



HAMVAS BÉLA
VÁROSI KÖNYVTÁR

MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR CÍM PÁLYÁZATA

2021

II. KATEGÓRIA





TARTALOM

BEVEZETÉS	4
1.kritérium: VEZETÉS	6
Humán erőforrás gazdálkodás.....	7
Kommunikáció	8
Szervezeti Kultúra.....	8
Ösztönzés	9
Kapcsolat a társadalmi partnerekkel	9
2. kritérium: STRATÉGIA	12
Középtávú tervezés	12
Operatív irányítás	13
Innovációs kultúra	14
3. kritérium: MUNKATÁRSAK	15
Emberi erőforrás	15
A munkatársak kompetenciái.....	16
4. kritérium: EGYÜTTMŰKÖDÉS, PARTNEREK, ERŐFORRÁSOK	20
Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	21
<i>Kommunikációs csatornák</i>	21
<i>A használók bevonása</i>	24
<i>Panaszkezelés</i>	25
<i>Környezettudatosság</i>	26
<i>Kapcsolat a köznevelési intézményekkel</i>	26
<i>Kapcsolat az egyéb kiemelt partnerekkel</i>	27
Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	28
Az IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése	30
Infrastruktúra, épületüzemeltetés és fenntartás.....	31
5. kritérium: FOLYAMATOK	33
A folyamatszabályozás helyi rendszere	33
6. kritérium: ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK	38
A könyvtárról alkotott általános kép	38
A használók elégedettsége.....	40
<i>A rendezvényekkel való elégedettség</i>	44
<i>A könyvtárosokkal való elégedettség</i>	45



<i>A könyvtár külső-belső állapotával való elégedettség</i>	46
A szolgáltatások alakítása a használók bevonásával	47
A könyvtár szerepe a közösség életében	48
Az egyenlő bánásmód érvényesülése	50
A használók tájékoztatása	51
Tájékoztatási csatornáink	52
A működés átláthatósága, az eredmények kommunikálása	54
7. kritérium: MUNKATÁRSAKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK	55
A munkatársak bevonása	55
A munkakörülményekkel való elégedettség	56
Belső kommunikáció	60
Dolgozói teljesítmények elismerése	62
Képességek fejlesztése	64
8. kritérium: A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK	66
Zöldkönyvtári kezdeményezések	66
Szolgáltatások, programok hátrányos helyzetűek számára	66
Digitális esélyegyenlőség	67
A pandémia időszaka alatt nyújtott szolgáltatások mutatói.....	68
Egészségmegőrzés, környezettudatosság	69
Közösségi aktivitás	71
9. kritérium: KULCSFONTOSÁGÚ EREDMÉNYEK	72
Beiratkozás.....	72
A használók korosztályi megoszlása	74
Dokumentum-ellátottság	76
Dokumentumhasználat könyvtárunkban	78
Könyvtárhasználat könyvtárunkban	80
Rendezvények	84
Strandkönyvtár	85
Innovációk	86
Pályázatok	87
Beavatkozások az önértékelések eredményei alapján	88



BEVEZETÉS

*"Nem oldhatjuk meg a problémákat ugyanazzal a gondolkodásmóddal,
amivel teremtettük őket." (Albert Einstein)*

A Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár látja el Tiszaújvárosban a közművelődési és közgyűjteményi feladatokat. A Hamvas Béla Városi Könyvtár két fiókkönyvtárával együtt az intézmény egyik szervezeti egysége. Az összevont intézmény igazgatója a közművelődési feladatokat ellátó Derkovits Művelődési Központ vezetője. A könyvtárat az összevont intézmény általános igazgatóhelyettese vezeti. Az alapidokumentumok és a működést meghatározó szabályzatok az összevont intézmény egészére érvényesek.

Könyvtárunk 2013-tól kezdődően minőségirányítási rendszert működtet, melynek elemeit tudatosan alkalmazza és fejleszti a könyvtári folyamatok magas színvonalú és eredményes működtetésének biztosítása érdekében. 2016-ban pályáztuk meg először a Minősített Könyvtár címet, amelynek elnyerése után már a lefektetett alapok és a módszerek eredményességének megtapasztalása révén egy újabb szintről folytathattuk a minőségfejlesztő munkát. Arra törekszünk, hogy lehetőségeinket, erősségeinket és gyengeségeinket figyelembe vevő, sajátosságokra épülő rendszert működtessünk, amely a változásokhoz, a mindenkorai használói igényekhez igazodva folyamatosan alakul a tudatos tervezés, értékelés és fejlesztés szolgálatában.

A minőségirányítás könyvtári tevékenységünk olyan stratégiai eleme, melynek alapja a partnerközpontúság, a vezetői és munkatársi elkötelezettség és az innovációs tevékenység a szolgáltatások folyamatos javítására a TQM módszereinek és eszközeinek alkalmazásával.

Partnereink elégedettségének, igényeinek megismerése és beépítése a szolgáltatások fejlesztésébe már 2005 óta nyomon követhető a különböző célcsoportok körében végzett felmérésekben, és azok eredményei alapján tervezett és elvégzett javító intézkedésekben. A minőségirányítás bevezetésével folyamatosan a tudatos tervező munka részévé vált a külső partnerek szolgáltatásbővítésbe, -fejlesztésbe való bevonása szóbeli és kérdőíves mérésekkel, pályázatok kiírásával. A város és vonzáskörzetének köznevelési és kulturális intézményeivel, civil szervezeteivel való együttműködés kereteinek szélesítése és megújítása minden évben megjelenik az operatív feladatokban.



A minőségirányítás működtetésének és fejlesztésének teljes támogatása vezetői szinten a kezdetektől megvalósul. A 4 fős Minőségirányítási Tanács (MIT) munkáját kiegészíti 2 állandó 3-3 fős munkacsoport a folyamatszabályozás és a teljesítményértékelés területén. Emellett működik a stratégiai munkacsoport és 2020-tól a helyi oktatás támogatására létrejött e-learning munkacsoport. A munkatársi elkötelezettség elmélyítésére belső képzéseket szervezünk, a teljes munkatársi kört bevonjuk az elemző, értékelő munkába, valamint folyamatgazdai megbízásokkal erősítjük a felelősségérzetet, és átláthatóvá tesszük a működtetést.

2015-től kezdődően 4 alkalommal készítettük el az intézményi önértékelést. 2015-ben, 2016-ban és 2019-ben 3 csoportban a teljes munkatársi kör bevonásával konszenzusos értékelést és pontozást végeztünk, 2020-ban a MIT tagokkal együtt összesen 7 fő vett részt az önértékelésen, akik képviselve a különböző részlegeket egyenként pontozták a kritériumokat. A 2019-ben érkezett új munkatársakkal belső képzések keretében osztottuk meg a minőségszemlélettel és a könyvtár minőségbiztosítási gyakorlatával kapcsolatos ismereteket és feladatokat. Közülük összesen két fő vett részt az önértékelésben.



1.kritérium: VEZETÉS

A könyvtár vezetési feladatait a könyvtárvezető és két csoportvezető látja el, emellett a nem könyvtárszakmai kérdésekben az összevont intézmény igazgatójának jóváhagyása szükséges. A vezetés a kezdetektől elkötelezett a minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos fejlesztése mellett:

- ✓ Megteremti és fenntartja a magas színvonalú, eredményes könyvtári tevékenység feltételeit,
- ✓ ösztönzi és támogatja a minőségfejlesztés érdekében végzett elkötelezett munkát, az újító javaslatokat, a projektek végrehajtását.
- ✓ a könyvtár a képviselt értékeket, a stratégiai és operatív célkitűzéseket a munkatársak bevonásával a partneri mérések eredményeinek figyelembevételével fogalmazza meg,
- ✓ a minőségszemlélet megalapozásával a tervező munka részévé teszi az elemzésen alapuló csoportos megbeszéléseket.

A könyvtár 1998-ban megfogalmazott **jövőképét és küldetését** a munkatársakkal közösen először 2016-ban, majd 2020-ban a teljes körű használói elégedettségmérés eredményeire és a készülő városi kulturális stratégia elemeire támaszkodva, illetve az országos könyvtári trendekhez igazítva átdolgoztuk. Figyelembe vettük az online tér és az ismeretszerzés iránti növekvő igényeket, a fenntartó által megfogalmazott koncepciót, a változó használói szokások irányát, és a rögzített javaslatokat. Így az előzőhöz képest hangsúlyos szerepet kapott a tanítás-tanulás támogatása a digitális tartalomépítés és -szolgáltatás megvalósításával, az innovatív szemlélet és a kreativitás, mint szakmai kompetencia, valamint a közösségi élményszerzés a társadalmi felelősségvállalás és a fenntartható fejlődés jegyében. 2019-ben fogalmaztuk meg a könyvtár **Szervezeti értékrendjét** a Szervezeti Kultúra kódexünk és a magyar könyvtárosság etikai kódexe figyelembevételével. Célkitűzéseink megjelennek az intézmény alapidokumentumaiban is. Az elmúlt stratégiai időszakban a jogszabályi változások következtében két alkalommal (2018 - névváltozás, 2020 - jogviszonyváltozás) módosult az intézmény Alapító Okirata, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzat mellékleteivel és függelékeivel együtt, amelyek frissített változatai honlapunkon megtalálhatók.



Az állampolgárok differenciált szükségleteinek figyelembevétele 2016-tól az **Esélyegyenlőségi tervben** megfogalmazott fejlesztési célokban és feladatokban konkretizálódik, amelyet a munkatársakkal közösen kétfévente határozunk meg.

Számbavesszük a teljesített és a nem megvalósult célokat, feladatokat, az elvégzett mérések eredményeit, és szükség szerint módosítjuk a következő időszakra vonatkozó tevékenységeket, illetve új célokat tűzünk ki. A felülvizsgálatok eredményét jegyzőkönyvvel dokumentáljuk. A munkatervben és a beszámolóban megjelennek az ezzel kapcsolatos célok és feladatok.

Az éves ütemterv alapján végzett belső ellenőrzések (évente 4 alkalom) eredményéről jelentés készül, amely tartalmazza a vezető által megfogalmazott javaslatokat a szükséges beavatkozásra. A folyamatgazda ezeket beépíti a folyamatba, és az időszaki mérés alkalmával értékeli a beavatkozás eredményességét.

Humán erőforrás gazdálkodás

2019 végére jelentős változáson ment keresztül a könyvtár. A vezetőváltások, a nyugdíjazások és a KSZR működtetésében való részvétel megszűnése teljes szervezetátalakítást igényelt. A munkakörök nagy részét a vezetés felülvizsgálta, és a munkatársakkal történt egyéni beszélgetések, illetve a feltérképezett szaktudásuk és kompetenciáik alapján újrafogalmazta. A munkacsoportokat átszervezte, a Minőségirányítási Tanács pedig új taggal egészült ki. A stratégiában és a munkatervben rögzített fejlesztési elképzelésekhez kapcsolódó feladatok és felelőségek bekerültek a munkaköri leírásokba, valamint a vezető megbízást adott a kijelölt folyamatgazdának a folyamataik fejlesztésére. A folyamatok szabályozásánál előtérbe kerültek a személyi változások által érintett tevékenységek, így biztosítottuk a zökkenőmentes szolgáltatást.

A vezetés humánerőforrás gazdálkodási terv dokumentummal még nem rendelkezik, de tudatosan tervezett és átgondolt emberi erőforrás-menedzsmentet alkalmaz. 2016-ban készült el a Tudástérkép, amelyet 2020 elején módosított és frissített a MIT. A vezetés a képzési tervek, az éves beiskolázási tervek és a belső képzési tervek készítésénél figyelembe veszi az egyéni kompetenciákat, motivációt, valamint a stratégiai célok eléréséhez szükséges szaktudást fejlesztő képzési kínálatot. 2018-ban elkészítette az újabb ötéves **Képzési tervet**, amelyet az éves felülvizsgálatot követően a **Beiskolázási Tervek** alapján



módosít, illetve a képzések költségeit az éves költségvetésbe beépíti. Támogatja a projektcsoportok alakulását, amelyek elsősorban városi nagyrendezvények, illetve az új szolgáltatások bevezetésének szervezésére állnak össze. A projektek vezetőit a könyvtárvezető jelöli ki, akik kiválasztják a résztvevő tagokat. Minden esetben lehetősége van a munkatársaknak önként jelentkezni a feladatra.

Kommunikáció

A belső és külső kommunikáció céljait, módszereit és eszközzrendszerét a 2016-ban elkészített és 2020-ban módosított Kommunikációs terv tartalmazza. A 2015-ös önértékelés egyik sarkalatos fejlesztendő területe a belső kommunikáció volt. 2017-től kezdődően folyamatos fejlesztés jellemezte ezt a területet. Az elvégzett dolgozói elégedettségmérések, az intézményi önértékelések, a szervezeti kultúra felmérések, illetve a 2019-ben végzett belső kommunikáció felmérésének eredményei is felszínre hozták a kommunikációs problémákat és hiányosságokat. A beavatkozás megtörtént, intézkedési tervek születtek és valósultak meg a terület fejlesztése érdekében. Rendszeresebbé váltak a munkacsoport- és a vezetői megbeszélések, amelyek előkészítik a havi munkatársi értekezletek napirendi pontjait. A munkatársak számára a vezetés visszakövethetővé teszi az értekezleteken, megbeszéléseken megosztott információkat a belső hálózaton tárolt tervlapok és emlékeztetők dokumentumaival. ➡ 4. kritérium

Szervezeti Kultúra

A vezetés számára fontos, hogy a munkatársak egy olyan közösség tagjai legyenek, ahol természetes egymás tisztelete, a kölcsönös bizalom és segítségnyújtás. Ezek az értékek megjelennek a Szervezeti Kultúra Kódexben is, valamint a munkatársak ösztönzésének gyakorlatában. Emellett vezetői alapelv az egyéni igények és körülmények figyelembevételével kialakított munkavégzés biztosítása. Ilyenek például az egészségügyi problémák, a családi körülmények, a földrajzi távolság, amelyekre tekintettel van a vezetés a feladatok elosztásánál, a beosztások kialakításánál.



Ösztönzés

Tudatosabbá váltak az ösztönzésre alkalmazott vezetői gyakorlatok:

- ✓ **személyre szóló pozitív visszajelzések:** havi munkatársi értekezletek alkalmával munkatársi körben, illetve egyénileg írásban és/vagy szóban,
- ✓ **csapatépítő napok:** évente min. két alkalommal, egy nyári közös kirándulás és egy karácsonyi ajándékozással egybekötött batyus lazulás,
- ✓ **egyéni teljesítményértékelés:** évente min. egy alkalommal személyes beszélgetés a vezetővel az egyéni önértékelés alapján,
- ✓ **Hamvas Vándorserleg díj:** évente egy alkalommal a munkatársak szavazatai alapján,
- ✓ **Elismerő oklevél:** teljesítmény alapú nyilvános vezetői elismerés a havi munkatársi értekezletek alkalmával,
- ✓ **tudásmegosztás:** a belső képzéseken történő ismeretátadás kollégáktól kollégáknak,
- ✓ **egyéni és csoportos ötletek megvalósításának támogatása,**
- ✓ **előterjesztés városi kitüntetésre:** évente március 15. alkalmával kerül átadásra a polgármester által a Tiszaújváros Közművelődéséért Díj,
- ✓ **előterjesztés megyei kitüntetésre:** évente az Országos Könyvtári Napok alkalmával Pro Bibliotheca díjat ad át a megyei könyvtár vezetője egy könyvtárosnak kiváló, példamutató munkásságáért. ➡ 7. kritérium

2020-ban a munkatársaknak szervezett tréningen a közösen felállított értékek mentén kidolgoztuk a vándorserleg-szavazáshoz segítséget jelentő értékelési szempontrendszert, amelyet beépítettünk a frissített **Anyagi és erkölcsi elismerések eljárásrendje** című dokumentumba.

Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

A külső partnereinkkel történő kapcsolattartást megkönnyíti a rendszeresen frissített partnerlista, amelyet - annak érdekében, hogy használhatóságát növeljük - 2018-ban és 2021-ben is továbbfejlesztettünk. A köznevelési intézményekkel, szakmai és civil szervezetekkel közös együttműködések keretében vállaljuk többek között szakmai gyakorlatok tartását, szakmai képzésekre helyszín biztosítását, új módszertanok alkalmazását, módszertani segítségnyújtást, letétek kihelyezését, közös rendezvények szervezését, lebonyolítását, a közösségi szolgálatot végzők fogadását, valamint a lakosság



digitális kompetenciafejlesztését. A fenntartóval való rendszeres kapcsolattartás kizárólag az integrált intézmény igazgatóján keresztül valósulhat meg. A polgármester által rendszeresen összehívott igazgatói értekezletre a könyvtárvezető nem hivatalos, a könyvtárat is az igazgató képviseli. A Polgármesteri Hivatal illetékes osztályvezetőjével, munkatársaival a munkakapcsolat jó és hatékony. A könyvtár működéséről, eredményeiről, terveiről a fenntartót az éves írásos beszámoló és munkaterv formájában van lehetőségünk tájékoztatni, amelyet a képviselő-testület tárgyal és hagy jóvá. Ezen kívül minden második évben kétéves időszaki beszámolót készítünk, amelyet egy törvényességi vizsgálat előz meg.

A könyvtár épületének üzemeltetése és karbantartása a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ (TIK) feladata. A könyvtár és a TIK között kötött megállapodás biztosítja a gazdasági tevékenység törvényi előírásoknak megfelelő elvégzését. Az információcsere a gondnokon keresztül történik, akivel napi kapcsolatban vagyunk.

Könyvtárunk a kezdetektől tagja a főbb szakmai szervezeteknek (MKE Borsod megyei szervezet, IKSZ, Hungarnet), jó kapcsolatot tartunk fenn több könyvtárral, és igyekszünk minden együttműködési lehetőséget megragadni, amely a szakmai eredményeket javíthatja, és a szolgáltatásainkat segít megújítani. Két munkatársunk tagja a Magyar Biblioterápiás Társaságnak, melynek szakmai műhelynapjain rendszeresen részt vesznek, és tudásukat a könyvtári szolgáltatásokban hasznosítják (*Lelki fitness* és *A könyv: nagyítóüveg* biblioterápiás foglalkozásokon).

Szakmai gyakorlóhelyként partnerei vagyunk a II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtárnak az OKJ-s segédkönyvtáros képzésében, valamint 2014-től 2019 végéig részt vettünk a Tiszaújvárosi járás településeinek KSZR működtetésében.

