenek: kiszolgáljanak minden korosztályt, minden típusú tevékenységet kötött keretek között és a szabadidőben is. Miután az egyik legfontosabb célcsoportunk az általános iskolás korosztály volt, egyértelmű volt, hogy végzünk egy mérést azt illetően, hogy ők milyen változtatásokat tartanak szükségesnek, nekik milyen szempontjaik vannak a használatban, és milyen szolgáltatásokat hiányolnak vagy javasolnak. Külön mértük a pedagógusok véleményét, és külön

a gyerekekét. Nyilván a felújítással kapcsolatban a fenntartó önkormányzattal is egyeztetünk, ez természetes. De a tervek elkészítésénél, és a beszerzések előkészítésénél nagy hasznunkra voltak azok a kapcsolatok is, amelyeket előző projektek kapcsán vállalkozókkal építettünk ki, mert véleményezték a terveinket, és ezzel segítették a minél hatékonyabb fejlesztést.

Közös projektekben rendszeresen veszünk részt. Akár úgy, hogy a projekt a miénk (mint az EFOP 3.3.2-16 projektnél, ahol hat aktív együttműködéssel dolgozunk), akár más projektjéhez csatlakozva (országos szintű: „Az én könyvtáram”, GINOP nyelvi és informatikai képzések, DJP program; helyi szintű: gyermektáboroztatás, kulturális programok az iskolai nyári gyermekfelügyelet számára, néprajzi órák a tájházban alsósoknak, stb). „Az én könyvtáram” projektben való részvételünkkel arra is módunk nyílik, hogy meglévő jó gyakorlatokat építhessünk be a saját szakmai munkánkba.

Aktív kapcsolatunk van a megyei könyvtárunkkal, amikor csak tehetjük részt veszünk a rendezvényeiken, amiket a szakmának szerveznek. Minden könyvtárosunk tagja a Csongrád Megyei Könyvtárosok Egyesületének, és részt veszünk a megyei könyvtáros napon is. A járás településeinek könyvtáraival is élő szakmai kapcsolatunk van. Sokáig egyesületként is dolgoztunk együtt, de azóta is rendszeresen találkozunk, és megvitatjuk a közös kérdéseket. Az ássóthalmi könyvtárral most is van közös programunk, mert az EFOP 3.3.2-16 projektünk két települést érint, és magunk nem tudnánk minőségi módon vezetni a tevékenységeket.

Alátámasztó dokumentumok:

- Partnerlista
- Együttműködési megállapodások

4.2 alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

A könyvtár látogatói a legfontosabb partnereink. Véleményük meghatározó a szakmai munka szervezése és a fejlesztések szempontjából, ezért rendszeresen elégedettségméréseket és igényfelmérést készítünk. A legtöbbször egyszerű megfigyelés és szóbeli információk alapján, de időnként és alkalmanként írásban is gyűjtünk adatokat és információkat.

Átfogó mérést két évente készítünk – idén tavaszra terveztük, de a veszélyhelyzet megghiúsította, úgyhogy átütemeztük az őszi időszakra. Szűkebb témában szintén mérünk, projektekhez, stratégiai célokhoz igazodva (például kérdeztük az ifiket a könyvtárhasználatról, vagy az infrastruktúra-fejlesztéskor a gyermek és pedagógus célcsoportot), vagy egy adott

rendezvényhez kapcsolódóan (családi napok, ismeretterjesztő előadássorozat). A mérések eredményeit felhasználjuk a szolgáltatások felülvizsgálatakor, a fejlesztések tervezésekor.

A külső kommunikációnk részben helyben történik plakátokon, szóróanyagokon, és személyes formában, részben pedig honlapunkon, facebook felületünkön. Rendszeresen megjelenünk a helyi médiában – újságban, kábeltévében is. A megjelenéseket, és a külső kommunikációs posztokat évente ellenőrizzük, és gyűjtjük.

Alátámasztó dokumentumok:

- Partneri elégedettségi vizsgálatok és kiértékelésük
- Kommunikációs terv
- Média-megjelenések listája
- Panaszkezelési szabályzat

4.5 alkritérium: IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Könyvtárunk mindig is törekedett arra, hogy a korszerű eszközökkel, és modern technikával várhassa a látogatóit. A 80-as évek közepén ennek a könyvtárnak stúdiószekrénye volt, hozzá tartozó asztalokkal, fejhallgatókkal, és minden szükséges eszközzel ahhoz, hogy a látogatók helyben tudják használni a zenei állományt. A 90-es évek második felében teleházas feladatokat vállalt fel, így az akkor meglévő egy darab, kissé már avult gépe mellé új, modern gépeket tudott beszerezni, és biztosítani tudta a lakosság számára az internet használatát. 2002-ben pedig már informatikai képzéseket tartott egy újabb beszerzés után.

Ez a lendület jellemző azóta is erre az intézményre. Kihasználtuk az EFOP 4.1.8 adta lehetőségeket, olyan módon, hogy a fejlesztés egyszerre szolgálhassa az egész közösséget. Többek között megerősítettük a wifit, megújítottuk a gépparkot, és laptopokat szereztünk be, hogy a hely ne korlátozza a tevékenységeket. Így a könyvtár alkalmas a felnőttképzések megtartására, és egyszerre több csoportot is tud fogadni; jó háttérrel ad a fiatalok kötetlen tevékenységeihez napközben; meg tudunk tartani gyermekfoglalkozásokat és rendhagyó órákat akár IKT háttérrel is; és a közösségi és civil csoportok is komfortosabban tudják használni a tereinket.

A könyvtárosok szempontjából sem más a helyzet. A 90-es évek második felében került beszerzésre a Szirén rendszer, amit a TIOP 1.2.3 projektnek köszönhetően cseréltünk a Corvina integrált könyvtári rendszerre. 2012 szeptemberében álltunk át az elektronikus kölcsönzésre.

Helyismereti anyagunk szolgáltatásával is régóta foglalkozunk. Előbb bibliográfiai adataink Corvina rendszerben való szolgáltatásával próbálkoztunk, majd teljes szövegű adatbázis építésébe kezdtünk. Sajnos az a forma, ami a megyei könyvtárnak bevált, nekünk nem bizonyult ideális választásnak, ezért újra nekifutottunk, és most egy portál segítségével kezdtünk neki a helyismereti anyag szolgáltatásnak. A Móra-tár elsődleges feladata a gyermekek és fiatalok helyismereti oktatásának támogatása, de ennél sokkal több lehetőséget tartogat, amit a jövőben ki tudunk majd használni.

