



**PÁLYÁZATI BESZÁMOLÓ
A BÉKÉS MEGYEI KÖNYVTÁR
SZAKMAI TEVÉKENYSÉGÉRŐL
A MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR CÍM ELNYERÉSÉRE**

**KÉSZÍTETTE:
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI TANÁCS
BÉKÉSCSABA, 2018.06.15.**

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
1. Vezetés	5
1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	5
1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	6
1.3 A vezetői támogatás és példamutatás	7
1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel	8
2. Stratégia	9
2.1 Stratégiát befolyásoló partneri igények és elvárásokat megalapozó tények, adatok	9
2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján	10
2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata	10
2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben	11
3. Munkatársak	12
3.1 Emberierőforrás-menedzsment	12
3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	13
3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása	14
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások	14
4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel	15
4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	17
4.3 Hatékony forrásgazdálkodás	18
4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	19
4.5 IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése	20
4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás	21
5. Folyamatok	22
5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	22
5.2 Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások	24
5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	25
6. Ügyfélközpontú eredmények	26
6.1 A könyvtárhasználók véleménye	28
6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	32
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	40
7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	40
7.2 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	42
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredményeink	46

8.1 A közösség véleménye a könyvtárunkról, társadalmi hatásairól	46
8.2 A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	47
9. Kulcsfontosságú eredmények	50
9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók (<i>külső eredmények</i>)	50
9.2 A könyvtár szervezeti működésének eredményességi mutatói (belső eredmények)	53

Bevezetés

2015 januárjában a működés minden területére kiható folyamat vette kezdetét a Békés Megyei Könyvtárban. A minőségfejlesztés mellett elkötelezett igazgatónk kezdeményezésére, Vidra Szabó Ferenc könyvtári minőségmenedzser szakember bevonásával megalakult és megkezdte működését a Minőségirányítási Tanács (MIT).

Célunk egy olyan minőségirányítási rendszer bevezetése volt, melynek működtetése a vezetőség és minden munkatársunk minőség iránti teljes elköteleződésén alapul és a könyvtár tevékenységének folyamatos javításával, partnereink teljeskörű megalégedését eredményezi.

Ennek érdekében több munkatársunk minőségirányítási képzésen fejlesztette tudását. Alkalmazottaink belső képzésen ismerkedhettek meg a minőségirányítás rendszerével. A megalakult Minőségirányítási Tanács havi rendszerességgel ülésezett, csapatépítő, hatékonyságnövelő tréningen pallérozódva folytatta egyre intenzívebb és elmélyültebb munkáját. A folyamatokba bevontuk minden munkatársunkat. Az eredményeket folyamatosan közzétettük, megismertettük a kollektívával. A hatékonyabb információáramlás érdekében önálló levelezőrendszert működtetünk, az elkészült minőségirányítási dokumentumokat felhőalapú tárhelyen és a könyvtári honlapon tesszük elérhetővé.

Célkitűzéseink megvalósításához a teljeskörű minőségirányítás (TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk. Tevékenységeinket partnerközpontúság jellemzi. A folyamatszabályozás bevezetésével tudatossá és átláthatóvá tesszük tevékenységünket. Fokozott figyelmet fordítunk a mérési, elemzési és fejlesztési folyamatokra (munkatársak teljesítményének értékelése, partneri, fenntartói és használói elégedettségvizsgálatok) nyitottak vagyunk az innovációkra. Szolgáltatásaink hatékonyságának növekedését folyamatos javítással, fejlesztéssel, valamint a PDCA-elv gyakorlati alkalmazásával biztosítjuk.

Összefoglalónkkal a minőségfejlesztés területén eddig elért eredményeinket mutatjuk be.

1. Vezetés

1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Könyvtárunk küldetésnyilatkozatának és jövőképének megfogalmazása valamennyi munkatársunk bevonásával valósult meg. A dokumentumok elkészítése a Minőségirányítási Tanács aktuális ülésein, a teljes kollektíva véleményének megkérdezése és megvitatása után valósult meg. Szükséges azonban a dokumentumokat érintő tervezett, szisztematikus, rendszeres ellenőrzés.

Intézményünk megyei könyvtárként tájékoztatást nyújt, szervezi és segíti a megyei könyvtárak, könyvtári, információs és közösségi helyek munkáját. Mindezt annak érdekében, hogy a lakosság jó színvonalú, széleskörű könyvtári szolgáltatást vehessen igénybe, elégedett legyen a helyben és távolról elérhető szolgáltatásokkal. Tevékenységünket a közsféra általános értékrendjének tiszteletben tartása mellett végezzük. Célunk a könyvtárosok etikai-kódexén alapuló saját etikai-kódex kidolgozása.

Könyvtárunk alapidokumentumaiban (pl. SZMSZ, könyvtárismertető és könyvtárhasználati szabályzat) egyaránt megjelenítésre kerültek a küldetés, a jövőkép, illetve értékeink megjelenítése mellett a stratégiai és operatív célkitűzéseink is.

A könyvtári honlapon keresztül biztosított a küldetés, a jövőkép, az értékek, a stratégiai és az operatív célkitűzések szélesebb körű, valamennyi munkatárs és egyéb érdekelt fél számára történő kommunikációja. Az alkritériumon belül ez a terület kapta a legtöbb pontot az önértékelés során. Ennek háttérében az állhat, hogy a közösen kidolgozott intézményi alapidokumentumok a kollektíva és az érdeklődők számára egyaránt jól hozzáférhető intézményi honlapon, könnyen hozzáférhető módon rendelkezésre állnak.

Elkészült és rendszeres felülvizsgálaton esik keresztül a Békés Megyei Könyvtár könyvtárhasználati szabályzata, melyben olyan értékeket határoztunk meg, mint az ügyfélközponúság, a sokszínűség, a tolerancia, a hátrányos helyzetűek megkülönböztetett támogatása, a nemek közötti egyenlőség, a tisztességes bánásmód, biztonságos munkakörnyezet, a társadalmi felelősségérzet és a diszkriminációellenesség.

A könyvtár honlapján elérhetőek ugyan a könyvtári alapidokumentumok (alapító okirat, SZMSZ, könyvtárhasználati szabályzat, küldetésnyilatkozat), ám szükséges az egyes dokumentumok eléréséhez a lehető leglogikusabb útvonalak kialakítása, az alkalmankénti ismétlődések megszüntetése.

Rendszeresen elvégezzük a belső erősségek és gyengeségek, valamint a külvilágban rejlő lehetőségek és veszélyek elemzését. (SWOT elemzés), ám gyakoribbá kell tennünk a mikrokörnyezet elemzését.

A munkatársak megkérdezése után egyértelművé vált, hogy a hétköznapi munka eredményesebbé tételének érdekében elkerülhetetlen a vezetői utasítási rendszer átalakítása. Az önértékelés egyértelműen megmutatta azt is, hogy a vezetésen belül gyakran hiányzik az egymást támogató bizalom. A feladatok delegálása nem minden esetben történik meg, ez pedig túlterhelődést von maga után. A túlterheltség feszültséget kelt, ami a mindennapok kommunikációjában időnként meg is mutatkozik. A problémakör feltárására külső szakember segítségét kívánjuk igénybe venni. A szükséges lépéseket tervezetten, vezetői coach bevonásával kívánjuk megvalósítani. A coach-csal való közös munka céleredménye a vezetésen belüli kölcsönös bizalomnövekedés, az egyenletes teherelosztás kialakítása, az irányításban és a számonkérésben történő átfedések megszüntetése. Szükséges továbbá a munkatársak bevonásával a jó vezetésre vonatkozó normák szociokulturális változásoknak megfelelő, arra reflektáló átértékelése és szükség esetén új normák megfogalmazása. A mindenkori vezetői normáknak megfelelő intézményi vezetés alapjául szolgál a munkatársak és a vezetés közti kölcsönös bizalom, lojalitás és tisztelet kialakulásának, megerősödésének is.

1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

A munkatársi konszenzuson alapuló, részben új vezetési struktúra meghatározása és kialakítása a szervezet stratégiájával és terveivel, valamint az érdekeltek elvárásaival összhangban megtörtént.

Az intézményben 1 fő igazgatóhelyetteshez 2 könyvtárszakmai munkát végző osztály (Gyűjteményszervezési osztály, Olvasószolgálat és információ-szolgáltatás osztály) tartozik. Az osztályok munkatársainak tevékenységét az osztályvezetők irányítják az igazgatóhelyettes koordinálásával, ellenőrzésével. A fiókkönyvtárak tevékenységét az igazgatóhelyettes koordinálja az olvasószolgálati és a gyűjteményszervezési osztályvezetők közreműködésével. A fiókkönyvtárak az olvasószolgálat és információ-szolgáltatás osztály tevékenységeit végzik külső helyszíneken.

Az állandó feladatokon túl, az éves stratégiai céloknak megfelelően egyes feladatokra az osztálykereteket átlépő munkacsoportok alakulnak, melyekben a cél mellett a felelősség is közös. A munkacsoportok az igazgató közvetlen irányítása és ellenőrzése mellett működnek.

A feladatok természetétől, az operatív intézkedések sürgősségétől függően a hatékony munkavégzés, ügyintézés biztosítását szem előtt tartva kell a munkakapcsolatok formáját megválasztani.

Állandó munkacsoportokba szerveződve látjuk el a következő tevékenységeket: Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer, minőségfejlesztés, felnőttképzés, Békés Megyei Europe Direct Tájékoztató Iroda. A csoportok munkatársai közvetlenül az igazgató vagy az igazgatóhelyettes irányítása alá tartozó osztályok és csoportok tagjai, a munkacsoportban végzett feladatok ellátásán túl könyvtárszakmai tevékenységet végeznek a munkaidejük nagyobb részében.

A pénzügyi, gazdasági és személyügyi tevékenységet a 110/2015.(III.26.) közgyűlési határozat értelmében 2015. április 1-jétől a Békéscsabai Kulturális Ellátó Központ végzi az igazgatóval való egyeztetés után.

Az osztálykereten kívül közvetlenül az igazgatóhoz tartozó csoportok:

- Informatika (informatikus könyvtáros, adatrögzítő)
- Titkárság (ügyviteli alkalmazott)
- Innovációs (szaktájékoztató könyvtáros, tudományos kutató)
- Üzemeltetés (üzemviteli alkalmazott, műszaki alkalmazott, kiegészítő alkalmazott, adatrögzítő).

Munkatársaink munkaköri leírását a mindenkori ellátandó feladatoknak megfelelően aktualizáljuk. Ezek összhangban vannak az intézmény stratégiájával és terveivel, valamint a partneri elvárásokkal is.

A könyvtár szervezeti működését érintő szükséges változásokat azonosítottuk, rangsoroltuk, részben meg is történtek a módosítások (csoportvezetők kinevezése, új munkacsoportok létrehozása). A vezetői coach-csal történő közös munka igénye még új keletű, ám szükségzerű.

A vezetői információs rendszer kialakítása folyamatban van. A belső ellenőrzések rendje szabályozott, a hagyományos kockázatkezelés elemeit alkalmazzuk (azonosítás, egyedi kezelés). Célunk a szervezeti szintű egységes kockázatkezelés (portfolió kialakítása és folyamatos fejlesztése). A szervezet stratégiai és operatív céljainak megvalósítását folyamatosan figyeljük, vezetőségi megbeszéléseken a korrekciós lehetőségeket keressük.

A Balanced Scorecard stratégiai vezetési eszközt, a kiegyensúlyozott mutatószám keretrendszerrel nem alkalmazzuk, azonban a rendszer nézőpontjainak elemeit gyakran vizsgáljuk az operatív teendőink megvalósításakor.

Pénzügyi nézőpont:

- Hogyan kellene hatékonyabban kínálni szolgáltatásainkat?
- Mit kell tenni annak érdekében, hogy a könyvtár pénzügyileg sikeres legyen, több legyen a bevétel?

Vevői nézőpont:

- Mit kell tennünk azért, hogy olvasóink elégedettek legyenek?
- Hogyan jelenítjük meg stratégiánk sikeres megvalósítását a használók számára?

Működési folyamatok nézőpontja:

- Mely folyamatokat kell optimalizálni, hogy megfeleljünk partnereink elvárásainak?

Tanulás-fejlődés nézőpontja:

- Hogyan kell a szervezetnek továbbfejlődnie, hogy megvalósítsa a jövőképét?
- Mit kell tennünk a szervezeti és egyéni tanulás, illetve az innováció érdekében azért, hogy képesek legyünk a változásra?

A TQM alapelvei (partnerközpontúság, folyamatos fejlesztés, teljes elkötelezettség) a vezetői tevékenység során a gyakorlatban is érvényesülnek, ezt tükrözi az önértékelés egyik legjobb pontszáma. A PDCA-ciklus nem minden esetben következetes, amin többek között a felelősség delegálásával kívánunk változtatni, ezt jelzi a vezetői csoport által adott közepes értékelés is.

Rendszeresen (félévente) értékeljük a cselekvési terv és a kulcsfolyamatok megvalósulását, az értékelést azonban nem minden esetben követi megfelelő intézkedés. Az ellenőrzés-visszacsatolás rendszerének következetes alkalmazási módját ki kell dolgoznunk.

A kritérium legmagasabbra értékelt szempontja a folyamat- és projektmenedzsment, valamint a csoportmunka, melyek számára adottak a feltételek. Rendszeresen és átgondoltan alkalmazzuk a csoportmunka módszereit. Alkalmi csoportok az egyes projektek elvégzésére szerveződnek (városi vetélkedők szervezése, pályázatok megvalósítása), állandó munkacsoportjaink a szervezet hatékonyságán igyekeznek javítani (szervezetfejlesztés, kommunikáció). A csoportmunkában a vezetőség is részt vesz.

Az eredményekről, a várható változásokról és azok hatásairól heti rendszerességgel beszélünk és közzé is tesszük (sajtó, Facebook, honlap). A munkatársak véleménye az, hogy tervek szerint működik a terület, de fejlesztés szükséges, mert pl. az elért eredményeink rövid ideig láthatók. A külső partnereink tájékoztatása céljából javítanunk kell kommunikációs rendszerünkön (pl. az új honlap kialakítása során).

Munkatársaink szerint az intézményen belüli információcsere hatékonyan működik. A külső kommunikáció feltételeit folyamatosan fejlesztjük, ennek eredményeit szintén pozitívan értékelte közösségünk. Őszinte, egyszerű, közérthető és nyílt párbeszédre törekszünk. Az aktív meghallgatás tekintettel, gesztussal történik; a visszafogott és udvarias közlésmód természetes.

1.3 A vezetői támogatás és példamutatás

A hatáskörök és felelősségi körök delegálása – ideértve az elszámoltathatóságot is – a munkatársak ösztönzésének legfontosabb alapja. Az egyéni fejlődési és tanulási lehetőségek, akárcsak az elismerési és a javadalmazási rendszer, szintén ösztönző tényezők.

A vezetés megfogalmazta az intézmény minőségpolitikáját és a minőségirányítást érintő kérdésekről rendszeresen tájékoztatja a munkatársakat. A Minőségirányítási Tanács mellett munkacsoportok létrehozását kezdeményezte, melynek működését valamint munkatársaink minőségirányítási képzését egyaránt támogatta: 2018-ban 2 fő tréningen, 2 fő képzésen vett részt.

A munkatársak szabadon elmondhatják véleményüket, ötleteiket a programokhoz, projektekhez, pályázatokhoz kapcsolódóan. A nyilvános felszólalásra rendszeresen lehetőség adódik a reggeli megbeszéléseken.

Képzési tervvel rendelkezünk; kollégáink jelezhetik továbbképzési igényüket, melyeket a vezetés támogat, amennyiben az igény összhangban van a könyvtár stratégiai célkitűzéseivel. A munkatársak képességeinek, kompetenciáinak megismerését teszi lehetővé a munkatársi tudástérkép.

A belső kommunikáció rendje kidolgozott, jól működik. A párbeszéd, javaslattétel bevált eszköze a heti kétszeri munkatársi megbeszélés, a levelező listán történő üzenetküldés, valamint a négy szemközti beszélgetés.

Kidolgoztuk a munkatársak teljesítményértékelésének rendszerét, melynek során valamennyi munkatárs értékelése elkészült. Szabályzat segíti az elismerések, esetleges jutalmak odaítélését. Kollégáink az elvégzett feladatokról, munkájukról minden esetben visszajelzést kapnak a vezetőségtől. A továbbfejlődést támogató, erkölcsi elismerést szolgáló nyílt és rugalmas ösztönző rendszert működtetünk.

A részletes értékelés gyakoriságát növelni kell. A jóváhagyott szabályzat intenzív kommunikálása feladat, az egyéni ösztönző rendszert tovább kell fejleszteni.

Az alkalmazottak egyéni igényeinek, személyes körülményeinek tiszteletben tartására jellemző, hogy az egyéni érdekek érvényesítése az intézményi érdekek megtartásával összhangban történik.

1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

A könyvtár vezetőjének - szakmai múltjából adódóan - évtizedekre visszamenően van személyes kapcsolata a nevelési-oktatási intézményekkel; igazgatókkal, könyvtárostanárokkal. A jelenlegi és jövőbeni elvárások feltérképezésének még nem készült el a dokumentálása, ennek pótlását kérdőívezéssel tervezzük. A munkakapcsolatok ápolására alkalmat adnak a pályázati projektek, az évenkénti 2-3 napos szakmai kirándulások, amelyek keretében őszinte, nyílt párbeszédnek folynak az igényekről és az elégedettségről.

A városi fenntartóval való kapcsolattartás 2013 óta ideálisan működik: mindkét fél részéről a segítő szándék és a konszenzusra való törekvés jellemzi. Napi szintű a kapcsolatunk az Oktatási, Kulturális és Sport Osztály munkatársaival. Rendszeresen egyeztetünk a Pénzügyi és Gazdasági Osztály, a Stratégiai-fejlesztési Osztály kapcsolattartóival, a városüzemeltetési osztály ügyintézőivel, illetve szükség szerint a jogi és a pályázatokat kezelő csoportokkal.

Partnereink igényeit, elvárásait elégedettségmérő kérdőívekkel igyekszünk megismerni. Időnként személyes egyeztetéseket kezdeményezünk (négy szemközti megbeszélés, programon résztvevők személyes interjúztatása). Az igazgatóval való kommunikációra az intézményen kívül is lehetőség nyílik (pl. utcán).

A könyvtár szempontjából lényeges köz- és könyvtárpolitikai feladatok (nemzetközi, nemzeti stratégiák) beépítése a szervezet tevékenységébe elkerülhetetlen. Az innovációs projektjeink célja olyan közösségi terek, műhelyek kialakítása, amelyek az egyenlő esélyű hozzáférést teszik lehetővé a hátrányos helyzetűek, a nemzetiségiek és mindazok számára, akik nem tudnak önállóan érvényesülni. Szolgáltatásainkkal a munkaerőpiacra történő integrálást kívánjuk segíteni, tanfolyamainkkal és a gyűjteményünk alakításával az eredményes élethosszig tartó tanulást támogatjuk.

A könyvtár/könyvtárak és a szolgáltató helyek működését befolyásoló döntéshozók (fenntartó, oktatási bizottság, települések polgármesterei stb.) tájékoztatása szóban és írásban is megtörténik. Az aktuális teendőkről részletes levelet írunk, a fejlesztési lehetőségekről időben szólunk, időnként operatív segítséget is nyújtunk, ez a vezető határozott elvárása a munkatársaktól is. Kezdeményező és rendszeres kapcsolattartásra törekszünk - az igazgató a kistelepülések, az igazgatóhelyettes a nyilvános könyvtárak esetében.

A könyvtár elismertsége a kezdetektől (1950-es évek) a szakmai újításoknak volt köszönhető. A szervezeti kultúrában mélyen gyökerezik az az olvasóbarát szolgáltatási hozzáállás, melynek következménye a közmegebecsülés. A jelenlegi vezetőség tagjai számára is fontos a jó hírnév megőrzése; a tíz évvel ezelőtti szakmai visszaesés korrigálása, a partnerek könyvtárunkhoz kötődésének helyreállítása.

Az ismertség, az elismertség érdekében kommunikációs tervet készítettünk. A külső kommunikáció eredményessége érdekében szolgáltatásainkról tájékoztatókat tervezünk és készítünk, melyek a titkárság közreműködésével jutnak el partnereinkhez, az informatikusok közreműködésével pedig a honlapunkon is nyilvánosságot kapnak.

2. Stratégia

2.1 Stratégiát befolyásoló partneri igények és elvárásokat megalapozó tények, adatok

A minőségirányítási tevékenység részeként elvégeztük könyvtárunk érdekelt feleinek, partnereinek beazonosítását. A teljes munkatársi kör bevonásával összeállítottuk az intézményi partnerlistát, melyet rendszeresen frissítünk. A Minőségirányítási Tanács SWOT-elemzésre alapozva készítette el a könyvtár stratégiai tervét, melynek aktualizálását már az azóta alakult stratégiai munkacsoport végezte el.

Folyamatosan figyelemmel követjük a könyvtárpolitikai trendek alakulását. Rendszeresen veszünk részt idevonatkozó szakmai rendezvényeken, olvassuk az erről szóló híreket, tanulmányokat. Támogatjuk, hogy az új könyvtárszakmai törekvéseket kollégáink mielőbb megismerjék, illetve hangsúlyt fektetünk a benchlearning-re, a másoktól való tanulásra is. Igyekszünk tanulni mások erősségeiből, melyekből ötleteket meríthetünk saját munkánk tökéletesítéséhez, illetve próbáljuk elkerülni azokat a hibákat, amelyeket másoknak még nem sikerült elkerülni. Hiszünk abban, hogy az egymástól tanulás és a jó gyakorlatok átvétele szervesen összekapcsolódva a nagyobb teljesítmény elérését segítik elő.

A legfrissebb könyvtárszakmai trendeken kívül érdeklődésünk távolabbi tudományterületek újszerű törekvéseire is kiterjed, kísérletezünk azok eredményeinek könyvtári területre való áttünetésével. Európai uniós pályázati program keretében partneri kapcsolatot építettünk 20 iskolával, több civil szervezettel és vállalkozással, melynek célja a környezettudatos és fenntartható, esélyegyenlőséget növelő programok megvalósítása.

A használói igényeket rendszeresen mérjük; erre legutóbb 2014-ben és 2016-ban került sor. A következő felmérést 2018-ra tervezzük.

Rendszeresen gyűjtjük a szervezeti teljesítménnyel kapcsolatos adatokat. Az adatok feldolgozása és kiértékelése hozzásegít a lehető leghatékonyabb intézményi működésmód megtalálásához, alkalmazásához. A könyvtárunkra jellemző korlátos anyagi feltételek, az egyértelműen megfogalmazódó fenntartói elvárás, ill. a szűkebb és tágabb környezetünkért érzett felelősségvállalás is az intézményi működés költséghatékonyságának erősítését, mint fejlesztési területet jelölik ki számunkra.