2019-ben a Könyvtári Intézet oktatási helyszíneként erősítettük szakmai partnerkapcsolatainkat más városi könyvtárakkal, valamint lehetőséget biztosítottunk a kistépülések könyvtárosai számára szakmai kompetenciájuk fejlesztésére. „Az én könyvtáram” programban létrehozott új módszertan alkalmazására 3 évre szóló együttműködési megállapodást kötöttünk a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárral. A vezetés és a munkatársak rendszeresen részt vesznek szakmai konferenciákon, értekezleteken. A lényeges trendekről, az új kezdeményezésekről, a hallott jó gyakorlatokról a havi munkatársi értekezletek, illetve belső képzések alkalmával nyújtunk tájékoztatást.



Könyvtárunk szinte a kezdetektől tagja a Matarka adatbázis készítőinek. A retrospektív feldolgozást három folyóirat tartalomjegyzékeinek felvitelével végeztük, a kurrens feldolgozás jelenleg is folyik a National Geographic folyóirat adatainak építésével.

A helyi médiával jó kapcsolatot ápolunk. Nyitottak a megkereséseinkre, hirdetéseink, cikkeink rendszeresen jelennek meg a helyi újságban, a Tiszaújvárosi Krónikában. A Tisza TV riportokban tudósít a könyvtárban zajló eseményekről, szolgáltatásokról, aktuális hírekről.



2. kritérium: STRATÉGIA

Középtávú tervezés

Az integrált intézmény 5 évre szóló stratégiai terve tartalmazza a könyvtári célkitűzéseket és a hozzá kapcsolódó feladatokat, amelyet a fenntartó hagy jóvá. Szinkronban a városi kulturális stratégiával a 2014-2020 évek stratégiai időszaka lezárult, jelenleg még nincs sem a városnak, sem az intézménynek elfogadott 5 éves középtávú terve. Az előkészítő munka elkezdődött mind a város, mind az intézmény részéről.

A városi kulturális stratégia elkészítésében a könyvtár vezetése is aktív szerepet vállal. Szóbeli interjú keretében van lehetősége kommunikálni középtávú terveit és megtenni javaslatait a tervezet véleményezése kapcsán.

Könyvtárunkban a stratégiai munkacsoport végzi az előkészítő, a tervezési és a mérési feladatokat. Már az előző évben, de 2021-ben is kulcsfolyamatként tartjuk számon a stratégiai tervezést, mint vezetési folyamatot. Évente számba vesszük a célok megvalósulását, amelyről - beillesztve a városi kulturális stratégiába - jelentést készítünk a fenntartónak. Emellett az éves beszámolók tartalmazzák a tervezett és megvalósult vagy folyamatban lévő intézkedések és projektek leírását. Minden évben a rövid távú cselekvési tervek elkészítése előtt újra elemezzük a belső és külső környezet változásait, és amennyiben szükséges, módosítjuk a stratégiai célokat. A 2016-ban történt felülvizsgálat eredményeként a következő átfogó célokat határoztuk meg:

1. a könyvtár társadalmi, közösségi szerepvállalásának növelése,
2. korszerű, felhasználó-központú könyvtári szolgáltatások biztosítása,
3. a minőségbiztosítás alkalmazása és fejlesztése.

Kulcsfontosságú eredményeink igazolják, hogy a megvalósított akciók, projektek, fejlesztések egy megújulni képes, innovatív szervezet tagjainak munkái, amelyek a partneri elégedettség- és igényfelméréseken, valamint statisztikai teljesítménymutatókon alapulnak.

➡ 6. és 9. kritérium

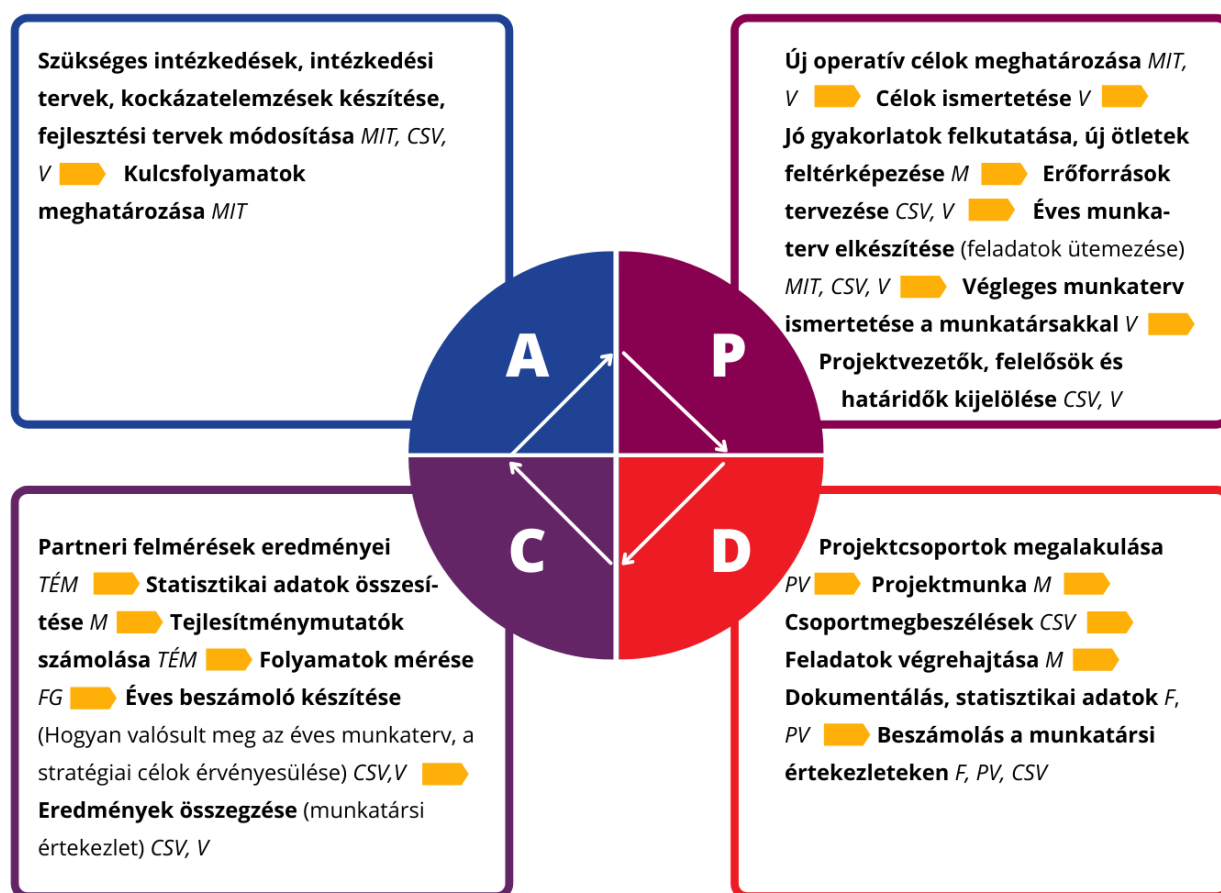
A következő stratégiai időszakra vonatkozó célok meghatározásához a munkatársakkal közösen 2020-ban elemeztük a teljes körű használói elégedettség- és igényfelmérés



eredményeit, belső képzések alkalmával megismertettük a könyvtári szakma új irányvonalait, a közösen újragondolt jövőképet és küldetést, majd elkészítettük a könyvtár SWOT analízisét. A PGTTJ elemzés elvégzése után a városi kulturális stratégiához illeszkedve a stratégiai munkacsoport a következő évekre meghatározza az elérni kívánt középtávú célokat.

Operatív irányítás

2015-től a stratégiai célok teljesítéséhez rendelt feladatokat tudatos tervezéssel, a munkatársak kreativitásának ösztönzésével, az erőforrások optimális egyensúlyának fenntartásával hajtottuk végre. A rendszeressé vált felülvizsgálatok és felmérések segítették a folyamatok újragondolását, a változásokra való felkészülést, a fejlesztések tervezését és megvalósítását.



1. sz. ábra

PDCA AZ OPERATÍV TEVÉKENYSÉGBEN

M – munkatársak TÉM – Teljesítményértékelési munkacsoport MIT – Minőségirányítási Tanács
CSV – csoportvezetők V – könyvtárvezető F – felelősök PV – projektvezetők
FG - folyamatgazdák



Innovációs kultúra

Könyvtárunk vezetése egyaránt nyitott az új ötletekre, és teret ad a javaslatok megvitatására és továbbgondolására szóban és írásban:

- ✓ **A havi munkatársi értekezleteken** - mindenki számára adott a lehetőség az innovatív elképzelések és a kreatív ötletek bemutatására.
- ✓ **A részlegek csoportmegbeszélésein** - egy adott területen felmerült probléma megoldására bevált módszer a kiscsoportos megbeszélés, amely nem annyira hivatalos, és családiasabb légkört teremt.
- ✓ **Projektmunka keretében** - amely önmagában motiválólag hat a munkatársakra.
- ✓ **Belső képzéseken csoportmunka keretében** - a fejlesztendő területekkel kapcsolatos ötletelést kutatómunka előzi meg, amelyeknek eredményét a munkatársak a belső képzésen megismerik és csoportmunkában kidolgozzák a fejlesztésre vonatkozó javaslatokat.
- ✓ **Személyes beszélgetés keretében** - ad hoc jellegű beszélgetések során is születnek nagyszerű ötletek.
- ✓ **A belső levelező rendszeren keresztül** - az egyik ötletből kreatív javaslatok sora özőnlik, a megvitatás általában szóban folytatódik.
- ✓ **A belső partneri felmérések nyitott kérdéseire adott építő javaslatok** - intézkedések vagy tervek alapja lehet.

A fejleszteni kívánt terület nagysága és az innováció mélysége határozza meg, hogy van-e szükség további kutatásra, kockázatelemzésre, valamint, hogy intézkedés, intézkedési terv vagy fejlesztési terv készül hozzá.

A vezetés a havi munkatársi értekezleteken a megvalósult innováció(k)ról beszámol, a felelős munkatársakat elismeri és jutalmazza.

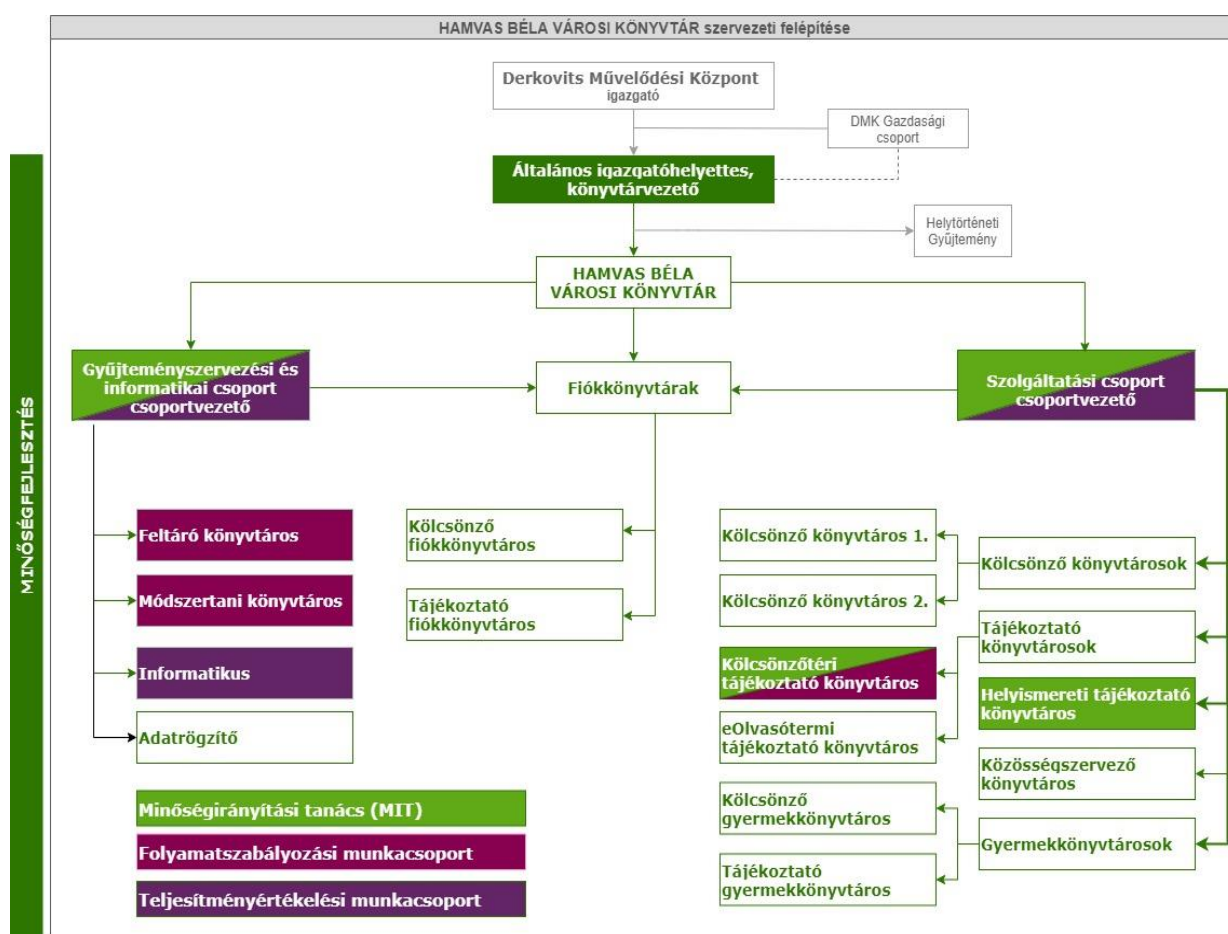
A vezető minden év végén a munkatársak rendelkezésére bocsátja az egyéni önértékelés kérdőívét, amely kitöltve tartalmazza az elvégzett munka, a saját ötletek és innovációk, a publikációk és az elvártakon túli teljesítmények szabad szöveges leírását, valamint az egyéni kompetenciák és teljesítmények önértékelését. A felettesi értékelést a könyvtárvezető a csoportvezetőkkel végzi, majd konstruktív, egyéni megbeszélés formájában ad visszajelzést mindenkinek az értékelés eredményéről.



3. kritérium: MUNKATÁRSAK

Emberi erőforrás

Az intézményre a korábbi években nem volt jellemző a fluktuáció. Könyvtárunk az elmúlt három évben viszont sok változáson ment keresztül a dolgozók összetételét illetően. A 2019-ben három fő nyugállományba vonult, akiknek a helyét új munkatársak töltik be. 2019-ben a könyvtárvezető és az egyik csoportvezető nyugdíjazása miatt új könyvtárvezető, valamint új csoportvezető került kinevezésre. Mivel a könyvtárvezető, a szolgáltatási csoportvezető és 1 fő fiókkönyvtáros álláshelye belső munkatársi körből lett betöltve, szükségessé vált 5 fő munkavállaló munkakörének és tevékenységeinek teljes átszervezése, valamint álláshelyeik pályázat útján való meghirdetése. Összesen 5 fő új munkatárs került a könyvtárba.



2. sz. ábra

HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



A munkaerő pótlása egyre nehezebb az intézményben, 2020-ban 1 fő munkavállaló vonult nyugdíjba, az álláshelye egyelőre betöltetlen maradt. 2021-ben újabb kolléga nyugdíjazása esedékes. Jelenleg 16 fő munkavállalót könyvtári szakmai munkakörben foglalkoztatunk, 1 fő középfokú végzettségű adatrögzítő az egyéb munkaköri kategóriába került.

Az **Esélyegyenlőségi Terv** 2016-ban készült el, amelyet azóta 2018-ban és 2020-ban is felülvizsgált a MIT, majd a munkatársakkal közösen elkészítette a következő időszakra vonatkozó fejlesztési terveket. A terv célja, hogy könyvtárunk az erre vonatkozó jogszabályokat, valamint a küldetésnyilatkozatában megfogalmazott irányelveket figyelembe véve biztosítsa dolgozói és egyéb partnerei számára az egyenlő bánásmód elvének teljes körű érvényesülését. A panasztételi eljárás célja, hogy minden partnerünk számára biztosítsuk a sérelmek intézményes formában történő orvoslását. A Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata tartalmazza az eljárás módját.

A könyvtár **Szervezeti Kultúra Kódexe** 2017-ben készült el. A 2019-es intézményi önértékelés intézkedési elemek között szerepelt a Szervezeti kultúra kódex teljes körű felülvizsgálata. A 2020-ban történt módosítás során helyet kapott benne az önértékelés eredményeként hiányolt tudásmegosztás és mentorálás is. A szabályzatok, valamint a módosítások ismertetésre kerültek a munkatársak körében, ezzel kapcsolatban megismerési nyilatkozatot írtak alá.

A Teljesítményértékelési munkacsoport két évente végez a munkatársak körében szervezeti kultúra felmérést és dolgozói elégedettségmérést. A felmérések eredményeiről a munkatársak írásban és szóban is tájékoztatást kapnak.

A munkatársak kompetenciái

A könyvtárban minden munkavállalónak az egyéni kompetenciákat, a stratégiát és a munkatervet figyelembe vevő **munkaköri leírása** van, amely tartalmazza a munkavégzéssel kapcsolatos feladatokat, felelősségeket és a folyamatgazdai teendőket. A munkaköri leírásokat folyamatosan felülvizsgáljuk és szükség szerint módosítjuk.

2015-től a munkatársak minden évben **egyéni önértékelést** végeznek az előző éves munkájukról, innovációs javaslataikról, teljesítménykövetelményeik végrehajtásáról. Ez utóbbit egyénre szólóan a **Teljesítménykövetelmények megállapítása** dokumentum



határozta meg eddig, amelynek alkalmazását azonban a 2020-as jogviszonyváltozás következtében megszüntettük.

2016-ban elkészítettük a könyvtári dolgozók **Tudástérképét**, amelyben rögzítettük az egyéni képzettségeket és kompetenciákat. Ezek felmérése rendszeres, utoljára 2020-ban frissítettük és vetettük össze a szervezeti igényekkel. Munkatársaink rendszeresen és szívesen fejlesztik szakmai tudásukat és egyéni kompetenciáikat, és vesznek részt konferenciákon, továbbképzéseken, szakmai napokon. Az éves **Beiskolázási tervek** készítésekor figyelembe vesszük az egyéni kompetenciákat és kéréseket. A megszerzett tudást munkatársi értekezletek és belső képzések keretében osztják meg. Negyedévente szervezünk belső képzéseket különböző témakörökben, amelyeket a munkatársak vagy külső előadó közreműködésével valósítunk meg. A konferenciákon, belső képzéseken, valamint az egyéb képzéseken való részvételt 2009-től tartjuk nyilván.