A könyvtár jelenleg stabil belső hálózattal dolgozik, ami kiválóan alkalmas arra, hogy amennyire csak lehet, papír nélkül üzemeljünk. A könyvtárosok számára beállított hálózati meghajtó anyagához csak a könyvtárosok férnek hozzá, viszont ahhoz mindhárman. Így biztosított a kollégák számára az információk elérése, a fájlrendszer pedig alkalmas arra, hogy a különböző feladatokhoz tartozó dokumentumok könnyen visszakereshetők legyenek.

A kapcsolattartás fontos eszköze az e-mail, a Facebook oldal és a hozzá tartozó messenger, idén pedig a vonalas telefon mellett már mobilon is elérhetnek minket az olvasóink akár hívással, akár SMS üzentben.

Alátámasztó dokumentumok:

- Intézményi honlap – konyvtar.morahalom.hu
- Móra-tár – moratar.morahalom.hu
- Facebook oldal – Mórahalmi Tóth Menyhért Városi Könyvtár

4.6 alkritérium: Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás

A könyvtár 1986 óta üzemel jelenlegi helyén. Azóta többször is volt épületbővítés és felújítás – a homlokzatot például a száz évvel ezelőtti állapot alapján újította fel az önkormányzat, így nyerte el jelenlegi kinézetét. 2015-ben energetikai felújítás zajlott, de ezzel együtt a fenntartó az épület tetőzetét is felújította. A fejlesztés célja az épület hatékony üzemeltetése volt, és a benne dolgozók, valamint a látogatók számára komfortos környezet biztosítása.

Ehhez kapcsolódik a belső terek berendezése is. Ahányszor csak lehetőségünk volt rá, igyekeztünk megújítani a bútorokat és egyéb berendezési tárgyakat. Sajnos egy teljes felújításra egyszer sem volt lehetőség, de a többszöri alkalmak beszerzéseivel igyekszünk ugyanazt a stílust követni az egységes kép kialakítása érdekében.

A terek elrendezése is változott, hiszen folyamatosan figyeljük, hogy a látogatóink hogyan használják a tereket, mivel vannak megelégedve, és mi az, ami kényelmetlenné teszi számukra a használatot. Mivel a mi használóink nem szeretnek panaszkodni, muszáj a megfigyelésre támaszkodnunk. De egy-egy módosítás után mindig kapunk hálás hozzászólásokat, így világossá válik, hogy érdemes volt időt és energiát áldozni mind a tervezésre, mind a változtatásra.

Legutóbb 2018-ban vettünk új bútorokat, ekkor helyeztük át a könyvtári pultot, és választottuk el a könyvtárosok munkaterületét egyértelműen az olvasók által használt területtől. A könyvtárosok munkaállomásai úgy kerültek kialakításra, hogy minél kényelmesebb munkavégzést tegyenek lehetővé, és mind az olvasók kiszolgálására, mind pedig a háttér munka elvégzésére alkalmasak legyenek.

Alátámasztó dokumentumok:

- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai program 2013 – 2018
- Érték – Tudás – Bázis: Stratégiai program 2018 - 2023
- EFOP 4.1.8-16-2017-00138 projekt dokumentációja
- 3505/2849 számú NKA projekt szakmai eszközfejlesztésre és korszerűsítésre dokumentációja

Fejlesztendő területek:

- A partneri visszajelzések eredményeinek kommunikálása
- Az akadálymentesség fenntartására és fejlesztése

A partneri visszajelzések (mérési eredmények, és egyéb jelzések) beépítése a munkába biztosított, de sokkal nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk ezek külső kommunikálására. Ki kell dolgozni ennek hatékony módját, és rendszeresen közzétenni az adatokat.

Az épület akadálymentes, de a kialakított infrastruktúra karbantartása szükséges, és további fejlesztések is hasznosak volnának.

5. kritérium: Folyamatok

5.1 alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

Az intézmény összetett feladat- és szolgáltatásrendszere miatt sokáig nehezen boldogultunk a folyamatleltár összeállításával. Nem igazán tudtuk, hogy a különböző feladatkörökhöz tartozó folyamatok bevonhatóak-e egy közös rendszerbe, és ha igen, hogyan. Végül egy abszolút egyszerű tény vetett véget ennek a hezitálásnak: mi minden egyes feladatot könyvtárként látunk el, és a feladatokat a könyvtárosok végzik – mindegy, hogy az hagyományosan könyvtári feladat, felnőttképzés, e-ügyintézés vagy irodai- számítógépes szolgáltatás, projektmenedzsment, vagy rendezvényszervezés, közösségi tér biztosítás.

Így végül megszületett a folyamatleltárunk, és a kollégák felelősségi köreit figyelembe véve kapcsolunk az egyes folyamatokhoz felelőst. Ez év elején felülvizsgáltuk a leltárt, apróbb módosítást hajtottunk végre rajta, de már most tudjuk, hogy az idén még egyszer hozzá kell majd nyúlni, mert a felelősök kijelölésében változások várhatóak.

A leltárból kiválasztottunk azokat a folyamatokat, amelyek esetében leginkább szükség volt a részletezésre. Ezen folyamatokhoz folyamatábrákat, folyamatleírások készítettünk, és kockázatelemzést. Jelenleg 13 folyamat részletezése áll rendelkezésre, ebből 7 tartozik a főfolyamatok közé, 1 vezetési és 5 támogató folyamat. Voltak olyan folyamatok, amelyeket azért választottunk ki első körben a leírásra, mert látszólag egyszerű feladatról van szó, de valójában akkor válik minőségi szolgáltatássá, ha gondosan ügyelünk a folyamat lépéseire (például az általános információ szolgáltatás). Voltak olyan folyamatok, amelyek kiválasztása azért történt meg, mert az adott munkafolyamatot mindig ugyanaz a kolléga végzi, nagy a rutin, nem okoz neki gondot, de ha valakinek át kell venni a feladatot, az problémát okozhat (például a gyermekfoglalkozások tartása). Van benne olyan folyamat is, ami frissen került bevezetésre, mert új szolgáltatás, és tudjuk, hogy nagyon oda kell figyelni, minden alkalommal várható eleinte módosítás, és tudnunk kell, hol módosítsunk benne (például a kitelepülés városi rendezvényekre). Természetesen olyan oka is volt a választásnak, amiről tudjuk, hogy még nem végezzük jól (például a heti sajtóközlemények készítése); vagy egyszerűen csak a folyamat jellegénél fogva nagy precizitást igénylő folyamat, ahol nem engedhetünk meg hibát (például a heti elszámolás készítése).