2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

A stratégiai célok kitűzését meg kell, hogy előzze a lehetséges alternatívák feltérképezése, azok vizsgálata, majd az alternatívák közötti választás. Választásunkat a társadalmi környezet, a fenntartó és egyéb partnerek, valamint a rendelkezésre álló erőforrások figyelembevételével egyaránt befolyásolja.

A megfogalmazott küldetésnyilatkozat és intézményi jövőkép szellemiségének megfelelően működünk, a működéshez hosszú-, közép- és rövidtávú terveket, célokat definiálunk.

Stratégiai céljaink között szerepet kap a munkatársak élethosszig tartó képzése. A kor kihívásainak és a használói igényeknek megfelelő modern technikai háttérű szolgáltatásokat biztosítunk, az informatikai alkotóműhely lehetőségeinek optimális kihasználásával. Folyamatos sajtófigyelést végzünk a helyi vonatkozású megjelenések követése céljából. Hatékonyabb együttműködés kialakítását tervezzük partnereinkkel (az igényfelmérés folyamatos). Az eszközpark fejlesztése érdekében 2 IKT témájú pályázaton voltunk sikeresek 2017-ben, a megvalósítás 2018-ban kezdődött el. A BékésWiki helyismereti adatbázist folyamatosan bővítjük, hosszú távon a megye lakosságát be kívánjuk vonni a fejlesztésbe. A hagyományos könyvtári szolgáltatásokkal párhuzamosan a változó felhasználói szokásokhoz alkalmazkodva tervezzük a közösségi tér funkciók kialakítását. Folyamatosan pályázunk új technikai, informatikai eszközök beszerzésére.

Elkészült a könyvtárosok szakmai végzettségének, egyéb kompetenciáinak feltérképezése, amely a munkabeosztás célszerűsítésére is alkalmas. Az oktatóterem szolgáltatásainak széleskörű népszerűsítése folyamatosan megtörténik többek között az iskolai csoportok könyvtárismereti foglalkozásain. Rendszeresen mérjük partnereink elvárásait és elégedettségét. Szolgáltatásainkat a mérési eredmények figyelembevételével fejlesztjük. Tevékenységeinket átgondolt, szabályozott folyamatokra bontjuk. Munkatársaink továbbképzéseken, tréningeken vesznek részt. Külső és belső kommunikációnkat tudatosan építjük.

A hagyományos könyvtári szolgáltatásokkal párhuzamosan a kor kihívásainak megfelelően fejlesztjük a közösségi tér funkciókat. Ennek segítségével új használói rétegeket nyerünk meg. A speciális igényű használók elvárásainak való megfelelés (személyi feltételek, programok, dokumentumállomány, megfelelő technikai eszközök biztosítása, stb.) megvalósul.

2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A stratégiát a teljes munkatársi kör bevonásával alkottuk, folyamatosan elérhető a honlapon, így annak megismertetése is biztosított. A cselekvési tervek kialakítása szervezeti egységek szintjén történt, a PGTITJ - nek megfelelő beavatkozások (63 db) és stratégiai célok (10db) megfogalmazása által.

A munkatársak a feladatokat, terveket a belső kommunikációs rendszeren (értekezleteken, belső levelezési listán, személyes beszélgetéseken) keresztül ismerik meg. A megvalósítás csoportmunkában, vagy kompetens személyek megbízásával történik. A kitűzött célok elérése érdekében a feladat irányítására felelősöket nevezünk ki és határidőt jelölünk meg.

A stratégiai tervet a munkatársak és a Minőségirányítási Tanács egyetértésével az intézmény igazgatója hagyta jóvá. A fenntartót a könyvtár vezetője tájékoztatta.

A stratégiai terv alapján évenként cselekvési terveket készítünk határidők, felelősök, valamint források megjelölésével. A cselekvési tervek alapján készülnek az éves beszámolók.

Stratégiai céljaink elérése érdekében a fejlesztések előrelátható hatásairól kikérjük és beépítjük az érdekelt felek véleményét.

2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben

A könyvtár épülete több szempontból is felújításra szorul. Az év során megtörtént az épület állapotának feltérképezése és elkészültek a tervek az energetikai felújításhoz, melynek forrása egy Terület- és Településfejlesztési Operatív Program. A 393 millió forintos felújítás (2 szint nyílászáróinak cseréje, a fűtési rendszer megújítása) 2018-ban fog megtörténni. Legutóbbi nyertes pályázataink:

- Az élethosszig tartó tanulás segítése A Békés Megyei Könyvtár az egész életen át tartó tanulásért (EFOP-3.7.3-16-2017-00337)
- DIGIKOMP - tanulást segítő infrastrukturális fejlesztések a Békés Megyei Könyvtárban (EFOP-4.1.8-16-2017-00146)

A munkatársak ötleteiket, javaslataikat hetente két alkalommal munkaértekezleteken, személyes megbeszéléseken, osztályértekezleteken, munkacsoportokban vitathatják meg. A vezetőség ösztönzi és lehetővé teszi az új ötletek kidolgozását, megvalósítását, gondoskodik a felelősségi körök delegálásáról.

Intenzív pályázati tevékenységünknek köszönhető, hogy a tervezett költségvetésen kívül egyéb forrásokat is fel tudunk használni eszközfejlesztésre vagy programok szervezésére.

3. Munkatársak

3.1 Emberierőforrás-menedzsment

A szolgáltatások maradéktalan ellátásához szükséges létszám a jelenlegi lehetőségeket jelentősen meghaladja. Az aktuális emberierőforrás-szükségletet – figyelembe véve a fenntartó által kínált lehetőséget, az érdekelt felek igényeit és elvárásait, továbbá a szervezet stratégiáját – az éves munkaterv készítésekor megvizsgáljuk; a működőképesség megtartására törekszünk. A hiányok pótlását a közfoglalkoztatás különböző formáinak kihasználásával pótoljuk. Ez a lehetőség az elemzés és tervezés gyakoriságát, időszakait is befolyásolja.

Megfelelő szakmai felkészültséggel rendelkező, a könyvtári tevékenységek minden területén elegendő számban rendelkezésre álló, a legújabb és speciális szakmai kihívásoknak is megfelelni tudó szakemberekkel szervezzük a munkát; számukra állandó, stabil, biztonságos személyi feltételeket igyekszünk biztosítani – 2017-ben az alábbiak szerint:

- Elkészült a könyvtárosok szakmai végzettségének, egyéb kompetenciáinak feltérképezése, a munkabeosztás célszerűsítése.
- Az évente tervezett, legalább 2 munkatárs képzésen való részvételét megvalósítottuk. 1 munkatárs befejezte, 2 olvasószolgálatban dolgozó kolléga elkezdte a segédkönyvtáros képzést. Az olvasószolgálat osztályvezetője befejezte mester szintű egyetemi tanulmányait, az igazgatóhelyettes könyvtári szakértői tanfolyamot végzett.
- Az év első felében belső informatikai képzéseket szerveztünk (pl. Google dokumentumok kezelése); több alkalommal tartottunk - a megyében dolgozó könyvtárosok bevonásával - szakmai kompetenciák frissítését szolgáló tájékoztatókat, bemutatókat
- A munkatársi létszám növelése érdekében 2017-ben egyeztetést kezdeményeztünk a fenntartóval, melynek eredményeképpen 2018-ra +1 főt foglalkoztathatunk. Az egyéb alkalmazási formákban rejlő lehetőségeket kihasználtuk, kulturális és rövid idejű közfoglalkoztatással növeltük a létszámot.

	2016	2017	
Összlétszám (fő)	32	32	
Könyvtári szakmai munkakörben	összesen (fő)	28	28
	átszámítva teljes munkaidőre	27	27
Egyéb alkalmazott	összesen (fő)	5	5
	átszámítva teljes munkaidőre	5	5
Összes létszám (munkaidőben):	32	32	
Önkéntesek száma	1	3	
Közfoglalkoztatottak száma	23	25	

A munkakörök és munkafolyamatok elemzése a folyamatleírások és szolgáltatási előírások elkészítésével rendelkezésre állnak. A jövőbeni munkafolyamatok feltérképezéséhez felül kell vizsgálni a stratégiai tervünket, a szükséges erőforrás fejlesztéseket, a struktúraváltozásokat, melyek meghatározzák a munkaerő-szükségletet.

2017-ben megalakult a szervezetfejlesztési munkacsoport, munkájával segítve a vezetést a szervezetfejlesztési döntések meghozatalában annak érdekében, hogy az emberi erőforrásaink a leghatékonyabban megvalósíthatóak a stratégiában megfogalmazottakat.

Intézményünk emberierőforrás-menedzsmentre vonatkozó terve a stratégián alapul. Azonosítottuk a rendelkezésre álló munkaerő kínálatot. Emberi erőforrás stratégiánk alapelve, hogy könyvtárunk képes legyen megtartani és fejleszteni alkalmazottainkat. Cél a munkakörök, a feladatok által támasztott igények és a munkát végzők sajátosságai közti összhang megteremtése.

Erősségünk a munkatársakat érintő szociális problémák megoldásának rugalmas kezelése. Indokolt esetben – elsősorban személyes ügyintézés vagy családi problémák miatt – előzetes egyeztetés után hosszabb-

rövidebb időre elhagyható a munkahely, a szolgálati rend megtartása mellett. A hiányzó kolléga pótlása helyettesítéssel történik, ami a munkatársak rugalmasságát, segítőkészségét dicséri. A kisgyermekes anyukák munkaidő-beosztása igényeiknek megfelelő. Foglalkoztatunk megváltozott munkaképességűeket, 40 éven felülieket, egyedülálló szülőket, kisgyermekes anyukákat és bejárós alkalmazottakat is. A munkáltató az Esélyegyenlőségi tervben rögzítette elkötelezettségét a munkahelyi esélyegyenlőség elvek alkalmazása mellett.

A vezetés odafigyel a feladatok és felelősségek megfelelő elosztására. A munkaköri feladatok rögzítik a hatásköröket és felelősségi területeket. A munkakörök meghatározása a 150/1992. (XI. 20.) Korm. rendelet szerint történik. A közalkalmazottak 66 %-a felsőfokú végzettségű. A személyi állomány 26 %-a egyetemi, 40 %-a főiskolai, 34 %-a középfokú végzettségű. Államilag elismert nyelvvizsga bizonyítvánnyal igazolt idegen nyelvtudással az alkalmazottak 14 %-a rendelkezik.

Átlátható és objektív kritériumokat tartalmazó felvételi eljárással választjuk ki leendő munkatársainkat. A felvételi eljárás során a személyes meghallgatáson nem csak az igazgató és a leendő munkatárs közvetlen vezetője van jelen. A döntés előkészítésében részt vesz a Közalkalmazotti Tanács egy tagja és az esélyegyenlőségi referens is.

Az illetmények, jutalmak és a vezetők kiválasztására vonatkozó alapelvek a KJT szabályozása szerintiék. A vezetői kompetenciák kulcsszavai: felelősségvállalás, támogatás, együttműködés, elemzés-értelmezés, kreativitás, kihívások kezelése, konfliktuskezelés.

A teljesítmény elismerését támogató szervezeti kultúra érdekében kidolgozásra kerül a jutalmazási és ösztönzési rendszer.

Munkatársaink számára fontos a vezetők és a közvetlen kollégák visszajelzése, értékelése és dicsérete. Ezért a szervezetfejlesztési munkacsoport felmérést végzett a kívánt jutalmazási formákkal kapcsolatban. Az eredményekre és további kutatásokra valamint lehetőségeinkre építve kidolgoztuk a jutalmazási és ösztönzési rendszerünket, amelyet 2018-tól tudunk bevezetni.

Munkatársaink általánosságban úgy gondolják, hogy az egyének teljesítményét elismerik a munkahelyen. A munkatársi elégedettségmérés alapján, a közvetlen kolléga és az intézmény vezetője azonos arányban ismeri el az elvégzett munkát. A többség szerint az értékelés gyakorisága alkalmankénti. 2015-ben nagyobb arányban nyilatkozták a munkatársak, hogy nagyon ritka az értékelés könyvtárunkban, 2017-re fejlődés figyelhető meg ezen a területen.

3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

2016 második felében felmértük munkatársaink kompetenciáit. Az eredmény felhasználásával tudástérképet készítettünk. A vizsgálatban 28 kolléga vett részt, a felmérés tárgyát képezte a munkatapasztalat, a könyvtárban töltött idő, a végzettség (könyvtáros és egyéb), a nyelvtudás, a könyvtárszakmai, informatikai, technikai eszközök kezeléséhez kapcsolódó ismeretek. Rákérdeztünk arra, hogy ezeket az ismereteket használják-e munkatársaink munkavégzésük során, így következtetni lehet például arra, hogy végez-e valaki olyan tevékenységet, amihez nincs meg a szükséges ismerete. Felmértük azt is, hogy milyen képesség, készség birtokában vannak az alkalmazottak, melyeket nem kamatoztatnak a mindennapokban.

A vezetés nyitott a továbbképzési igényekre, munkatársaink nyugodtan jelezhetik tanulási szándékukat. Idén két kollégánk végezte el a segédkönyvtáros képzést, tavaly egy munkatársunk mesterfokú informatikus könyvtáros, egy pedig könyvtári szakértői végzettséget szerzett. A minőségirányításhoz kapcsolódóan egyre több kolléga végzi el a 120 órás minőségirányítási képzést Kecskeméten (idén ketten). A Könyvtári Intézet képzéseire is jelentkeznek munkatársaink. Könyvtárunk évente több alkalommal szakmai napokat, továbbképzéseket szervez Békés megye könyvtárosai számára. Igyekszünk valamennyi szakmai

konferencián képviseltetni magunkat; 2016-ban 15-en, 2017-ben 35-en látogattunk el valamilyen szakmai rendezvényre. A megszerzett ismereteket a benchlearning lehetőségeivel élve igyekszünk az intézményünk közös tudásává tenni.

A helyettesítés kivételével intézményünkben kevés alkalom van a munkakör-változtatásra és a belső rotációra, a városon belül sincs mozgási lehetőség. A munkatársak megkérdezésével felmérhető, hogy lenne-e igény a belső mobilitásra épülő munkaszervezés bevezetésére.

Belső képzéseink az informatikához, illetve valamilyen informatikai eszköz használatához kapcsolódnak. Idén tavasszal könyvtárunk adott otthont egy 3D nyomtatással kapcsolatos képzésnek, de részt vettünk online marketinggel, elektronikus tananyagfejlesztéssel foglalkozó tanfolyamon is.

3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása

Jellemző a nyílt párbeszéd alkalmazása és felhatalmazás az egyes feladatokra. A munkatársak bevonásának eredménye az a légkör, amelyben a munkatársak hatással lehetnek a munkájukat befolyásoló döntésekre és intézkedésekre. Ez olyan szervezeti kultúra kialakítását jelenti, amely a szervezet küldetését, jövőképét és értékeit a mindennapi gyakorlatban is támogatja, például az alkotókészség, a jó ötletek és a különleges erőfeszítések elismerése és jutalmazása által.

A munkatársak elkötelezettsége érdekében a szervezeten belüli egyeztetési fórumok, vagy a munkatársakkal kialakított mindennapi párbeszéd (pl. a fejlesztési ötletekről) jelen vannak.

A reggeli megbeszélések alkalmat adnak valamennyi munkatárs számára a nyilvános felszólalásra. Belső kommunikációs rendszerünk számos formában teszi lehetővé a párbeszédet. A vezetés kezdeményezésére alkalmazzuk a csapatmunka módszereit, azonban ez még nem tekinthető általánosnak, a kollégák önálló szerepvállalása eredményezhet változást. Pályázati megbeszélések, projekt tervezések esetén előszeretettel alkalmazzunk brainstorming-ot, ötletelést.

A munkatársi felmérés alapján általánosságban megállapítható, hogy a kollégák bizalommal fordulhatnak problémáikkal a vezetőség tagjaihoz, akik aztán – a lehetőségekből adódó – legjobb megoldást próbálják érvényesíteni. A vezetés gondoskodik az alkalmazottak munkavédelmi képzéséről, foglalkozás-egészségügyi ellátásáról.

A munkatársi elégedettségmérés mellett önértékelés formájában elkészült az alkalmazottak egyéni értékelése. Az önértékelés összesített eredménye adott tematikát belső továbbképzéseinkhez.

Szervezetünk egyik erőssége a rugalmas munkaidő lehetőségének megteremtése. A könyvtárat érintő információkról értesül(het) valamennyi munkatársunk, a megbeszélésekről készült emlékeztető elektronikus kiküldésével.

4. Együttműködés, partnerek, erőforrások

Stratégiai és működési céljainak megvalósításához, a pénzügyi, információs, technológiai és munkatársi erőforrások mellett elengedhetetlen a közvetlen környezetből és távolabbi térségekből származó partnerkapcsolatok megléte. Ahhoz, hogy a könyvtár eredményesen, a jelenlegi és a potenciális használók igényeinek megfelelően tudjon működni, terveinket jó minőségben tudjuk megvalósítani, a partnerek körét folyamatosan bővítjük, illetve arra törekszünk, hogy hatékonyan, megújuló módszerekkel tudjuk menedzselni.

A partnerek azonosítást követően partnerlistát készítettünk, ami a munkatársak számára elérhető a titkárságon és a minden szakmai munkát végző munkatárs által elérhető közös meghajtón.

4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

A partnerek azonosítása megtörtént, a grafikus ábrázolás mellé szöveges leírást is készítettünk. Eljárásrend, folyamatleírás és kockázatelemzés is rendelkezésünkre áll. A partnerek folyamatos tájékoztatását a szerepüktől függően különböző módszerekkel valósítjuk meg.

Az olvasók számára elektronikus hírlevelet szerkesztünk, folyamatosan frissítjük a honlapunkat és a közösségi oldalainkon napi szinten adunk hírt programjainkról, eseményeinkről és szakmai eredményeinkről.

A közvetlen környezetünkben működő kulturális intézmények vezetőit legalább negyedévente a városi szintű Kulturális Tanács ülésein tájékoztatjuk, a megyében működő könyvtárosok számára az évi legalább 4 szakmai napon az aktuális szakmai tartalom mellett beszámolunk a működésünkről is.

Műszaki ügyintézőnk napi kapcsolatban van az épületben működő intézményekkel, illetve szükség esetén az üzemelést érintő eseményekkel kapcsolatban írásos tájékoztató levelet írunk.

A nyilvános könyvtárak vezetőit többnyire írásban (hivatalos levél, e-mail) esetenként telefonon tájékoztatjuk a szakmai teendőkről, arról, hogy működésükhöz mit tudunk nyújtani.

Több partnerünkkel – elsősorban a szolgáltatást nyújtókkal és a pályázati megvalósításban érintettekkel – van keretszerződésünk (pl. a Kincses Kultúróvoda program, helyi médiaszolgáltatók). Egyes programok, események után köszönőlevelet küldünk a partnerneknek, szponzornak.

A 2017. évi önértékelésünk óta a partnerek elégedettségét és igényeit gyakrabban és újabb módszerrel is mérjük, rendszeressé vált a kérdőíves visszajelzés.

A partnerkapcsolataink jobb működése érdekében a partnerlistánkat tovább javítjuk olyan módon, hogy a partnerek szerepének indoklása mellett könyvtárunk szerepét is részletezzük; miért kölcsönös érdek a jó kapcsolat fenntartása?

Együttműködési keretszerződéseket elsősorban pályázatok megvalósításához, szolgáltatások teljesítése érdekében kötünk. Terembérlettel kapcsolatban több szervezettel, intézménnyel van megállapodásunk (pl. Kőrösi Csoma Nyelvészeti Egyesület, óvodák).

A keretszerződések listája a titkárságon elérhető. Az elmúlt években az alábbiak szerint változott:

2015 – 9 megállapodás

2016 – 7+9 = 16 megállapodás (7db 2015-től folyamatos)

2017 – 15+5= 23 megállapodás (15 db 2015-től folyamatos)

Munkatervünkben rögzítjük, hogy mely projektjeinket valósítjuk meg partnerek közreműködésével. Évek óta megszervezzük a békéscsabai kulturális intézményekkel közös városi szintű gyereknapot, a Békéscsabai Jókai Színházzal a nyári szabadtéri könyvtári pavilont, a Lapozgatót. A nevelési intézményekkel közös projektek, az óvodai Mesejárt és az Irodalmi könyvtárbusz is több éves múltra tekint vissza.

A megye könyvtáraiban dolgozó munkatársak részvételével szervezzük a szakmai tanulmányutakat és a KSZR kirándulásokat. A programok után kérdőív kitöltésével kérünk visszajelzést. Az összesítés eredményét figyelembe vesszük a következő program szervezésekor, az ajánlott témákat előnyben részesítjük. A partnerek és munkatársak megkérdezése mára már rendszeres, a továbbiakban a kistelepek polgármestereinek véleményét is rögzített módon kérjük – korábban csak a szóbeli egyeztetések eredményei alapján terveztünk.

Véleménykérések:

2015-ben 1 munkatársi elégedettség, 3 program, 2 szakmai nap = 6 db

2017-ben 2 munkatársi elégedettség, 7 program, 5 szakmai nap = 14 db

2017 óta működik a BMK-ban kommunikációs munkacsoport. A munkatársak széles körének bevonásával elkészített kommunikációs terv tartalmazza a külső partnerek azonosításán túl az egyes célcsoportokhoz (pl. fogyatékkal élők, időotthonok lakói, középiskolások, nemzetiségiek, szponzorok) kapcsolódó kommunikációs üzenetek tartalmát, a közvetítő csatornákat és az intézkedési elemeket. Meghatároztuk a kommunikáció eszközeit (hírgenerálás, reklám, sajtóközlemény, sajtótájékoztató, interjú).

A 2017. évi önértékeléskor erősségünknek tekintettük, hogy „folyamatosan figyelemmel kísérjük más könyvtárak jó gyakorlatait, próbáljuk beépíteni mindennapi tevékenységünkbe, a munkatársak jelentős hányadában igény van a helyi megvalósításra és továbbfejlesztésre”. 2015 óta különösen az IT-fejlesztések könyvtári meghonosítása terén értünk el eredményeket (pl.: EFOP-4.1.8).

Az előző évekhez képest nagyobb létszámban veszünk részt szakmai napokon, konferenciákon, továbbképzéseken. A folyamat a TÁMOP-3.2.4 projekttel kezdődött, amikor a könyvtárosok nagy része részt vett a Könyvtári Intézet képzésein. 2017-ben 11 könyvtáros munkatárs ment el más könyvtárak jó gyakorlatait megismerni.

Több munkatárs folyamatosan figyelemmel kíséri a Facebook közösségi oldal könyvtárosok által kezelt csoportjait: librarian day by day, Könyvtárosok dolgozószobája, Könyvtárosok. Figyeljük a pedagógusok oldalait is: Könyvtárostanárok Egyesülete, ped@kód, a digitális témahét. A szakirodalom ismerete mellett ezek a felületek nagyon gyorsan adnak átvehető gyakorlatokat.