3. sz. ábra
TUDÁSTÉRKÉP

dolgozók	Egyéni kompetenciák														Csoportos kompetenciák								Szervezeti kompetencia									
	önállóság	segítő készség	pontosság	elemző, rendszerező képesség	logikus gondolkodás	megbízhatóság	innovációs készség	precizitás	rugalmasság	monotóniátűrés	terhelhetőség	figyelemmegosztó képesség	kreativitás	eredményorientáltság	lelkismeretesség	konfliktuskezelési képesség	szóbeli kommunikációs készség	szervezőkészség	kezdemenyezőkészség	kapcsolatteremtő készség	együttműködési képesség (csapatszellem)	problémamegoldó képesség	pedagógiai érzék	vezetői készség	döntési képesség	irányítási készség	motiválóképesség	proaktivitás	tudásmegosztó képesség	kompromisszumkészség	munkaszervezési készség	
L																																
BK																																
B																																
Á																																
K																																
KA																																
G																																
A																																
ZS																																
AZS																																
PA																																
R																																
GY																																
M																																
NYG																																
SZ																																

teljes mértékben vonatkozik

részben vonatkozik

egyáltalán nem vonatkozik

4. sz. ábra
MUNKATÁRSÁK KOMPETENCIÁI



4. kritérium: EGYÜTTMŰKÖDÉS, PARTNEREK, ERŐFORRÁSOK

Partnereink igényei, véleménye és elégedettsége képezi az alapját fejlesztő tevékenységünknek. Ennek érdekében legfontosabb feladatunk a velük való tudatos, tervezett és irányított kapcsolattartás. A könyvtár kommunikációs tervében azonosítottuk a célcsoportokat és meghatároztuk a kommunikációs csatornákat és eszközöket.

Azonosított partnereinket és képviselőiket a rendszeresen felülvizsgált **Partnerlistában** rögzítjük, amelyet a könnyebb használhatóság céljából már többször megújítottunk. Jelenleg a fiókkönyvtárosok által is hozzáférhető felhőben tároljuk. A könyvtárhasználók elégedettségét használói mérésekkel, egyéb partnereink elvárásait évente partneri elégedettségmérésekkel kérdőíves formában térképezzük fel. A 2019-es intézményi önértékelésben hiányosságként értékeltük, hogy a partneri elégedettségmérések eredményét nem tesszük közzé honlapunkon, ezt azóta pótoltuk. Partnereink véleményét, javaslatait, ötleteit beépítjük a mindennapi munkánkba.

Azonosított partnereink:

- ✓ Belső partnerek
 - munkatársak
 - nyugdíjasok
- ✓ Külső partnerek
 - könyvtárhasználók (kiemelt)
 - fenntartó (kiemelt)
 - köznevelési intézmények (kiemelt)
 - működést támogató partnerek
 - könyvtárak
 - szakmai szervezetek
 - kulturális és egyéb partnerek
 - helyi média (kiemelt)
 - helyi kulturális intézmények
 - civil szervezetek



Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

A könyvtárhasználók felé irányuló kommunikációnk célja a könyvtár ismertségének és elismertségének növelése, a szolgáltatások minél szélesebb körben való megismertetése, a használók bevonása a szolgáltatások alakításába, valamint a potenciális használók ösztönzése a szolgáltatások igénybevételére.

Kommunikációs csatornák

A könyvtár és szolgáltatásai ismertségének növelése érdekében számos kommunikációs eszközt használunk a tájékoztatásra. A használói felmérésekben rendszeresen tájékozódunk arról, hogy milyen csatornák használatát preferálják leginkább, és ezt szem előtt tartva alkalmazzuk azokat. A 2016-os intézményi önértékelés kapcsán fejlesztendő területként került meghatározásra a **PR tevékenység**, mind a kommunikációs eszközök bővítése, mind a közölni kívánt információk tartalmának és formai elemeinek megújítása vonatkozásában. Ezen a területen az elmúlt években több **fejlesztést** is végrehajtottunk.

Használói elégedettségméréseink alapján évek óta változatlan tendenciát mutat, hogy a helyi sajtóból értesülnek legtöbbször a könyvtárat érintő információkról. Ezért a **Tiszaújvárosi Krónikát** lehetőségeinkhez mérten igyekszünk a legjobban kihasználni a tájékoztatásra. Hirdetéseink korlátozott számban, heti rendszerességgel jelenhetnek meg az újságban. A könyvtári események száma indokolná nagyobb számú hirdetés közzétételét is, de a szerkesztőség általában maximum heti kettőt fogad. Így előfordul, hogy egy-egy program meg sem jelenik a sajtóban, ezért fontos a prioritizálás. Új szolgáltatások, programok bevezetése előtt beharangozó interjúk vagy általunk írt cikkek jelennek meg, amelyek számát igyekszünk tudatosan növelni. Ez is hozzájárul, hogy a könyvtár tevékenysége jobban bekerüljön a köztudatba.

A 2016-os használói elégedettségmérés megmutatta, hogy a használók által harmadik leggyakrabban használt információforrás a **honlapunk**. Azonban voltak olyan vélemények, miszerint menürendszere nem átlátható, elrendezése kusza. A 2012-es felméréshez képest a 2016-os romló tendenciát mutatott a honlap felépítésével, szerkezetével kapcsolatban. Ezért szükségessé vált annak korszerűsítése. 2018-ban készült el új, portálszerű honlapunk mobiltelefonra is optimalizált változatban, amelyet a használói visszajelzések alapján



folyamatosan fejlesztünk, alakítunk. 2019-ben a formai átalakítás után tartalmilag is megújult, blogot indítottunk, online kiállításokkal és innovatív megoldásokat alkalmazva tanulást segítő e-tananyagokkal bővítettük e-könyvtárunkat. A menürendszert több alkalommal módosítottuk, hogy az információk átláthatóbbak legyenek. Az online katalógust nehezen találták meg, ezért áthelyeztük a fő menüsorba. Korábban programjaink csak az aktuális hírek között jelentek meg, most önálló menüpontban, kategorizálva láthatóak. 2020-ban elkezdjük kialakítani honlapunk akadálymentes felületét is, valamint virtuális séta keretében online megtekinthetővé váltak a könyvtár belső terei.

Virtuális séta a honlapon



A 2020-as használói mérés szerint a fejlesztések a honlap tartalmával való elégedettség jelentős növekedését eredményezték. Annak átláthatóságával, kereshetőségével kapcsolatban célmérés elvégzését tervezzük.

2018-ban újítottuk meg **hírlevelünket** is. A korábbi felület elavult grafikai megoldásait hátrahagyva először létrehoztuk új kiadványunkat, a **Könyvtári Hírmondót**, majd 2019. júniusától **Hamvas Hírmondó** címmel, korszerű, letisztult, lapozgatható, online formában jelentetjük meg havi rendszerességgel. Tartalmazza a szolgáltatásokkal kapcsolatos és az aktuális információkat, program- és dokumentumajánlókat. 2020-tól **hírlevélküldő programot** is használunk, amely megkönnyíti az információk eljuttatását a használókhoz. A használói mérés alapján ez eredményes fejlesztés volt, hiszen 2020-ban a rendezvényekről való értesülés második leggyakrabban használt forrásává a hírlevél vált.

2018-tól az intézmény hivatalos dokumentumain és PR anyagain egy grafikus által kidolgozott új megjelenés alkalmazása vált kötelezővé minden intézményegység számára. Ehhez kapcsolódva Arculati kézikönyv készült, új logót kapott a könyvtár is, és ennek megfelelően alakították ki az új intézményi honlap színvilágát. **Plakátjaink** fontos elemei a külső kommunikációnak, az épületen belül, kültéren megállítótáblán, honlapunkon, közösségi oldalainkon, a helyi sajtóban, a város webes programfelületén, a CityAppon jelennek meg. A plakátok nyomtatása anyagi forrás szűkében saját kivitelezésben történik, ez a nyomtatási minőség viszont nem időjárásálló, ezért kültéri hirdetési lehetőségeinket korlátozza. Erre folyamatosan keressük a megfelelő megoldásokat.



A folyóiratolvasóban található nagyméretű **LCD kijelzőn** figyelemfelkeltő, képes formában megjelenítjük a szolgáltatásokhoz, programokhoz kapcsolódó információkat.

Közösségi oldalaink közül a **facebookot** használjuk a legrégebben. Az utóbbi néhány évben gyakoribb és tudatosan tervezett tartalommegosztással növeltük az oldal aktivitását. Ennek köszönhetően facebook oldalunk kedvelt kommunikációs csatornává vált.

9. kritérium

Figyelemmel kísérjük az új csatornák megjelenését, és a használói szokásokat figyelembe véve integráljuk azokat a mindennapi kommunikációba. **Youtube csatornánkat** 2017 decemberében hoztuk létre, majd 2019-ben kezdtük aktívan használni. A pandémia alatt számos saját fejlesztésű tartalom került fel a csatornára, melyek közül néhány kiemelkedő megtekintési adatokat ért el. A 2020-as használói elégedettségmérés eredményére alapozva vezettük be a **Pinterest** közösségi oldal használatát, ahol elsősorban a gyermekkönyvtár által készített tartalmakat osztjuk meg. 2021-ben csatlakoztunk a **moly.hu** oldalhoz is, ahol könyvajánló polcokat hozunk létre.

2020-ban a korábbi, sok szöveget tartalmazó, átláthatatlan **könyvtárismertető** kiadványunk helyett egy színes, a céljainkat megfogalmazó, főbb eredményeinket **infografika** formájában tartalmazó és a szolgáltatásainkat áttekinthető formában megjelenítő füzetet készítettünk. A kiadvány honlapunkon is elérhető évről évre frissített adatokkal.

Könyvtárismertető füzet



2021-től változott a **Könyvtárhasználati szabályzat**, melynek elkészítettük rövid, az intézményi arculattal összhangban lévő, az olvasók számára áttekinthetőbb kivonatos változatát is.

Könyvtárhasználati szabályzat - Kivonat



A szolgáltatások minél szélesebb körben való megismertetése és a potenciális használók ösztönzése azok igénybevételére a 2020-as intézményi önértékelés kapcsán is felszínre került. Ennek érdekében figyelemfelkeltő szolgáltatásismertető hirdetések közzétételét tervezzük a Tiszaújvárosi Krónikában és online felületeinken.



A használók bevonása

A mindennapi gyakorlatban a használók személyesen, facebook oldalunkon, youtube csatornánkon, e-mailen, telefonon és az erre a célra rendszeresített, a Kölcsonzőpultra kihelyezett *Olvasók könyvében* fejezhetik ki elképzeléseiket, igényeiket, javaslataikat. Ezekre a megkeresésekre a helyzettől függően szóban vagy írásban a szolgáltatást végző munkatárs, szükség esetén a vezető válaszol.

A dokumentumok beszerzésére vonatkozó olvasói javaslatokat a tájékoztató könyvtárosok gyűjtik és továbbítják a Gyűjteményszervezési és informatikai csoport felé. Ily módon a használókat a könyvtári állomány alakításába is bevonjuk.

Használóink szolgáltatások alakításába való bevonásának egyik legfontosabb eszköze a **használói elégedettség- és igényfelmérés**, melyet négyévente végzünk teljes körűen. Ezenkívül évente egy-egy részterületre vonatkozó **célmérést** készítünk (Cserébe ajánlom dokumentumajánló szolgáltatás, Folyóíráshasználati mérés, napközis táborokhoz, rendezvényekhez és digitális kompetenciafejlesztő tanfolyamokhoz kapcsolódó mérések). A méréseket a Mérések eljárásrendje és a Teljesítményértékelési munkacsoport ütemterve alapján készítjük el. A mérések összesítését és elemzését a Teljesítményértékelési munkacsoport végzi, a felmérések eredményeit honlapunkon közzé tesszük. A 2019-es önértékelés kapcsán megfogalmazódott, hogy a könnyebb érthetőség és áttekinthetőség érdekében eredményeinket **infografika** formájában is közzé kellene tennünk. Ezért 2020 végén készült egy infografika az év eredményeiről, amelyet honlapunkon és a helyi újságban publikáltunk, majd a teljes körű használói elégedettség- és igényfelmérés eredményéről is, mely szintén megtalálható honlapunkon.

Fejlesztéseinket az eredmények tükrében hajtjuk végre. A programok tervezésénél figyelembe vesszük a **használói mérések eredményeit**, a megvalósítható javaslatokat ötletbörzéken közösen továbbgondoljuk, amelyből több új rendezvény született már.

A használók igényeire alapozva indítottunk **új foglalkozásokat, programokat**, kidolgoztuk a szolgáltatások további népszerűsítésének tervét. **Olvasói javaslatra** indult el pl. az *“Angolozó” társalgási klub*. Igény mutatkozott irodalmi, közéleti beszélgetésekre, szakmájukban sikeres emberekkel való találkozásra. Másrészt régóta szeretnénk valamilyen



módon megteremteni a lehetőségét a könyvtárban való kávéfogyasztásnak, amely a használók részéről is felmerült már több alkalommal is. Technikai és anyagi akadályok miatt azonban ezt eddig nem tudtuk megvalósítani. A kétféle igény találkozásaként *PubliCafe* címmel kávéházi hangulatú kulturális-közéleti programsorozatot indítottunk, amelyet beépítettünk 2021. évi rendezvénytervünkbe. A kávézás lehetőségét a programok alkalmával egy helyi vállalkozó együttműködésével valósítjuk meg.

Szintén használói igényre reagáltunk egy másik foglalkozás-sorozatunkkal, a “*Szombati Szöszmötölő*”-vel, amely felnőttek számára kínál közösségi élményt és lehetőséget kézműves alkotások létrehozására.

Könyvtárunk tapasztalata, hogy a gyermekek kiskamasz korban egyre kevésbé látogatják a könyvtárat. Ennek a problémának az orvoslására egy tini sarok kialakítását kezdtük el 2020-ban. Ahhoz, hogy a célcsoport számára a kialakítandó tér ideális és funkcionális legyen, ebbe a projektbe a használókat is be kívánjuk vonni. Kérdőíves felmérést végzünk a kiskamaszok körében, amelyből megtudhatjuk, hogy mire vágnak, így a tini sarokhoz kapcsolódó szolgáltatásokat az ő javaslataik alapján alakítjuk majd ki. A helyiség névadását is a gyerekek véleményei alapján szeretnénk megvalósítani.

Panaszkezelés

A személyes használat során felmerült és szóban jelzett használói panaszok azonnali kezelése a szolgáltatást nyújtó munkatárs kötelessége. A helybenhasználattal és dokumentum-szolgáltatással kapcsolatban észlelt és jelzett problémákat a kölcsönzőpultban, a felnőtt kölcsönzőterben és a gyermekkönyvtárban elhelyezett Probléma-feltáró űrlapon tartjuk nyilván. A hivatalos panaszok kezelésének eljárásrendjét rögzítő Panaszkezelési Szabályzatot 2021-től a **Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata** váltotta fel. Ez alapján a panaszok kivizsgálása az integritás felelős által történik. A könyvtárhasználók a hivatalos panaszokat a Panaszbejelentő űrlap kitöltésével jelezhetik felénk, amely honlapunkon és a helyszínen is megtalálható. A panaszkezelés csak a használó elégedettségéről kapott visszajelzés függvényében zárható le és tekinthető megoldottnak. A 2019-es önértékelés fejlesztendő területei közé tartozott a panaszkezelés folyamatszabályozása és a tevékenységgel kapcsolatos adatok nyilvántartása. Ennek megvalósítását az új szabályzatnak megfelelően 2021-ben tervezzük.



Környezettudatosság

A könyvtárhasználók bevonása a könyvtár tudatos működésébe eddig csak csekély mértékben valósult meg. A selejtezett könyveket **Könyvbörzén** értékesítettük, és évek óta működik **KönyvcsereIde** szolgáltatásunk, amely lehetőséget biztosít a használók számára szükségtelemmé vált könyveik “újrahasznosítására”. 2017-ben **Környezetvédelmi ajánló bibliográfiát** készítettünk. Több alkalommal szerveztünk **kézműves foglalkozásokat**, amelyek az újrahasznosítható alapanyagok felhasználási módjait helyezte előtérbe. **ÖkoKalauz** címmel programsorozatot szerveztünk, melynek témái között szerepelt a hulladékgazdálkodás. Mivel a 2019-es és 2020-as önértékelés eredménye is alátámasztotta, hogy ezen a területen van még tennivalónk, az egyik fejlesztendő területként a **Zöld könyvtár fejlesztési tervének kidolgozását** határoztuk meg. ➡ 8. kritérium

Kapcsolat a köznevelési intézményekkel

Fontos partnereink a nevelési és oktatási intézmények, amelyekkel 2019-ben aktívabbá és hatékonyabbá vált a kommunikáció. Korábban nehézséget jelentett, hogy a pedagógusokkal nem volt közvetlen kapcsolatunk, csak az intézményvezetőkön keresztül, hivatalos úton juthatott el a pedagógusokhoz az információ. Ez nem volt elég hatékony, valamint a foglalkozások is megújításra vártak, mivel statisztikai adataink alapján kevés csoport vette igénybe ezeket. Ezért teljesen átdolgoztuk az óvodai, iskolai csoportoknak szánt kínálatunkat. Innovációként a különböző, gyerekeknek szóló **kiállításokhoz interaktív foglalkozásokat** kapcsoltunk, amelynek köszönhetően a könyvtárba látogató gyerek csoportok számát a korábbi évekhez képest megsokszoroztuk. Ekkor nyílt lehetőségünk a pedagógusok közvetlen elérhetőségeit is felvenni a partnerlistánkba.

Kibővített kínálatunkról 2020-ban a köznevelési intézmények számára **Lyukasóra: könyvtári foglalkozásajánló** címmel kiadványt készítettünk, amely rövid összefoglalóval ellátva, korosztályonként kategorizálva, tematizálva tartalmazza a csoportok számára elérhető könyvtári foglalkozásokat. Ezt nyomtatott és elektronikus formában is elküldtük Tiszaújváros és a környező települések intézményeibe.