A gyors és egyben ideiglenes személyi változások egyrészt követelnék, hogy minél több folyamat leírása, részletezése elkészüljön, másrészt pedig pont ez a fluktuáció gátolja is a

munkát. Arról nem is beszélve, hogy a meglévőket is karban kell tartani ahhoz, hogy hatékony maradjon a dolog – amelyek eseményekhez kapcsolódnak, ott az esemény körül, amelyek pedig folyamatos, rendszeresen elvégzendő feladatokhoz, ott pedig mindig az év első szakaszában. Az ezen a téren végzett munkánkkal kapcsolatban vegyes érzelmeink vannak, mert egyfelől büszkék vagyunk arra, amit ezen a területen elértünk, másrészt tisztában vagyunk vele, hogy van még hová fejlődnünk.

Alátámasztó dokumentumok:

- Folyamatleltár
- Folyamatleírások és folyamatábrák
- Kockázatelemzések

5.2 alkritérium: Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

A könyvtár legfontosabb partnere a látogató, aki igénybe veszi a szolgáltatásokat. Ez a felhasználócentrikusság mindig is jellemző volt intézményünkre. Az olvasói igények követése, és a hozzánk betérők elégedettsége a sarokköve a működésnek, a fejlesztések tervezésének.

A mai napig a legfontosabb módszer nálunk a megfigyelés, és a szóbeli interjú. Azért ezek, mert ezek váltak be leginkább, s egy ilyen kis közösségben jól is működnek. Látogatóink egyrészt nem szeretik a kitöltendő íveket, másrészt ha már kitöltik, annak az az oka, hogy segíteni akarnak nekünk, és nem írnak le, vagy húznak be semmi negatívát. Ezt azzal igyekszünk javítani, hogy a kérdőívezések alkalmával mindig és folyamatosan kommunikáljuk, hogy azzal segítenek nekünk, ha őszintén elmondják a véleményüket. De még alakulóban van ennek a hatása, bár az első próbálkozásokhoz képest már van előrehaladás.

Egy-egy konkrét mérés után nyilván elővesszük az adott folyamatot vagy folyamatokat, és felülvizsgáljuk. De a mindennapokban történő megfigyeléseinket, és a szóbeli véleményeket vagy javaslatokat menet közben beszéljük meg a heti értekezlet alkalmával.

Azokról a fejlesztésekről, változtatásokról, amelyek érintik a látogatókat, tájékoztatjuk őket – plakáton, helyi médiában, és a saját online felületeinken. Panaszkezelési szabályzatunk van, és aszerint dolgozunk – bár írásos panasz nem érkezett még hozzánk. Minden felületünkön ott vannak az elérhetőségeink – telefon, mobil, e-mail, messenger, honlap, és természetesen a címünk is. Minden csatornán fogadjuk a véleményeket és javaslatokat, és igyekszünk beépíteni

az így szerzett tapasztalatokat a működésbe (például a könyvkérések listája, amit a beszerzéseknél használunk fel).

Alátámasztó dokumentumok:

- Partneri igényfelmérések
- Panaszkezelési szabályzat
- Könyvtárhasználati szabályzat
- Projektleírások

Fejlesztendő területek:

- A folyamatszabályozás elemeinek bővítése, rendszeres felülvizsgálat
- Az elégedettségmérés és a panaszkezelés folyamatának szabályozása

Az intézmény összetett szolgáltatás és feladatrendszere megnehezítette a dolgunkat, amikor ki kellett választani azokat a folyamatokat, amelyeket első körben részletesen szabályozunk. Bővíteni kell a folyamatleírások és ábrák, valamint a hozzájuk tartozó kockázatelemzések számát, a meglévő folyamatszabályozást pedig rendszeresen felül kell bírálni. Az elégedettségmérés esetében a szóbeli visszajelzések dokumentálása szükséges az elemzés hatékonysága, és a hivatkozások miatt, a panaszkezelésben pedig az írásbeli panaszok hiányának okát kell megtalálnunk a folyamatban.

Eredménykritériumok értékelése

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

6.1 alkritérium: A könyvtárhasználók véleményezése

A könyvtárunkról alkotott általános kép egyértelműen két táborra osztja a célközönségünket: azokra, akik ismerik a könyvtárat (vagy használják a szolgáltatásokat vagy nem), és azokra, akik nem ismerik. Ez utóbbi csoportnak nem rólunk van kevésbé pozitív véleménye, hanem általában a könyvtárakról. Ők azok, akik megkérdezik például azt, hogy olvasnak még egyáltalán az emberek? Vagy mosolyogva megjegyzi, hogy azért olyan nagy forgalmunk nincs már, ugye? A magam részéről ilyenkor kedvesen meginvitálom hozzánk a hozzászólót, és felhívom a figyelmét egy-két tényre velünk kapcsolatban (látogatottság, új beszerzések gyakorisága, könyvkérések és

könyvtárközi kölcsönzés, stb.). Az esetek egy részében sikerül apróbb csatákat nyerni. Azonban a teljes győzelemhez ez kevés. Ezért próbálunk megragadni minden olyan alkalmat, ami lehetőséget ad arra, hogy népszerűsítsük a könyvtárat és a szolgáltatásait; rendszeresen kérdezzük látogatóinkat, hogy milyen csatornákon keresnek rólunk információt, és ezeket a csatornákat igyekszünk előtérbe helyezni és fejleszteni.

A város 2016-ben készített egy átfogó felmérést a lakosság körében, amiben volt a könyvtárat érintő kérdés is. Egy pályázat előkészítő tevékenységének része volt a mérés, így nem a teljes település volt a célcsoportja, csupán egy városrész (Összesen 132 fő lekérdezésére került sor 101 háztartásban.) A kérdés-feltevés arra irányult, hogy igénybe veszi-e a szolgáltatást, és elégedett-e vele. Az eredmény szerint esetünkben a megkérdezettek között a látogatottsági arány 20%, az elégedettség 90% volt. Ez alátámasztja a mi tapasztalatainkat is a látogatottság és az elégedettség terén.