A legújabb és legnagyobb érdeklődést felkeltő projektjeink a makerspace gyakorlatát könyvtári környezetbe integráló Digilabor és a Kollabor nevű élményközpont fejlesztések. Külföldi könyvtári és hazai civil példák adaptációja lesz az új terek kialakítása, melyeket az EFOP-3.3.6, EFOP-4.1.8, EFOP-3.7.3 projektek megvalósításával kínálunk a diákok és a szélesebb körű lakossági felhasználók számára is. Munkatársunk, az EFOP-4.1.8 projekt szakmai vezetője az elmúlt fél évben 3 alkalommal országos szinten tartott tájékoztatót a kezdeményezésünkről.

2017-ben készült egy benchmarking elemzés 6 megyei könyvtár 11 mutatójának elemzésével. Eredményeként az alábbi következtetésre jutottunk: „A könyvtár célul tűzi ki a lakosságszámhoz viszonyított százalékos beiratkozások számának növelését. Emelni kívánjuk a könyvtárunk presztízsét, ... annak érdekében, hogy növelni tudjuk a fenntartói támogatást, illetve a szakalkalmazottak, valamint a könyvtár szolgáltatásait igénybe vevők számát.”

2018-ra 1 fővel növelhetjük a munkatársak létszámát, továbbá időarányosan a regisztrált olvasók számában is növekedés tapasztalható.

Könyvtárhasználat (KSZR nélkül)	2016	2017	változás
Beiratkozott olvasók száma (fő)	5 916	6 104	+3 %
A tárgyévben a könyvtárat aktívan használók száma (fő)	5 398	5 582	+3 %
A könyvtári látogatások száma (db)	209 269	180 359	-14 %
ebből: <i>személyes:</i>	82 959	83 105	+0,2 %
ebből: <i>virtuális:</i>	126 310	97 254	-23 %
Ebből csoportok (db)	67	132	+97%

Az Országos Széchényi Könyvtárral, különösen a Könyvtári Intézettel van kapcsolatunk a szakmai tevékenységek megvalósítása terén (adatgyűjtés, információkövetítés, fejlesztési terv készítése), rendszeresen részt veszünk a szakmai napjaikon, több alkalommal tartott előadást munkatársunk ilyen rendezvényen. A megyei könyvtárak vezetőivel az Informatikai és Könyvtári Szövetség megyei könyvtári igazgatói tagozatán keresztül napi szintű a kapcsolattartás az EU-s projektek megvalósításában és legutóbb a GDPR tevékenység előkészítésében, teljesítésében. A 4.1.8. projektben megyei hálózati tervet készítünk az LLL tevékenységekre.

Az OSZK-val a kulturális közfoglalkoztatás kapcsán napi szintű a munkakapcsolat, a megyei hálózat kialakításában – az egyik legtöbb közfoglalkoztatottat alkalmazó megyeként – tevőlegesen veszünk részt.

Intézményi szinten az IKSZ, munkatársak szintjén az MKE munkájában részt veszünk – pl. 2016-ban elvégeztük a könyvtárosok bérezésének megyei felmérését. Tagjai vagyunk a MOKKA Egyesületnek. 3 vezetőségi taggal aktívan közreműködünk az MKE Békés Megyei Szervezet működésében, néhány munkatársunk tagja a megyei szervezetnek. A szakmai továbbfejlődésünk érdekében különösen az MKE-tagsági arányt kell növelnünk.

Az intézményben már évtizedek óta nincs szakszervezeti csoport, Közalkalmazotti Tanácsot működtetünk, melynek tagjai részt vesznek az intézményi dokumentumok kidolgozásában: Esélyegyenlőségi terv, Továbbképzési terv, Teljesítményértékelés kidolgozása, és az etikai kódex elkészítése.

4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

A könyvtárhasználók igényeinek, javaslatainak megismerése céljából a korábbiaknál rendszeresebben készítünk kérdőíveket, melyek összesítését felhasználjuk a továbbiak tervezésekor. A személyes beszélgetésen kívül a Facebook oldalunkon kapjuk a legtöbb olvasói hozzászólást, ez a felület leginkább alkalmas arra, hogy a szolgáltatásokkal és a programokkal kapcsolatban is leírják használóink a véleményüket.

Az olvasói panaszok megismerése céljából panaszkezelési szabályzatunk mellékleteként panaszfelvételi űrlapot készítettünk, ezt elérhetik partnereink honlapunkról és az egyes szolgáltatási pontokon is.

Tájékoztatáspolitikánk alapelve a teljes nyitottság, az egyenlő esélyű hozzáférés, a személyes megszólíthatóság.

Az átláthatóság biztosítása céljából az alábbi kommunikációs felületeket működtetjük:

- [Intézményi honlap](#), melynek megújítása 2018 év végére elkészül
- Facebook oldalak: [intézményi](#), [gyermekkönyvtári](#), [KSZR](#), [EU-Direct](#), [Lencsési fiók](#)
- helyi média: Igazi Rádió1, Rádió1-ben havi stúdióbeszélgetés, Békéscsabai Médiacentrum (Csabai Mérleg, 7TV), Békés Megyei Hírlap cikkei. Új lehetőség a EuropeThrob mobilra fejlesztett, üzenetküldésre alkalmas hirdetőfelület, melyet 2018-ban előfizetünk
- Hírlevél (havonta kétszer: programokról, szolgáltatásokról, eredményekről)
- Szórólapok (programokról, eseményekről, szolgáltatásokról)
- Személyes beszélgetések (nagyobb rendezvények alkalmával: OKN, Könyvtári éjszaka, Gyereknap; hétköznapokon a szolgáltatások igénybevételekor)
- Minden szolgáltatási ponton elhelyeztünk véleménykérő dobozokat (papírfonással készült baglyokat).

Az intézményi MIT kommunikációs munkacsoportjának feladata újabb, eredményesebben működtethető felületek felkutatása, a működés kifejlesztése.

Olvasóink, látogatóink már 2 éve részesei az újrahasznosítást népszerűsítő papírfonással foglalkozó csoportnak, több kiállítást is rendeztünk a csoporton kívüliek megnyerése céljából.

A szelektív hulladékgyűjtés alapja, hogy a könyvtár italautomatájánál újrahasznosított papírból készült szelektív gyűjtődobozokat helyeztünk el – népszerűségükre bizonyíték a folyamatos használatuk.

A korábbi években is gyakorlat volt, hogy legalább évi 1-2 alkalommal (OKN, Internet Fiesta, Könyvtári Éjszaka) sort kerítünk fenntarthatósággal kapcsolatos előadásokra (komposztálás, természetes tisztítószer használata stb.).

Pályázati megvalósításhoz kapcsolódóan is szempont pl. az újrapapír használata vagy az, hogy a közlendőinket egyre kevesebb papír felhasználásával, inkább elektronikus felületeken továbbítjuk.

A takarításhoz használunk hivatalos minősítőlapppal ellátott környezetbarát tisztítószereket is.

A könyvtárhasználók (regisztrált olvasók) bevonásának egy módja, hogy a számukra nem szükséges könyveket, hanglemezeket, egyéb információhordozókat felajánlhatják továbbhasznosítás (árusítás,

könyvcserélés stb.) céljából – ezt gyakran meg is teszik. A nyári időszakban a város legforgalmasabb részén, a sétálóutcán működtetjük a Lapozgató nevű könyvcserélő pavilonunkat.

A fenntartóval közösen folyamatosan tájékoztatjuk a lakosságot arról, hogy egy energiahatékonyságot növelő pályázatból megújul a könyvtár épületének fűtési rendszere és külső burkolata.

A használók társadalmi szokásainak változásáról tájékozottak vagyunk. Az olvasókkal való személyes kapcsolat, a kötetlen beszélgetések az alapja a közvetlen informálódásnak.

Célunk a potenciális használók felkutatása, igényeik feltérképezése. Még nem olvasó/használó csoportokat kérdeztünk meg az elmúlt 3 évben: nyugdíjasklub tagjait, városi diákrendezvény résztvevőit, felsőoktatási intézmény marketing szakos hallgatóit. Terveink szerint a továbbiakban az alábbi csoportok igényeit fogjuk felmérni: Digilabor és a Kollabor élményközpont használói, a 3.7.3. projekt szakköreinek tagjai, a terem bérlők tanfolyamainak tagjai.

Az én könyvtáram projekt kutatásait figyelemmel kísérjük, a szakmai napokon megismerjük, illetve a munkatársak számára hozzáférhetővé tesszük az eredményeket.

Rendszeresen olvassuk a hagyományos és elektronikus formában megjelenő szakajót, követjük az országos médiafelületeket; elsősorban a heti 2 alkalommal megtartott reggeli megbeszéléseken megosztjuk egymással az új információkat.

4.3 Hatékony forrásgazdálkodás

A 2018. évi önértékelés szerint az egyik legkevésbé jól működő területnek tűnik a hatékony forrásgazdálkodás.

A 45%-ban előforduló 0 érték azt jelzi, hogy annak ellenére, hogy folyamatosan kapnak tájékoztatást a munkatársak a gazdálkodás fő számairól és az egyéb erőforrásokról is (létszám bővülés, épület felújítás, bútorvásárlás stb.), biztosan nem elegendő a tájékoztatás. A források felhasználásával kapcsolatos előkészítő tevékenységbe a jelenleginél nagyobb mértékben kell bevonni a munkatársakat a saját közvetlen munkaterületükön.

A “tervek szerint működik a terület, felülvizsgálat is történik, illetve valamilyen mértékű fejlesztés is van” választ a munkatársak 52%-a adta, jellemzően a vezetőség és a pályázati tevékenységekben részt vevő munkatársak. Az intézmény működését 2007-től 2013-ig a jelentős forrásmegvonás jellemezte. A személyi és pénzügyi megszorítások után 2013-tól folyamatos a javulás, egyre több alkalom van arra, hogy a szakmai terveinket ne akadályozza a forráshiány.

Költségvetési intézményként fenntartói elvárás és egyben megkerülhetetlen, hogy havi elszámolásokat, beszámolókat készítsünk, melyeket a fenntartó pénzügyi és gazdasági csoportjának munkatársai ellenőriznek. Már az éves költségvetés tervezése is szigorú utasítások mentén történik. A belső ellenőrzési rendszer biztosítja, hogy szabályosan működjön gazdálkodásunk.

A pénzügyi, gazdasági tevékenységünket 2015 óta a Békéscsabai Kulturális Ellátó Központ végzi a könyvtár épületében, munkatársai könnyen elérhetők. Az intézmény gazdaságvezetője a korábbi években a BMK gazdaságvezetője volt, a szakmai működést jól ismeri, ennek megfelelően tud az igazgatóval együtt tervezni.

A stratégiai célkitűzéseink megvalósítására jellemző a takarékoság, költségvetésből évente csupán 1-2 kiemelt, halaszthatatlan beruházást tudunk megvalósítani (pl. 2018-ban a gyermekkönyvtári pult cseréje).

A könyvtár szakmai működésével kapcsolatos fejlesztéseket szinte kizárólag pályázati támogatásból valósítjuk meg. Olyan projektet, amely nem illeszkedik stratégiai céljainkhoz, nem indítunk.

Az elmúlt 10 évben folyamatosan jelentős változásokat kellett megélnünk, többéves költségtervezést nem készítünk. A gyakori és a gyorsan egymást követő változásokhoz igazodás alapelve a takarékoság, a szakmai működés fenntarthatósága volt.

Projekt költségvetést a pályázati projektekkel kapcsolatban alkalmazunk. Energetikai számításokat a fenntartó felügyeletével folyamatosan végzünk, részesei vagyunk a városi közös energiabeszerezéseknek. Ezzel a területtel kapcsolatban a munkatársak kevésbé tájékozottak, többnyire a költséghatékony működés eredményét tapasztalják, de a hozzá vezető útról szóló információkat nem annyira igénylik.

A költségelszámolási és kontrolling rendszert a Békéscsabai Kulturális Ellátó Központ működteti. Az intézmény közvetlenül a fenntartó városi önkormányzat felügyelete alá tartozik, így a szabályos működés biztosítéka a közös fenntartó. Mindkét intézmény éves szakmai és pénzügyi munkatervet, a megvalósításról beszámolót készít, melyet a fenntartó ellenőriz és dönt az elfogadásról.

A költség/haszonelemzésre a takarékoság, a minimalizálásra törekvés a jellemző. A korábbi évek nagyon szűkös pénzügyi lehetőségeihez mérten már jó eredménynek számít, hogy egyre több fejlesztésről dönthet a könyvtár vezetősége. Havi likviditási tervet készítünk, az előirányzat negyedéves megvalósítási ellenőrzése a BKEK közreműködésével, a fenntartó ellenőrzésével történik.

A pályázati projektekhez kötelezően készül kockázatelemzés, a könyvtári folyamatokhoz (folyamatleírásokhoz, folyamatábrákhoz) pedig a munkatársak készítettek kockázatelemzést.

A könyvtár teljesítményét mutató adatoknak a költségvetési dokumentumok előkészítésekor nagy jelentősége van. A teljesítménymutatókat tartalmazó éves szakmai beszámolóval együtt a pénzügyi tervezés is rendelkezésére áll a munkatársaknak, a fenntartónak és nyilvánosságot kap a honlapon.

4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

Nagyon jónak ítéljük a tudásmenedzselést, az információk belső kezelését. A munkatársak 97%-a szerint a „tervek szerint működik” és 63% azt gondolja, hogy folyamatosan javítunk, fejlesztünk ezen a területen. Magyarázat lehet, hogy a 3 évvel ezelőtti munkatársi elégedettségmérés hiányosságot jelzett. Azóta nagyobb figyelmet fordítunk a területre, többször áttekintettük, elemeztük, hogy javul-e a helyzet.

A Minőségirányítási Tanács a munkatársak bevonásával 2017-ben véglegesítette az intézményi kommunikációs stratégiát, melynek része a belső kommunikációs terv. Az egyes célcsoportokhoz rendelve meghatároztuk a szóbeli és írásbeli kommunikáció formáit, beavatkozási ütemtervet készítettünk a gyakoriság, a felelősök és a határidők rögzítésével. Kommunikációs csatornáink: vezetői értekezlet, projektmegbeszélés, munkatársi értekezlet, reggeli megbeszélés, belső telefonhálózat, személyes megbeszélés, belső levelező lista, közös szerver, Facebook csoport, hirdetőtábla, közös Google-naptár.

A munkatársak munkavégzéshez szükséges információkkal való ellátása – több munkatársi egyeztetés után – jelenleg párhuzamosan több módon történik. Hetente 2 alkalommal tartunk a délelőtti műszak részvételével reggeli megbeszélést az aktuális teendőkről, az elért eredményeinkről. Ekkor van lehetőség a frissen szerzett információkat (továbbképzések tapasztalatai, szakmai napok hírei stb.) megosztani. A reggeli beszélgetés oldottabb hangulatáról kávé, tea felszolgálásával gondoskodunk, de ekkor van lehetőség beszámolókat kérni a szakmai tevékenységről vagy számonkérni az új szakmai tudnivalókat (pl. GDPR szabályok). Az elhangzottakról emlékeztető készül, melyet a belső levelezőlistán minden munkatárs megkap. A belső levelezőlistát dokumentumok továbbítására és egyéb szakmai információk közlésére is használjuk. Időnként belső képzéseket szervezünk, legtöbbször informatikai tudásunk gyarapítása érdekében (pl. új adatbázisok használata, korábban nem használt szoftverek megismertetése stb.)

A személyes adatok védelméről szóló rendelet (GDPR) előírásainak megfelelő adatkezelés rendszerét közösen alakítjuk, az elérhető minták helyi adaptálása folyamatos. A külső érdekelt felek számára történő adathozzáférést a honlapunk biztosítja, illetve személyesen vagy írásban kért adatokat is szolgáltatunk, ha az a személyes adatok védelmét nem sérti.

Partnereink tájékoztatásáról a honlapunk és közösségi oldalaink segítségével tudunk gondoskodni. Figyelünk arra, hogy a helyi média gyakran adjon tudósítást a működésünkről. Havonta rendszeresen készül rádióinterjú. A nagyobb eseményeket reklámmal hirdetjük. Kéthetente megjelentetjük a helyi ingyenes városi lapban a programjainkról, szolgáltatásainkról tájékoztatást adó híreket. Hírlevelet készítünk, illetve szórólap készül azok számára, akik a hagyományos információhordozókat kedvelik.

2016-ban tudástérképet készítettünk, melynek használatával az egyes projektekben való részvételt tudjuk tervezni, továbbá a továbbképzések tervezéséhez is segítséget nyújt a mátrix.

A projektmunkákban többnyire önkéntes a részvétel, a legtöbb munkatárs a személyes kompetenciáinak ismeretében vállal plusz feladatokat vagy azok ismeretében kér segítséget munkatársaitól. A tudástérkép frissítése éves szinten megtörténik. A szakmai tudás közvetítését folyamatleírások, eljárásrendek biztosítják pl. helyettesítés esetén.

4.5 IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Az elmúlt 3 év IKT fejlesztését tekintve legnagyobb eredményünk az Oktatóterem kialakítása volt 2015 decemberében. Kisebb, de fontos fejlesztés a Digitális Jólét Program (központi könyvtár, fiókkönyvtárak) és további segítséget jelentenek a kisteleplési ellátás számára beszerzett informatikai eszközök (pl. 10 db laptop a kihelyezett tanfolyamokhoz) és a kulturális közfoglalkoztatás megvalósításához kapott számítógépek és nyomtatók.

Az informatikai fejlesztés eredményeként partnereink is gyakrabban bérlik, vagy megállapodás alapján használják az eszközöket: Kőrösi Csoma Nyelvészeti Egyesület, Pedagógiai Oktatási Központ, Békéscsabai Tankerület, Pannon Oktatási Stúdió.

A fejlesztéseknek köszönhetően egyre több tanfolyamot, eszközbemutatót tudtunk szervezni kistelepléseken, szakmai rendezvényeinken.

Szolgáltatásaink mennyiségi bővítése és minőségének javítása is megtörténik. A fejlesztéseknek köszönhetően több teremlétre volt igény, több kihelyezett bemutatót tartottunk a kistelepléseken. A következő időszakban kb. 1500 hátrányos helyzetű felnőtt és kb. 6000 diák kap tanulási lehetőséget a könyvtárban.

Az új, innovatív technológiák nyomon követésének eredménye az EFOP-4.1.8 Digikomplex és az Életfa Kulturális Alapítvánnyal konzorciumban megvalósuló természettudományos élményközpont (EFOP-3.3.6) kialakítása. A tervekről több országos fórumon tartott előadást a projekt szakmai vezetője. Mindkét projekt megköveteli, hogy a pályázat megvalósítása során az eredményeket rögzítsük, a pénzügyi és szakmai előrehaladást nyilvánosságra hozzuk, az irányító hatóság számára is megadjuk. A projektek megvalósítása során több alkalommal szükséges szakmai beszámolót készíteni, mindez lehetőséget ad a rendszeres felülvizsgálatra. A következő 2 év technológiai fejlesztését ez a két projekt adja.

A korábbi fejlesztések eredménye, hogy az eszközparkunk használatával több száz tanfolyami résztvevő (DJP IKER1, IKER2) kompetenciái nőttek, munkavállalási esélyei és életminőségük is javult.

Az IKT eszközök használatának társadalmi-gazdasági hatásait folyamatosan figyeljük az Európai Unió projektjeinek megvalósítása során. Mérhetővé tesszük a résztvevők számának alakulásával, a megtartott foglalkozások számbavételével és a résztvevők interjúztatásával.

4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

A BMK több mint 30 éves épületben működik, 2017 óta a könyvtári funkción kívül pedagógiai és közművelődési feladatokat is ellátó szervezetekkel együtt. A működtetés nem költséghatékony. Az energetikai megújítás évek óta tervben volt, 2018-ban TOP-os forrásnak köszönhetően elkezdődik a nyílászárók cseréje, a napenergia hasznosításával üzemelő fűtési/hűtési rendszer kialakítása.

A működéssel járó magas költségeket eddig irodabérlettel, terembérlettel kompenzáltuk. A fűtési rendszer hibáit helyi mérőegységek felszerelésével próbáltuk célszerűsíteni, illetve 2015 óta több nagyjavítással tettük elfogadhatóvá.

A munkatársak és a használók számára is kényelmetlen, hogy az egyes szolgáltatási terek távol vannak egymástól, az olvasók inkább egy helyszínen szeretnék minden szolgáltatást igénybe venni. A tér adottságain nem tudunk változtatni, de az olvasók kiszolgálására egyre jellemzőbb a rugalmas bánásmód.

3 fiókkönyvtárt működtetünk a város peremkerületeiben, ahol 2015 óta tudunk közfoglalkoztatott munkatársakkal javuló minőségű szolgáltatást nyújtani – ez tükröződik a regisztrált használók és a programok számának növekedésében.

A könyvtár bútorainak többsége az 1985-ben átadott épület eredeti darabja (polcok, asztalok, fotelok, székek). A munkatársak által használt székeket kényelmesebb irodai forgószékekre cseréltük, továbbá az olvasói terekbe új, ergonomiai szempontból is megfelelő, számítógépes billentyűzettartós munkaasztalokat készítettünk. Az irodák többségében továbbra is az eredeti asztalokat használjuk.

Az épület működtetése 2015 óta folyamatosan javul. A hibák észlelésekor azonnal intézkedünk, illetve a fejlesztések a működéshez illeszkednek. A közfoglalkoztatási lehetőségnek köszönhetően kisebb javításokat helyben elvégzünk (billentyűzettartók felszerelése, fotelek felújítása stb.). A karbantartás rendszeres.

A fenntartó közreműködésével 2018-ban több, az épület megújítását célzó projekt indul. A TOP eredményeként nyílászáró csere lesz, a fűtési rendszer napenergia hasznosításával fog működni, a Munkácsy projektnek köszönhetően megújul a belső udvar, a parkoló. Az EFOP-os projekteknek köszönhetően egy használaton kívüli lépcsőház átalakítása történik meg (fiatalok közösségi tere), a teljes akadálymentesítést azzal érjük el, hogy a belső udvar is akadálymentesen megközelíthető lesz (lépcsők kiváltása, mozgást érzékelő ajtó beszerelése).

Az épület a belvárosban, központi helyen van, két utcáról is akadálymentesen megközelíthető; ez a munkatársak, az olvasók és az épületben dolgozók számára is kedvező. A 200 méterre lévő Főtérről 2 perc alatt lehet eljutni a könyvtárba. Közvetlen szomszédunk a Csabagyöngye Kulturális Központ, 100 méterre van a Munkácsy Mihály Múzeum. A kialakítandó kulturális centrum, a Munkácsy-negyed része lesz a könyvtár.

A tárgyi eszközök kezelését a Békéscsabai Kulturális Ellátó Központ szabályzat alapján végzi. A fenntartó belső ellenőrei éves terv szerint vizsgálják a megvalósulást. A biztonságos újrahasznosításra és a veszélyes anyagok ártalmatlanítására alkalmazott gyakorlat az elvárásoknak és a szabályzatnak (Felesleges vagyontárgyak hasznosításának és selejtezésének szabályzata) megfelelő.