Az elmúlt néhány évben több rendezvény kapcsán is erősítettük együttműködésünket a köznevelési intézményekkel, sőt kiterjesztettük azt a városon kívüli intézmények felé is. **A költészet napja alkalmából versmaratont, vetélkedőket, az ünnepi könyvhétre pedig rendhagyó irodalomórákat szerveztünk.**

Más könyvtárak jó gyakorlatait eddig is figyelemmel kísértük, és beépítettük szolgáltatásaink, programjaink közé (pl. Vakrandi egy könyvvel). Csatlakoztunk **“Az én könyvtáram”** mintaprogram kipróbáló könyvtárként, amelynek megvalósításában 2018-ban együttműködtünk a Kazinczy Ferenc Református Általános Iskolával. Munkatársunk 2019-ben előadást tartott a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtárban szervezett szakmai napon a kipróbált mintaprogram tapasztalatairól. Együttműködési megállapodás keretében vállaltuk három éven keresztül három mintaprogram megvalósítását.

Partneri elégedettségmérést 2020-ban Tiszaújváros és környéke iskoláiban végeztünk, és könyvtárunk online szolgáltatásairól kialakított véleményüket, elégedettségüket mértük fel. Partnereinktől kevés visszajelzést kaptunk, de a felmérés tárgyával mindannyian elégedettek voltak.

Kapcsolat az egyéb kiemelt partnerekkel

A könyvtár több civil szervezettel is együttműködik. Rendszeresen itt tartja rendezvényeit a *Kaffka Margit Pedagógus Nyugdíjas Klub* és a *Tiszaújvárosi Sport Club Természetjáró Szakosztálya*. A könyvtár díjmentesen biztosítja számukra az előadóterem használatát, időnként közösen szervezünk rendezvényeket.

A Tiszaújvárosi Református Egyházközség Nikodémus Idősek Otthonában működik a *Paletta Baráti Kör*, egy lelkes irodalomszerető csoport. Irodalmi műsoraik bemutatóját évek óta közösen szervezzük meg a könyvtárban.

Az *Alapítvány Tiszaújváros Gyermekeinek Egészségéért* helyi szervezettel együttműködésben a múlt évben több előadást valósítottunk meg.

A *Magyar Vöröskereszt*tel is jó kapcsolatot ápolunk, a szervezet rendszeresen a könyvtárban szervezi meg a véradást, valamint a véradó ünnepségeket is.



2020-ban indítottuk strandkönyvtári szolgáltatásainkat, melyet a Tiszaújvárosi Gyógy- és Strandfürdővel együttműködésben valósítottunk meg.

Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

Könyvtárunk szervezeti kultúrájában nagyon fontos szerepe van a kommunikációnak, amely a hatékony információáramlást biztosítja a munkatársak és a vezetés között, segít a szervezet stratégiai céljainak megismertetésében, az elérésükhöz szükséges erőforrások mozgósításában, valamint a jó munkahelyi légkör megteremtésében. Ezt a képet árnyalja, hogy integrált intézmény részeként működünk, ami hatással van a **belső kommunikációra**. Az összevont intézményben évente minimum két alkalommal összmunkatársi értekezleten veszünk részt, ahol esetenként a fenntartó is képviselteti magát.

A könyvtári intézményegységben minden hónap első hétfőjén **munkatársi értekezletet** tartunk, amelyen 2019-től az intézmény igazgatója is részt vesz, így a munkatársak közvetlenül hozzájuthatnak a szervezetet érintő legfontosabb információkhoz. 2015-től az értekezletekhez **tervlapot** készítünk, amely ismerteti a tervezett témákat és felelőseiket. Az értekezletet követően 1-2 napon belül a munkatársak e-mailben megkapják az arról készült **emlékeztetőt**, amely tartalmazza az elhangzottak rövid ismertetését, a döntéseket és a határidős feladatokat. Mindkét dokumentum elérhető a **könyvtár belső hálózaton**. A munkavégzéshez szükséges legfontosabb tudnivalók a **dolgozói faliújságra** is kikerülnek (pl. heti beosztás, programok). A leggyakrabban használt tájékoztatási forma az **e-mail**, amelyet minden munkatárs rendszeresen figyel a munkanap folyamán.

Könyvtárunk az információk kezelésére belső tároló rendszereket/szervereket működtet. A könyvtári belső hálózaton a **Központi Dokumentumtár mappában** tároljuk a könyvtár működését meghatározó, véglegesített dokumentumokat, szabályzatokat. A **Fontos anyag mappában** helyezük el az éppen folyamatban lévő, még le nem zárt anyagokat. A munkatársak neve alatti mappákban a saját szakterületük aktuális munkaanyagai tárolódnak. A hálózaton gyűjtjük a tájékoztatáshoz szükséges információkat, a rendezvények fotóit.

2018-tól rendszeresen használjuk a **Google Drive**-ot munkafolyamatok megosztására, párhuzamos szerkesztésére, nyilvántartására, felmérések, kvízek készítésére, valamint ezek ideiglenes tárolására.



A belső kommunikáció hatékonyságának növelése, mint a dolgozók részéről jelentkező igény, több felmérés eredményében is megjelent: a 2015-ös önértékelésben, a 2017. évi szervezeti kultúra felmérésben, valamint a 2019-ben végzett belső kommunikációs felmérésben is. A felmérések eredményeként a következő intézkedések történtek:

- ✓ 2016. májusában készült el a könyvtár **Kommunikációs terve**.
- ✓ A 2017. évi szervezeti kultúra felmérés eredményeként készítettük el az **éves munka- és rendezvényterv táblázatot**, amelyet a vezetés havonta frissített, és a soron következő munkatársi értekezleten ismertetett. Az azóta drive-on elérhető éves rendezvényterv minden kollégának segítséget nyújt feladatai végzésében, és munkájának megtervezésében. A részletes munkaterv nem töltötte be funkcióját, így azt mindenki egyetértésére elhagytuk.
- ✓ A 2019-ben végzett belső kommunikációs felmérés és a 2020-as használói elégedettség- és igényfelmérés eredményeinek tükrében 2021-ben készült el a módosított **Külső és belső kommunikációs terv**.

A minőség szemlélet kialakításának köszönhetően a korábbi évekhez képest sokat javult a folyamat, a rendszerbe épített kommunikációs csatornák igénybevétele többé-kevésbé eléri a célját. A vezetésnek kell elsődlegesen arra ösztönözni a munkatársakat, hogy rendszeresen használják a rendelkezésre álló formális csatornákat a munkavégzésükhöz szükséges információk megszerzésére. Másrészről a kedvelt kommunikációs eszközök használatát lenne érdemes szorgalmazni.

A formális belső kommunikáció rendszeresen alkalmazott csatornái:

- ✓ Munkatársi értekezlet (évente min. 10 alkalom)
- ✓ Munkacsoport megbeszélés (ütemterv alapján)
- ✓ Projekt megbeszélés (szükség szerint)
- ✓ Vezetői értekezlet (évente min. 10 alkalom)
- ✓ Belső levelezés (megnyitás naponta min. két alkalommal)
- ✓ Belső hálózat (napi rendszerességgel)
- ✓ Google Drive (rendezvényterv táblázat, partnerlista, statisztika, beszámoló, munkaterv) (min. havonta)
- ✓ Belső képzés (évente min. 4 alkalom)



- ✓ Faliújság (heti rendszerességgel)
- ✓ Névvvel ellátott üzenődoboz (naponta)
- ✓ Hírlevél kiküldése a munkatársak részére is
- ✓ Személyes beszélgetés

Az IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

A rendelkezésünkre álló IKT eszközök fejlesztésére az elmúlt években sajnos nem volt lehetőség, a legtöbb számítógépünk életkora 5 éves vagy annál idősebb. 2019-ben a fenntartó kérésére felmértük gépeink állapotát, amelyben a Windows 10 Professional és az MS Office Windows 10 alatti futtatásának alkalmasságát vizsgáltuk. A felmérésből megállapítottuk, hogy 9 db számítógép alkalmas a rendszerben történő működésre, amelyeket szinte teljes egészében az olvasók használnak. Ez a tény jelentősen befolyásolja mindennapi munkánkat. A rendelkezésünkre álló segédsoftverek mellett (Corel Draw, Magix Vegas Movie Studio 16 videószerkesztő szoftver, PDF Converter) igyekszünk felkutatni és alkalmazni az ingyenesen hozzáférhető programokat. 2019-től kiadványszerkesztéshez és PR tevékenységünkben napi szinten használjuk a CANVA online programot. 2020-tól az e-learning tananyagok és az ismeretterjesztő bemutatók készítéséhez a GENIALLY szoftver, kvízek összeállításához a WORDWALL, a GOOGLE FORMS és a KAHOOT! alkalmazások segítik munkánkat. Videó bejegyzéseink és podcast előadásaink szerkesztéséhez előszeretettel alkalmazzuk a CAMTASIA programot.

A pandémia idején jelentős fejlesztést hajtottunk végre az **online tartalmak készítésében**. Videót készítettünk az online katalógus használatáról és a részleges szolgáltatás indításáról, az online vásárlásról, valamint könyvtrailerekkel, mesefeldolgozásokkal, kézműves foglalkozásokkal, virtuális bemutatókkal, helytörténeti témájú videókkal színesítettük szolgáltatásainkat, melyeket honlapunkon és **közösségi oldalainkon** is közzétettünk. **Youtube csatornánkon** jelenleg 60 db videó található, ezzel 12-szeresére növeltük a felületen található kisfilmeket.

Honlapunkon 2020 márciusában létrehoztuk a “*Maradj otthon*” menüt (most már [hashtag](#)), amelyben naprakész tájékoztatást nyújtottunk a koronavírus világhelyzetéről, folyamatosan bővülő linkgyűjteményt állítottunk össze az iskolai oktatást és tanulást segítő webtartalmakról. A gyermekek számára *Mesetarisznya* címmel kreatív kézműves ötletekkel



egybekötött mesefeldolgozásokat készítettünk videó formájában. *Rajzolj és alkoss velünk!* című tehetséggondozó kézműves foglalkozásunk minden héten online formában jelent meg és adott hasznos ötleteket a szabadidő eltöltéséhez. Munkatársaink változatos témákban blogokat írtak, dokumentumajánlókat készítettek. A jeles eseményeket az online térben igyekeztünk megünnepelni. A Költészet napjához és a világnapokhoz kapcsolódóan játékos feladatokat, kvízeket, online kiállításokat és bemutatókat készítettünk.

2020. november 3-án az újbóli bezárás után hoztuk létre a honlapunkon a *#MaradjVelünkOnline* hashtag-et, amely során 6 hónap alatt 120 bejegyzés (blog, ajánló, virtuális bemutató, e-tananyag) készült a honlapunkon.

#MaradjVelünkOnline



A 2019-es partnerelégedettségi felmérésben igény jelentkezett arra, hogy több ponton csatlakozhatna a könyvtár a tantervhez, hozzájárulhatna a tanórák színesebbé tételéhez. Az igényekhez alkalmazkodva 2020-ban alakult meg az **e-learning projektcsoport**, amely az idei évtől állandó munkacsoportként működik tovább. Honlapunkon az e-learning menüpontban érhetők el a különböző alkalmakra készített oktatást kiegészítő digitális tartalmak.

e-learning



Infrastruktúra, épületüzemeltetés és fenntartás

A könyvtár épületét bővítés és teljes felújítás után 1998-ban adták át, amely a város központi részén, könnyen megközelíthető helyen található. Látogatóink ingyenesen parkolhatnak, a kerékpárral érkezők számára kerékpártároló is biztosított. A helyiségek nagy része légkondicionált, a fűtés a központi távhőszolgáltatástól függetlenül, saját gázkazán révén üzemel. A világítást az álmennyezetbe süllyesztett energiatakarékos izzók biztosítják, amelyek cseréje folyamatos. A 2019-es és 2020-as önértékelésben fejlesztendőterületként jelent meg a világítás korszerűsítése az olvasói terekben, erre azonban anyagiak hiányában egyelőre nincs lehetőségünk.



A könyvtár épületének kezelését, gondnoki, takarítási, karbantartási, felújítási feladatait a TIK végzi. A két intézmény közötti együttműködést szerződés szabályozza. Infrastrukturális beszerzések, karbantartások évről évre tervezetten és folyamatosan történnek. Festési, felújítási igényeinket évente jelezzük a TIK felé, amelyek teljesíthetőségéről a fenntartó dönt.

2016-ban önkormányzati forrásból valósult meg a teljes akadálymentesítés: mozgássérült mosdót alakítottak ki, személyi lift került a teherlift helyére, a főbejárat ajtaját pedig fotocellásra cserélték. A földszinti akadálymentes olvasói mosdó pelenkázóval felszerelt. A Gyermekkönyvtárban szoptatáshoz és pelenkázáshoz alkalmas helyiség is található. 2020-ban a feltételrendszernek megfelelően elnyertük a **Családbarát szolgáltatóhely címet**.

Olvasói tereinket és a munkahelyeket a kor elvárásainak megfelelő technikai ellátottsággal szereltük fel. A bútorzat megfelel az olvasói igényeknek, lehetőségeinkhez mérten folyamatosan modernizáljuk. A könyvtár vezetése nagy figyelmet fordít a munkakörülmények ideálissá tételére, tiszta rendezett munkakörülményeket biztosít. Az elmúlt években lecseréltük a dolgozói székeket, új foteleket, szőnyeget, szalagfüggönyöket vásároltunk.

A 2016-os önértékelésben is gyengeségként fogalmazódott meg az épület tagoltsága. Stratégiai céljaink között szerepelt olyan könyvtári terek kialakítása, amelyek alkalmasak a közös munkára, tanulásra, kutatásra, interaktív közösségi programokra. Elképzeléseink megvalósítására nem állnak rendelkezésünkre megfelelő infrastrukturális feltételek és anyagi erőforrások. A felnőttkönyvtár terei nyitottak, rendezvények tartására az üvegkupola alatti rész, illetve az előadóterem alkalmas. Klubjaink és a civil szervezetek rendezvényeit is az előadóteremben tartjuk, melyet ezen kívül külső személyek és cégek is igénybe vehetnek. Ennek bérlete a TIK-en keresztül, de az egyeztetés a bérlő részéről velünk zajlik. A több célra használt helyiség folyamatos átrendezése sok időt és energiát kíván a munkatársaktól, kihasználtsága folyamatos.

A Helytörténeti Gyűjtemény irodája és dokumentumállománya a könyvtár 3. emeleti raktárhelyiségeiből 2019. második félévében egy másik épületrészbe költözött. A visszakapott helyiségeket részben raktározásra, részben a digitális kompetenciafejlesztő foglalkozások oktatótermeként használjuk.



5. kritérium: FOLYAMATOK

A folyamatszabályozás helyi rendszere

A minőségirányítás egyik legfontosabb pillére a könyvtári folyamatok minőségének állandó javítása, hiszen ez teszi lehetővé a személytől független magas színvonalú szolgáltatások biztosítását. A **Folyamatszabályozási munkacsoport** 2015-ben alakult 3 fővel. 2019-ben a személyi változások miatt a munkacsoport összetétele is többször módosult, ez befolyásolta a munkavégzés hatékonyságát. Az új munkacsoport-vezető érkezésével nagyobb lendületet kapott könyvtárunk folyamatszabályozási tevékenysége.

A munkacsoport fő feladatai:

- ✓ a folyamatok meghatározása és a kulcsfolyamatok kijelölése,
- ✓ a folyamatleltár rendszeres felülvizsgálata és aktualizálása,
- ✓ a folyamatok szabályozása,
- ✓ a jelenlegi folyamatok leírása és ábrázolása,
- ✓ a folyamatgazdák kijelölése,
- ✓ a folyamatokban rejlő hibák feltárása, a beavatkozás kezdeményezése,
- ✓ a szükséges dokumentáció előállítása,
- ✓ az elkészült folyamatleírások, ábrák folyamatos felülvizsgálata (a folyamatgazdák együttműködésével), szükség esetén módosítása.

Az első intézkedései között szerepelt az intézmény fő-, támogató- és vezetési folyamatainak azonosítása. A **folyamatleltár** elkészítése során meghatároztuk a folyamatok közötti kapcsolatokat, az al- és részfolyamatokat. Az első folyamatleltár 2016-ban készült el, melyet azóta többször felülvizsgáltunk és aktualizáltunk. A táblázatban feltüntetjük a folyamatok mellett a folyamatgazdákat, a kompetenciahatárokat, az indikátorokat és a mérési gyakoriságot.

A folyamatok azonosításán túl meghatároztuk a könyvtári stratégiában megfogalmazott célok megvalósítását biztosító **kulcsfolyamatokat**, melyek köre a célok változásának megfelelően időről időre változik. Ezeket a kulcsfolyamatokat kiemelten kezeljük, felülvizsgáljuk és szükség esetén a beavatkozásokat is elkészítjük.



Kódok		Kulcsfolyamatok	Folyamat-gazda
VF	V1.1	STRATÉGIAI TERVEZÉS	A
	V2.1.1.1	INTÉZMÉNYI ÖNÉRTÉKELÉS	ZS
	V2.1.2	FOLYAMATSZABÁLYOZÁS	A
FF	F1.1	BEIRATKOZÁS, REGISZTRÁLÁS	K
	F1.2	DOKUMENTUM KÖLCSÖNZÉS	K
	F2.4.1.1	INTÉZMÉNYI HONLAP SZERKESZTÉSE	A
	F2.4.2	KÖZÖSSÉGI OLDALAK KEZELÉSE	A
	F5	STRANDKÖNYVTÁR	G
TF	T1.1.1	ÁLLOMÁNYGYARAPÍTÁS (beszerzés útján)	B

1.sz. táblázat

AZONOSÍTOTT KULCSFOLYAMATOK

A folyamatszabályozás fontos eleme az adott folyamat gazdájának meghatározása, aki nem más, mint a folyamat tervezéséért, működtetéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért, fejlesztéséért felelős személy. 2020-ban a felelősségérzet erősítése érdekében minden folyamatgazda **“Folyamatgazdai megbízások”** nevű megbízólevelet kapott, ami pontosan leírja feladataikat, illetve a teljesítés ellenőrzésének, értékelésének módját. A folyamatgazdák kijelölésével rögzítésre kerültek a felelőségek és a kompetenciahatárok is.

Az azonosított folyamatok közül 2016-ban 7 folyamat leírása történt meg, jelenleg 23 folyamat van dokumentálva, melyből **12 folyamat újbóli felülvizsgálata** is megtörtént.