Könyvtárunk 2017 őszén az előző átfogó felmérés során tett fel olyan kérdéseket, amelyek a könyvtárról alkotott képüket célozta. A válaszok alapján a megkérdezett olvasók könyvtárunkat folyamatosan fejlődő intézménynek látják, ahol a számukra fontos információk és újdonságok megtalálhatóak, a könyvtárosok pedig segítőkészek, és felkészültek. Ám a 80 válaszadóból volt 3 fő stabil, és további 8 fő bizonytalan helyeslő arra a kérdésre, hogy egyet ért-e azzal, hogy az emberek félnek belépni a könyvtárba, mert nem tudják, hogy mit kell ott csinálni; és további 12 fő ért egyet azzal részben vagy egészen, hogy az internet lassan szükségtelenné teszi a könyvtárak működését. Ezek az adatok pedig elgondolkodtattak minket, és tettekre sarkaltak.

Ugyanebben a felmérésben kérdeztük olvasóinkat a nyitva tartással, a szolgáltatásokkal és azok díjaival, az állománnyal, épülettel, terekkel, berendezéssel kapcsolatban. A felmérés eredményeit felhasználtuk a stratégia elkészítésénél, amelyet a következő év elején terjesztettünk a képviselő-testület elé.

Miután a programokkal kapcsolatban kaptunk több véleményt a változtatásra, és változtattunk is, így ezen a téren azóta többször is végeztünk felmérést (2018-ban és 2019-ben is három alkalommal). 2018-ban az ifjúsági korosztálynál készítettünk felmérést az igényeiket illetően, véleményüket figyelembe vettük az adott évben a felújítás utáni rendezkedésnél, a szolgáltatások esetében még részben adósaik vagyunk. 2019-ben változott a nyitva tartásunk. A bevezetés egy átmeneti időszakkal kezdődött, s ezalatt felmértük a véleményeket. Véglegesítésre pedig csak ezután került sor.

A nyitva tartási idő rövidítésére először a könyvtári szakértőtől kaptunk javaslatot 2015-ben, bár csak szóban. Ekkor heti 41 órát tartottunk nyitva. Nagyon nehezen, félve fogtunk hozzá, ezért is kérdeztünk rá többször a látogatóinkra – nem csak írásban. Így mikor átfutott a változás, nem volt elégedetlenség a rövidítéssel.

A 2017-es felmérés rámutatott arra, hogy sok fontos kívánsága és elképzelése van látogatóinknak a szolgáltatással kapcsolatban, amit nyújtunk nekik, de a legfontosabb még mindig a friss állomány, és a segítőkész, kompetens személyzet. Ezért ügyelünk nagyon a beszerzésekre, szorgalmazzuk a könyvtárközi kölcsönzést (egy évben 120 kérésünket teljesíti átlagosan a megyei könyvtár, ez az ő eredetiben küldött kölcsönzéseiknek 2%-a); a gyarapítás mellett gondot fordítunk az apasztásra (2018-ban a felmérés után egy nagyobb selejtezést végeztünk – mintegy 2000 db dokumentum került törlésre: így a maradó friss állomány is jobban érvényesül a polcokon); és tartjuk szem előtt a szolgáltatás minőségét a személyes kontakt tekintetében.

Alátámasztó dokumentumok:

- Partneri elégedettségi vizsgálatok és kiértékelésük

6.2 alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A részvétellel kapcsolatos eredmények között a felhasználók javaslataival és a közös felülvizsgálatok számával kapcsolatban vannak adataink, illetve mérhető eredményeink.

A 2017-es átfogó mérés kapcsán felmértük, hogy látogatóink milyen típusú rendezvényeket szeretnének a könyvtárban, mit változtatnának általában, s milyen szolgáltatásokkal bővítenének a helyünkben. Az EFOP 4.1.8 számú pályázat kapcsán is kérdeztük a célcsoportot arról, hogy mit változtatna (szolgáltatásban, tárgyi feltételben). Ezen felmérések eredményét beépítettük a stratégiánkba, és egy részét azóta meg is valósítottuk. Az utóbbi három év alatt 6 olyan mérésünk volt, amelyben javaslatot kértünk. A legtöbb nyilvánvalóan a 2017-es átfogó felméréskor érkezett. Összesen 20 releváns javaslatból 16-ot követett fejlesztés, ebből 11 van, ami 100%-ban megvalósult, további 2, ahol nem volt szükség fejlesztésre, csak a meglévő adottságok átrendezésére a figyelemfelhívás miatt, 3 olyan javaslat, amire sajnos még folyamatban van a megoldás, 2 az épület külsejére és környezetére vonatkozik, ezekről csak javaslatot tudunk tenni a fenntartónak, és 2 javaslat, ami bár jogos, mégsem áll módunkban a megvalósítás kapacitás problémák miatt.

A könyvtár elérhetősége, kihasználtsága, nyitvatartása szempontjából mérés a nyitva tartás változása miatt történt. A könyvtár heti 41 órát tartott nyitva, amikor a 2017-es mérés történt, de még így is volt olyan látogató, aki hosszabb nyitva tartást kért – igaz, hogy nem sokan. Mi mégis a nyitva tartás rövidítése mellett döntöttünk, s így megdupláztuk azon munkaórák számát, amit zavartalanul fordíthatunk a háttérmunkára. Ám azt, hogy melyik napon, s annak melyik időszakában tartsunk zárva, alaposan megfontoltuk. 2018-ban figyeltük a napi forgalmat, és beigazolódott az, amit addig is éreztünk: a legkisebb forgalom csütörtökön délelőtt van, a látogatók száma átlagosan 2-3 fő. 2019 januárjában ideiglenes jelleggel nekifogtunk a változtatásnak, és az adott időszakban egy egyszerű megoldással felmértük, hogy aki bejött volna, annak mi a véleménye a zárva tartásról: kitettünk egy dobozt, amibe lehetőség volt egy smile-t bedobni. A három smile-t egy-egy mondattal is kiegészítettük az egyértelműség kedvéért. Az eredmény azt mutatta, hogy egy olyan látogatónk sem volt két hónap alatt, aki ne értette volna meg a zárva tartás okát, és ne tudott volna más időpontban visszajönni hozzánk.