A könyvtár tereinek használatára több helyi szervezettel van keretmegállapodásunk. Rendszeresen biztosítunk teret a Vakok és Gyengénlátók Egyesülete Békés Megyei Szervezete számára, valamint előadások, kiállítások megvalósításához is teret adunk. Térítés nélkül használják az épület közösségi tereit a Csodaműhely papírfonó szakkör tagjai, a társasjátékozók köre és azok a pedagógusok vagy önkéntesek, akik korrepetálás céljára veszik igénybe a könyvtár folyosóit. A Gombász szakkör és a Dobkör Egyesület

szolgáltatást nyújt a terek igénybevételéért (könyvtári programokon vesznek részt előadóként, szolgáltatóként).

Újabb csoportokat hely hiányában nem tudunk fogadni, de kisebb létszámú programok megvalósítására továbbra is van lehetőség (mentálhigiénés témájú beszélgetések, önszorgók).

5. Folyamatok

5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

A minőségirányítás részeként 2015-ben elindult a folyamatszabályozás, melynek létrehozása lehetőséget biztosít arra, hogy a könyvtárunk működése során felmerülő problémákat kiküszöböljük és a PDCA-elv szerint újragondoljuk.

Kezdő lépésként létrehoztuk a folyamatleltárt, amelyben meghatároztuk a tevékenységek típusait: vezetői, támogató és fő folyamatok. Húsz olyan folyamatot jelöltünk ki, ahol nagyobb a kockázati tényező és több a hibalehetőség. Az első leltárt 2016-ban készítettük, majd felülvizsgáltuk és 2017-ben aktualizáltuk.

Az összpontszámból látszódik, hogy a folyamatok azonosítását és kiválasztását jónak értékelték a munkatársak, hiszen azokat kollégáink bevonásával határoztuk meg. Fejlesztendő területként megjelöltük a szabályozott folyamatok körének bővítését, teljesítményük mérését és aktualizálását, monitoringját. Ehhez meg kell határoznunk a részfolyamatok felelőseit, a felelősségi köröket.

Folyamataink:

Vezető folyamatok:

- Helyettesítés
- Képzés
- KSZR feladatok koordinációja

Támogató folyamatok:

- E-Corvina üzemeltetés
- Feldolgozás
- KSZR állománygyarapítás
- Címlista

Fő tevékenységek:

- Előjegyzés
- Facebook
- Könyvtárközi kölcsönzés
- Médiafigyelés
- Statisztikai adatgyűjtés
- Születésnapú újság
- Beiratkozás (gyerekkönyvtár)
- Iskolai közösségi szolgálat
- Kölcsönzés (gyerekkönyvtár)
- Visszavétel
- Digitalizálás
- Kölcsönzés (felnőttkönyvtár)
- Beiratkozás

Minden folyamathoz folyamatgazdát rendeltünk (ők felelősek az egyes folyamatokért), a folyamatgazdák mellé közreműködők tartoznak (ők vesznek részt a folyamatokban). A folyamatokért egy MIT-kapcsolattartó felel, aki a MIT-üléseken beszámol a készülő dokumentumokról, a PDCA-elv és az ellenőrzés során felmerülő egyes problémákról és változtatásokról. Felelős a saját folyamatához tartozó dokumentumok megalkotásáért. A fenti alkritérium is jó pontszámot kapott összességében, de látszódik, hogy nem minden területen egyértelmű a folyamatgazda, közreműködő személye.

Az érintett munkatársakat bevontuk a folyamatok tervezésébe, hiszen a MIT által létrehozott folyamatleltárt véleményezhették, kiegészíthették javaslataikkal. A 4 fölötti pontszámból is látszódik, hogy ezt a munkafolyamatot szinte mindenki a magáénak érezhette.

A folyamatgazdákból, közreműködőkből és a MIT-tagokból kialakítottunk egy-egy folyamathoz tartozó munkacsoportot, akik elkészítették a folyamatszabályozás dokumentumait: a folyamatábrákat, folyamatleírásokat és kockázatelemzéseket. Az elkészített dokumentumokat egyenként átnéztük a MIT-üléseken, sőt az egyes dokumentumokat kiosztottuk más munkacsoportoknak ellenőrzésre. Itt is jó pontszámokat adtak a munkatársak (4,25), hiszen szinte minden érintett munkatárs részt vett a dokumentumok összeállításában és ellenőrzésében.

Az általunk adott pontszámból látszódik, hogy a mérések, ellenőrzések területén van még javítanivaló, hiszen az egyes folyamatoknál kijelölt felelősök nem rendszeresen és tudatosan ellenőrzik a saját folyamataikat, hanem inkább alkalmyszerűen, ezért nem valósul meg teljesen a PDCA-elv, nem tudjuk minden esetben korrigálni az esetlegesen felmerülő problémákat. Erre megoldás lehet, ha a folyamatgazdák rendszeresebben mérik folyamataikat a beiktatott ellenőrzési pontokon és megbeszélik ezt a közreműködőkkel. Sajnos van olyan munkaterület (információs pult), ahol nagy a fluktuáció, a folyamatgazda kiesett a feladatköréből, pótlása nem történt meg, ebből adódóan nem működik teljesen a folyamatszabályozás. A meglévő folyamatábrákat, szolgáltatási leírásokat minden új munkatársnak átadják, igyekezve ezáltal megfelelni a minőségirányítás elvárásainak.

A folyamatok ellenőrzésére az évvégi beszámoló és munkaterv megírása is alkalmat ad, hiszen az egész éves munka áttekintése után, a következő évi munkatervben lehetőségünk nyílik arra, hogy a meglévő hibáinkat – a PDCA-elv szerint – korrigáljuk.

Megtörtént az egyes folyamatok kockázatainak feltérképezése, a kockázatelemzések elkészültek, de a rendszeres javítás, fejlesztés még az elkövetkező időszak feladata. Ismerjük a fejlesztendő területeket, így a folyamatok monitoringja és a kompetenciahatárok meghatározása a feladatunk.

A folyamatmenedzselés során körvonalazódott számunkra, hogy rendszeres frissítés szükséges, ugyanakkor a folyamatok alkalmyszerű átgondolása, néhány mutató állandó figyelemmel kísérése sokat segíthet a PDCA-elv érvényesítésében, a megújításban és fejlesztésben, az új technológiák, szolgáltatások integrálásában. Hiszen az egész minőségirányítás célja, hogy a használóknak állandóan színvonalas szolgáltatásokat nyújtsunk.

Vannak olyan folyamatok, ahol rendszeresen a mérések és a használók igényeinek megfelelően újításokat vezetünk be az adott szolgáltatásba. Ez valósult meg például a születésnapú újságnál; több megrendelő kérése volt, hogy legyen lehetőség az online megrendelés leadására, hiszen így akár otthonról is elérhetővé válik a szolgáltatás. Ezért 2016 márciusában elindítottuk az [online megrendelést](#) a könyvtár honlapján.

Természetesen nem minden munkaterületen érvényesül a PDCA, ezt tükrözi a munkatársak véleménye. Ezért a jövőben az összes folyamatunknál a tudatos és tervezett fejlesztést kell alkalmaznunk. Teljesítménymutatókat kell alkalmaznunk, amelyeket meg kell ismertetnünk a folyamatgazdákkal.

A folyamatszabályozás dokumentumainak és a változtatások dokumentálásának kézben tartása a folyamatmenedzselési munkacsoport feladata. A könyvtár közös meghajtóján létrehozott minőségirányítás nevű mappában található meg a folyamatszabályozással kapcsolatos dokumentumok. Az ellenőrzések és változtatások nem tervezettek és tudatosak, így a változások dokumentálása sem. Ezért ezt fejlesztendő területként határoztuk meg.

Az előző pontokból is látszódik, hogy a folyamatok rendszeres átvizsgálása – így a mikro- és makrokörnyezeté – nem tudatos és tervszerű, viszont a változó partneri igényeket és elvárásokat igyekszünk beépíteni a folyamatainkba, szolgáltatásainkba.

5.2 Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások

Egy könyvtár számára a könyvtárhasználók a legfontosabb partnerei, ezért nagyon fontos, hogy a szolgáltatásait az igények szerint alakítsa és működtesse. Ez a használói igények folyamatos mérésével valósítható meg.

Annak érdekében, hogy partnerközpontú, minőségi könyvtári szolgáltatásokat biztosíthassunk, törekszünk arra, hogy megismerjük olvasóink, látogatóink könyvtárhasználati szokásait, igényeit. A felmérések eredményeit beépítjük stratégiánkba, a véleményeket felhasználjuk szolgáltatásaink javítására. A meglévő könyvtárhasználóink mellett igyekszünk feltérképezni a potenciális használók véleményét, azzal a céllal, hogy számukra olyan szolgáltatásokat nyújthassunk, amelyekkel intézményünk aktív látogatóivá válhatnak.

A különböző útmutatások, szabályok és egyéb információk többféle formátumban elérhetők a használók számára (honlapon, nyomtatott formában). Az adott részlegre vonatkozóan elolvashatják az olvasók a könyvtárhasználati szabályzatot nyomtatott formában. A földszinten az információs pultnál a kollégák beiratkozaskor szóban tájékoztatják az olvasókat a könyvtár használatával kapcsolatos szabályokról. Ezen a területen feladatként határoztuk meg a használati szabályzat rövidített változatának elkészítését és kifüggesztését. A szolgáltatásainkról, díjszabásunkról, ruhatár használatáról nyomtatott tájékoztató feliratok informálják az olvasókat. A még hiányzó feliratok, piktogramok, tájékoztató táblák kihelyezése folyamatosan történik.

A könyvtár elérhetősége többféle formában is biztosított, ezt tükrözi a munkatársak véleménye is. Sőt az 5-ös kritériumnál ez a legmagasabb pontszám, amelyet ráadásul az összes csoport hasonlóan értékel. Könyvtárunk hétköznap 11 órától 19 óráig tart nyitva (hétfőn és szombaton 14 órától 19 óráig). A nyitvatartási idő előtti időszakban, a reggeli órákban (hétfőn 9 órától 14 óráig, keddtől péntekig 9 órától 11 óráig) a kölcsönzőpultban ügyeletet tart legalább 1 fő könyvtáros. Ebben az időszakban a tájékoztatás, a számítógép-használat, a napilapolvasás és a dokumentumok visszahozatalának lehetősége adott. Egyes szolgáltatások a nap 24 órájában elérhetőek (katalógus, hosszabbítás, honlap, BékésWiki).

Az olvasók különböző felületeken keresztül érik el intézményünket: honlap, Facebook, hírlevél, Instagram, Tumblr. Könyvtárunk honlapján mindig megtalálhatóak az aktuális rendezvényeink, beszámolóink, újdonságaink. A már említett születésnapú újság online megrendelője is itt érhető el a partnereink számára. A hírlevélben kéthetente informáljuk az olvasóinkat az aktuális rendezvényeinkről, eseményeinkről. A BMK Facebook-oldallal rendelkezik, amin keresztül értesítjük olvasóinkat könyvtári híreinkről, rendezvényeinkről, új beszerzéseinkről, illetve könyvtári érdekességekről. Az [Instagram](#) felületén is megtalálható könyvtárunk ahol a rendezvényeinkről készült fotókat, illetve programjaink meghívóit osztjuk meg követőinkkel. A [Tumblr felületére](#) a 100 éve történt havi cikkválogatás kerül fel, ami egyébként a könyvtár földszinti tábláján megtalálható.

Fejlesztendő terület az e-könyvtár elérhetővé tétele, intézkedési elem a fejlesztővel való kapcsolattartás gyakoribbá tétele.

Könyvtárunk rendelkezik kidolgozott panaszkezelési eljárással, amely a panaszkezelési szabályzatunkban került megállapításra. A [szabályzat](#) megtalálható a honlapunkon. A panaszt személyesen, telefonon és elektronikus módon tudja az olvasó benyújtani. A könyvtárunkba érkező panaszok száma nem jelentős. Feladatunk a panaszkezelési szabályzat megismertetése a munkatársakkal.

5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

A könyvtárnak, mint szolgáltató közintézménynek alapvető feladata a látogatók igényeinek maximális kielégítése. Akkor beszélhetünk minőségi szolgáltatásokról, ha azokkal elégedettek a használóink, partnereink. Hajlamosak lehetünk a partnerek kategóriájába csak a „külső” ügyfeleket megfeleltetni, a szolgáltatásbiztosításban a könyvtár munkatársai, az intézményen belüli csoportok is partnernek tekinthetők. A működés tekintetében léteznek közvetlen 7 (könyvtárhasználók, fenntartó, munkatársak) és közvetett (beszállítók, szervezetek, kiadók, média...) partnerek. A közvetlen partnerek az intézmény működését leginkább befolyásolják, a közvetett partnerek külső tevékenységükkel szolgálják a könyvtár működését. Az összes szint minden elemére gondoljunk, amikor a partnereink azonosítása történik. A partnerközpontúság megvalósításának egyik feltétele, hogy nyilvántartjuk, számba vesszük meglévő partnereinket

Könyvtárunkban jól körülhatárolt módon felmérésre kerültek a külső-és belső partnereink. Belső partnereink: munkatársak, nyugdíjasaink, Békéscsabai Kulturális Ellátó Központ. Külső partnereink: vannak közvetlen, közvetett és kiemelt partnereink. Közvetlen partnereink például könyvtárhasználók, nevelési intézmények, kulturális intézmények, önkormányzatok. Közvetett partnereink: szakmai szervezetek, informatikai-és internet szolgáltatók, civil szervezetek, határon túli könyvtárak. Kiemelt partnereink: Fenntartó, képviselőtestületi tagok, kulturális tárca, helyi média. A meglévő partnereinkről partnerlistát vezetünk Excel-táblázat formájában, amelynek a felelőse a titkárnő. A változáskövetés a partnerlistában megjelölt szakmai kapcsolattartó munkatársak kötelezettsége (azonnal).

Könyvtárunk rendelkezik kommunikációs tervvel, amely tartalmazza mind a belső, mind a külső kommunikációs tervet. Ebben is szerepelnek azok a fontos partnerek, akikkel könyvtárunk tartja a kapcsolatot.

A változó pontszámok annak köszönhetőek, hogy nem minden munkaterületen kerülnek kapcsolatba a munkatársak a különböző partnereinkkel. Sőt a legtöbb partnerrel a vezetőség vagy a titkárnő esetleg egy adott rendezvény felelőse tartja a kapcsolatot. Intézkedési elemként feladatunk a partnerek és partnermegállapodások megismertetése a munkatársakkal.

Az említett partnereinkkel rendszeres kapcsolatban vagyunk, így természetes, hogy ellenőrizzük az új kapcsolódási pontokat. Ezek alapján próbálunk új szolgáltatásokat bevezetni. 2018-ban a következő új szolgáltatásokat vezettük be: mozaWeb, mozaBook (Mozaik Kiadó), Europethrob. 3D nyomtatás és tervezés szakmai napot hirdettünk meg, amelyre nemcsak más könyvtárak munkatársai jöttek el, hanem néhány helyi intézmény dolgozói is. A szakmai napot a Europe Direct iroda (belső partnerünk) szervezte. Nem minden munkatárs egyformán informált az új szolgáltatások és partnerek terén, ezért született alacsonyabb pontszám.

A 2018-as év feladata a partnertalálkozók megszervezése, melynek célja, hogy partnereink tájékozódjanak az új szolgáltatásainkról, ezen kívül elmondhatják az igényeiket, véleményüket együtt. Tervezzük az egyik helyi bank bevonását a partnerkapcsolatunkba (akár szponzorként). Erősítjük szakmai kapcsolatainkat a

határon túli könyvtárakkal (Arad, Nagyvárad, Nagyszalonta, legalább 1 szlovákiai könyvtár). A 2017/2018-as év innovációja - ami egy új együttműködés eredménye az Életfa Kulturális Alapítvánnyal – az Élményközpont létrehozása könyvtárunkban.

A könyvtári marketing területén még fejlődés vár ránk, hiszen egyre fontosabbá válik a könyvtári területen is a marketing. A marketinges tevékenységünk által is további együttműködő partnereket kutathatunk fel. Sajnos a lehetőségeinket korlátozza a pénz, illetve nem rendelkezünk marketinges szakemberrel. Ennek ellenére igyekszünk sok figyelmet fordítani a marketinges tevékenységünkre.

6. Ügyfélközpontú eredmények

Elköteleztük magunkat a könyvtárhasználók szükségleteinek kielégítésére, mivel akkor tudunk kitűnő szolgáltatást nyújtani, ha azokat teljes egészében megértjük. Az elégedett olvasó éveken keresztül visszatérő látogató lesz, míg az elégedetlen valószínűleg nem tér vissza, negatív véleményével visszatarthatja másokat.

A látogatóink elégedettségére és szükségleteire figyelve növelhetjük hatékonyságunkat munkavégzésünk során: motiváltabbak lehetünk sikereink által, illetve tanulhatunk elkövetett hibáinkból.

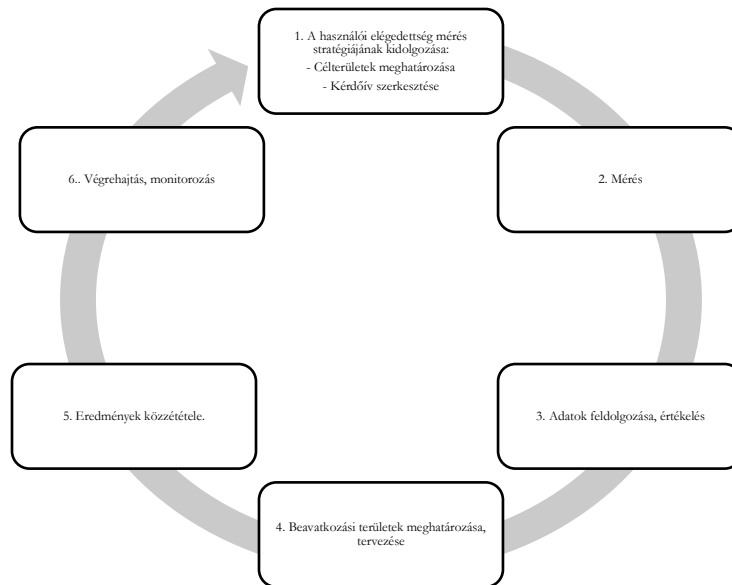
Szolgáltatásaink középpontjában a használók állnak. A hatékonyság elengedhetetlen előfeltétele és egyben alapja az elégedettségnek, amit folyamatosan mérünk.

Alapelveink, melyeket méréseink során alkalmazunk:

- Tevékenységeinket a használói elvárások figyelembe vételével alakítjuk és fejlesztjük.
- Használóinkat arra ösztönözzük, hogy véleményüket, esetleges panaszukat, dicséretüket mondják el, igényeiket kinyilvánítsák.
- Előzetesen átgondolt, szabályozott, megfelelő kommunikációval támogatott, szoros partneri kapcsolatokra törekszünk.

A használói elégedettségmérés egy értékelési folyamat, amely a következő fázisok láncolatán keresztül valósítható meg:

- A használói elégedettség mérése (reprezentatív kör meghatározása, a kommunikációs eszköz kiválasztása, hiteles adatfelvétel).
- Az eredmények elemzése (elégedettség elemzés, környezeti és fejlesztési hatások visszatükröződése).
- Beavatkozási területek és munkafolyamatok megtervezése és forrásainak biztosítása (a működés folyamatos fejlesztése)
- A mérés eredményeinek közzététele (megismertetés a kollektívával, kérdezettekkel vagy teljes nyilvánosságra hozás)
- A beavatkozások végrehajtása.
- Az eredményesség visszamérése az elégedettség tükrében.



A célcsoportok számára kialakított mérési módszereink és méréseink rendszeressége

A különböző felhasználói csoportok megállapításának célja, hogy a definiált szempontsor szerinti kapcsolattípusok meghatározásra kerüljenek. Szolgáltatásaink sikeressége a partnereinkkel kialakított kapcsolataink „minőségén” nagyban múlik, melynek eltérő szintjei lehetnek. Fontos ezen szintek pontos meghatározása valamint az ott alkalmazandó mérési módszerek megnevezése.

Célcsoport	Mérés célja	Mérési módszer	Rendszeresség
a jelenlegi olvasók meghatározott szegmentációja -rendezvényenként. - életkor szerinti -nem/életkor sz.	elégedettség/ igényfelmérés	úrlapos felmérés kérdőíves felmérés	rendezvények, alkalmak utáni / új szolgáltatás bevezetése előtti évente
általános iskolások (6-14 éves olvasók)	elégedettség	kérdőív / interjú	rendezvények alkalmával/ kétévente egy alkalom
középiskolások (15- 18 éves olvasók)	elégedettség	kérdőív / interjú	rendezvények alkalmával/ kétévente egy alkalom
középiskolások (15- 18 éves nem könyvtárlátogató)	igényfelmérés	kérdőív / brainstorming	külső rendezvény alkalmával/ kétévente egy alkalom
felsőoktatási hallgatók (19-25 éves olvasó)	elégedettség	kérdőíves felmérés	kétévente
felsőoktatási hallgatók (19-25 éves nem könyvtárlátogató)	igényfelmérés	kérdőíves felmérés	külső rendezvény alkalmával/ kétévente
a könyvtárat elhagyó régóta olvasók	elvárás	fókuszcsoport	évente egy alkalom
a versenytársak		brainstorming	évente egy alkalom

6.1 A könyvtárhasználók véleménye

A könyvtárunkról alkotott általános kép a munkatársaink véleménye szerint javuló tendenciát mutat, de kitűzött céljaink megvalósulása még nem az elvárt.

A „Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben” című ajánlásban leírt, népszerűséget meghatározó mutatókat könyvtárunkra alkalmaztuk:

A könyvtár népszerűsége 2. (használat/szolgálандó közönség)

év	használat ¹	szolgálандó közönség ²	teljesítménymutató
2015	56.815	60.334	0,9417
2016	89.298	60.126	1,4852
2017	105.432	60.632	1,7389

Az elmúlt három évben folyamatos javulás állapítható meg népszerűségünkről.

Intézményünk általános megítéléséhez a kérdőíves felméréseink közül a 2016-ban, középiskolások körében elvégzett kutatásunkat emeljük ki. A békéscsabai „Garabonciás Napok” rendezvényen könyvtárunk is képviselte magát azzal a céllal, hogy a középiskolások, mint könyvtárunk potenciális használói véleményét, igényeit megismerjük. A felmérés kérdőíves adatgyűjtéssel történt, ezek közt voltak feleletválasztós és nyílt kérdések is. Megkértük, hogy fogalmazzák meg, mit gondolnak a könyvtárról. A 66 válasz között 54 db pozitív visszajelzés volt, pl.:

Egy jó nyugodt hely, tele csendes barátokkal, amit bármikor a kezembe veszek.

Hasznos időöltés és jó tudásforrás.

Jó hely közösségépítésre illetve, hogy különböző könyveket tudjunk olvasni anélkül, hogy megvennénk őket.

Legjobb partyhely.

Onnan kölcsönözhetek könyvet.