A folyamatgazda a folyamatban résztvevő munkatársakkal és a Folyamatszabályozási munkacsoporttal közösen **ellenőrzési pontokat** épít be a dokumentációba, és meghatározza a **teljesítménymutatókat**, melyek segítségével a folyamatok mérése megvalósítható. A meghatározott időközönként elvégzett folyamatgazdai mérések, és más, a folyamathoz kapcsolódó használói felmérések eredményei alapján hajtjuk végre szükség esetén a beavatkozást és a folyamat javítását.



A 2020-ban létrehozott **“Mérések eredményei” nyilvántartásban** rögzítjük azokat a folyamatméréseket, melyekre intézkedéseket határoztunk meg. Eddig 10 folyamat mérése valósult meg, ezek közül 4 folyamatnak a második mérése is megtörtént. A munkacsoport ütemtervében 2021-ben kiemelt szerepet kap a szabályozott folyamatok mérésének elvégzése.

Folyamat neve	Mérési időszak	Mérés dátuma	Fejlesztés módja	Elvárt eredmény	Megvalósulás mértéke
F1.2.1 Kölcsönzés	2017- 2018-2019	2020. 01.10.	Intézkedési terv – Kölcsönzés népszerűsítése	Több dokumentum-kölcsönzés	2020-ban a Könyvhajhász akció keretében a legtöbb dokumentumot kölcsönzött olvasó díjazása.
F1.1.1 Beiratkozás	2017- 2018-2019	2020. 01.13.	Intézkedési terv - A beiratkozott olvasók számának növelése érdekében a könyvtári foglalkozások, klubok résztvevőinél bevezetjük a kötelező regisztrációt, illetve felajánljuk a beiratkozás lehetőségét.	Több beiratkozott / regisztrált olvasó	Az új Könyvtárhasználati szabályzat tartalmazza a módosításokat, mely 2021. január 1-től érvényes
F1.1.1 Beiratkozás	2017- 2018-2019	2020. 01.13.	Intézkedési terv - A könyvtári foglalkozásokat szükséges megújítani, kiadványt készíteni és az óvodáknak, iskoláknak kiajánlani.	Több gyermekolvasó	Intézkedési terv készült a tájékoztató rendszer megújítása pályázat keretében, amelyben szerepel a LYUKASÓRA című könyvtári foglalkozásajánló kiadvány. Az elkészült kiadványt eljuttattunk a helyi és a környező települések iskoláinak, óvodáinak. A foglalkozásajánló felkerült az intézmény honlapjára is.
F1.1.1 Beiratkozás	2017- 2018-2019	2020. 01.13.	Több beiratkozási akció	Több beiratkozott olvasó	Még nem készült intézkedési terv
F1.1.1 Beiratkozás	2017- 2018-2019	2020. 01.13	Fejlesztési terv - Gyermekkönyvtár arculatának megújítása (ifjúsági sarok)	A fiatalok megszólítása, több gyermekolvasó	2020: A Tinisarak helyének kiválasztása, az ifjúsági könyvvállomány áthelyezése ebbe a térbe.

2.sz. táblázat
MÉRÉSEK NYILVÁNTARTÁSA



Könyvtárunk folyamatosan alakítja a folyamatszabályozással kapcsolatos dokumentációját. A **Kockázatelemzés**, a **Folyamatleírás** vagy **Folyamatábra**, és a **Szolgáltatási előírás** mellé 2020-ban újonnan került be a **Folyamatmenedzsment űrlap**, melynek célja az adott folyamat sok szempontú elemzése, mely egy összesítő adatot nyújt az adott folyamatról. Ezen űrlapok az új folyamatok szabályozása, illetve a szabályozott folyamatok felülvizsgálata során készülnek el. Az adott folyamatról elkészült dokumentáció minden esetben megtalálható a folyamatgazdánál, illetve elérhető (elsősorban a Szolgáltatási előírás) a folyamatban résztvevő munkatársak számára is.

A folyamatos tudásmegosztás érdekében 2020-ban **belső képzéseket** szerveztünk munkatársaink részére, mely során ismertettük folyamatirányítási rendszerünk változásait, illetve gyakorlati feladatokat is végeztünk.

A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Könyvtárunk széleskörű partneri kapcsolatot ápol a helyi és országos szakmai szervezetekkel, a városi és megyei könyvtárakkal. A könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatásunk az ODR-n keresztül valósul meg, a dokumentum feldolgozást segítő bibliográfiai leírást az OSZK rendszerén keresztül (MOKKA) “hívjuk le”. A FSZEK “Én könyvtáram” projektjében, valamint a DJP programjában való részvétel elősegíti a köznevelési intézményekkel való hatékony együttműködést. Több alkalommal fogadtunk vándorkiállítást, valamint a Skandináv ház révén az Északi irodalom hete rendezvényhez is kapcsolódtunk. Folyamatosan keressük azoknak az együttműködéseknek a lehetőségét, amelyekkel használóink számára sokszínű művelődési élményt nyújthatunk.

Oktatást támogató tevékenységünk révén az óvodai és iskolai csoportoknak helyben és online is kínálunk foglalkozásokat, programokat, valamint e-tananyagokat fejlesztünk, melyek az iskolai képzést segítik, illetve kiegészítik. A helyi és több távolabbi középiskolával kötött együttműködési megállapodás alapján fogadjuk a diákokat közösségi szolgálatra.

Nyitott ajtókkal fogadjuk a helyi civil szervezeteket, amelyek célja és értékrendje illeszkedik küldetésünkhöz. Így valósult meg 2020-ban az “Alapítvány Tiszaújváros gyermekeinek egészségéért” közös együttműködésében egy környezettudatos rendezvény.



Integrált intézmény révén a rendezvények összehangolása és a hirdetések egyeztetése elengedhetetlen. Sikeres az együttműködésünk a Polgármesteri Hivatal informatikusával, hogy a honlapunk, mint kulcsfontosságú folyamatunk naprakész lehessen. Mivel integrált rendszerünk működtetése az ExLibris szolgáltatóval nem hatékony, így 2022-től az integrált könyvtári rendszer cseréjét tervezzük.

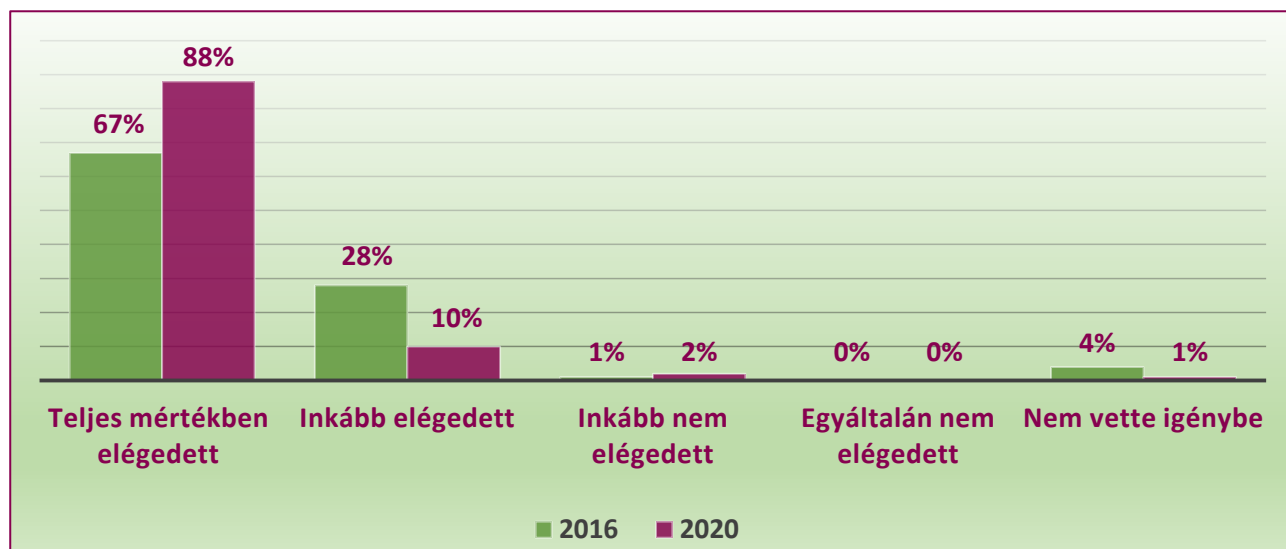
2020-tól augusztus hónapban a Tiszaújvárosi Gyógy- és Strandfürdő területén is biztosítjuk a könyvtári ellátást, amellyel igazodunk a strand szolgáltatásbővítési koncepciójához.



6. kritérium: ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK

A könyvtárról alkotott általános kép

Minden döntésünket alapvetően az a gondolat vezérli, hogy olvasóink elégedettek legyenek, minél színvonalasabb szolgáltatásokat vehessenek igénybe. Könyvtárunk megítélésével kapcsolatban objektív adatok elsősorban **olvasóink részéről** állnak rendelkezésünkre. A rendszeresen végzett használói mérések eredményei tükrözik olvasóink elégedettségének magas mértékét. Általában jó véleménnyel vannak szolgáltatásainkról, programjainkról, a könyvtárosokról és az épület állapotáról, felszereltségéről. Legutóbbi használói elégedettségmérésünk eredményéből kirajzolódik, hogy az olvasás szeretetén és a könyvek magas árfekvésén kívül a könyvtár jó híre, a szolgáltatások és programok jó színvonala miatt is létesítenek könyvtári tagságot.



5. sz. ábra

HASZNÁLÓK VÉLEMÉNYE A KÖNYVTÁRUNKRÓL

Olvasói vélemény a 2020-ban elvégzett teljes körű használói elégedettség- és igényfelmérésből:

“Nagyon jó a könyvtár, én újra és újra ráeszmélek, hogy mennyire fantasztikus hely és milyen felszerelt, mennyi új könyv van, bőven van miből válogatni. Nagyon sok az új beszerzés is. A könyvtárosok mindig kedvesen útbaigazítanak, ha kérek ajánlást, akkor érdeemben tudnak segíteni. A gyerekkönyvtárba járunk főleg, és tényleg dűskálni lehet a jobbnál jobb könyvekben, otthonra alig veszek, mert úgyis van sok jó a könyvtárban. Amíg



nézelődők, a gyerekek szívesen játszanak a játszós sarokban. Tisztaság van, igényes, új kialakítás, mindig van mit nézelődni, van valami kiállítás, szerintem a könyvtár már így is túlteljesít, annyi szolgáltatása van.”

Kevés adattal rendelkezünk azonban a **potenciális használók**, általában véve a lakosság véleményét illetően. Ez a réteg elsősorban a sajtón keresztül értesülhet tevékenységünkről, visszajelzések gyűjtésére azonban ebben a stratégiai időszakban nem került sor. **Átfogó adatgyűjtés** a városvezetés által, a 2015-2020 időszakban megvalósított Tiszaújváros Kulturális Stratégiájához készült. A szinterek, kulturális intézményegységek tárgyi-fizikai környezetét a kérdőívet kitöltők egy ötfokozatú skálán értékelték. Az összesített adatok alapján megállapítható, hogy a város kulturális szinterei közül a könyvtár tereivel és környezetével elégedettek a legjobban 4,22 pontos eredménnyel. Ezt követi a Kulturális Központ 4,09 ponttal, a harmadik helyen a „Villa Scederkyn” Tájház áll 3,73 ponttal. A Hamvas Béla Városi Könyvtár szolgáltatásairól elismerően és megelégedéssel nyilatkoztak a városban. Többen kiemelték a friss könyvek, folyóiratok, a naprakész információk elérhetőségét, pozitívan értékelték a könyvtári beszélgetős programokat. Kiválóan ellátottnak ítélik meg a városi könyvtárat. Az integrált intézményben igénybe vehető szolgáltatások közül a színházlátogatás után a második legnépszerűbb szolgáltatás a könyvtári kölcsönzés-olvasás lett.

Habár az adatok nem kizárólag a könyvtárra, hanem az integrált intézményre vonatkoznak, annak a helyi társadalomba való beágyazottságát támasztják alá a látogatói adatok, figyelembe véve a vizsgált önkormányzati dokumentumokat és a kérdőíveket. A kérdőíves eredmények szerint: a megkérdezettek 15%-a a felmérés hetében, 25%-a abban a hónapban járt az intézményben. Néhány hónapja a válaszadók 36%-a látogatott a központba, egy-két éve 21%. A helyi intézményhez való kötődést jól kifejezi, hogy a megkérdezettek 43%-a még soha nem keresett más településen könyvtári vagy művelődési házi szolgáltatást. A város aktuális kulturális stratégiáját a képviselő testület még nem fogadta el, de a friss adatok rendelkezésünkre állnak.

A **fenntartó részéről** érkező visszajelzések gyűjtése, a könyvtár érdekeinek képviselete és imázsának építése a fenntartó irányába csak közvetetten és korlátozottan valósulhat meg. Évente 1-2 alkalommal az összevont munkatársi értekezletek alkalmával érintőlegesen

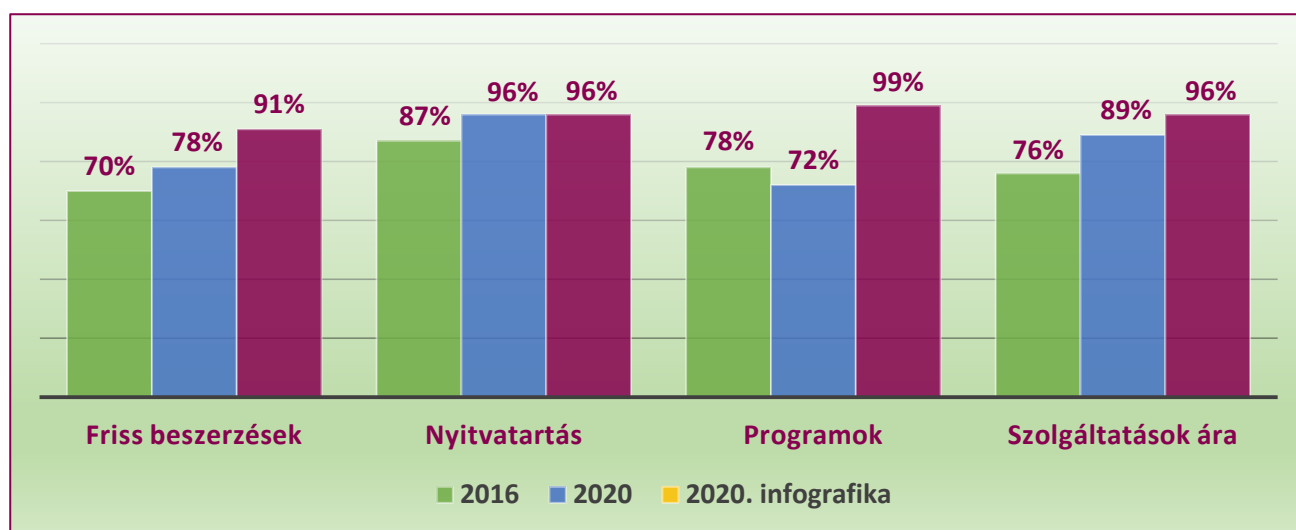


kapunk visszajelzést a fenntartótól munkánkkal való elégedettségéről. Munkaterveink megvalósítását rendre támogatja, elismeri azt a törekvésünket, hogy minden korosztályt igyekszünk bevonni a könyvtári szolgáltatásokba.

A használók elégedettsége

Minőségbiztosítási munkánk megkezdése óta 2012-ben, 2016-ban és 2020-ban végeztünk teljes körű használói elégedettség és igényfelmérést. A mérések során a kérdőíves módszert alkalmazzuk, amelyeket minden felmérés előtt felülvizsgálunk és az előző mérés tapasztalataira alapozva szükség esetén változtatunk a kérdéseken. A kérdések általában a könyvtárhasználati szokásokra, a szolgáltatások minőségére, a könyvtárosokról alkotott véleményre, a rendezvények színvonalára, a könyvtár felszereltségére és külső-belső állapotára vonatkoznak. Az elégedettség mérésén kívül minden alkalommal végzünk igényfelmérést is, nyitott kérdésekben van lehetőség az igények és az egyéb vélemények megfogalmazására.

A 2020-as kérdőívben a válaszlehetőségeken is változtattunk. A korábbi felmérésben az elégedettség mértékén kívül megjelölhették azt is, ha nem tudták eldönteni az adott kérdésre a választ. A 2020-as kérdőívben ilyen lehetőség nem volt. Helyette csak azon szolgáltatások értékelését kértük, amelyeket valóban igénybe is vettek. Így képet kaptunk arról is, hogy mely szolgáltatásainkat milyen mértékben veszik igénybe, azok mennyire kihasználtak.



6. sz. ábra
HASZNÁLÓK ELÉGEDETTSÉGE



A felmérés elemzésében a grafikonok tehát az igénybevétel mértékét is ábrázolják, azok is szerepelnek rajta, akik nem vették igénybe az adott szolgáltatást. Mivel azonban ez befolyásolja az elégedettségi adatokat, az elemzés alapján készült, korábban már említett infografikában már csak a valós igénybevevők elégedettségét ábrázoltuk.

A könyvtár nyitvatartásával, gyűjteményével, szolgáltatásainak minőségével, a szolgáltatások díjaival kapcsolatos visszajelzések javuló tendenciát mutatnak.

A nyitvatartás az előző felméréshez képest nem változott, olvasóink elégedettek vele. A könyvtár heti nyitvatartási óráinak száma a központi könyvtárban és a Tiszaszederkényi Fiókkönyvtárban heti 40 óra, a Tiszaparti Fiókkönyvtárban heti 10 óra. A központi könyvtár a hétköznapiokon 19 óráig, a szombatonként 13 óráig tartó nyitvatartása biztosítja azt, hogy az aktív dolgozó korosztály is el tudjon jönni a könyvtárba. Augusztus hónapban a Strandkönyvtári szolgáltatás keretében egy újabb helyszínen is elérhetőek voltunk. Szolgáltatásaink egy része (katalógus, előjegyzés, hosszabbítás, tájékoztatás, irodalomkutatás, könyvtárközi kölcsönzés, témafigyelés, könyvigénylés) pedig a könyvtár nyitvatartási idejétől függetlenül, online is igénybe vehető.

A **szolgáltatások díjai** évek óta nem emelkedtek. A hasonló népességű városok könyvtáraival összehasonlítva (Mezőkövesd, Pomáz, Dabas, Balassagyarmat, Szigethalom, Sátoraljaújhely, Tapolca) áraink az alacsonyabbak között vannak. 2021-től terveztük a szolgáltatások díjának emelését, a pandémia miatt azonban a vonatkozó kormányrendelet miatt ez még nem valósult meg.