Látogatóink megszokták, hogy a könyvtár az év egészében elérhető. Rendkívüli zárva tartást csak indokolt esetben rendelünk el. Ez lehet a teljes állományleltár ideje, vagy egy-egy olyan rendezvény, ami lehetetlenné teszi a szolgáltatást (mint a Könyvfaló éves zárórendezvénye, aminek a látogatottsága mindig igen magas, vagy 2019-ben egy hét olvasótábor volt, amikor három húsz fős csoportot vezettünk egymással párhuzamosan 8-tól 16 óráig), vagy felújítás. Szabadság, vagy általános karbantartás miatt a könyvtár nem zár be.

Ezért is ért traumaként minket az elmúlt időszak, és a három hónapos zárva tartás a vírushelyzet miatt. Nem is bírtuk sokáig. Két hét kellett hozzá, hogy kitaláljuk, hogyan fog működni a könyvszolgáltatás, és március 30-tól igénybe is lehetett venni. Összesen 64 olvasónk vette igénybe ezt a típusú kölcsönzést a teljes zárás ideje alatt, naponta 3-7 főt szolgáltunk ki. A kapcsolattartásban a Facebook messenger volt a legnépszerűbb, de telefonon is többen kerestek minket. Az online olvasótér ötlete abból eredt (Facebook szolgáltatásunk), hogy több olvasónk csak az ajánló polcainkról szokott válogatni. S amikor lehetőség volt kiköltözni a teraszra, mi megtettük (a hirdetésnek egy rendhagyó módját választottuk, és a Facebookon osztottuk meg május 27-én). Mind a könyvszolgáltatás, mind a terasz-könyvtár kapcsán sok pozitív visszajelzést kaptunk, ami megerősített minket abban, hogy a látogatóink értékelik az erőfeszítéseinket, és kihasználják az általunk kínált lehetőségeket.

A várakozási idő nálunk általában igen kicsi a személyes használatban. A pultnál két munkaállomás van, de ha szükség van rá, a vezető is belép a szolgáltatásba (nálunk egy ideje a

pult mögötti közös munkatérben dolgozik mindenki). Szombaton csak egy könyvtáros dolgozik, itt szokott a forgalmas időszakban növekedni a várakozási idő. Emiatt azonban nem kaptunk negatív visszajelzést – talán azért, mert a látogatók látják, hogy mindent megteszünk a gyors és hatékony kiszolgálás érdekében (ezt mutatják az elégedettségi kérdőívek könyvtárosi munkára irányuló kérdéseire adott válaszok is). Az e-mailen és messengeren érkezett megkeresésekre általában az első munkanap elején válaszolunk, akkor is, ha az nem nyitva tartási idő.

A szolgáltatásaink díjtételei már régóta nem emelkedtek – sőt néhol csökkentek (ez utóbbi főként a színes nyomtatásnál tetten érhető, mert kisebb lett a könyvtár költsége egy fejlesztéssel, és így lejjebb tudtuk vinni a szolgáltatás árát is). Figyeljük a településen az irodai szolgáltatások árát – vállalkozónál és a postán van lehetőség még igénybe venni, bár nem teljes körűen. Akik igénybe veszik a szolgáltatásokat pozitív visszajelzéseket adnak, a 2017-es átfogó mérés is ezt támasztotta alá. A kifejezetten könyvtári díjak – tagsági díj, késedelmi díj – szintén változatlanok évek óta. Igyekszünk rávenni a látogatókat, hogy minden családtag iratkozzon be, aki olvas, hogy reális legyen a statisztikánk, de még a családi kedvezmény mellett is van olyan felnőtt olvasónk aki a gyermek nevéen kölcsönöz (ennek szociális oka van: ha tagsági díjra köteleznénk őket, nem jönnének többet). Idén terveztük a felülvizsgálatot tavasszal a díjtételeket illetően is, de eddig még nem tudunk rá sort keríteni.

A szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos eredmények kapcsán az alábbiakról számolhatunk be. A könyvtár a személyes megszólításon kívül 6 féle információs csatornát használ. Ezek között van a plakát és szóróanyag, helyi újság, helyi tévé, e-mail és hírlevél, facebook és messenger, valamint a honlapunk. A személyes megszólítás még mindig a legfontosabb csatorna, ha a hatékonyságot is tekintetbe vesszük. Az a csatorna, amelyen keresztül a legtöbb embert elérjük, egyértelműen a facebook, de ez sem hoz több látogatói aktivitást, mint a többi csatorna. Információ közlésére azonban nagyon jó. Szintén jó a lassan beinduló hírlevél szolgáltatás, és a havi szinten megjelenő havi városi magazin. A kétoldalú kommunikációban a telefon még mindig fontos csatorna, de egyre kedveltebb a messenger és az e-mail, főként miután ezek használata nem kötött a munkaidőnkhez vagy a nyitvatartáshoz.

Könyvtárunknak van panaszkezelési szabályzata, és fontosnak tartja a látogatók véleményét, az esetleges elégedetlenség felismerését és lehetőség szerint a megszüntetését. Ám írásbeli panasz nem érkezett még be, hiába tartunk rá panaszládát, teszünk ki mellé tájékoztatót, és hívjuk fel a figyelmét rá annak, akiről tudjuk, hogy nem volt teljesen elégedet egy adott helyzettel. Azt is elmondjuk, hogy a vélemény megosztása nekünk segítség, mégsem sikerült eddig egyetlen

írásbeli panaszra sem szert tennünk. Viszont hangsúlyt fektetünk a megfigyelésre, és ha valahol problémát tapasztalunk, akkor javítunk rajta (például a felnőtt szépirodalom áthelyezése ilyen volt, hogy a kisgyerekes anyukák válogatás közben rálássanak a gyerekkuckóban játszó-válogató apróságokra). Volt egy-két szóbeli panasz, amiről készítettünk feljegyzést, és ennek alapján intézkedtünk utána, javítottunk az adott folyamaton (például egyik olvasónknak rosszul esett, hogy nem kapott hosszabbítást, mert a könyvön előjegyzés volt, s azóta az előjegyzés felvételekor értesítést küldünk annak, akinél kint van a könyv, hogy ne érje váratlanul a dolog a kölcsönzés lejártakor).