MLÁDOM

Jó kis hely. Néhány könyvet elolvastam már, amit kikölcsönöztem.

Nagyon jó lehetőség a gyerekeknek vagy felnőtteknek arra, hogy könyvet tudjanak olvasni, mert sajnos sok mindenki nem adnak ki alapjáraton rá pénzt. Az emberek ott kedvesek és az egész légkör barátságos.

Negatív válaszok pl.:

Unalmas

Szerintem hasznos lehet, bár én csak akkor látogatom, ha muszáj.

Nem szoktam könyvtárba járni, mert szerintem teljesen felesleges.

A további kérdésekre adott válaszok kiértékelése után megállapítottuk, hogy a békéscsabai középiskolások megnyerése érdekében milyen intézkedésekre van szükség. Nyitnunk kell a fiatalok felé egy olyan olvasói tér kialakításával, amely lehetővé teszi, hogy az elvárásaiknak megfelelő – csendes, elkülönített, de könnyen elérhető – térben tudják szolgáltatásainkat igénybe venni. Pályázati forrás kihasználásával lehetőségünk nyílik egy ilyen tér megnyitására, amelynek tervezésébe szintén bevontuk a tinédzsereket. A Békéscsabai Evangélikus Gimnázium képzőművész szakos tanulói által adott ötletek felhasználásával hamarosan elkészül a BMK „Tini Digi Lépcső” egy eddig használaton kívül lévő lépcsőház terének kialakításával.

A könyvtár megközelíthetőségével, különböző csatornákon való elérhetőségével, reakcióidőkkel kapcsolatos visszajelzések, a könyvtári térítéses szolgáltatások díjaival kapcsolatos használói vélemények eredménye terén megszületett önértékelés az előttünk álló feladataink tudatosságát tükrözi.

A könyvtár megközelíthetőségével, különböző csatornákon való elérhetőségével, reakcióidőkkel kapcsolatos friss mérésekkel dokumentáltan nem rendelkezünk.

A könyvtár bútorzatára való visszajelzés - egy kivételével - szóbeli és nem dokumentált formában él. Az egy kivétel egy hosszabb időtartamú rendezvény utáni kérdőíven szerepelt – miszerint kényelmetlennek talált kemény székeink cseréjét kéri egy olvasónk.

A könyvtár elhelyezkedése kérdéskörben a válaszok azt mutatják, hogy a felhasználók elégedettek a belváros közeli elhelyezkedéssel. A megkérdezettek 79,2% (87,3%) teljesen elégedett e témában. Feltehetőleg, a negatívabb válaszok a parkolási nehézségek miatt érkeztek. E témában az olvasók a több ingyenes parkolási lehetőséget, és a több kerékpártárolót említették a nyitott kérdésekben.

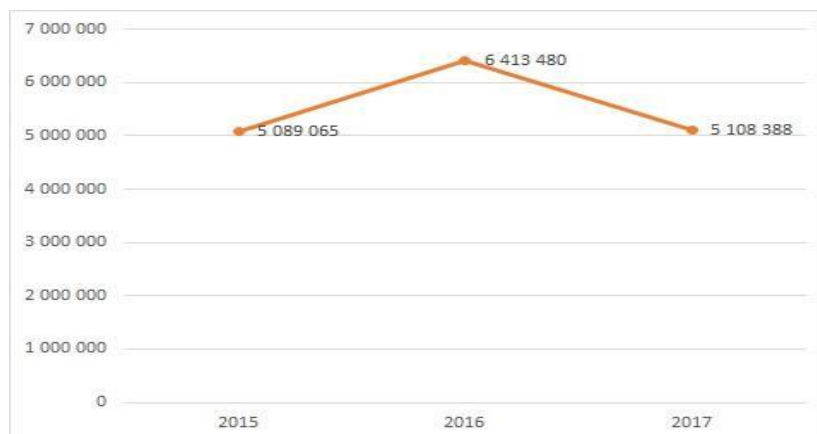
A mérés-értékeléssel foglalkozó munkacsoport 2018. évi munkatervében szerepel hasonló, széleskörű felmérés elvégzése.

A könyvtár működésének átláthatósága, az erről való tájékozottság az olvasók körében elért eredményeink területén javulást tükröz az általunk meghatározott értékelés.

A könyvtárhasználóink könnyen, gyorsan tudnak tájékozódni a szolgáltatásainkról, rendezvényeinkről. Hatékonyságunk növelésének érdekében a projektjeink tervezésénél nagyobb figyelmet kell fordítani a szolgáltatásaink, rendezvényeink népszerűsítésére. Kiemelten kell foglalkozni a rendezvények, szolgáltatások utógondozásával. Ennek érdekében intézkedési tervet kell alkotnunk a rendezvények dokumentációjának egységes rendezéséről.

Honlapunk mellett a BMK önálló Facebook profilja és a jól működő gyermekkönyvtári és KSZR oldala is látogatott. Online szolgáltatásaink adatai a 2015-2017 évi beszámolókból:

online szolgáltatás	2015	2016	2017
Távhasználatok száma	143 785	126 310	97 254
A könyvtár honlapja (teljes webhely) mely nyelveken érhető el	magyar, szlovák, angol.	magyar, szlovák, angol.	magyar, szlovák, angol.
A könyvtári honlap tartalomfrissítéseinek gyakorisága (alkalom/hónap átlagosan)	n.a.	10	20
A könyvtári honlap tartalomfrissítésének száma összesen	n.a.	468	483
A Web 2.0 interaktív könyvtári szolgáltatások száma (db)	n.a.	5	6
A Web 2.0 interaktív könyvtári szolgáltatásokat igénybe vevő használók száma (fő)	n.a.	561 191	566 180



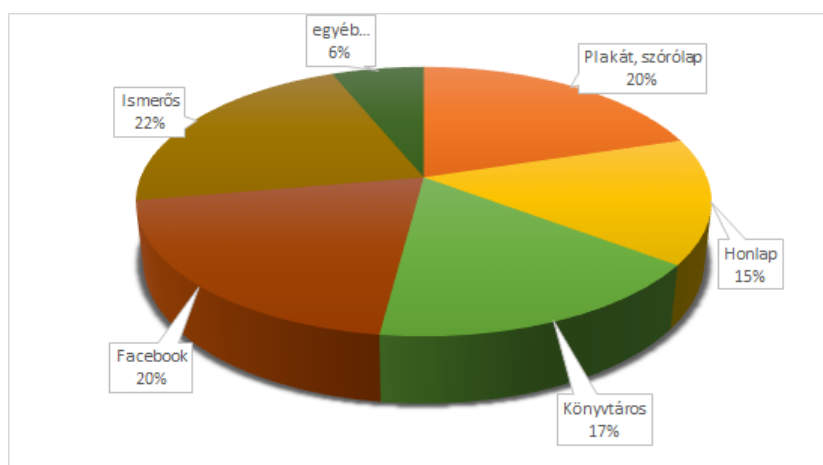
Az utóbbi három év statisztikai adatai szerint az OPAC és honlap használati adataink kisebb visszaesés mellett kiegyensúlyozott képet mutat. A visszaesés oka vélhetően az Elektronikus Könyvtár működésének szerverhiba miatti szünete.

A kommunikációs csatorna használati szokásokkal kapcsolatos mérést 2017-ben, az Országos Könyvtári Napok alkalmával elvégzett mérésünkkel tudjuk bemutatni.

A kérdőíves válaszadást a rendezvényeken résztvevő látogatóktól kértük, az első kérdés a tájékozódás forrása volt. A beérkezett 231 db válasz az alábbiak szerint alakult.

Honnan értesült a rendezvényünkről?

Az OKN összes rendezvénye alkalmával összegyűjtött válasz alapján:



Az ábrán jól látható, hogy a tavalyi OKN rendezvényünkről a tájékoztatás területén a Facebook és a plakát/szórólap bizonyult a leghatékonyabbnak.

Könyvtárunk rendszeresen gyűjti a visszajelzéseket és adatokat a könyvtár szolgáltatásainak minőségével, a munkatársak kommunikációjával kapcsolatban.

Olvasóink szóban és az elégedettségi kérdőíveken írásban is rendszeresen jelzik véleményüket. A számukra szükséges, de állományunkból még hiányzó dokumentumok (könyvek, filmek, hangzóanyagok, folyóiratok) címét leadhatják az olvasószolgálatos kollégáknak, vagy elhelyezhetik a pultoknál elhelyezett gyűjtőkosárba. A felmerülő panaszok kezelésére megalkottuk és a honlapunkon is hozzáférhetővé tettük a Panaszkezelési szabályzatot.

Kérdőíves felmérést végeztünk a látogatók, használók elégedettségéről 2017-ben 13 alkalommal. A kérdőíveket nyomtatott formában lehetett elérni az intézményben, az adott rendezvények alkalmával, illetve online verzióban a könyvtár honlapján. Az elemzések elvégzése után az általános tapasztalat az volt, hogy olvasóink, látogatóink szívesen fogadták a kérdőívet és osztották meg velünk véleményüket. Az elemzések a könyvtár dolgozói részére a további munkánk javítása érdekében bármikor elérhetőek, valamint honlapunkon olvasóink számára is megtalálhatók. (k:/konyvtar/munkatarsak /Urlapok_kerdoivek)

A kölcsönzési állomány népszerűsége (Aj.12.)

Cél: A kölcsönzött dokumentumok számának viszonyítása a célközönség létszámához. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét és a kölcsönzési gyűjtemény minőségét is.

Módszer: A/B Ahol: "A" a célközönség által a mintaidőszakban kölcsönzésben lévő dokumentumok száma, "B" a célközönség létszáma az éves statisztikai adatszolgáltatás alapján.

A kölcsönzési állomány népszerűségének teljesítménymutatója az elmúlt három évben:

év	kölcsönzött dok. száma ¹	célközönség ²	teljesítménymutató
2015	156.369	8.380	18,6598
2016	160.775	7.125	22,5649
2017	162.145	7.964	20,3597

A teljesítménymutató megmutatja a kölcsönzési állományunk népszerűségét és a kölcsönzési gyűjtemény minőségét is. A mutatók kisebb fokú változása egyenletességet, magas értéke az állományunk intenzív kölcsönzését mutatja. Ugyanezen teljesítménymutató 2009-ben $77167/8\ 040=9,6$; 2010-ben $89568/8654 = 10,35$ volt. Az akkori emelkedő tendencia az utóbbi évekre is jellemző maradt. A mutató a kölcsönzési intenzitás növekedésére utal. Növekedett mind a kölcsönözhető állomány nagysága, mind a beiratkozott olvasói szám is. Az utóbbi növekedésével magyarázható a minimális visszaesés a 2017. évi teljesítménymutatóban. A 2016-os növekedés valószínűleg magyarázható azzal is, hogy 2016-ban csatlakozott könyvtárunk a „Csaba kártya” városi programhoz, a kártyával rendelkező, beiratkozott olvasók több példányt kölcsönözhetnek a könyvtárhasználati szabályban rögzítettekhez képest.

A munkatársak kommunikációjával kapcsolatos méréseket tervezünk. Előttünk álló feladat a mérés módszertanának kidolgozása és annak elvégzése, értékelése.

Könyvtárunk aktív részese a helyi közösség életének. Sokszínű, tartalmas programokkal igyekszünk minden társadalmi réteget megszólítani.

A közösségi tereinket a látogatóink szívesen használják az általunk meghirdetett rendezvényeken kívül is. Spontán tanulócsoportok, iskolarendszeren kívül magántanárok szívesen ülnek le olvasói asztalaink mellé nem csak az olvasói térben, hanem a közlekedőkben is. Az épület alkalmas tanulóközösségeknek, baráti társaságoknak, akár üzleti megbeszéléseknek is.

A Békés Megyei Könyvtárban 2014-et követően 2016-ban végeztünk széles körű használói igényfelmérést. 2018-ban tervezzük hasonló mérés elvégzését, így három egymást követő felmérés összehasonlításával értékes válaszokat kaphatunk használóink igényeinek változásairól.

2014-ben és 2016-ban a vizsgálat kérdőíves adatgyűjtési módszerrel történt. 2016-ban három korcsoport megkérdezésére terjedt ki: az iskolai képzésben résztvevőkre, az aktív kereső felnőttekre, valamint a nyugdíjasokra.

2014-ben és 2016-ban is feltett kérdésre, miszerint „Milyen szolgáltatást szokott igénybe venni?” klasszikus válaszok mellett sokszínű használati paletta színesedett ki. A válaszokat értékeltük, munkatársaink és olvasóink számára hozzáférhetővé tettük a vizsgálat eredményeit és következtetéseit.

A 2018-ban tervezett mérésünkben szintén központi kérdés lesz az, hogy használóink mire használják a könyvtárunkat, és a mérés elvégzése után már hároméves felmérés összehasonlításával árnyaltabb képet kaphatunk a használati szokások változásáról.

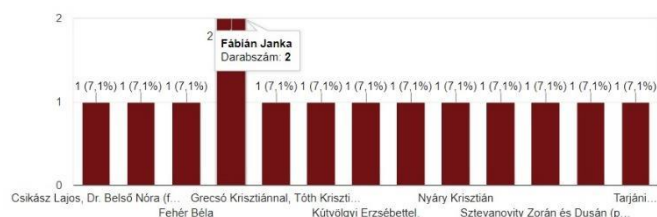
6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

Könyvtárunk partnereit, könyvtárhasználóit bevonja a szolgáltatások tervezésébe. Az önértékelés eredménye tükrözi, hogy még kevésbé vagyunk elégedettek, eredményeink ezen a területen stagnálnak. Bár elégedettségméréseink alkalmával megkérdezzük látogatóinkat arról, hogy milyen program lenne az, amelyen szívesen részt vennének, dokumentált szinten szolgáltatásaink tervezésébe használóinkat még csak kezdetlegesen vonjuk be.

A 2017. évi OKN rendezvénysorozat kérdőíves felmérésén a válaszadók papír alapon, és online formában mondták el javaslatukat, észrevételüket.

Melyik előadóval, íróval, híres személyiséggel találkozna szívesen könyvtárunkban?

14 válasz



2017 előtt mért, dokumentált eredményeink még nincsenek. Ettől függetlenül használóink kérését, javaslatait mindig igyekeztünk figyelembe venni szolgáltatásaink kialakításakor, programjaink szervezésekor.

A kérések teljesítésének alacsonyabb arányának magyarázata: sokszor nem konkrét program hangzik el az igényfelmérés során, hanem tematikus kérés.

Kérdőíveinken visszatérő olyan konkrét kérés, amely azóta az igény alapján megvalósult volt pl. író-olvasó találkozót Grecsó Krisztiánnal, vagy találkozás Bőjte Csaba testvérrel.

A kérdőíves igényfelmérés mellett a megfigyelésen alapuló igényfelmérést fel kell váltanunk a dokumentált gyűjtéssel. Ennek érdekében intézkedési tervet kell alkotni a mérés munkacsoportnak arra vonatkozóan,

hogy milyen módszerrel dolgozzanak a tájékoztató kollégák az igényfelméréssel, dokumentálással és számolással kapcsolatban.

Dokumentumbeszerzéseink során szintén figyelembe vesszük olvasóink kívánságait, mind a megyei könyvtári állomány, mind a fiókkönyvtárak állományának és a KSZR települési könyvtári állományok gyarapításakor. A KSZR településeink esetében létrehoztunk egy űrlapot, amelyre közvetlenül az olvasóktól várjuk kéréseik rögzítését. Az űrlapot a honlapunkon helyeztük el és szórólapon népszerűsítjük az OPAC-használat mellett - így kérjük meg a kistépülési olvasókat, hogy használják azt:

Könyvespolcunkról még hiányzik...

Hetek könyvtárunknak, Kőszegi Könyvtárunknak és Kőszegi Könyvtárunknak a Kőszegi Könyvtárunkról hiányzó könyveket megvásárolni szeretnénk. Ön lehet az első olvasó!

Kérlek

Beküldő neve: *

Melyik településről írt? *

E-mail cím, vagy elérhetőség: *

Az olvasó kizárt műszerrel:

A mű címe: *

Mért javasolja beszerzésre?

Könyvtárunk törekszik az egyenlő bánásmód és a kulturális sokszínűség szempontjainak megfelelő szolgáltatásnyújtásra. Rendelkezünk „Esélyegyenlőségi tervvel” és egy közalkalmazott kolléga ellátja az esélyegyenlőségi referensi feladatokat. Az esélyegyenlőségi terv minden foglalkoztatott számára hozzáférhető. A közös meghajtó/könyvtár/BMKdokumentumok mappában valamint honlapunkon is elérhető használóink számára. Az újonnan belépő munkavállalók, közalkalmazottak tájékoztatást kapnak az Esélyegyenlőségi tervben foglaltakról.

A munkatársaink elkötelezettek a munkahelyi esélyegyenlőség elvei mellett, mindenkitől egyformán elvárjuk az egyenlő bánásmód követelményének megtartását.

Békés megyében sokszínű nemzetiség él. Nemzetiségi ellátás tevékenysége az alábbi formákban valósul meg:

1. nemzetiségi dokumentumellátás (igényfelmérés alapján)
2. letétek gondozása
3. tájékoztatás, tanácsadás, módszertani feladatok
4. szakmai közösség működtetése
5. közös pályázatok elkészítése
6. bemutató foglalkozások szervezése
7. nemzetiségi könyvtári programok létrehozása
8. egyéb tevékenység (pl.: foglalkozás, verseny előkészítése a békéscsabai szlovák iskola tanulóinak; a Bystrozraká Barborka című rejtvenyfüzet elkészítése)

A könyvtáron belül nemzetiségi munkacsoportot alakítottunk, valamint a nyilvános könyvtárak könyvtárosainak részvételével megyei nemzetiségi munkacsoportot is szerveztünk az év utolsó negyedében, abból a célból, hogy a nemzetiségi könyvtári ellátást együttműködésben tudjuk megvalósítani a megyében. A könyvtáraknak önkéntes csatlakozási lehetőséget ajánlottunk a megyei nemzetiségi munkacsoporthoz, amely munkacsoport decemberben virtuálisan megalakult további 9 könyvtár részvételével.

Könyvtárunk Békési gyűjteményének nemzetiségi vonatkozásairól készült egy tanulmány, amelyben többek között megvizsgáltuk a gyűjtemény nyelvek szerinti megoszlását, a használat mértékét és a nemzetiségi tartalmak megjelenését. A tanulmányt 2017 év elején az OIK-ban tartott nemzetiségi konferencián mutattuk be. Az előadás alapjául szolgáló kutatás megvizsgálta a megyei könyvtár Békési Gyűjteményének nemzetiségekkel foglalkozó köteteinek nyelvek és nemzetiségek szerinti megoszlását. Az előadás anyagából megismerhetők a könyvtár helyi és megyei szintű partnerszervezetei, és a jelentősebb nemzetiségi programjai.

Az előadás anyaga elérhető elektronikusan a nemzetisegek.hu-n.

A szolgáltatásaink elérhetősége, kihasználtsága, a nyitvatartási idő tekintetében eredményeink értékelésénél kollegáink jelentős javulást látnak.

A szolgáltatások elérhetőségét a távhasználat népszerűségének mutatószámával; a kihasználtságot a személyes használat költségmutatójával támasztjuk alá.

A távhasználat népszerűsége (Aj. 3.)

Cél: A távhasználat viszonyítása a szolgálandó közönség létszámához.

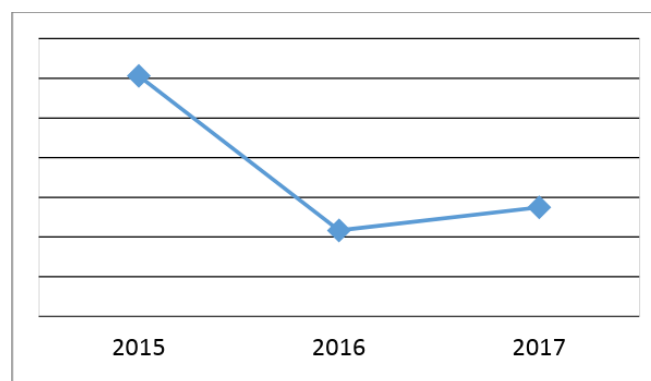
A mutató meghatározása: A távhasználatok éves száma osztva a szolgálandó közönség létszámával.

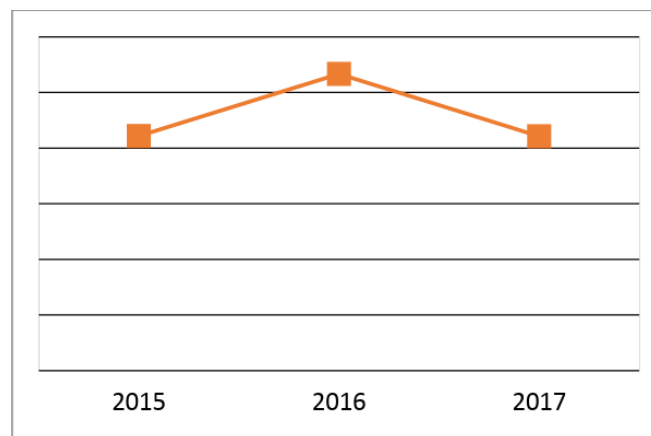
Módszer: Az éves statisztikai adatszolgáltatásból lekérdezett távhasználat adatok

A/B Ahol: "A" a távhasználatok száma, "B" a szolgálandó közönség létszáma.

A távhasználatok közül mindkét adatot megvizsgáljuk – a telefon és fax, valamint az OPAC és honlap használatot.

	telefon, fax/OPAC, honlap	szolgálandó közönség	mutató - telefon, fax/OPAC, honlap
2015	25.981 / 5.089.065	60.334	0,4306/ 84,3482
2016	23.549/ 6.413.480	60.126	0,3917/ 106,6673
2017	24.100 / 5.108.388	60.632	0,3975/ 84,2523





A statisztikai adatokban a telefonhasználat forgalom kismértékű változást mutat, míg az OPAC és honlap használatunkban 2016-ban kiemelkedő eredményt láthatunk az előző és a követő évhez képest. A csökkenés oka valószínűleg az Elektronikus Könyvtár szerver hiba miatti leállása volt.

A személyes használat költsége (Aj. 4.)

Cél: A költség összevetése a személyes használatok számával.

A mutató meghatározása: Az éves működési költség osztva a személyes használatok számával.

Módszer: Az éves statisztikai adatszolgáltatás szerinti látogatásszámot vesszük. Éves költség: a beszámoló szerinti éves költségvetés bevételi oldala (ezer Ft) Az éves költségvetésben az intézmény működési forrása, támogatások (központi költségvetés, fenntartói támogatás) és pályázati források is szerepelnek.

A/B Ahol: "A" az éves költség, "B" a személyes használatok éves száma.

	éves költség	személyes használat	mutató
2015	279.022	56.815	4,91
2016	268.297	89.298	3,00
2017	281.702	105.432	2,67

A mutatószám minél kisebb, annál hatékonyabb a könyvtár költségvetési tekintetben. Az érték csökkenő tendenciát mutat, vagyis a szolgáltatások költséghatékonyabbak az utóbbi három évben.