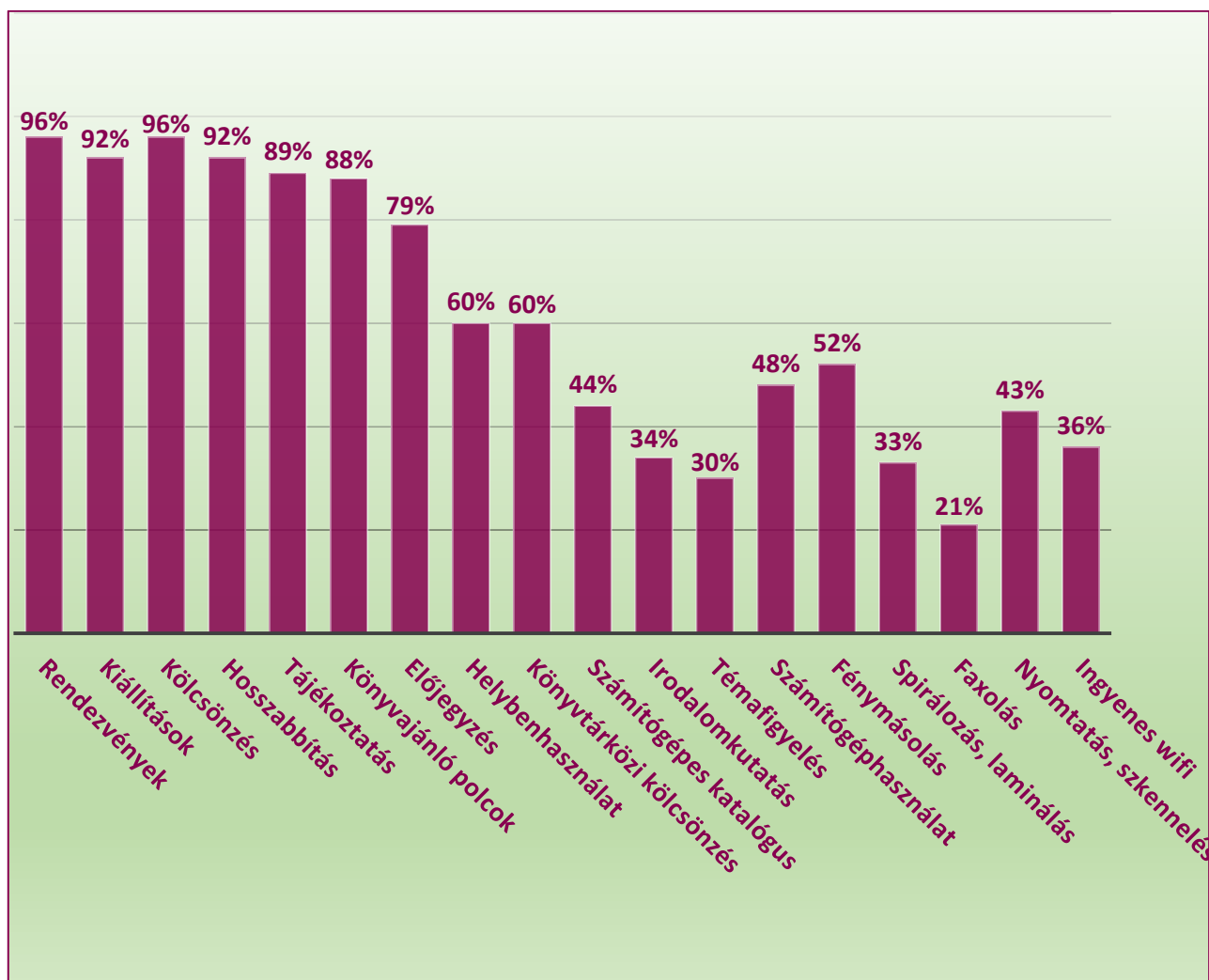
A 2020-as használói felmérés szerint a szolgáltatások árával való elégedettség javuló tendenciát mutat. A díjak megtalálhatóak a Könyvtárhasználati szabályzatban, a honlapon, a Közérdekű adatok között, az akadálymentes honlapon, nyomtatott formában a kölcsönzőpultnál és az e-olvasóteremben.

A 2020-as önértékelésben hiányosságként fogalmaztuk meg, hogy a **várakozási időre, az ügykezelési és ügyfeldolgozási időre** vonatkozó méréssel nem rendelkezünk, ezért intézkedésként megfogalmaztuk, hogy kidolgozzuk a mérés módját. Igyekszünk minden kérdésre a lehető legrövidebb időn belül válaszolni, negatív visszajelzést ezzel kapcsolatban nem kaptunk. A honlapon - a 2018-as fejlesztés óta - minden munkatárs e-mail címe és



telefonos mellékszám szerepel. E-mail és messenger üzenetben bármikor megkereshetik a könyvtárat, egy munkanapon belül válaszol a felelős munkatárs.

2016-ban végzett teljes körű használói elégedettség- és igényfelmérésben az egyes szolgáltatásokkal való elégedettséget nem vizsgáltuk külön-külön. 2020-ban részletesebben mértük fel ezt a területet. A helyben igénybe vehető szolgáltatásokat a megkérdezettek az alábbi arányban használták ki:

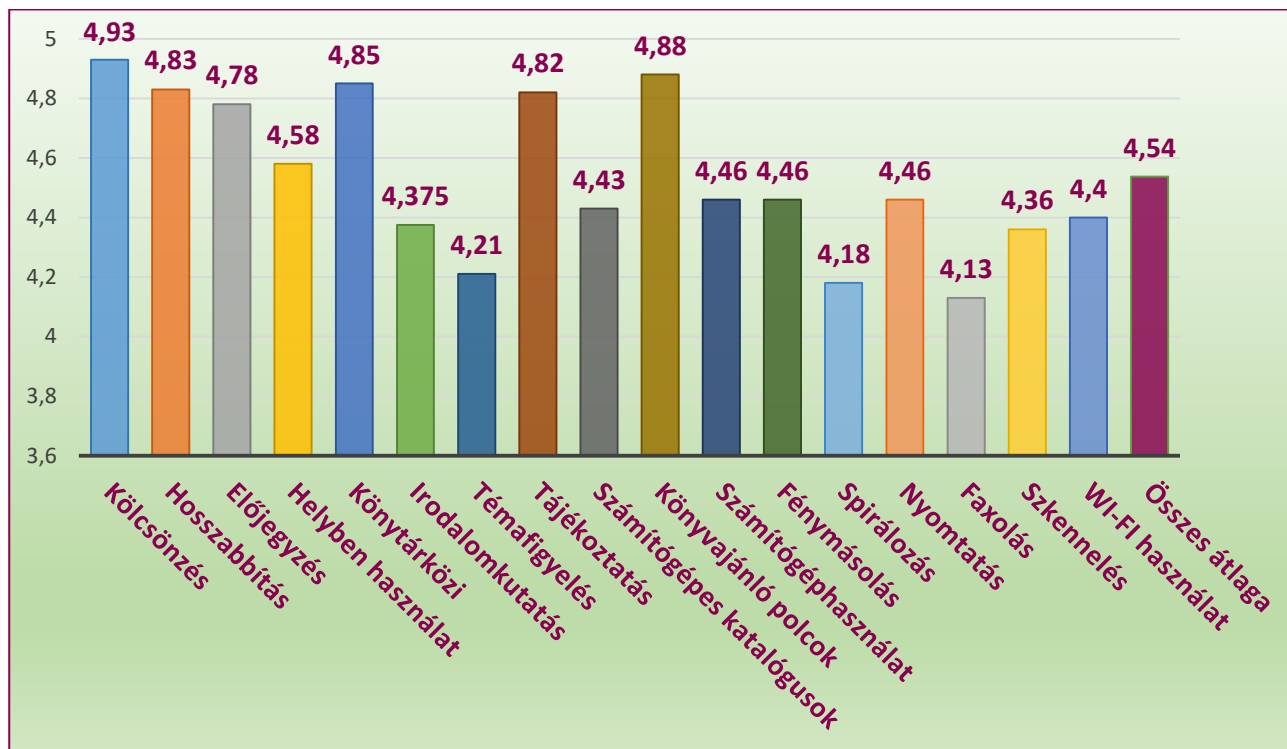


7. sz. ábra

**HELYBEN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK KIHASZNÁLTÓSÁGÁNAK
%-OS MEGOSZLÁSA**

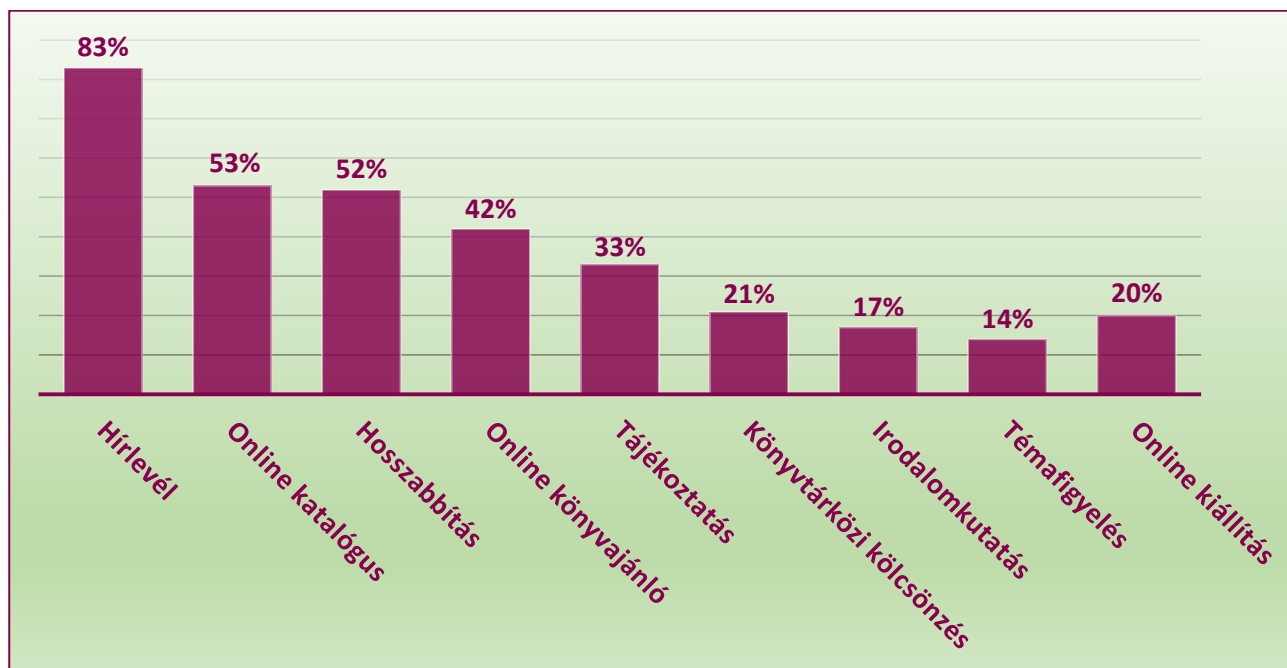


A helyben igénybe vehető szolgáltatásokkal való elégedettség súlyozott átlaga 4,5 lett.



8. sz. ábra

HELYBEN IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOKKAL VALÓ ELÉGEDETSÉG
(2020. évi használói elégedettségmérés)

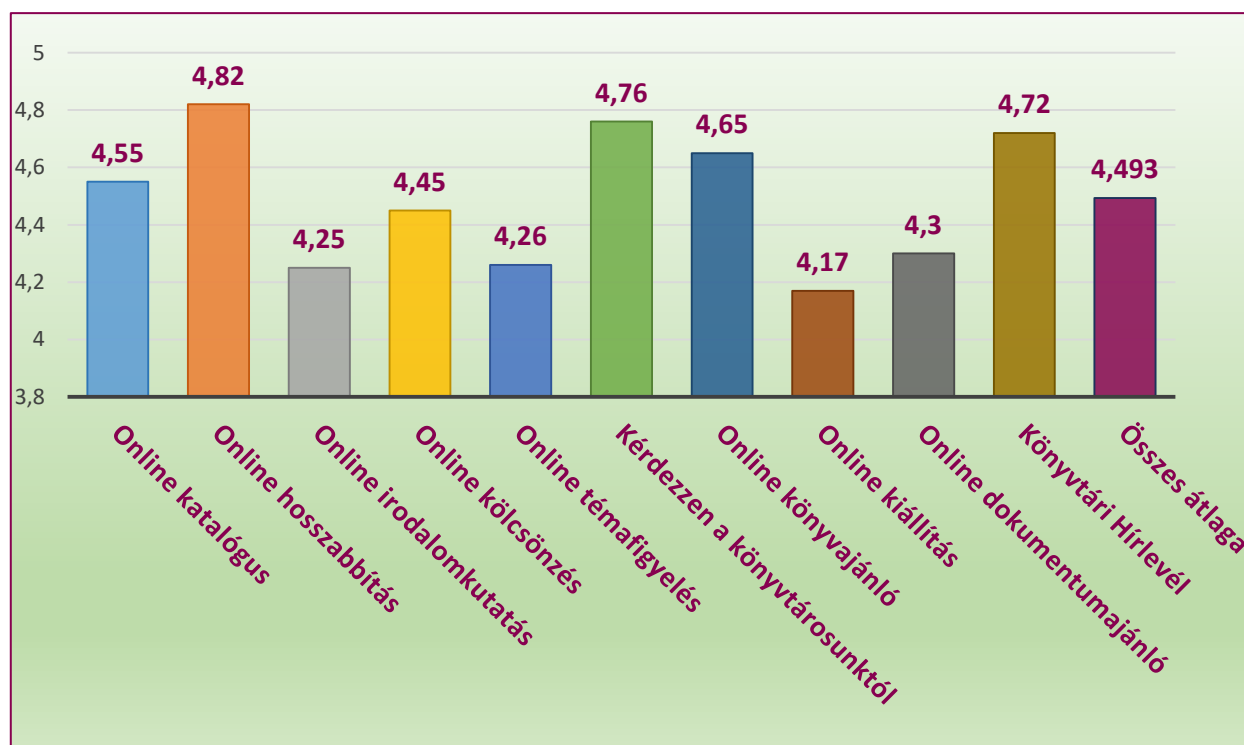


9. sz. ábra

ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK KIHASZNÁLTSÁGÁNAK %-OS MEGOSZLÁSA
(2020. évi használói elégedettségmérés)



Az **online szolgáltatásokkal** való elégedettség súlyozott átlaga 4,5 lett.



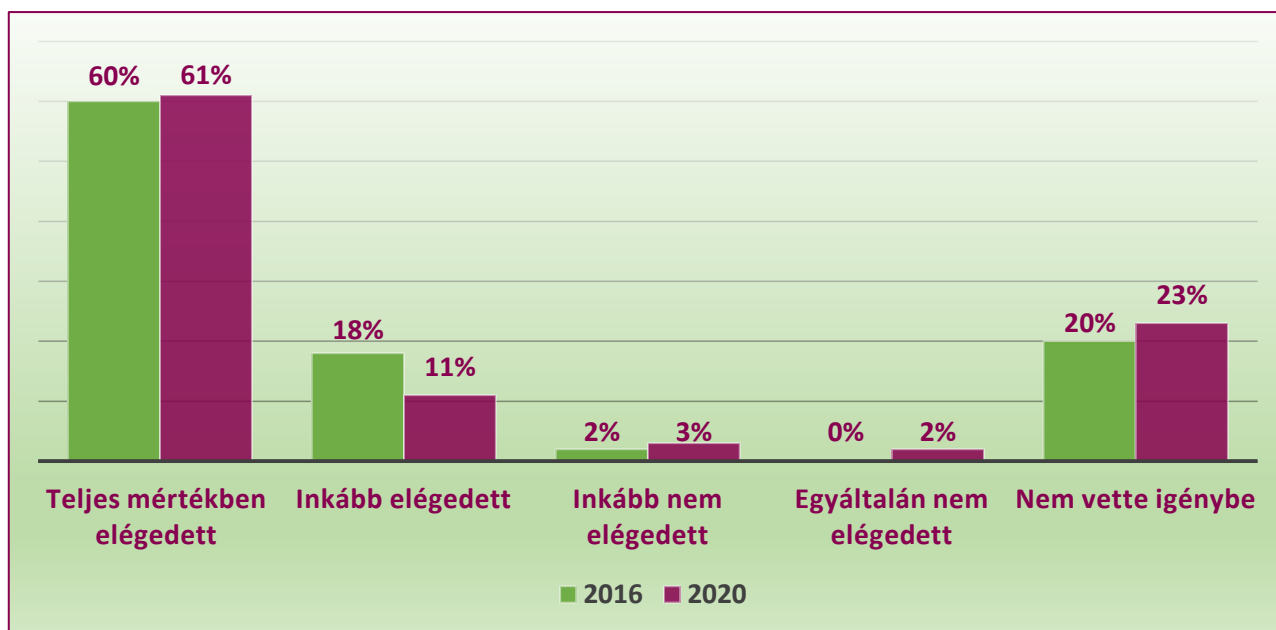
10. sz. ábra

ONLINE SZOLGÁLTATÁSOKKAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG
(2020. évi használói elégedettségmérés)

A rendezvényekkel való elégedettség

A programokkal való elégedettség 2016-hoz képest kis mértékben csökkent. Ennek egyrészt oka lehet, hogy a megkérdezettek 23%-a még nem vett részt rendezvényen. Másrészt az utolsó használói mérés éppen a pandémia évében volt, amikor a tervezettnél sokkal kevesebb programunk valósulhatott meg. Rendezvényeink tervezésénél minden alkalommal figyelembe vesszük a használói visszajelzéseket. A felmérés kapcsán érkezett, megvalósítható javaslatokat beépítettük a következő évek munkaterveibe.