Az intézmény szolgáltatásának népszerűségére, illetve a szolgáltatások igényeknek való megfelelésére az mutat, hogy van-e forgalom, és mekkora. Van egy köre a látogatóinknak, akik azért kezdtek el járni hozzánk, mert valamilyen módon felhívtuk magunkra a figyelmüket (főleg a felnőttek körében), vagy rászoktattuk őket a könyvtárra (a gyerekek esetében). Valamint van egy kör, akiknek e nélkül is igényük volt a szolgáltatásra, őket „csak” megtartani kell. De mindkét esetben igaz, hogy van lehetőségük másik szolgáltatót választani, ha a mi intézményünk nem felel meg nekik (Szeged nagyon közel van, és kiváló szolgáltatást nyújt minden téren, amit mi is képviselünk). Ha nem küzdünk meg nap mint nap a látogatóik elégedettségéért, csökkeni fog a forgalom. De nem csökken. Évek óta 12% az aktív használók aránya a népességhez viszonyítva, míg a nálunk kicsit nagyobb városoké 14% (Mindszent), és 9% (Kistelek) – sőt a megyei könyvtár arányszáma is 14%. A személyes használat aránya a népességhez képest 1,84 volt tavaly, míg Mindszenté 2,64, Kisteleké pedig 1,08 – a megyei könyvtáré 1,86. Az állomány forgási sebessége is kicsi, de egyértelmű növekedő tendenciát mutat, éppúgy mint a dokumentum használat népszerűsége – míg a hozzánk hasonló nagyságú két Csongrád megyei városé csökkenő adatokat jelez.

Alátámasztó dokumentumok:

- Partneri elégedettség vizsgálatok és kiértékelésük
- Érték – Tudás – Bázis: stratégiai program 2018-2023
- A Stratégia beszámoló és cselekvési tervei
- A Covid-helyzet okozta zárvatartási időszak szolgáltatással kapcsolatos statisztikái
- Panaszkezelési szabályzat
- Településeink könyvtári ellátása (2017, 2018, 2019) : statisztikai adatok összevetése Csongrád megyében

Fejlesztendő területek:

- Az átfogó elégedettségmérés ismétlése, eredmények kiértékelése
- A mérési eredmények közzététele, kommunikálása
- A mérési szempontok bővítése

A 2017 őszen elvégzett átfogó felmérés után idén tavaszra terveztük a mérés megismétlését. Ez sajnos a Covid-helyzet miatt elmaradt. Egyes területeken ugyan vannak azóta visszajelzéseink, és tapasztaljuk is a munkánk során az előrelépést, de mérési eredményekkel jelenleg nem tudjuk alátámasztani, ezt augusztus-szeptember során tudjuk pótolni.

A mérési eredmények külső kommunikációja szintén fontos feladatunk. Valamint bővíteni a mérési szempontok számát, mert van olyan terület, amelyre jelenleg nincs információnk, vagy nem elegendő az információ.

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

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

Olyan alacsony létszámmal, mint a miénk, nem igényel túl nagy erőfeszítést felmérni, hogy ezen a téren mit mutatnak az adatok, hiszen állandóan együtt dolgozunk.

Nálunk elenyésző a betegszabadságok száma, igazából csak a gyermekvállalások miatt fordult elő. A szabadságokat, távolmaradásokat összehangoljuk a nyitva tartás érdekében. Szerencsére elmondhatom, hogy a csapat tagjai tekintettel vannak egymásra, s ha valakinek nagyobb szüksége van a többiek segítségére, vagy megértésére, az meg is kapja – ez kölcsönös. Az utóbbi években jellemző volt ránk a gyakori személyi változás, aminek a gyermekvállalás volt indoka mindig. De a csapat a helyettesítések alkalmával is összetartó volt.

Természetesen munkatársi panasz mindig, és mindenütt van. Nálunk is előfordul néha – hiszen különböző élethelyzetekben vagyunk, hol az egyikünknek élete bonyolultabb, hol a másikunké. Nyilván, aki épp egyszerűbb helyzetben van, az bizony az adott időszakban többet kell vállaljon, és ez hosszú távon fárasztó. Erre egyetlen módszer van, ami bevált nálunk: ha úgy érzed, hogy elégedetlen vagy, mondd ki, beszéljük meg, méghozzá minél előbb, és keressünk rá megoldást.

Motivációs beszélgetést, felmérést először 2017-ben készítettünk, természetesen teljes létszámmal. Ez részben írásban, részben szóban történt. Amikor új dolgozó érkezett, ezt megismételtük szóban, bár igyekeztünk inkább csapatépítő, ismerkedő jelleggel elvégezni. A könyvtár vezetése elvárja, hogy az itt dolgozók elfogadják az intézmény céljait, és annak érdekében teljes szívvel és lélekkel dolgozzanak. De a dolgozók is tisztában vannak azzal, hogy az intézmény vezetése számára is fontosak az ő egyéni céljaik, ismeri és elfogadja azokat, annak elérésében támogatja őket.

A könyvtár két éve teljesítményértékelési rendszert működtet, aszerint értékeli, és az éves értékelés eredménye alapján tesz javaslatot a vezető az év végi jutalmak kiosztására. Az értékelés formális része 360°-os, fejlesztő jellegű. Informális értékelés egész évben rendszeresen van. Lényege az azonnali visszacsatolás a hatékony, gördülékeny működés, szolgáltatás érdekében. Az értékelő lehet az Intézmény igazgatója, vagy adott feladat, program felelőse. Az értékelés közvetlen célja lehet a korrekció, a pozitív megerősítés, vagy a pontosítás. A helyzettől függően lehet a heti rendszerességgel tartott munkaértekezlet alkalmával, vagy közvetlenül munkavégzés közben, de sosem a felhasználók jelenlétében.

A projektekből mindannyian részt vesszünk, a munkamegosztás ezen belül is követi a felelősségi köröket. A vállalkozások önkéntességi alapon működnek, javaslatot egy-egy cél megvalósításának módjára bárki adhat a dolgozók közül.

Az informatikai és kommunikációs technológiák alkalmazásának szintje a dolgozók körében közel azonos, mivel a szolgáltatást mindenkinek egyaránt el kell látni, a megfelelő színvonalon. Miután a könyvtári feladatokon kívül irodai és számítógépes szolgáltatásokat és e-ügyintézkést is végzünk, így szükséges a kellő felkészültség.

Képzésekre, továbbképzésekre rendszeresen járunk, ha csak lehet, felváltva, s keresve az ingyenes, vagy támogatott lehetőségeket. Már a képzési terv alkalmával felmérjük, hogy az adott dolgozónak milyen a hozzáállása az adott képzéshez, és igyekszünk az ő szempontjait is figyelembe venni.