A nyitvatartás az egyik legkényesebb mutató. Akkor, és úgy kell nyitva tartani, ahogy azt a felhasználó igényli. Könyvtárunk átlagosan heti 6 napon és 42 órában keresztül várja a látogatókat.

A kölcsönző pultunk azonban ennél több szolgálati idővel működik. A szolgáltatás itt minden hétköznap reggel 8 órától kezdődik és zárásig tart. A pultban tájékoztatás, beiratkozás, hosszabbítás, dokumentum visszavétel történik. Ezenkívül itt érhető el a napilapok és internetezési lehetőség is van az irodai szolgáltatások (másolás, szkennelés, fűzés, spirálozás) mellett.

Nyári időszakban sem zár be könyvtárunk. A szabadságok kiadását és a speciális könyvtári munkákat júliusban csökkentett nyitvatartási idővel oldjuk meg.

A szolgáltatás biztonságához hozzátartozik a kötött, rögzített és közzétett nyitvatartási rend, melyben bekövetkező esetleges változást (ünnepnep, pihenőnap, nyári nyitvatartás) mindig jól látható helyen kifüggesztve, a honlapunkon és hírlevelünkben adjuk közre, valamint olvasóinknak a kölcsönzéseik alkalmával emlékeztetőt kapnak.

A várakozási idővel, az online és személyes ügykezelési idővel kapcsolatosan kollégáink tartós javulást látnak. Két mutatószámot vizsgálunk meg: a személyes távhasználat népszerűségét és a külső raktárból történő dokumentumszolgáltatási időt.

A személyes távhasználat népszerűsége mutató (Aj. 3.)

Cél: a személyes távhasználat viszonyítása a célközönség létszámához.

Módszer: személyes online hosszabbítások száma az OPAC fejlesztői által szolgáltatott adatból. Minél magasabb a mutató, annál népszerűbb a mért szolgáltatás. 2016. 07. 21-től van mért adatunk - melyből átlagszámítással meghatározzuk a 2016. évi adatot, illetve a 2017. évi valóban mért adattal dolgozunk.

A/B ahol "A" a személyes távhasználatok száma - az online hosszabbítások száma, a "B" a szolgáló közösség száma.

2016.07.21-től 2016.12.31-ig: 4.849 (164 nap => 10.792 db 365 napra)

2017.01.01-től 2017.12.31-ig: 11.439

	online hosszabbítások száma	szolgáló közösség	mutató
2016	10.792	60.126	0,179
2017	11.439	60.632	0,188

A mért adatok alapján, az online hosszabbítás népszerűbb lett az utóbbi években.

2018.01.01-től 2018.06.05-ig mért adat: 7.388 (156 nap => számíton alapuló, feltehetően 17 ezer online hosszabbítás várható) ami előreláthatólag magasabb mutatószámot produkál majd év végére, megtartva a javuló tendenciát.

Könyvtárunk Békésen külső raktárral rendelkezik. Ez az állományrészünk a Békés Megyei Levéltár Békési Fióklevéltárával együtt egy zárt telephelyen működik. Raktárosunk nincs, az állományrész gondozása a feldolgozó és állománygyarapító osztály feladata. Amikor az olvasó külső raktárban elhelyezett dokumentumot kér, igyekszünk azt a kérésének megfelelő időpontban könyvtárunkban kölcsönözhetővé tenni. A kiszolgálás gyorsaságának mérésére alkalmazzuk az alábbi mutatót:

Dokumentumszolgáltatás ideje külső raktárból (Aj. 8)

Cél: keresőrendszer hatékonyságának vizsgálata zárt, külső raktározási rend esetében.

A mutató meghatározása: A dokumentumok külső raktárból történő kikérése és a teljesítés között eltelt idő átlaga és eloszlása.

Módszer: A használók által igényelt kérésekből a teljesítések ideje.

A/B Ahol: "A" kikért dokumentumok teljesítési összes ideje (nap), "B" kérések száma

Mintavételi időszak: 2018.05.01 – 2018.06.30. ; 2018.11.01 – 2018.12.31.; 2019.03.01 – 2019.04.30.

A mutatót befolyásoló tényező:

- szállító jármű és sofőr jelenléte
- könyvtáros képzettsége (keresés sikeressége)
- raktár távolsága
- raktár nyitva tartása (Levéltári szünnapok – riasztás problémája)
- olvasó értesítése

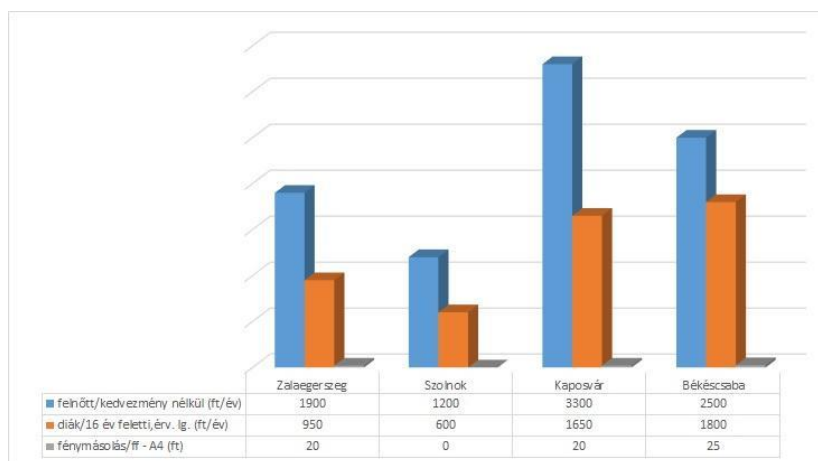
A megkezdett mérésünk részeredménye:

	teljesítések összes ideje (nap)	kérések száma	mutató
2018.05.01- 06.30 részeredmény (!)	44		2,75
2018.11.01 - 12.31			
2019.03.01 - 04.30.			

Szolgáltatási díjaink vizsgálatkor négy megyei hatókörű városi könyvtárral hasonlítottuk össze adatainkat a 2018. évi díjtáblázatok alapján.

Három tételt választottunk – az önálló keresettel rendelkező felnőtt beiratkozási díjat, a kedvezményes díjak közül az érvényes diákigazolvánnyal rendelkező 16 év feletti olvasók beiratkozási díját és a szolgáltatások közül a fekete-fehér A/4 másolási díjat.

könyvtár	szolg. közönség	könyvtári könyv kölcsönzéséhez szükséges		fénymásolás ff - A/4 (ft)
		önálló keresettel rend. díja ft/év	érv. diákigazolvánnyal rend. díja ft/év	
Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár (Zalaegerszeg)	58.829	1900	950	20
Verseghy Ferenc Könyvtár (Szolnok)	72.333	1200	600	n.a
Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtár (Kaposvár)	63.186	3300	1650	20
Békés Megyei Könyvtár	60.632	2500	1800	25



Az összehasonlításba bevont intézmények közül egy kivétellel a mi könyvtárunkban legmagasabbak a díjak. Azonban ez a díj olvasóink körében elfogadott, mivel az éves díjjal könyvtárunkban minden kölcsönözhető dokumentumtípus elvihető, továbbá az összehasonlításba bevont könyvtárak közül a kedvezményezett körök száma nálunk a legtöbb (pl. családi belépés, pedagógus, hátrányokkal élők köre). Év közben több kedvezményre jogosító akciót hirdetünk meg, pl. 2017- ben ilyen volt:

- Valentin napi kedvezményes beiratkozás
- Költészet napja

- Balkezesek világnapja
- Idősek napi kedvezményes beiratkozás
- OKN kedvezményes beiratkozás
- Könyvtári Éjszaka kedvezményes beiratkozás
- Adventi kedvezményes beiratkozás

Tájékoztatási és információs csatornák: 12 féle tájékoztatási csatornát alkalmazunk, amelyek közül kiemeljük a „Hírlevél” c. internetes folyóiratunkat.

A Hírlevelünket 2015 óta szerkesztjük és küldjük el azon használóinknak, akik e-mail címük megadásával ezt kérték. A folyóiratban tájékoztatjuk az olvasóinkat programjainkról és ezúton is beszámolunk eseményeinkről. A 2018. május 25-én életbe lépett GDPR szabályoknak megfelelően kezeljük a kiküldési címeket. Elvégeztük a megfelelő adatmentési és tárolási munkákat, a hozzájáruló nyilatkozatot nem engedélyezőkhöz adatait, címeit a továbbiakban nem tároljuk.

A korábbi év tájékoztatási csatorna innovációi közé soroljuk a „Könyvtáros-triciklinket”, amelyet egy egyedikerékpár gyártónál rendeltünk meg egy pályázati forrásból. A tricikkel általában nyári diákfoglalkoztatott vagy közösségi szolgálatot teljesítő diákunk hord szét szórólapot, plakátot, kitelepülési rendezvényénél könyveket.

Szintén nyertes pályázatunknak köszönhetően hamarosan gazdagon felszerelt könyvtár-utánfutónkat is birtokba vehetjük, amellyel rendezvényeken, KSZR településeken kitelepüléseink alkalmával népszerűsíthetjük a könyvtárakat.

A könyvtárról és szolgáltatásairól szóló általános tájékoztatásban viszont elmaradásunk van. Szükség van egy rövid, tömör, aktuális könyvtárhasználati tájékoztató összeállítására, amely egyszerű képekkel illusztrált és az olvasóink számára is könnyen értelmezhető. Segít az általános eligazodásban, megismerteti a könyvtári tereket és szolgáltatásokat.

A könyvtárunk statisztikai adatainak nyilvános elérhetősége biztosított minden érdeklődő számára. A könyvtári statisztika a könyvtári munkafolyamatokról, eseményekről, tranzakciókról ad pontos képet, elősegíti a felhasználóbarát, és hatékonyan működő szolgáltatási rendszer tervezését, kialakítását.

Az elektronikus adatszolgáltatás a <http://kultstat.emmi.gov.hu> weboldalon történik, a kulturális statisztikai adatgyűjtő rendszerben. A megye könyvtárai önállóan töltik ki az elektronikus statisztikai adatlapot. A KSZR-ben ellátott települési szolgáltató helyek papíralapú jelentést küldenek, kitöltéséhez segítséget nyújtanak a BMK KSZR-ben résztvevő munkatársai.

Feladatok a statisztikai adatszolgáltatásban:

- Békés megye települési-, főiskolai- és szakkönyvtárainak értesítése a Könyvtári Intézet részére történő éves statisztika adatszolgáltatásról.
- A beküldött adatlapok regisztrálása, ellenőrzése, egyeztetése a könyvtárakkal, a hibák kijavítása. A visszaküldött adatok folyamatos bevitele a kulturális statisztikai rendszerbe.

A kulturális statisztikai összesítő adatok 2009-2016 között éves bontásban is megtalálhatók a <http://kultstat.emmi.gov.hu> weboldalon, ez az adatbázis a szakmai munka tervezéséhez nyújt pótolhatatlan segítséget. Felhasználóink részére egy áttekinthető, piktogramokkal szemléltetett összefoglalót terveztünk elkészíteni.

A Békés Megyei Könyvtárban vezetünk saját részre is különféle adattáblákat, melyekbe összegyűjtjük a webes szolgáltatások számadatait valamint Facebook, BékésWiki, Hungaricana forgalmi számain. Külön nyilvántartást vezetünk a könyvtárközi kérésekről, a más könyvtárak felől érkező és az olvasók részéről induló tranzakciókról. Ezek a segédtáblák a beszámoló és a munkaterv elkészítéséhez nyújtanak elengedhetetlen segítséget.

Statisztikai adataink honlapunkon elérhetőek a ki.oszk.hu oldalára mutató linken keresztül.

A szakértői vizsgálatok eredményeinek hatása szempont kaptak a leggyengébb értékelést az alkritériumban, vagyis kollégáink úgy érzik, hogy még nem érjük el kitűzött céljainkat, illetve nem egyértelmű az elérendő eredmény. A szakértői vizsgálatokról nincs elegendő információnk. Hatásvizsgálatról ezen a területen nem tudunk. Szakértői vizsgálatra utoljára 2015-ben került sor, amelynek összefoglalója munkatársaink számára megtalálható meghajtón. (k:/konyvtar/BMKdokumentumok/szakertoi_vizsgalat)

A Magyar Könyvtárosok Egyesülete Békés Megyei Szervezetének és könyvtárunk közös szervezésének eredményeként megrendezett szakmai napon az EMMI könyvtári referensét hívtuk meg előadónknak, ahol a szakértői vizsgálatok részeredményeivel is megismerkedtünk. Hatásvizsgálati mérések bevezetésére azonban a továbbiakban szükség van.

A panaszok nyilvántartására, ügykezelésére könyvtárunk „Panaszkezelési szabályzata” elkészült. Használóink általában szóban jelzik dicséretüket, véleményüket és olykor panaszukat is, de panasztételre dokumentáltan az elmúlt három évben nem került sor.

A könyvtár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. A szabályzatban foglaltak szerint könyvtárunk a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése és csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Panaszkezelési űrlap és további felületek biztosítására még több figyelmet kell fordítanunk. Helyet kell biztosítani használóinknak, hogy negatív élményüket is osszák meg velünk, csak így tudunk szolgáltatásainkon folyamatosan javítani, fejlődni.

A szolgáltatásokra vonatkozó szabályok folyamatleírásai, szolgáltatási előírásai 2015 óta elkészültek, a folyamatgazdák gondozzák saját folyamataikat. A szolgáltatási előírásoknak való megfelelésre vonatkozó adatgyűjtéssel nem rendelkezünk, ezért is értékelte kollektívánk a szempontot stagnálónak. Szolgáltatási normákat kell alkotnunk, ennek elfogadtatása, alkalmazása előttünk álló feladat.

A szolgálati idő nyilvántartására a Google Drive-on, minden munkatárs megtekintési engedélyével a szolgáltatásért felelős személy által karbantartott jelenléti nyilvántartó tábla szolgálja a zökkenőmentes működést. A zökkenőmentes működés érdekében az ügyeleti időben biztosított a ház-ügyeleti rend. A vezetői szintű házügyeletes felel az épület riasztásáért, biztonságos működéséért. Erre vonatkozó teljesítménymutatókat nem dolgoztunk ki. A szempont adatokkal való alátámasztásának kidolgozása előttünk álló feladat.

7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

Munkatársi eredmény két szempontból vizsgálható; elemezhető a szervezet tagjainak véleménye tükrében – szubjektív megközelítésből, illetve a munkatársakhoz kapcsolódó mérhető teljesítménymutatók segítségével, objektív szempontból.

A szubjektív, személyes vélemény megismerhető a munkatársak megkérdezésével, véleményük kikérésével. Dolgozói elégedettségmérést készítettünk 2015-ben és 2017-ben, valamint a munkatársak önértékelését végeztük el 2016-ban.

Az objektív, mérésekkel igazolható megközelítéshez a szervezetnek olyan munkatársakat érintő teljesítménymutatókra van szüksége, melyekkel a munkatársi elégedettség és teljesítmény ellenőrizhetővé, javíthatóvá és fejleszhetővé válik. Ilyen jellegű mutatókkal az éves beszámolók, munkaterv, munkaidő nyilvántartások és a 2016-ban elkészített munkatársi tudástérkép rendelkezik.

7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

A könyvtár arculatát tekintve, munkatársaink nagy része egyetért azzal, hogy a könyvtár az a munkahely, ahol tudni kell együtt dolgozni másokkal. Fontos elvárás az empatikusság és segítőkészség, a munkavégzést az emberekkel történő bánásmód határozza meg – emiatt is fontosak a jó kommunikációs és verbális képességek. Megállapítható, hogy könyvtárunk egyre nyitottabbá válik, egyre változatosabb programokat kínálunk látogatóinak. A hagyományos könyvtári szolgáltatások mellett, az informatikai eszközök igénybevételével elektronikus adatbázisokat, 3D nyomtatási lehetőséget, óriásplakát-nyomtatást, kiadványszerkesztést (születésnap-újság) biztosítunk. Saját szakköreink helyi szinten folyamatosan népszerűvé és látogatottá válnak, legyen szó a papír újrahasznosításával foglalkozó kézműves foglalkozásról vagy a terápiás kutyák bevonásával zajló mese-szakkörrel.

Megállapítható, hogy munkatársaink egyre nagyobb szerepet kapnak a szervezet minőségi működésében. A Minőségirányítási Tanácsnak minden könyvtári osztályból van tagja. 2017-ben a teljes körű minőségirányítás alapelveihez, valamint a minőségirányítási dokumentumokhoz igazodó munkacsoportok jöttek létre. A csapatmunka még alkalminak tekinthető szervezetünkben, a teammunka vezetői kezdeményezésre szerveződik meg – az általánossá tétele fontos fejlesztendő terület. Több, csoportban végezhető munkára kell ösztönözni a munkatársakat. A többségünk azt nyilatkozta, inkább önállóan szeret dolgozni.

Munkatársaink megkérdezésével valósult meg a könyvtár szervezeti felépítésének megreformálása; az osztályvezetők és az alkalmazottak között két csoportvezető kinevezése történt meg. Pár hónap elteltével, a már megújított organogram véleményeztetésére is lehetőségünk volt. A küldetésnyilatkozat és a jövőkép megfogalmazása a bevonásunkkal valósult meg. A megismerését és láthatóságát célzó intézkedések történtek az elmúlt évben.

Munkatársaink ötleteiket, véleményüket szabadon elmondhatják a könyvtári programokkal, pályázati fejlesztésekkel kapcsolatban. Elindult a folyamat munkatársaink bevonására a könyvtár célkitűzéseinek kialakításában.

Javulnak eredményeink a belső kommunikáció területén. A munkatársaink tájékoztatását szolgálja a reggeli értekezlet. Évente legalább két alkalommal munkatársi értekezlet nyújt tájékoztatást a féléves/éves célokról és eredményeinkről, a teljes kollektíva részvételével. Ezen kívül projekt/csoportmegbeszélések nyújtanak lehetőséget a konzultációra. A kapcsolattartást segíti a telefonhálózat, a közösségi média és a közös tárhely (fájlszerver). A munkatársaink – a felmérés szerint – a megbízható információkat a belső levelezőlistán kapják, a közvetlen vezető, telefon, munkaértekezlet és hivatalos megbeszélés áll még elől a rangsorban.

Javulnak a vezetés irányítási és kommunikációs eredményei. A TQM-nek megfelelően a könyvtárunk a külső és belső adottságokra és lehetőségekre épülő stratégiai tervvel rendelkezik, ami a küldetés végrehajtását

támogató alapvető célokat definiál. A vezetés rendszeresen tájékoztatja munkatársainkat a minőségirányítást érintő kérdésekről. A munkatársaink szerint a vezetés számára fontos az alkalmazottak tájékoztatása a közös ügyekről, illetve a véleményünk figyelembevétele. Többségünk úgy gondolja, hogy a munkavégzéshez szükséges információt maradéktalanul megkapja (ez jelentős javulás a 2015-ös eredményhez képest, ahol a többség nem teljeskörű információszerezésről nyilatkozott.)

Folyamatközpontúsággal kapcsolatos eredményeink javulnak. A Minőségirányítási Tanács a könyvtári alkalmazottak bevonásával leltározta a működés szempontjából meghatározó intézményi folyamatokat. A szolgáltatás hibátlan működése érdekében főbb folyamataink szöveges leírása és annak lépésenkénti végrehajtási utasítása is elkészült folyamatábrák formájában. A hiba-okok felszámolását célozva kockázatelemzéssel felülvizsgáltuk folyamatainkat. Szükség esetén a folyamatok leírásának, ábrájának aktualizálása is megtörtént. Kiemelt feladat a leírások és ábrák szélesebb körű hozzáférését biztosítani a munkatársak körében.

A munkatársaink véleménye szerint az egyének munkáját általában elismerik az intézményen belül, a felmérés alapján a közvetlen kolléga és az intézmény vezetője ugyanakkora arányban teszi ezt. A többségünk úgy nyilatkozott, hogy alkalmanként szokták értékelni teljesítményünket. Az időszakosság helyett rendszeresíteni kellene ezeket az alkalmakat. Az értékelés alkalmiságát tekintve látványos javulás figyelhető meg a 2015-ös és a 2017-es felmérés eredményeire hivatkozva; határozottan csökkent azok száma, akik szerint nagyon ritkán történik értékelés.

A munkatársaink által az egyik leginkább elhanyagoltnak érzett terület az erőfeszítések jutalmazása. A többletmunka elismerésének bevált eszköze a többletmunka idejével azonos mértékű szabadidő ("plusz óra") biztosítása. Bizonyos feladat elvégzését, projektben való részvételt, amennyiben a források lehetővé teszik, anyagilag jutalmazzák. A motiválással, jutalmazással összefüggő eszköztárak hiányossága miatt, mindenképpen szükséges minél hamarabb megismerni a munkatársaink véleményét, valamint elkészíteni az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendjét.

Innovációval kapcsolatos eredményeink javulnak. Könyvtárunk az elmúlt hónapok sikeres pályázatainak köszönhetően komoly lépéseket tehet a könyvtári terek, eszközök, szolgáltatások megújítása érdekében, melyekkel remélhetőleg új látogatókat sikerül az épületbe csábítanunk, a meglévő könyvtárhasználóink igényeinek további kielégítése mellett. Az elkövetkező időszakban több szakkörnek is otthont fogunk adni, a szakkörök vezetői, segítői munkatársaink közül kerültek ki, akik részt vettek a pályázati anyag elkészítésében és a szakkörök tematikájának megírásában is.

A 2015-ös munkatársi elégedettségmérésen a jó munkahelyi légkör a harmadik helyen végzett, amivel azt indokoltuk meg, hogy miért ezen a munkahelyen dolgozunk. A 2017-es vizsgálat lehetőséget adott az intézmény jellemzésére; ez alapján hasznosnak érezzük magunkat, jó csapatban dolgozhatunk, a véleményünket figyelembe veszik, meghallgatják. Kevésbé jellemző a munka erkölcsi elismerése és a nyugodt munkahelyi légkör. Fenyegetőnek érezzük a létszámleépítés veszélyét. Az alkalmazottaink úgy nyilatkoztak, hogy többnyire jól érzik magukat a munkahelyen, 4 fő mindig jól érzi magát, 4-en hol így, hol úgy. Munkahelyi légkörünk meghatározói a közös ünneplések; legyen szó születésnapról, névnapról, házasságkötésről vagy nőnapról, a jókívánások, illetve egymás megvendéglése, köszöntése jellemzi a szervezetet. Fejlesztendő terület a belső panaszok és a munkatársak közötti konfliktus kezelésének kidolgozása, valamilyen képzés vagy stresszoldó, feszültségvezető alkalmak biztosítása.