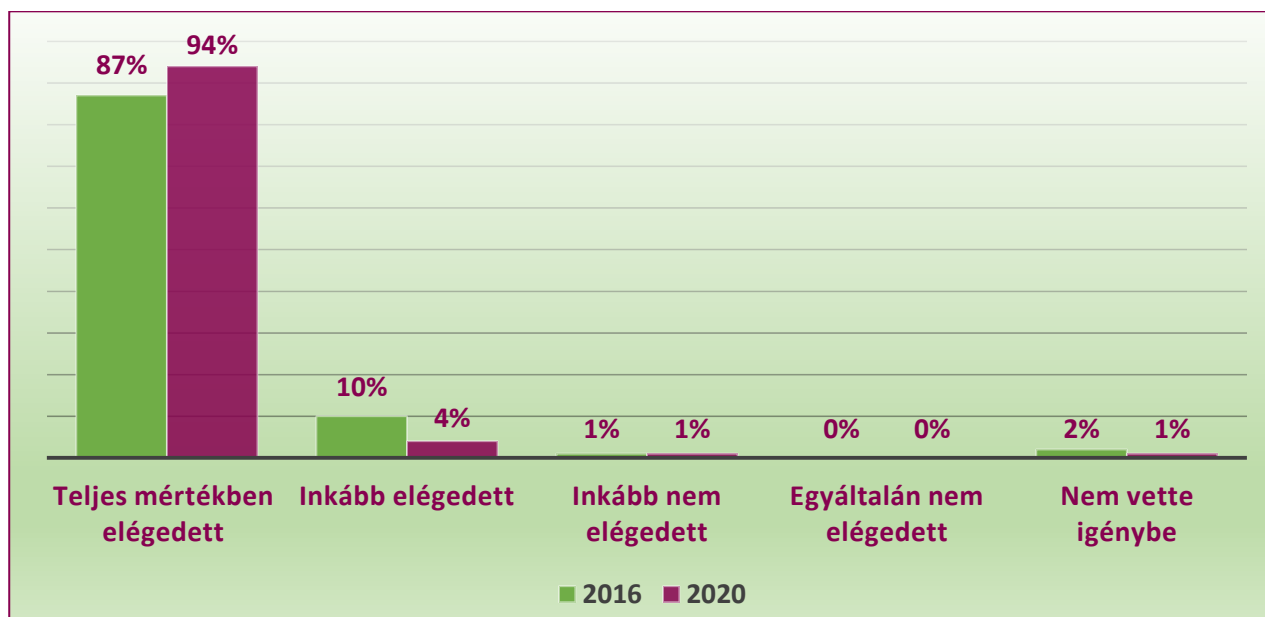
➡ 4. kritérium



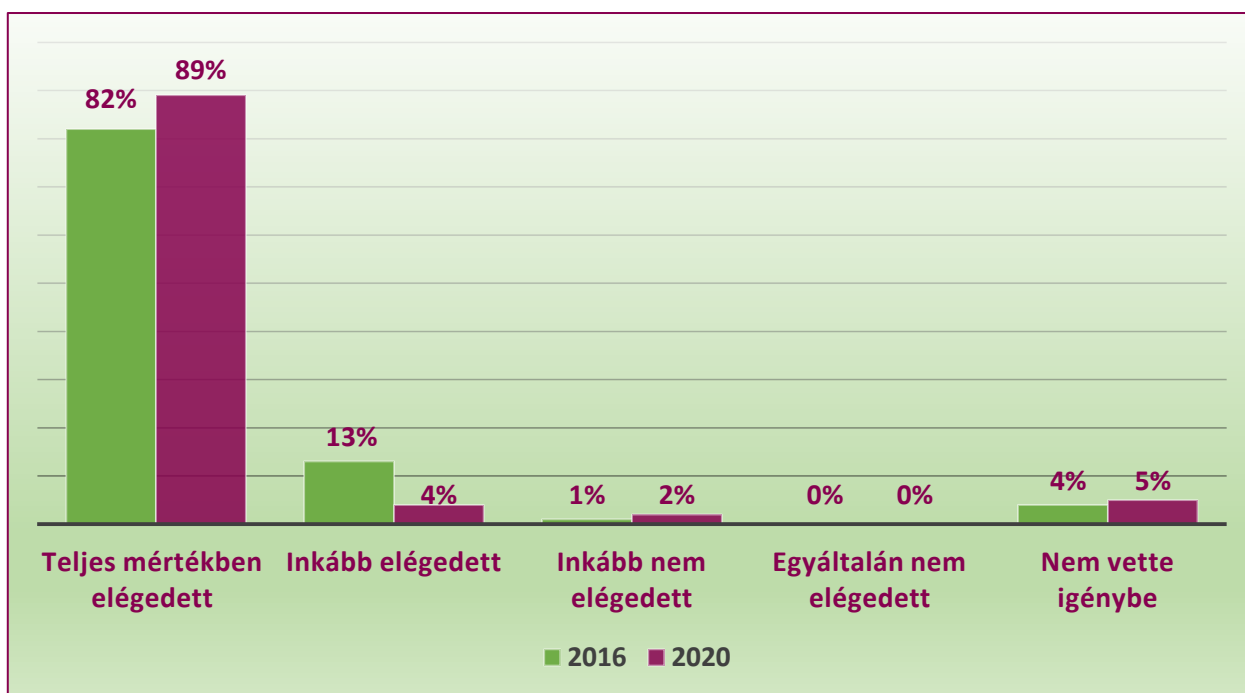
11. sz. ábra
RENDEZVÉNY ELÉGEDETTSÉG %-OS MEGOSZLÁSA

A könyvtárosokkal való elégedettség

A könyvtárosok segítőkészsége és szakértelme a 2016-os és 2020-as teljes körű felmérés idején is magas elégedettséget mutatott. Az olvasói igények mindig elsőbbséget élveznek, igyekszünk mindenkor maximális tudásunk szerint kiszolgálni látogatóinkat.



12. sz. ábra
KÖNYVTÁROSOK SEGÍTŐKÉSZSÉGE



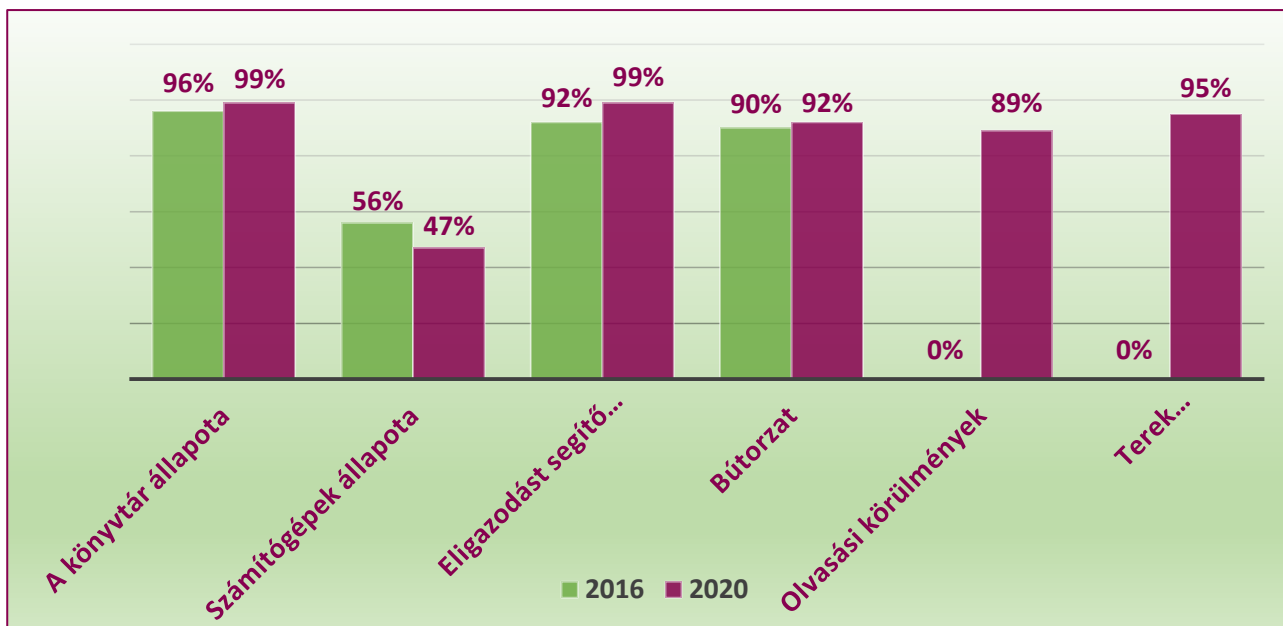
13 sz. ábra
KÖNYVTÁROK SZAKÉRTÉLMÉ

A könyvtár külső-belső állapotával való elégedettség

Az épület a közvélekedés szerint korszerű, modern, újszerű állapotban van, de valójában sok problémát okoznak a beázások. Használói felméréseink azonban általános elégedettséget tükröznek a könyvtár külső és belső állapotával kapcsolatban. Ezek az eredmények az utóbbi években javultak is a kisebb átalakításoknak, beszerzéseknek köszönhetően. A terek áttekinthetőségének javítása érdekében az egész könyvtárban megújítottuk és kibővítettük a tájékoztató rendszert, amely 2021-től segíti olvasóinkat az eligazodásban. Ennek hatékonyságával kapcsolatos mérést 2022-ben végezzük majd el.

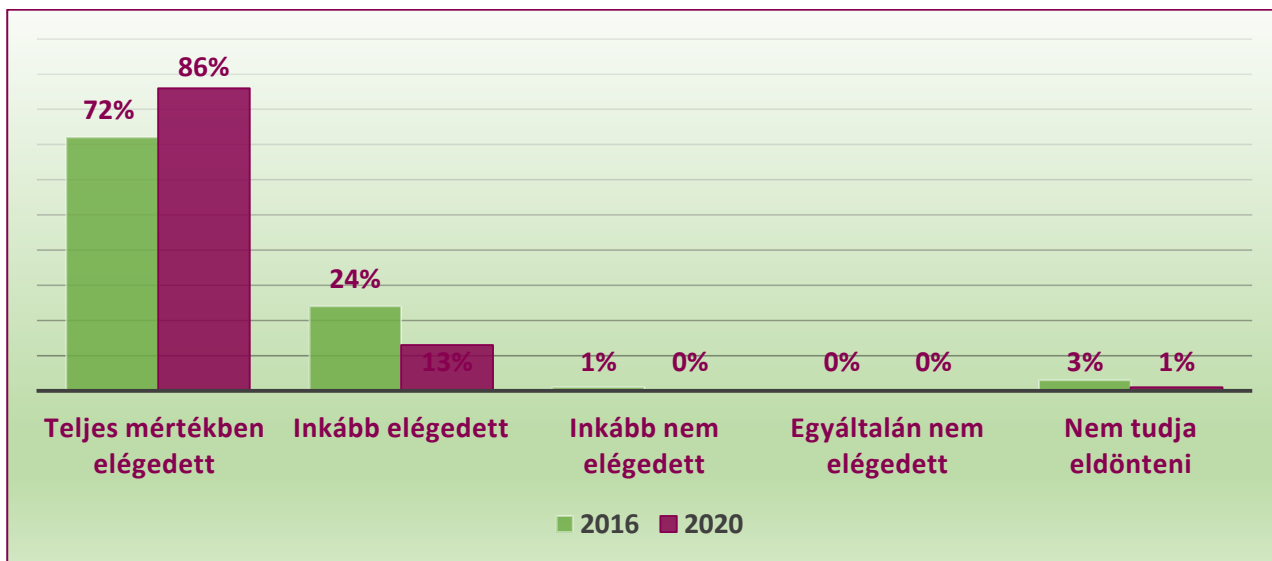
4. kritérium

A visszajelzések alapján szükséges lenne az olvasói terek világításának modernizálása és az olvasói számítógéppark frissítése, amelyeknek anyagi feltételei nem állnak rendelkezésre.



14 sz. ábra

A KÖNYVTÁR KÜLSŐ-BELSŐ ÁLLAPOTÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



15 sz. ábra

A KÖNYVTÁR BELSŐ ÁLLAPOTÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

A szolgáltatások alakítása a használók bevonásával

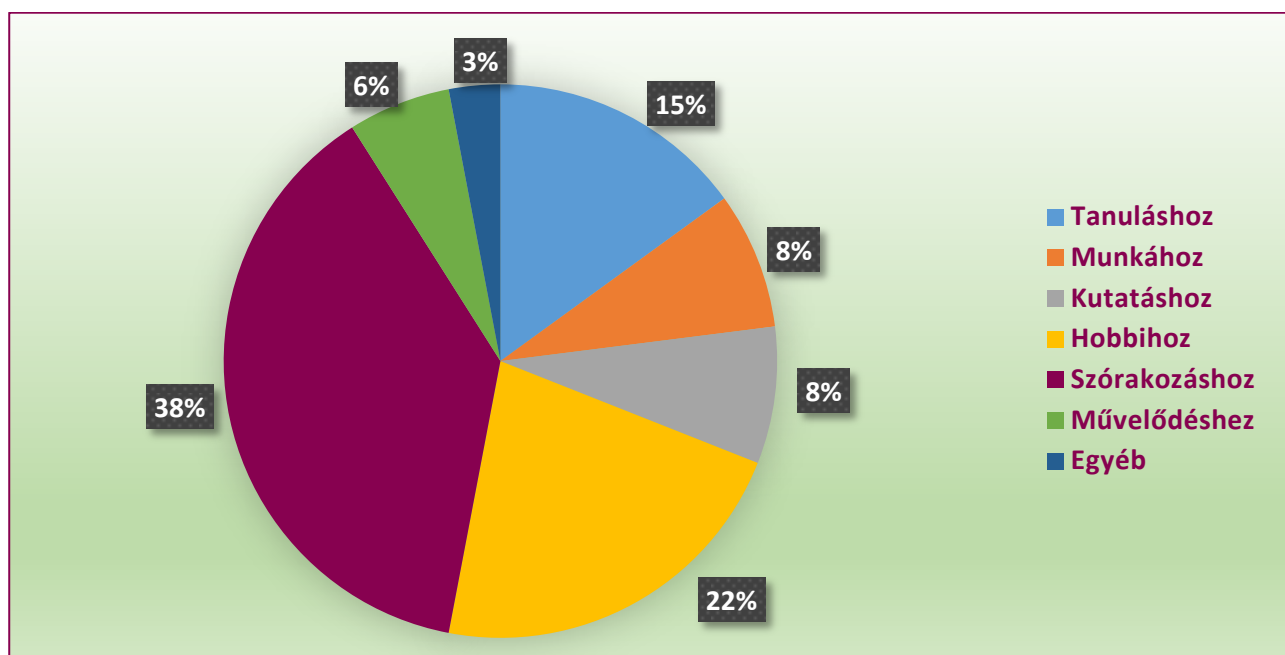
Használóink javaslatait, észrevételeit igyekszünk beépíteni a szolgáltatások alakításába. Az **Olvások könyvébe** 2018-ban nem érkezett észrevétel, 2019-ben 1 olvasótól érkezett 2 észrevétel, 2020-ban 1 olvasótól érkezett 1 javaslat folyóirat beszerzésre vonatkozóan, melyeket felülvizsgáltunk és megválasztunk. A teljesíthető kérések esetén a beavatkozás megtörtént.



A 2020-as teljes körű használói elégedettségmérésben a szolgáltatások körének bővítésére 83 észrevétel érkezett, amelyekből 51 a szolgáltatások körével való maximális elégedettséget fejezett ki, illetve olvasóink szükségtelennek tartották a szolgáltatások bővítését vagy nem volt ötletük erre vonatkozólag. A maradék 32 javaslat döntő többsége részben vagy egészben már létező szolgáltatásra vonatkozott, illetve értelmezhetetlen volt könyvtári környezetben. Új programok bevezetésére 95 választ kaptunk, melyek többsége átfedésben volt a szolgáltatásokat érintő javaslatokkal, és voltak köztük irrelevánsak is. Ezeket a Teljesítményértékelési munkacsoport és a MIT felülvizsgálta. A felülvizsgálat során 5 javaslat továbbgondolását láttuk szükségesnek, amelyekről munkatársi értekezleten ötletbörzét tartottunk. Ennek eredményeként 3 új program indításának gondolata fogalmazódott meg: felnőtteknek szóló kézműves foglalkozás *Szombati Szöszmötölő* címmel, egészséges életmóddal foglalkozó előadássorozat *Egészségtitkok* címmel és közéleti témákkal foglalkozó programsorozat *PubliCafe* címmel, amelyeket a 2021. évi rendezvénytervbe beépítettünk.

A könyvtár szerepe a közösség életében

A 2020-as használói mérés azt mutatta, hogy a könyvtárat leginkább kikapcsolódás céljából veszik igénybe.



16 sz. ábra

KÖNYVTÁRHASZNÁLAT CÉLJA



Intézményi stratégiánknak is része a könyvtár társadalmi, közösségi szerepvállalásának növelése. E cél megvalósítása érdekében a használói igényeket is figyelembe véve évről évre alakítjuk klub jellegű foglalkozásainkat, a hasonló érdeklődésű, különböző korosztályú emberek számára kisközösségeket hozunk létre és működtetünk. A mérési eredmények alapján szükség esetén beavatkozunk, változtatunk egy-egy klub tematikáján vagy megszüntetjük azt. Az utóbbi évek tendenciája azt mutatja, hogy egyre szélesebb igényt igyekszünk kielégíteni ezen a területen, hiszen kisközösségeink száma folyamatosan nő. A könyvtár közösségépítő szerepének erősítése érdekében bővítettük a rendszeresen működő klubokat érdeklődési köröknek megfelelően.