Alátámasztó dokumentumok:

- Dolgozói elégedettség vizsgálatok és motivációs felmérés
- Teljesítményértékelési Rendszer, és az év végi értékelések eredményei
- Továbbképzési terv és beiskolázási tervek
- Év végi jutalmazásokra tett vezetői javaslatok

Fejlesztendő területek:

- Dolgozói elégedettségmérések dokumentálásának javítása
- Személyes képzési tervek készítése

Bár a motivációs beszélgetések rendszeresek, ezeknek dokumentálása sajnos hiányos, ezen változtatnunk kell. A 3. kritériumnál felvázolt szempontok a személyes képzési tervekkel kapcsolatban itt is érvényesek.

8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.2 alkritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

A társadalmi felelősségvállalás mind az intézménynek, mind fenntartójának fontos. A város a termásvíz hőenergiájára építő kaszkád rendszert hozott létre és üzemeltet, így a könyvtár fűtése is ezen keresztül történik 2015 óta. A villamosenergia tekintetében is környezettudatos megoldást választottak, hiszen az épület napelemes rendszert és háztartási kiserőművet üzemeltet, szintén 2015 óta. A hulladékgyűjtés módja évek óta szelektív, minimális a kommunális hulladékunk, és minden évben csatlakozunk az általános iskolához a papírgyűjtés alkalmával.

Fontosnak tartjuk, hogy megjelenjünk a médiában, s hogy mi legyen az, ami megjelenik rólunk. 2019-ben 4 alkalommal jelentünk meg a helyi tévében, 22 cikk volt a városi magazinban rólunk, és 5 alkalommal volt rólunk hír a megyei napilapban.

A hátrányos helyzetűek támogatása szintén kiemelt fontossággal bír. Hacsak lehet indítunk olyan projekteket, vagy részt veszünk olyan projektekből, ami hátrányos helyzetű csoportokat támogat. Például az EFOP 3.3.2-16 számú „Hozd felszínre, illeszd a helyére!” című projektünkben a bevont gyerekek száma el kell érje az összes résztvevő 20%-át – ez nálunk azt jelenti, hogy két település összes hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermeke részt vesz az általunk szervezett kompetenciafejlesztő programokban. Egy más fajta hátrányos helyzetű csoport a fogyatékkal élő felnőttkorúaké, akik a Móra-Partner Kft. által fenntartott fejlesztőház tagjai, s akikkel a kft-vel kötött együttműködésünk kapcsán minden hónapban egyszer találkozunk egy foglalkozás keretében.

A helyi közösségek munkáját is szívesen támogatjuk: jótékonysági eseményekre rendszeresen adunk ajándékkupont a szolgáltatásainkhoz kapcsolódva (például az idősek szabadidős programjainak támogatása); részt veszünk közösségi eseményeken munkaközösséggént (például május 1-én vagy a városnapok alkalmával); de voltunk már gyűjtőpont a karácsony előtti cipősdoboz-akcióban is.

Alátámasztó dokumentumok:

- Médiamegjelenések listája
- Együttműködési megállapodás a Móra-Partner Kft. Fejlesztőházával
- Éves szakmai beszámolók

Fejlesztendő területek:

- A közösségi munkával kapcsolatos adatok gyűjtése
- Prevenációs programokon és egészségmegőrzésre irányuló programokon való részvételekre vonatkozó adatok gyűjtése

Az intézmény dolgozói aktív közösségi munkát végeznek, ezt a munkáltató támogatja, de erre vonatkozóan adatokat nem gyűjt még. Ugyanez a helyzet az egészségmegőrzésre, prevencióra irányuló programokkal, amelyekben való részvételt az intézmény támogatja, de szintén nem gyűjt erről adatot. Ezen a továbbiakban változtatni fogunk.

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

9.1 alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolódó eredménymutatók

Könyvtárunk stratégiája 8 alapvető célt fogalmaz meg kapcsolódva a küldetéshez, és a jövőképhez. Ezekhez a célokhoz kapcsol konkrét feladatokat, s bontja le őket éves szinten cselekvési tervre.

A 2017-es évi felmérések után, ezeknek eredményeire és az előző stratégiai célokra és eredményekre építve alkottuk meg a jelenlegi stratégiát, és büszkén mondhatjuk, hogy mind a 8 célkitűzéshez tudunk már most is eredményeket sorakoztatni. Ezen eredmények számszerű adatai az éves beszámolóinkban, az éves statisztikánkban, illetve a Csongrád megyei települési

könyvtárak ellátásáról a megyei könyvtár által készített kimutatásban érhetőek el (ez utóbbi a továbbiakban Teke).

A könyvtár szolgáltatáshoz rendelhető eredménymutatókról már szoltunk a 6.2 pont végén. Ezek az eredménymutatók egyrészt stabil teljesítményt tükröznek, másrészt pedig nem maradnak el a hasonló lélekszámú települések eredményeitől. Mind a kölcsönzött dokumentumok számában, mind a személyes használatok számában 17%-os növekedés tapasztalható 2019-ben az előző évhez viszonyítva. Jelentősen nőtt a személyes használatok száma, ami nagyban volt köszönhető a megszorodott közösségi programoknak.

A könyvtári szolgáltatások eredményességére példák a 2019-ben megtartott Tóth Menyhért kiállítás nagy sikere. A résztvevők száma igen magas volt, ami már csak azért is tölt el minket büszkeséggel, mert a művész nem tartozik a könnyen érthető – s ezáltal népszerű – festők közé. 327 fő tekintette meg a kiállítást 3 hét alatt a megnyitó, tárlatvezetés, vagy rendhagyó óra keretében, ebből 14 éven aluli 223 fő volt. A sikert főként a hirdetés és előkészítés módjának tudjuk be: a facebook oldalunkon a kiállítást megelőzően 11 alkalommal hirdettük az eseményt mindig különböző módon. Ezt a gyakorlatot azóta a többi közösségi programunknál is tartottuk.

Szintén az eredményességre példa az olvasótáboraink népszerűsége. Először két éve tartottunk táborot, annak is volt népszerűsége, és sokat dicsérték minket a részt vevők és a szülők, de a következő év óriási túljelentkezése még így is meglepett minket. Háromszor annyi gyermek jelentkezett, mint amennyit terveztünk.