A szociális kérdések kezelésében jelentősen javulnak eredményeink. A munkaidő és személyes ügyek közti egyensúly rugalmas. Indokolt esetben – elsősorban személyes ügyintézés vagy családi problémák miatt – hosszabb-rövidebb időre megoldható a munkahely elhagyása (egyeztetés, jelzés után). Többször

helyettesítéssel oldjuk meg a „kieső” kolléga pótlását, ami a munkatársak rugalmasságát, segítőkészségét dicséri. A munkaszervezésnél, -beosztásnál figyelembe vesszük a kisgyermekes anyukák speciális helyzetét. 2014-ben az EMMI pályázatán a Békés Megyei Könyvtár elnyerte a Családbarát munkahely címet. Az egészséges életmód elősegítése érdekében, könyvtárunkban a kollégák ingyenesen használhatnak Flabélos-t, és masszírozathatnak egy erre is képzett kolléganővel.

A vezetői visszajelzések a munkatársaink szerint mindenkire azonos elvek alapján terjednek ki. A többségünk tisztában van vele, hogy mit várnak el tőlünk. A kollégáink bátran fordulhatnak a vezető(k)höz, aki(k) aztán figyelembe veszi(k) az elhangzottakat. Néhányunk szerint ugyanakkor bár elmondhatjuk álláspontunkat, az nincs hatással a későbbiekre, a vezetés nem veszi azokat figyelembe.

A többség szerint javulnak munkakörülményeink, bár vannak, akik szerint azok stagnálnak, néhányak szerint jelentős a fejlődés. A 2017-es munkatársi elégedettségmérés lehetőséget adott arra, hogy a kollégáink jellemezzék munkájukat. Az eredmény alapján többen úgy gondoljuk, hogy tudni kell együttműködni másokkal, fontos az empátia, az emberekkel törődés, szükséges a jó kommunikáció, a pontosság és felelősség. A jó íráskészség, szoros határidők, önállóság, mechanikusság és az idegennyelv-tudás kevésbé jellemzi a könyvtári munkavégzést. A munkatársaink érzik, hogy hasznos az általuk végzett munka, a képességünknek-szaktudásunknak megfelelő munkát kapjuk, jó csapatban dolgozhatunk és (úgy gondoljuk, hogy) meg tudunk felelni az elvárásoknak. A munka szervezetsége, az erkölcsi elismerés, a nyugodt légkör, a munka megfizetése kevésbé kielégítő tényezők. A könyvtár eddig még nem kérdezte meg felmérés formájában a munkatársakat a könyvtárban végzett munka hatásáról, valamint az intézmény felszereltségével kapcsolatban. A munkavégzés hatékonyságát mindenképpen javítaná és az eredményességet remélhetőleg megnövelné egy vizsgálat, és annak eredményén alapuló intézkedés végrehajtása.

A vezetés biztosítja a továbbképzési igények meghallgatását, munkatársaink nyugodtan jelezhetik tanulási szándékukat. A tervszerűséget és rendszerszerűséget a képzési terv biztosítja. Egyre szélesedik azon kollégáink köre, akik valamilyen képzésen, tanfolyamon, szakmai napon, konferencián vesznek részt – ehhez a vezetés támogatása mellett a munkatársaink vállalkozókedve is szükséges. A továbbképzések az utóbbi időben a minőségirányítással, informatikával és a könyvtártudománnyal voltak kapcsolatosak. A képzések összhangban állnak a könyvtár stratégiai célkitűzéseivel (minőségfejlesztés, megfelelő szakmai felkészültséggel rendelkező könyvtárosok, modern technikákat igénybe vevő szolgáltatások biztosítása). A munkatársak képzésének, a továbbképzésben való részvételének továbbra is legnagyobb akadálya a szűkös munkatársi létszámkeret. Megszabja a lehetőségeinket, hogy gyakran nem tudjuk helyettesíteni a távollévő munkatársa(ka)t.

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

Intézményünkre kevésbé jellemző a nagy munkaerő-mozgás. 2016-ban egy pályakezdő informatikus könyvtáros állt munkába a BMK-ban, egy fő külföldi munkavállalás miatt távozott. 2017-ben GYES-ről visszatért egy kolléganő, egy pedig segédkönyvtáros tanfolyamon fejlesztette tudását. Idén már két könyvtári munkakörben alkalmazott végezte el a segédkönyvtáros tanfolyamot. 2018 márciusától nyugdíjazása miatt nem dolgozik az informatikus rendszergazda. 2018-ban a fenntartó plusz egy fő könyvtáros alkalmazását engedélyezte, az új munkatárs nyáron áll munkába. Egy kolléganő gyermekgondozási szabadságát tölti, visszatérése 2019-re várható.

		2015	2016	2017	
Könyvtári szakmai munkakörben foglalkoztatottak	Könyvtáros szakképesítéssel	összesen	19	19	16
		átszámítva teljes munkaidőre	19	19	16
	Középfokú szakk. (kvtár asszisztens, adatrögzítő-OKJ)	összesen	5	5	7
		átszámítva teljes munkaidőre	5	3,5	6
	Egyéb felsőfokú	összesen	4	4	3
		átszámítva teljes munkaidőre	8	4,5	3
Mindösszesen könyvtári szakmai munkakörben		összesen	27	28	28
		átszámítva teljes munkaidőre	27	27	27

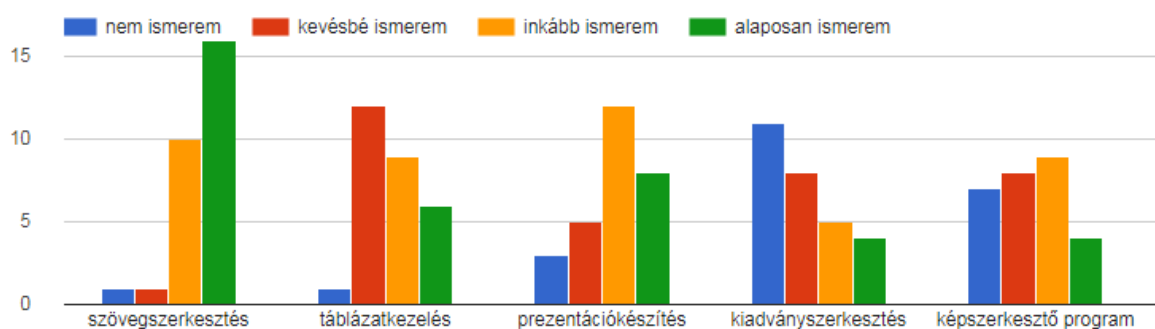
Az elmúlt években könyvtár szakmai munkakörben foglalkoztatottak száma

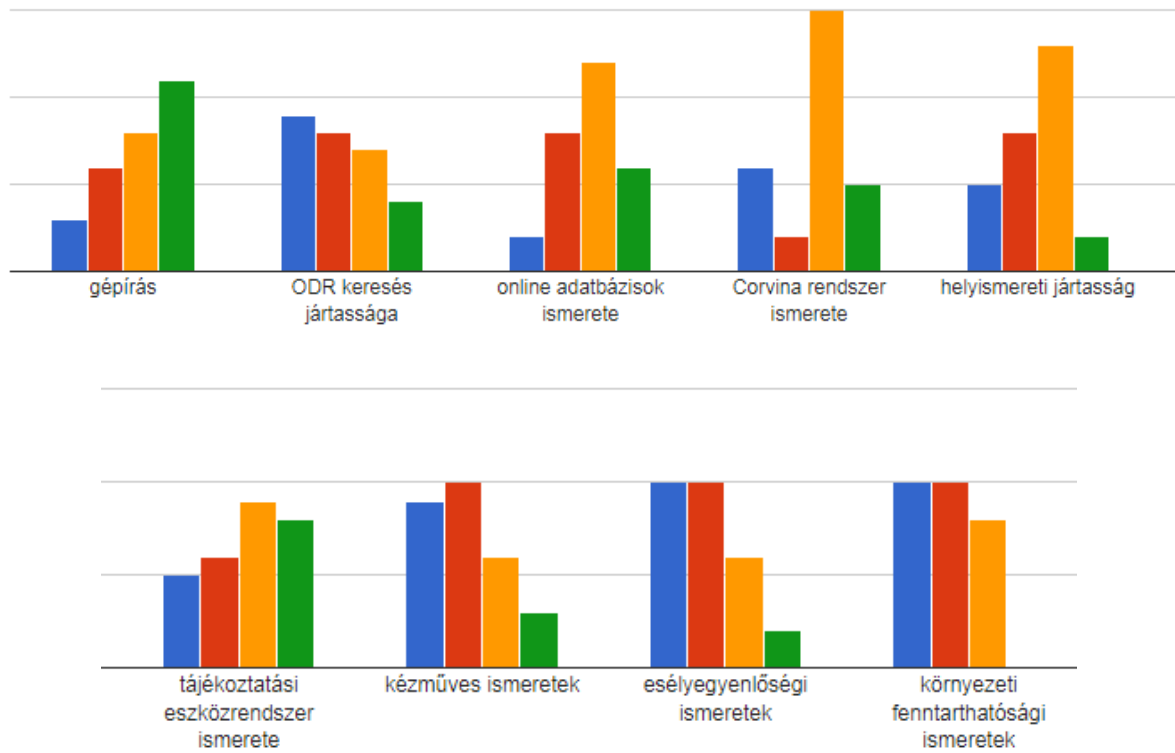
A 2015-ös munkatársi elégedettségi kérdőívet 24-en, 2017-ben 23-an töltötték ki. 2016-ban, a felettséssel folytatott négy szemközti beszélgetés formájában történő önértékelésben 21 munkatárs vett részt. 2016-ban a munkatársak tudás- és kompetenciaterképének elkészítését segítő vizsgálatban mind a 28 kolléga részt vett. A munkatársi vizsgálatok hasznossága egyértelmű, a következő lépés a rendszer kidolgozása, újragondolása és a folyamat megismétlése. Tény, hogy intézményünk motivációs eszköztára szűkös, intézkedési elem a motiválási lehetőségek bővítése a munkatársak megkerdezését követően.

A munkatársi önértékelés alapján, kollegáink segítőkészek, udvariasak, megközelíthetők és empatikusak. Ezek a tulajdonságok a könyvtárhasználóknak nyújtott szolgáltatások miatt különösen nagy jelentőséggel bírnak. Jellemző továbbá az egyenesség, igényesség, kitartás, rugalmasság, együttműködő-, alkalmazkodóképesség, melyek az intézmény működése szempontjából tekinthetők előnyösnek. Mindenképp fejlesztendő terület a szóbeli kommunikáció javítása, a kreativitás, feladatmegosztó képesség, kezdeményező-készség, konfliktuskezelés és az IT-tudás. Intézkedési elem a saját munkakörhöz kapcsolódó adatok gyűjtési lehetőségének felmérése, a mérőeszközök kidolgozása.

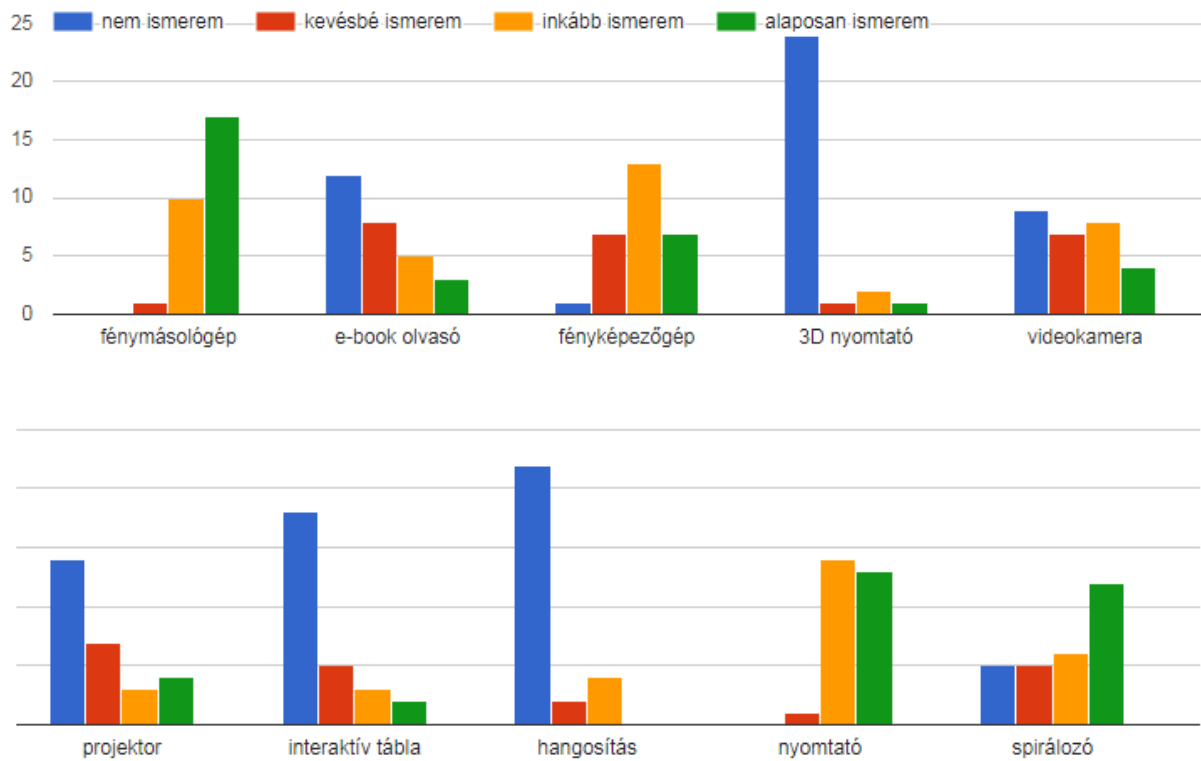
Az információs és kommunikációs technológiák alkalmazásának szintjét felmértük a munkatársi tudás/kompetencia térkép elkészítésével:

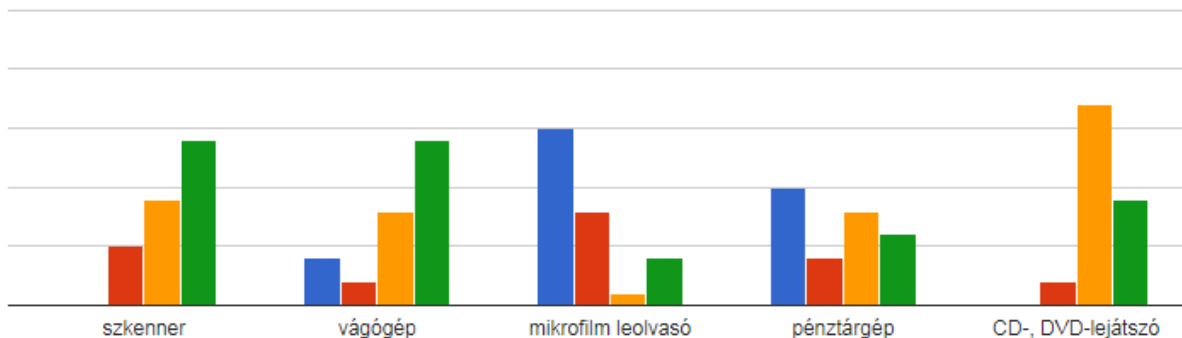
Informatikai alapismeretek





Technikai eszközök kezelése





Az IKT-használat tudásszintjére a négy szemközti önértékelés eredményei is következtetni engednek; az IT-tudás az utolsó helyen végzett 3,48-as átlaggal. Hárman értékelték saját IT-tudásukat gyengére, öt fő 3-as, azaz közepes értéket kapott, a többi munkatárs jónak gondolja ismereteit – kiválónak senki. Általánosságban elmondható, hogy éves szinten minimum 2 fő sikeresen elvégez valamilyen képzést. Emellett a szakmai napok adnak lehetőséget a kompetenciák fejlesztésére, ismeretszerzésre.

	befejezett képzések	belső informatikai képzések	szakmai napok
2018	segédkönyvtáros képzés (2 fő), minőségirányítás a könyvtárban (2 fő), elektronikus tananyagfejlesztés könyvtári környezetben (2 fő)	n. a.	Nagyszalonta, Békéscsaba
2017	segédkönyvtáros képzés (1 fő), informatikus könyvtáros mesterképzés (1 fő), könyvtári szakértői tanfolyam (1 fő), belső informatikai képzések, biblioterápia (1 fő)	n. a.	Geszt, Csabacsüd, Békéscsaba (2 alkalom), Sárospatak
2016	*2 folyamatban levő képzés	összesen 106 résztvevő kolléga, 13 alkalom, átlag: 8 fő/alkalom	Bélmegyer, Békéscsaba (2 alkalom)

Az elmúlt évek képzései, szakmai napjai

Szolgáltatásaink alakítása során igyekszünk figyelembe venni azt, hogy segítsük a formális és nem formális tanulási formák elérhetőségét, lehetőség szerint minden korosztály számára. Saját eszközeink segítségével lehetőséget biztosítunk használóinknak a naprakész információkhoz jutáshoz, képzésekben való részvételhez, és az önképzés lehetőségének megteremtéséhez. 2016-ban különösen az oktatóterem használatbavétele és a szolgáltatási kínálatba való bevonása, továbbá az egyéni fejlesztést segítő informatikai workshop-ok szolgálták ezt a célunkat. 2017-ben belső képzéseket biztosítottunk az év első felében informatikából (Google dokumentumok kezelése), a szakmai kompetenciák frissítését szolgáló tájékoztatókat, bemutatókat – a megyében dolgozó könyvtárosok bevonásával is – több alkalommal szerveztünk.

Könyvtárhasználóinknak nincs lehetőségük a könyvtáros kollégák értékelésére, minősítésére. Fejlesztési területként definiálható a lehetőség megteremtése (értékelés a pultban, vendégkönyv bevezetése).

Évről-évre valamennyi munkatárs bevonásával valósul meg a városi gyermeknap könyvtári programja és a Könyvtári éjszaka, melyek kötelező részvétele miatt valamennyi munkatárs részvételét lehetővé teszi. Munkatársak önkéntes segítségével valósulnak meg a könyvtár nemzetiségi programjai, az Országos Könyvtári Napok, az Internet Fiesta, az Ünnepi Könyvhét és a Jókai Színház versfolyama.

8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredményeink

Meghaladva a klasszikus dokumentum- és információszolgáltató feladatot a közösségek iránt elkötelezett intézményként élünk és kiterjedt kapcsolatokat ápolunk más szervezetekkel, intézményekkel. A küldetésünkben megfogalmazottaknak megfelelően komplex feladatkört látunk el. Az állampolgárok minden rétegével napi kapcsolatot kell építenünk, valódi „köz”-intézményként működve.

Társadalmi szerepvállalásunkat igazolja, hogy intézményünk felelős magatartást tanúsít a fenntartható fejlődésért olyan területeken is, mint az információszabadság, vagy az információs esélyegyenlőség. Azonosulni tudunk az IFLA 2016-2021 stratégiájával, többek között a társadalmi és gazdasági növekedést elősegítő négy nemzetközi irányt is magunkénak tekintjük: 1) Könyvtár nélkül nincs társadalom, 2) Információ és tudás méltányosan mindenkinek és mindenkitől, 3) Kulturális örökség komplex megőrzése, 4) Kulturális örökség komplex megőrzése.

Mit tud tenni könyvtárunk a fenntartható fejlődési célok eléréséért? Elsősorban a folyamatos önfejlesztést, amivel hozzájárulhatunk az általános életminőség javításához, a környezet védelméhez, a társadalmi különbségek csökkentéséhez.

8.1 A közösség véleménye a könyvtárunkról, társadalmi hatásairól

Keressük azokat a területeket és szerepeket, amelyek a használói igényekből fakadnak és az egyéni életminőség javítását célozzák. Az előttünk álló pályázati lehetőséggel megvalósuló új közösségi tereink és az azokhoz kapcsolódó kezdeményezések intézményünk funkcióit átalakíthatják, feltételezzük, hogy a felhasználók valós igényeihez igazítják.

Eddigi tevékenységeink az életminőség javításában:

- Egészségtudatosság népszerűsítése pl. az Országos Könyvtári Napok során (előadások, mérések, bemutatók).
- Előadások, tanfolyamok szervezése minden korosztály, társadalmi csoport számára a digitális írástudás elsajátítása, a tudás bővítése érdekében.
- Programozás az általános iskolás felső tagozatos lányok számára.
- Humanitárius programokban való részvétel: karácsonyi „cipősdoboz akció” szervezése kistélepülési könyvtári szolgáltatásban részt vevő településünk részére, könyvgyűjtés határon túli könyvtárak számára, pénzgyűjtő doboz kihelyezése nagyobb figyelmet kiváltó események idején.
- Hátrányos helyzetű emberek támogatása: vakok és gyengénlátók számára hangoskönyvek, nagyítógép, felolvasógép beszerzése, vezetősőnyeg, akadálymentes megközelítés, kerekesszékekkel is használható lift; könyvadomány a hajléktalanoknak; videokazetták és újságok a Békés Megyei Szociális és Gyermekvédelmi Központnak; a polgármester és az önkormányzati képviselők lakossági fóruma számára helyszín biztosítása.

Társadalmi megítélésre vonatkozó méréssel még nem rendelkezünk. Ki kell dolgoznunk ennek tematikáját és módszertanát.

A könyvtárunk hírnevét tekintve kollektívánk jelentős javulást lát.

Ennek kézzelfogható bizonyítéka a közelmúltban kapott díjaink sora: 2016-ban gyermekkönyvtárosaink elnyerték a VándorBagoly Díjat; 2017. január 22-én több évtizedes eredményes tevékenysége alapján a Békés Megyei Könyvtár kollektívája megkapta a Békéscsaba Kultúrájáért kitüntetését. A kitüntetés a könyvtárra irányította a lakosság figyelmét is, sok-sok elismerő szót kaptak a kollégák hónapokon keresztül.

A könyvtári szolgáltatások társadalmi hatásának gazdasági szempontú megítélése tekintetében is javulást érzékelünk. Célunk a helyi kisvállalkozók információhoz és készségfejlesztő képességekhez való

hozzáféréseinek biztosítása. A nyertes pályázatainkkal megteremtett új közösségi tereinkkel az alkritérium ezen pontjának eredményein javítani tudunk a közeljövőben. Az új közösségi tereink tudatos hasznosulása érdekében tervezzük a kisvállalkozói igények felmérését.

A könyvtár környezetvédelemhez való hozzáállásának társadalmi megítélése pozitív, ezt többek között az olvasók visszajelzéseiből tudjuk. Törekszünk az alapvető köztisztaság megtartására, villamos- és víz energiáinkkal ésszerűen gazdálkodunk. Az idei évtől szelektív hulladékgyűjtőket helyeztünk el az olvasói térben, amiért több dicséretet kaptunk. Lehetőségeink szerint újrahasznosított papírt is vásárolunk.

Intézményi gépjármű használatunkat is a költséghatékonyság szellemében szervezzük, tudatosan támogatjuk a környezetvédelmet.