A Könyvfaló nevet viselő, immár 20 éves olvasóversenyünk az alsó tagozatos kisdíjak körében igen népszerű. A szülőktől gyakran halljuk, hogy ez a játék segített megszerezni a rutint az olvasásban, illetve a szövegértésben.

A Könyvfaló a szolgáltatás megújítására is jó példa, hiszen hosszú élete alatt többször is változott a formája a játéknak, és időközben bővült is a csapatjátékkal. Minden évben figyeljük a részvételt, és azokban az osztályokban, ahol csappan az érdeklődés, felmérjük szóban az igényeket, a miérteket. Majd változtatunk. 20 év után is működik a szolgáltatás, idén 54 kisdíjak vett részt rajta.

A gyerekkönyvtári munka eredményességét tükrözi az is, hogy a 14 év alatti regisztrált könyvtár használók aránya a népességhez képest több mint 7%. Ez jóval meghaladja a hozzánk hasonló nagyságú Csongrád megyei városok mutatószámát.

Aktív pályázati tevékenységünk van. Már a 90-es évek végén megragadtunk minden lehetőséget a többlet források kihasználására, s ezáltal a fejlesztésre. A pályázati tevékenység sikeres, a beadott projektek nagyrészt támogatásban részesülnek. Az előző pályázati ciklusban három uniós projektünk zajlott egymással párhuzamosan, ebben a ciklusban két projekt valósult meg. A TÁMOP 3.2.13 megvalósítása során kialakult partneri kapcsolat a helyi iskolákkal, óvodával, valamint Ásotthalom könyvtárával és iskolájával olyan erősnek bizonyult, hogy az EFOP 3.3.2 kapcsán nem is volt kérdés a partnerség.

Minden tevékenységünket úgy tervezzük és valósítjuk meg, hogy minden szabványhoz, és előíráshoz alkalmazkodunk. Könyvtári területen természetesen magunk is boldogulunk, de a felnőttképzés terén már szakértőre támaszkodunk. Felnőttképzési menedzserként van rálátásunk a szolgáltatásra, de az igazán színvonalas és szabályos működéshez szakember segítségére van szükség. Emellett igyekszünk jó partneri viszonyt kialakítani más felnőttképzési intézményekkel (Laksmi Nyelviskola; IEC Kf.), és ennek segítségével bővíteni, gazdagítani a szolgáltatást.

Természetesen mi is kíváncsiak vagyunk arra, hogy hol tartunk a többiekhez képest. Ebben nagy segítségünkre van a Teke, amit a megyei könyvtár bocsát rendelkezésünkre, és segít összehasonlítani az adatainkat a hozzánk hasonló nagyságú települések könyvtárainak adataival.

Alátámasztó dokumentumok:

- Érték – Tudás – Bázis: stratégiai program 2018-2023
- A Stratégia beszámolóí és cselekvési tervei
- Az éves szakmai beszámolók
- Településeink könyvtári ellátása (2017, 2018, 2019) : statisztikai adatok összevetése Csongrád megyében
- Facebook oldalunk
- A Tóth Menyhért kiállítás statisztikai adatai
- A Könyvfaló olvasó-verseny statisztikai adatai
- Pályázati projektek nyilvántartása

Fejlesztendő területek:

- A szolgáltatások társadalmi hatásának mérése az igénybe vevők körében
- Benchmarking tevékenység

Azok a mérési adatok, amelyekkel rendelkezünk, a működésünkre vonatkoznak, arra nézve adnak visszajelzést. De kicsit messzebbre tekintve érdemes lenne mérni bizonyos tevékenységeink társadalmi hatását is. Ennek módját kell kidolgozni, kiválasztani a területeket, és elvégezni a mérést.

Bővíteni kell a tevékenységünkre vonatkozó összehasonlító elemzés módszereinek számát. Jelenleg statisztikai adatok alapján történik az összehasonlítás, ezt szeretnénk bővíteni a továbbiakban mélyebb tartalommal, szakmai tapasztalatszere keretei között.

Összefoglalás

Fejlesztési irányok a szakmai munka kapcsán a beszámolóban felsorolt területek alapján:


- Adat- és információgyűjtés bővítése – a már bevont területeken a mérések ismétlése, és a mérések, adatgyűjtések tematikájának bővítése a meglévő tevékenység, szolgáltatás eredményének, hatásának felmérése érdekében.
- A külső kommunikáció erősítése – az eredmények közzététele, az igényfelmérésekre épülő fejlesztések publikálása, az érdekelt felekkel, intézményi partnerekkel való kommunikáció rendszerességének és tudatosságának fejlesztése.
- A tudatosság erősítése – a szakmai munka szervezésekor, a feladatok ellátásában még inkább hangsúlyt helyezni a tudatosságra és a rendszeresre, főként a munkatársi kompetenciák és elégedettség kapcsán, valamint a folyamatszabályozásban.

Az önértékelés során az egyes kritériumok értékelése meglehetősen változó. Összességében megközelítőleg 70%-os eredményt mutat. Az adottságkritériumok esetében az egyes kritériumok értékelése 75% és 88% között mozog, viszont az eredménykritériumok esetében 38% és 74% között van. Az ügyfélközpontú eredmények esetében sokat ront a helyzeten az a tény, hogy a Covid-helyzet miatt elmaradt az idén tavaszra tervezett átfogó elégedettség- és igényfelmérés. Ez lett volna a 2017 őszi mérés ismétlése. A tevékenységet pótolni fogjuk augusztus – szeptember folyamán, ám most nincsenek igazán olyan adataink, amelyek alátámasztanák a személyes

tapasztalatainkat az azóta történt előrelépés kapcsán, így nem adhattunk több pontot ezen kritérium szempontjainál.

Azt világosan látjuk – s reméljük, hogy ez a beszámolóból és az önértékelésből is kiderül – hogy úton vagyunk. Ez az út számunkra szokatlan terep, amely alaposan megdolgoztat minket, hol jobban, hol kevésbé jól bírjuk a tempót – de nem csüggedünk. Ahhoz, hogy „tapasztalt túrázókká” váljunk, még sokat kell edződnünk, de egyre világosabban látjuk, hogy mi ennek a módja. A cél pedig maga az út, mert akárhová is jutunk el, mindig lesz hová tovább indulnunk.

Mórahalom, 2020. június 30.


Berta Gyuláné
igazgató