A minőségi információkhoz való hozzáférést segítjük az Europe Direct Iroda rendezvényein, a helyi környezetvédelmi és vízgazdálkodási projekteket támogatjuk. A rendezvényein évente lehetőség nyílik tematikus napok szervezésére, pl. a környezettudatosságra való nevelés területén is. 2018-ban természetbarátok uniós táborát szervezzük meg, ahol a gyerekek megismerkedhetnek az Unió országainak védett állat- és növényfajaival és részt vehetnek még madárgyűrészen is. 2017-ben hortobágyi kirándulást szerveztünk és a Tisza tavi ÖkoCentrum megismerését is lehetővé tettük.

A könyvtár társadalmi hatásának megítélése, az állampolgárok demokratikus részvételében elért eredmények szempontot alacsony pontszámmal értékeltük. A csoportmegbeszéléseken okként azt jelölték meg a kollégák, hogy általánosságban a könyvtár szerepe változott meg. Kevesebb a könyvtárban kutató szakember, a felsőoktatásban résztvevő helyben olvasó, így a könyvtár szerepe az információszerezési szokások átrendeződésével csökken, de inkább átalakul.

Europe Direct Békés megyei Irodája sikeresen és a szakma előtt elismerten működik. Számos rendezvényt tartunk az állampolgárok demokratikus részvételének támogatása területén, valamint az Európai Unióval kapcsolatos ismeretszerzésben. Lakossági fórumoknak biztosítunk teret.

A közösségfejlesztési folyamatokra való hatásunkról úgy vélekedünk, hogy jelentős a javulás. Egyre többen tekintenek a könyvtárra közösségi térként. Sokan jönnek kiscsoportos szervezésben tanulni (tanár-diák, több diák együtt). Sokan órák között vagy délután ülnek be beszélgetni. Lehetőség van szakkörök (pl. gombász szakkör) indítására. Baráti körök, munkacsoportok találkoznak, dolgoznak tereinkben.

Ezt a tendenciát még nem tudjuk mutatószámokkal alátámasztani. Az ülőhelyek kihasználtsága (OSZK KI Aj. 18) mutatószám vizsgálatát tervezzük egy kijelölt tér vonatkozásában (pl. közlekedői, tanuló tér). Előttünk álló feladat a közösségi tereink megítéléséről szóló mérés előkészítése, felmérése.

A könyvtárunk társadalmi felelősségvállalásával kapcsolatos médiamegjelenésének önértékelése stagnálást jelez.

A társadalmi felelősségvállalás ma már nem csak a multinacionális cégekre jellemző tevékenység. Bár szerényebb keretek között, de igyekszünk a társadalom periferiájára szorultakon segíteni; pl. karácsonyi cipősdoboz akciókkal, a Degré utcai gyermekotthont kiadványokkal támogattuk, a hajléktalanszállóra könyvajándékokat szállítottunk. Médiamegjelenéseinkben az utóbbi években sajnos kevés volt a kifejezetten a társadalmi felelősségvállalásról szóló tájékoztatás. A későbbiekben kiemelt figyelmet kell fordítanunk eredményeink bemutatására.

8.2 A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

Zöldkönyvtári kezdeményezéseink sikeresek. Az energiatakarékosság, a víztakarékosság, a szelektív hulladékgyűjtés kezdeményezése és a környezetbarát közlekedés kiemelt szerepet töltenek be mindennapjaiban. Lépésenként tesszük környezetbaráttá intézményünket – szelektív kukák kihelyezése,

TOP-projekt keretében nyílászáró csere megvalósítása. Programjaink segítenek, hogy a lakosság elsajátíthassa a zöld gondolkodásmódot, amely mindennapjaik részévé válhat (pl. gyermekprogramok – ÖKOmata játék).

A hátrányos helyzetű célcsoportok részére nyújtott szolgáltatásaink, programjaink eredményessége javuló tendenciát mutat.

célcsoport	kapcsolat/partner	eddig megvalósult intézkedés, rendezvény, szolgáltatás 2015-2016-2017
szlovák	általános iskolák Tótkomlós, Városi Könyvtár	Barborika c. Tótkomlós – Író-olvasó találkozó nemzetiségi napon való részvétel
román	Nagyszalonta, Városi Kvtár Nagyvárad, Könyvtár	Nagyszalontai Városi Könyvtár kölc. kapcsolat – Arany János Konferencia Nagyszalonta Arany Emlékév Megnyitó, Békéscsaba nemzetiségi napon való részvétel
német	Gyula, Városi Könyvtár Békéscsaba MJV Német Önkormányzat	nemzetiségi napon való részvétel Lischka Lipót-emlékkötet
roma	Békés Megyei Roma Önkormányzat	„Cigánykerék” Roma Kulturális Napok – sikeres pályázat
minden Békés megyei nemzetiség	OIK	dokumentumellátás, kiszállítás, letétkezelés
fogyatékkal élők vakok, gyengén látók	Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete	Fehér Bot Napja Öregbetűs dokumentumok, hangzó dokumentumok beszerzése Akadálymentesített terem technikai felszerelése Érzékenyítő
siketek, nagyothallók	SINOSZ Békés Megyei Szervezet	SINOSZ könyvsarok Könnyített olvasmányok beszerzése
mozgásukban korlátozottak	Mozgáskorlátozottak Békés Megyei Egyesülete	„A könyv házhoz megy” házhoz szállítás; Akadálymentesített épület – külső, belső
értelmi fogyatékkal élők	Békés Megyei Szociális, Gyermekvédelmi Központ és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat	Degré utcai letéti állomány

külterületeken élők	fiókkönyvtár	Könyvtári ellátás elérhetősége
kistelepüléseken élők	KSZR - könyvtári szolgáltató helyek	KSZR települési ellátás és azon túli szolgáltatások. pl. rendezvényekre való beutaztatás nyilvános könyvtári szakmai napon való részvétel biztosítása OKN
hajléktalanok	Egyesület, Önkormányzat	problémakezelés a könyvtárlátogatáskor
hajléktalanok		ajándékkönyvek kijuttatása a szállóra
időskorúak, nyugdíjasok	Békéscsaba Városi Nyugdíjas Egyesület	személyes kapcsolattartás, zsűrizés irodalmi rendezvényen
nagycsaládosok	Nagycsaládos Egyesület	rendezvényeken külön figyelem a meghívásokra, Gyermeknap, Családi Nap kedvezményes beiratkozási lehetőség
munkanélküliek	Kormányhivatal	GINOP sz. képzés „Digitális szakadékcsoökkentés” beiratkozási díjkedvezmény e-tanácsadás
tartós betegséggel élők		„Könyv házhoz megy”
Gyes/Gyeden lévőek		Ringató foglalkozás, Gyermeknap, Táborok (fiók+BMK) Hírlevél kiküldése

A könyvtárunk vagy a könyvtár munkatársainak részvétele jótékonyági akciókban az utóbbi egy évben:

- 1.) Cipősdoboz akció 2017 karácsonyán – 77 db ajándékdozoz kijuttatása Geszt településre
- 2.) Békés Megyei Szociális és Gyermekvédelmi Központ számára több doboznyi videokazetta, könyv, újság eljuttatása, amelyet képességfejlesztő foglalkozáson tudnak hasznosítani
- 3.) A könyv házhoz megy programban részt vevő munkatárs: 2 fő – 10 szállítási alkalom.
- 4.) A Mályvavirág Egyesület rendezvényén való kitelepülés 1 fő – 1 alkalom
- 5.) Műanyagkupak-gyűjtési akció – beteg kisgyermek olvasónk gyógykezelésére – 1 hosszabb időtartamra szóló akció

Az egészségmegőrzés és balesetvédelem tematikában indított programok körében prevenció programokat szerveztünk az Országos Könyvtári Napokon.

- 1.) egészségmegőrzés – egészséges életmód – mérések
- 2.) életmód tanácsadó a fiókkönyvtárban – havonkénti előadásorozat

A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérések és értékelések eredménye kapta a legkevesebb pontot az önértékelésünk során, ez azt tükrözi, hogy a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos méréseink és tudásunk hiányosak. A 0-3 pont közti értékelés szerint kevés információnk van ezekről a szempontokról.

9. Kulcsfontosságú eredmények

9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók (*külső eredmények*)

A szolgáltatásainkhoz rendelhető eredménymutatók, mérőszámok – a minőségirányítási tevékenységnek köszönhető – gyakoribb vizsgálata felhívja a figyelmünket a szükséges beavatkozásokra, az adatgyűjtés bővítésére.

Az aktív olvasók és a kölcsönzött dokumentumok számát korábban is figyeltük, a tervezéskor intézkedési javaslatokat is megfogalmaztunk. Néhány statisztikai adat felhasználásával mutatókat is vizsgáltunk. Eredménynek tekintjük, hogy a beiratkozottak száma nem csökken, a személyes látogatások száma nő, több csoport látogat a könyvtárba.

Könyvtárhasználat (KSZR nélkül)	2015	2016	2017
Beiratkozott olvasók száma (fő)	6 869	5 916	6 104
A tárgyévben a könyvtárat aktívan használók száma (fő)	7 398	5 398	5 582
A személyes könyvtári látogatások száma (db)	39 712	82 959	83 105
Ebből csoportok (db)	75	67	132

A kölcsönzött dokumentumok száma ugyan csökken, de a személyes látogatások száma nő. Ez jelenthet intenzívebb használatot vagy azt, hogy a használói szokások változnak. Részletes vizsgálatot igényel a tendencia okainak feltárása.

Könyvtárhasználat (KSZR nélkül)	2015	2016	2017
Kölcsönzött dokumentumok száma (db)	137 365	132 874	131 541
Könyvtárközi kölcsönzés - küldött dok. (db)	614	705	699
Könyvtárközi kölcsönzés - kapott dok. (db)	646	118	155
Irodalomkutatások, témafigyelések száma (db)	610	598	640

A beérkező új dokumentumok (évek óta) 3 nap alatt válnak hozzáférhetővé olvasóink számára. A munkatársak számának állandósága mellett azonban ez javulás, mert a feldolgozandó dokumentumok száma nőtt! (2015-ben 6647 db, 2017-ben 7886 db). A feldolgozás időtartama 1 órától 0,5 órára csökkent.

A könyvtár eredményességét alátámasztó, szolgáltatásokkal kapcsolatos mutatók közül az e-gyűjtemények használata kiemelkedő. A helyben fejlesztett BékésWiki online helyismereti enciklopédia a Hungaricana adatbázissal együtt egyre népszerűbb szolgáltatás, a látogatottság növekedése a folyamatos tájékoztatásnak köszönhető.

Website-használat	Megtekintések (oldal)		
	2015	2016	2017
BékésWiki	231 379	490 206	798 666
konyvtar.bmk.hu	3 765 493	2 815 527	2 914 191
Hungaricana	n.a	44 649	51 740

Kéthetente hírlevelet küldünk olvasóinknak: 2015-ben 52 címre 22 lapszám, 2017-ben 1184 címre 24 lapszám jutott el. Feltételezve, hogy a címzettek megismerik a hírlevél tartalmát, jelentősen nőtt a tájékozott partnereink száma.

2015-ben a szolgáltatási díjakat megváltoztattuk, a békéscsabai diákok ingyenes beiratkozási lehetőségét 16 évről 18 évre változtattuk annak érdekében, hogy a középiskolásokat megtartsuk. A kölcsönzési politikánk olvasók számára előnyös változását jelzi az is, hogy a beiratkozási díjért járó szolgáltatási kört növeltük, a CD és DVD használatáért nem kell külön regisztrálni.

A gyermekkönyvtári látogatottság növekedése többek között a Mesejárat című kihelyezett óvodai foglalkozásnak és a rendszeressé váló diafilmvetítésnek is köszönhető.

Látogatók a gyermekkönyvtárban	2013	2014	2015	2016	2017
Összesen (fő)	7 868	9 180	9 783	9 149	10 157

A születésnapú újság készítésének online megrendelési lehetőségét a honlapunkon kínáljuk 2016 óta, a teljesítések számának változása nem igazolja, hogy ez kedvező az olvasók számára. A lehetőség népszerűsítése fontos, illetve a megrendelők interjúztatása is feladat.

Születésnapú újság (db)	2013	2014	2015	2016	2017
Műbőrkötésben	35	59	65	71	55
Dossziében	6	3	15	7	12
Füzet (átlátszó előlappal vékony karton hátlappal)	18	22	5	6	0
Füzet (átlátszó előlappal vastag karton hátlappal)	20	48	34	45	40
Kötés nélkül	22	51	34	25	22
Összesen	101	183	153	155	133

Az informatikai kompetenciaképzések összetételében történt változás az elmúlt 3 évben. A DJP projekt IKER képzései a 65 év fölöttiek számára nem kínáltak ingyenes számítógépes tanfolyamokat, ezt az igényt elégtettük ki. A korábbi bemutató típusú (egyszerre nagyobb létszámot bevonó) események helyett kisebb létszámú, tanfolyam típusú alkalmakat szerveztünk.

Kompetenciaképzés	2015	2016	2017
A digitális kompetenciafejlesztési, információkeresési ismereteket nyújtó nem formális képzések száma	12	24	61
A digitális kompetenciafejlesztési, információkeresési ismereteket nyújtó nem formális képzéseken résztevők száma	1 250	697	919
A nyugdíjas korosztály számára szervezett programok, képzések száma	n.a.	10	12
A nyugdíjas korosztály számára szervezett programokon, képzéseken résztevők száma	n.a.	1 385	315

Munkánk eredményeit tükrözi a 2015. évi szakfelügyeleti vizsgálat összegzése, a fenntartói díj, minőségügyi díjak és az olvasók személyes visszajelzései.

2015-ben történt szakfelügyeleti vizsgálat, melyben munkánkat így értékelte a szakértő: „a könyvtár teljes mértékben megfelel a szakmai és a törvényi elvárásoknak. Mindez a vezető és a dolgozók odaadó munkájának köszönhető.” A fenntartó számára javasolta a munkatársi létszám, a közösségi terek és az állománygyarapítási összeg növelését, az épület felújítását.

A munkatársi létszám 2018-ban 1 fővel növekedett, a közösségi terek növelése az Élmenyközpont és a Digilabor kialakításával szintén megtörténik 2018-ban.

A fenntartói elégedettségét tükrözi, hogy 2017. január 22-én a lakosságáért végzett magas szintű, innovatív szakmai munkánk elismeréseként megkaptuk a Békéscsaba kultúrájáért kitüntetést. Az Oktatási Bizottság elnökének elismeréseként kaptuk a város logójával díszített tortát.



Pályázatokon történő részvétel nélkül nem tudnánk minőségi szolgáltatást nyújtani. A színvonal növeléséhez, az innovációs tevékenységekhez szükséges forrásokat pályázatok útján szerezünk meg. Az elmúlt 3 évben különösen az EU-s források felhasználásával tudunk új közösségi tereket létrehozni, új szolgáltatásokat kialakítani, új technológiákat bevezetni (pl. RFID-rendszer).

	2015		2017	
	db	Ft	db	Ft
NKA	9	3 565 000	15	10 177 368
EU	2	41 144 320	3	232 451 644
egyéb	5	1 850 000	3	2 030 000

A fejlesztések eredményeként egyre nő a népszerűségünk, egyre inkább magunkra vonjuk a szakma érdeklődését (bemutatók, beszámolók, a középiskolás korosztály bevonása).

A szolgáltatások minőségének színvonalnövekedését az elégedettségmérések eredménye tükrözi.

A könyvtári szabványokat alkalmazzuk, többek között a Corvina Integrált Könyvtári Rendszer használatával. A Könyvtári Intézet nyilvános könyvtárak számára javasolt működési feltételeit/mutatóit nagyrészt teljesítjük. Az alapterület a jelenlegi fejlesztéseknek köszönhetően tovább nő, az állományunk az elvártnál jóval nagyobb, informatikai ellátottságunk jó, a nyitvatartási idő több a javasoltnál, de a használóink számára nem kielégítő.

60 000 lakos	Minimum	javaslat	Békés Megyei Könyvtár
Alapterület	4000-100.000 lakos: 50 m ² /1000 lakos	3000 m ²	3357 m ²
Állomány	1000 lakosonként 3000 kötet	180 000 db	313 023 db
Állomány-cserélődés	5%-os gyarapítás és selejtezés		15 650 db
Beszerezés	1000 lakosonként 150 darab új dokumentum beszerzése évente	9 000 db	7 886 db

Internetes gép	1000 lakosonként legalább 0,6 használóknak fenntartott internetes számítógép	36	14+10+15 oktatótermi =39
Könyvtáros	1000 lakosonként legalább 0,5 könyvtáros állás	30	27
Nyitvatartás hetente	heti 30 óra, legalább 2 alkalommal az általános napi, ill. heti munkaidőn kívüli nyitvatartás (este vagy hétvégén)	30 óra, heti 2 alkalommal este v. hétvégén	42 óra, heti 6 alkalommal 25 óra
Használat	személyes használatok száma 1000 lakosonként haladja meg a 2200 alkalmat évente	132 000	83 105

A szolgáltatásokkal kapcsolatos benchmarking elemzést 2017-ben végeztünk. Benchlearning tevékenységnek tekintjük, hogy folyamatosan figyelemmel kísérjük a megyei könyvtárak tevékenységét, lehetőség szerint minden szakmai napon, konferencián részt veszünk, az átvehető gyakorlatokat megvalósítjuk. A könyvtárak mellett az iskolákra is figyelünk; kapcsolódtunk a Code Week c. programhoz, amelyben a Programozás Hetének Könyvtár Díját, egyedüli közkönyvtárként elnyertük, valamint általános iskolás látogatókat nyertünk meg partnernek.

9.2 A könyvtár szervezeti működésének eredményességi mutatói (belső eredmények)

Békéscsaba Megyei Jogú Város Német Önkormányzatával együttműködve adtuk ki a Lischka Lipót életét feldolgozó helyismereti emlékkötetet, otthont adtunk a Lischka-kiállításnak és nemzetiségi napokon több tárlaltnak. A németen kívül a többi nemzetiségi önkormányzattal is szorosan együttműködünk, évente nemzetiségi napot szervezünk. Könyvesboltokkal együttműködve, közösen valósítjuk meg az Ünnepi Könyvhét programjait.

A könyvtár működésével kapcsolatos évi rendszerességű belső ellenőrzésekről (pénzügyi és munkaügyi ellenőrzések) a munkatársak korábban is kaptak rövid tájékoztatást munkaértekezleteken, az önértékelés azonban azt bizonyítja, hogy az eredményeket hangsúlyosabban kell közvetíteni.

A Békés Megyei Könyvtár pénzügyi és gazdasági feladatait 2015. április 1-től a Békéscsabai Kulturális Ellátó Központ látja el az alábbi szabályzatok alapján:

Anyag és eszközgazdálkodási szabályzat, Belső ellenőrzési kézikönyv, Belső kontroll rendszer, Beszerzési szabályzat, Bizonylati rend, Cafetéria juttatási szabályzat, Eszközök és források értékelési szabályzata, Élelmezési szabályzat, Felesleges vagyontárgyak hasznosításának és selejtezésének szabályzata, Gazdálkodási szabályzat, Gépjárművek igénybevételének és használatának rendje, Informatikai biztonsági szabályzat, Iratkezelési szabályzat, Kiküldetési szabályzat, Közérdekű adatok nyilvánosságának rendje, Leltárkészítési és leltározási szabályzat, Munkavédelmi szabályzat, Önköltségszámítási szabályzat, Pénzkezelési szabályzat, Reprezentációs kiadások szabályzata, Számlarend, Számviteli politika, Szervezeti és működési szabályzat, Telefonhasználati szabályzat, Ügyrend, Vagyon magáncélú igénybevételének szabályzata.

2015 óta rendszeresen a belső ellenőrzések, évente előzetes terv alapján vizsgál 1-2 területet a fenntartó. A vizsgálat eredményét írásban rögzítik az ellenőrzést végzők, intézkedési javaslatot tesznek, ha a meglévőnél célszerűbb eljárás alkalmazását látják megvalósíthatónak. A pénzügyi, gazdasági és személyi ügyek megvalósítását szabályosnak találták.

A könyvtár működéséhez kapcsolódó benchmarking, elemzés során 6 könyvtár statisztikai adatait, 11 mutatóját hasonlítottuk össze. A vizsgálat eredményeként az a következtetésünk, hogy a BMK teljesítménye hasonló adottságú megyei könyvtárakkal összehasonlítva kiegyensúlyozott. Erősségünk a pályázatok optimális kihasználásában rejlik. Kevesebb könyvtárossal kell ellátnunk feladatainkat, ami időnként munkaszervezési problémákat jelent, de a szolgáltatások minőségét nem csökkenti. Az alapterület az átlagnak megfelelő. A fenntartói támogatásunk évről évre emelkedik, de még elmarad más, hasonló méretű könyvtárakétól. Az állománygyarapításra fordított összeg Pest és Heves megye esetében kiemelkedő, a BMK-ban a szolnoki és a zalaegerszegi könyvtárakéhoz hasonló. A regisztrált használók száma máshol sem növekedett: a legmagasabb – az egyébként jelentős csökkenést rögzítő – Szentendrén. A kölcsönzött dokumentumok száma Békéscsabán és Szolnokon emelkedett, a többi könyvtárban jelentős a csökkenés. Ennek a vizsgálatnak az ismétlése időszerű.

Az informatikai eszközpark gyarapodása 2015 óta lehetőséget teremtett arra, hogy a belső képzéseinket az oktatóteremben, megfelelő körülmények között tudjuk megtartani (táblázatkezelés, megosztáson alapuló dokumentumkezelés, adatbázis-ismeret). A közös konzultációra építő alkalmak az informatikusok számára időmegtakarítást jelentenek, hiszen adott időben akár 9-10 kolléga is részt vehet a tudásmegosztásban.

A belső és külső kommunikációt egyaránt támogatja a jó minőségű internetkapcsolat. Egyre kevesebb a papír alapú információtovábbítás. Jellemző és eredményes a Facebook használata (hírek továbbítása, eredmények közzétevése, meghívók, kedvelések, események, meghívások). A könyvtári tartalmú Facebook csoportok követése jelentősen lerövidíti az információhoz jutás idejét, a reagálásunk szintén gyorsabb.

Az okostelefonok használatával egyre több az Instagram bejegyzésünk és az EuropeThrob alkalmazást is elkezdjük használni a programjaink népszerűsítéséhez.

Az EFOP-4.1.8 projektnek köszönhetően 2018 végétől (biztonságos és gyors) új szervereket tudunk majd használni, a honlapunk is megújul. Az informatikai eszközeink (3D nyomtató, tabletek, okostelefonok) használatával valósítottuk meg a középiskolások Arany János-vetélkedőjét, amiért csak dicséretet kaptunk diákoktól és tanároktól egyaránt.

A munkatársak együttműködési hajlandóságát egyre inkább tapasztaljuk a projektek megvalósítására jelentkezéskor, illetve a minőségirányítási dokumentáció megalkotása, véglegesítése és alkalmazása is közelebb hozta egymáshoz az egyébként eltérő területeken dolgozókat. Közösségi rendezvényekre is egyre többször kerül sor, melynek eredménye, hogy a munkatársak megértőbbek egymással, szakmai és magánéleti problémák megoldásában is kezdeményezőbbek.