	2018	2019	2020
Kisközösségek száma	9	10	12
Résztvevők száma	1169	1024	721
Nyitvatartási napok száma	228	231	161
Résztvevők száma/nap	5,12	4,43	4,47

3.sz. táblázat
KISKÖZÖSSÉGEK MUTATÓJA

	2018	2019	2020
Kaffka Margit Ped. Nyugdíjas Klub	368	349	131
A könyv nagyítóüveg	54	49	16
Lelki fitnesz	101	24	-
TSC	106	84	58
Ökokalauz	57	51	21
Baba zenebona	234	135	118
Angolozó	15	107	43
Amigurumi (2020-tól: Fonalvarázs)	139	115	70
Társas délután	95	86	47
Rajzolj és alkoss velünk!	-	24	77
Kezedben a jövőd!	-	-	93
Inkább könyvet!	-	-	21
Gondolat kávézó	-	-	26
Résztvevők összesen (fő)	1169	1024	721

4.sz. táblázat
KISKÖZÖSSÉGEK A KÖNYVTÁRUNKBAN



Az egyenlő bánásmód érvényesülése

Könyvtárunkban az egyenlő bánásmód elveit, célcsoportjait és a hozzá kapcsolódó fejlesztési lehetőségeket az Esélyegyenlőségi terv fogalmazza meg, melyet rendszeresen felülvizsgálunk. 6 különböző célcsoport számára határoztunk meg fejlesztési célokat, amelyek megvalósulását 2 évente ellenőrizzük. Az alábbi esélyegyenlőséget célzó eredményeket értük el:

- ✓ 2020-ban a családok könyvtári szolgáltatásokban való részvételének esélyegyenlőségét célzó feltételek biztosítása révén elnyertük a Családbarát szolgáltatóhely címet.
- ✓ Az óvodás és iskolás korosztály könyvtári szolgáltatásokban való részvételi esélyeinek javítása érdekében bővítettük a tematikus foglalkozások kínálatát és kiadvány formájában ajánlottuk a köznevelési intézményeknek.
- ✓ A kiskamasz korosztály könyvtári jelenlétének fokozása érdekében megkezdtük a tini sarok kialakítását.
- ✓ A nyugdíjas korosztály digitális kompetenciáinak felzárkóztatása érdekében folytattuk a digitális kompetenciafejlesztő foglalkozások tartását. ➡ 8.kritérium
- ✓ A családok számára a pandémia miatt 11 programot tartottunk meg, melynek 187 résztvevője volt, majd alkalmazkodva a helyzethez 37 online tartalmat készítettünk gyerekek számára, segítve ezzel a kijárási korlátozás alatt otthon lévő családok szabadidejének hasznos eltöltését.
- ✓ “Könyvet házhoz” szolgáltatásunkat átalakítva, a pandémia idejére mindenki számára elérhetővé tettük a dokumentumok kölcsönzését. ➡ 8. kritérium
- ✓ A Tiszaszederkényi Fiókkönyvtárban az Esély Napközi Otthon fogyatékkal élő lakói számára szociálpedagógus kollégánk vezetésével speciális könyvtári foglalkozásokat szerveztünk a könyvtári dokumentumokhoz és információkhoz való egyenlő hozzáférés jegyében. ➡ 8. kritérium
- ✓ Honlapunkon a vakok és gyengénlátók számára az akadálymentes felületen megjelenő információkat bővítettük. Mérés adatok leg hamarabb 2022-ben lesznek.

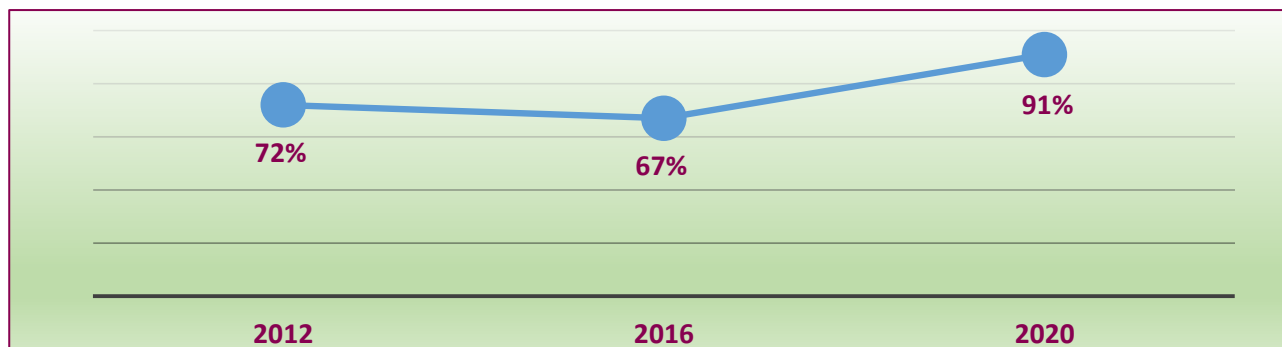


A használók tájékoztatása

A használók tájékoztatásában alkalmazott kommunikációs csatornák hatékonyságának mérésére nagy figyelmet fordítunk. Évek óta változatlan tendencia a helyi újság, a **Tiszaújvárosi Krónika** népszerűsége. A hirdetéseink számát fokozatosan növeltük az évek során, bár ezt rajtunk kívül álló okok is korlátozzák. 2020-ban a pandémia miatt kevesebb hirdetésünk jelent meg, hiszen hónapokig zárva volt a könyvtár. Ebben az időszakban az online PR-ra fordítottunk jelentősen nagyobb figyelmet. Negatívumként említhető, hogy médiamegjelenéseink száma csökkent a helyi újságban. Emellett a felmérésekben és az önértékelésben is szembesültünk azzal, hogy egy-egy szolgáltatásunk kevésbé ismert a használók körében. Ezek javítása érdekében intézkedési tervet dolgoztunk ki, amelynek célja, hogy a tájékoztatást rendszeresebbé tegyük szolgáltatásnépszerűsítő cikkekkel a helyi újságban, valamint helyben és online szóróanyag formájában. A feladat elvégzésére projektcsoporthoz alakult.

Az eredmények alapján szembetűnő változás, hogy 2020-ban a **hírlevél** lett a második legnépszerűbb kommunikációs csatorna. A korábbi felmérésben azonban ezt a választ nem is lehetett megjelölni, ezért nem tudjuk objektíven mérni, hogy mennyit változott a népszerűsége. A 2018 júniusától megjelenő **Hamvas Hírmondót** havonta küldjük el feliratkozott olvasóinknak, amelyben az aktualitásokról, újdonságokról értesítjük őket közvetlen elérést biztosítva a honlapunkon található tartalmakhoz. 2020-ban azonban már a havonta megjelent Hamvas Hírmondó mellett 18-szor küldtünk ki fontos információkat tartalmazó hírlevelet is, amelyre 1667 fő iratkozott fel.

Fontos tájékoztatási csatorna a **honlapunk**, amelynek legfontosabb fejlesztéseiről a 4. kritériumban már beszámoltunk. A látogatottsági adatok ugrásszerű növekedése igazolja ezen fejlesztések sikerességét. ➡ 9. kritérium



17 sz. ábra

A HONLAP FELÉPÍTÉSÉNEK, TARTALMÁNAK ELÉGEDETTSÉGE

Kiemelendő tájékoztatási csatorna még a legaktívabban működő közösségi oldalunk a **facebook**, melyen a bejegyzések számát növeltük, ezzel párhuzamosan a megosztások száma is nőtt. Facebook követőink száma közel 4000 fő. ➡ 9. kritérium

Honlapunkon, facebook oldalunkon rendszeresen teszünk közzé információkat, bejegyzéseket. A közösségi oldalon kapunk pozitív visszajelzéseket az információk hasznosságával kapcsolatban, de ennek mértékéről nem rendelkezünk méréssel.

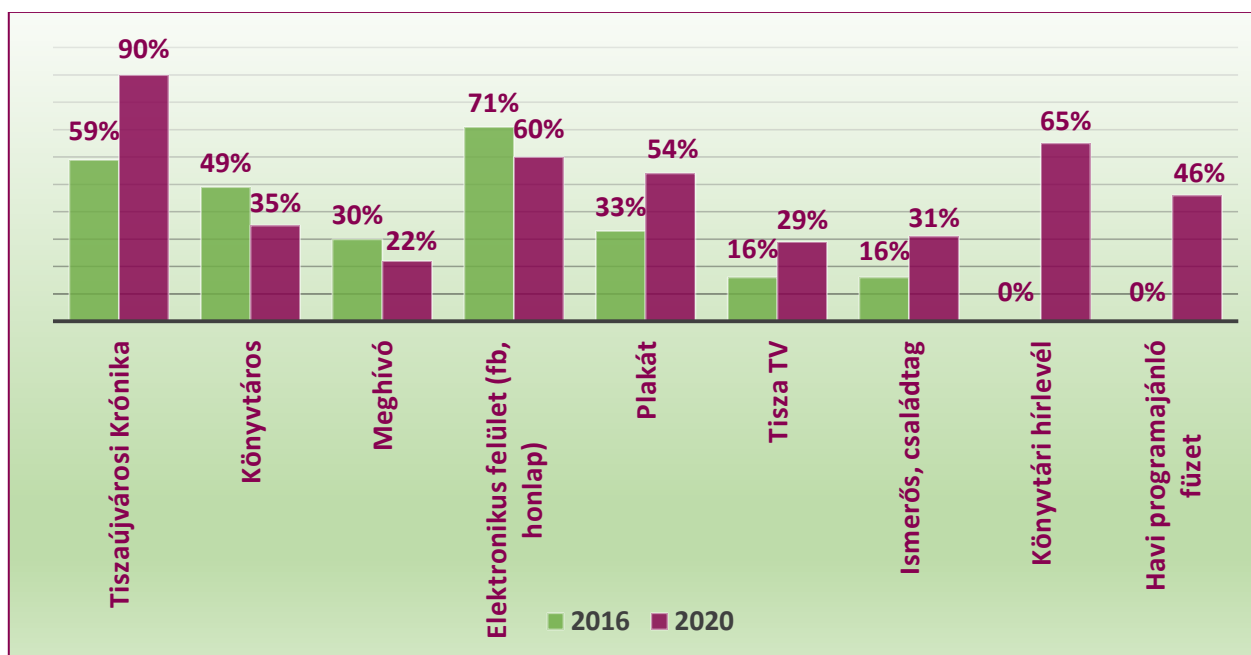
Tájékoztatási csatornáink

- ✓ helyben tájékoztatás (szóban, táblák, feliratok),
- ✓ honlap,
- ✓ facebook, instagram, pinterest, youtube, twitter,
- ✓ e-mail (meghívó, hírlevél, felszólító, előjegyzés értesítés, stb.),
- ✓ telefon,
- ✓ könyvtári képűjság (LCD kijelző),
- ✓ Tiszaújvárosi Krónika,
- ✓ Tisza TV,
- ✓ Rádió M,
- ✓ kültéri és beltéri hirdető táblák (plakát), posta (szórólap, meghívó, stb.)
- ✓ Cityapp,
- ✓ Programajánló füzet



	2018	2019	2020
Hírlevél	12	12	18
Médiamegjelenések - helyi TV	18	19	16
Médiamegjelenések – rádió	40	12	12
Médiamegjelenések – írott sajtó	26	19	17
Hirdetések a helyi újságban	47	50	32

5.sz. táblázat
MÉDIAMEGJELENÉS



18 sz. ábra
RENDEZVÉNYEKRŐL VALÓ ÉRTESÜLÉS

A használói elégedettségmérés visszajelzései szerint a megkérdezettek elégedettek a könyvtár által használt kommunikációs csatornákkal, nem tudtak olyat javasolni, amelyet ne használnánk. A megkeresésekkel kapcsolatos reakcióidővel való elégedettséget nem mértük, de nem érkezett még panasz ezzel kapcsolatban. A 2020-as önértékelésben hiányossággként merült fel, hogy a távhasználatra vonatkozó reakcióidőket nem mérjük. Ezért bevezetjük a messengeren való kapcsolattartás reakcióidejének mérését havonta egy alkalommal. A munkatársak kommunikációjához kapcsolódóan a segítőkészséget mértük, amellyel 98% elégedett volt.



A működés átláthatósága, az eredmények kommunikálása

Honlapunkon és az önkormányzati tájékoztató rendszerben is elérhetőek a **könyvtár működését meghatározó dokumentumok**, amelyek naprakészek. A honlapon megtalálható a könyvtár jövőképe, küldetésnyilatkozata, a stratégiai terve, éves munkatervei, éves szakmai beszámoló, minőségirányítási dokumentumai és a Könyvtárhasználati szabályzat. Ez utóbbi nyomtatott formában is elérhető a könyvtárban minden érdeklődő számára.

Használói elégedettségméréseink eredményei és infografikáink is elérhetőek honlapunkon és facebook oldalunkon. Az infografikák a Tiszaújvárosi Krónikában is megjelentek.

Eredmények - infografika



A szolgáltatásokhoz kapcsolódó információk a honlap menüpontjaiban és az ott elérhető Könyvtárhasználati szabályzatban, nyomtatott formában a Könyvtárismertető füzetben, a Könyvtárhasználati szabályzat kivonatában és a Lyukasóra : könyvtári foglalkozásajánlóban is megtalálhatóak.

Az információk átláthatósága érdekében honlapunk struktúráját szükség szerint alakítjuk, módosítjuk. E cél érdekében készült el a Könyvtárhasználati szabályzat kivonata is, amely a legfontosabb információkat tartalmazza átlátható módon megszerkesztve.

A pontos tájékoztatás érdekében a honlapon lévő információkat napi rendszerességgel frissítjük. A **tartalomfrissítések száma** 2018-ban 772, 2019-ben 818, 2020-ban összesen 861 alkalom volt. Ahogy korábban is említettük, a honlapunkkal aló elégedettség folyamatosan javuló tendenciát mutat.



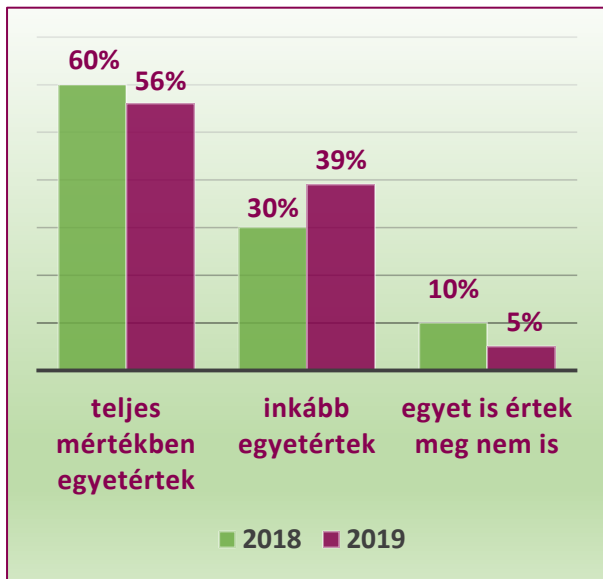
7. kritérium: MUNKATÁRSAKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

Munkatársaink elégedettségét az egyéni önértékelések mellett, a dolgozói elégedettségmérésekben, és a szervezeti kultúra kérdőívekben is felmérjük. Dolgozói elégedettségmérést 2018 és 2019-ben, szervezeti kultúra felmérést 2017 és 2019-ben készítettünk. A felmérések előkészítése és elemzése a Teljesítményértékelési munkacsoport feladata. A felmérések eredményei alapján a MIT szükség szerint intézkedési vagy fejlesztési terveket készít. Az elemzésekről és a hozzájuk tartozó döntésekről ill. intézkedésekről a munkatársak visszajelzést kapnak e-mailben és a munkatársi értekezleteken. 2021-re tervezzük a dolgozói elégedettség és a szervezeti kultúra újabb felméréseit.

Munkatársaink számára fontos, hogy a könyvtár a város életében milyen szerepet tölt be, mennyire elismert a lakosság és a fenntartó részéről. A 2018-as dolgozói elégedettségmérésben 35%-uk nagyon fontosnak, ugyancsak 35%-uk fontosnak ítéli a könyvtár szerepét, 15% közepesen, 10% egyáltalán nem, 5% pedig alig érzi, hogy munkahelyük fontos lenne környezetük életében. Tehát a dolgozók közel egyharmada nem érzi, hogy a könyvtár fontos és elismert lenne a helyi közösség életében. A 2019-es felmérés eredménye már pozitív változást mutat, mivel a munkatársak 84%-a nagyon fontosnak ítéli a könyvtár szerepét a város életében, és csak 16% egyáltalán nem, vagy közepesen fontosnak értékeli.

A munkatársak bevonása

A munkatársak bevonása elengedhetetlen a folyamatok szempontjából, hiszen ha már a kezdeteknél is hatással vannak a változásra, sokkal inkább a magukénak érzik és könnyebben mozgósítják saját energiáikat is a célok eléréséhez. Az állandó munkacsoportokon (Minőségirányítási Tanács, Teljesítményértékelési, Folyamat-szabályozási, Stratégiai munkacsoport) kívül minden évben projektcsoportokat is alakítunk. A könyvtárban 2018-ban 3 projektcsoport (Költészet napja, OKN, Könyvet házhoz szolgáltatás), 2019-ben 2 projektcsoport (Költészet napja, OKN), 2020-ban 4 projektcsoport (Költészet napja, strandkönyvtár, tájékoztató rendszer fejlesztése, e-learning) működött, amelynek tagjai önként jelentkeztek a feladatra, illetve munkaterületük miatt folytak bele a tevékenységbe.



19 sz. ábra
**ÖTLETEIMET, JAVASLATAIMAT
MEGHALLGATJÁK, FIGYELEMBE VESZIK**

	2019	2020
Megvalósult innovációs javaslatok (szolgáltatás)	7	30
Megvalósult ötletek, javaslatok (munkavégzés)	8	7
Nem megvalósult javaslat	-	6

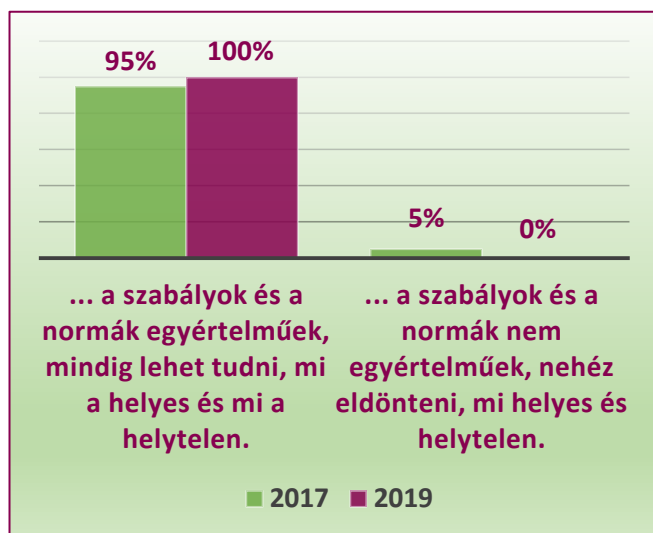
6.sz. táblázat
**MUNKATÁRSI JAVASLATOK
MEGVALÓSULÁSA**

Könyvtárunk dolgozóinak fontos, hogy véleményüket, ötleteiket, javaslataikat elmondhassák.

A vezetés támogató hozzáállása ösztönzi a munkatársakat újabb és újabb ötletek és javaslatok felvetésére, a proaktivitásra, valamint a közös cél érdekében újító tervek kidolgozására és megvalósítására. A nem megvalósult ötleteket gyűjtjük, és ha alkalom adódik felhasználjuk.

A munkakörülményekkel való elégedettség

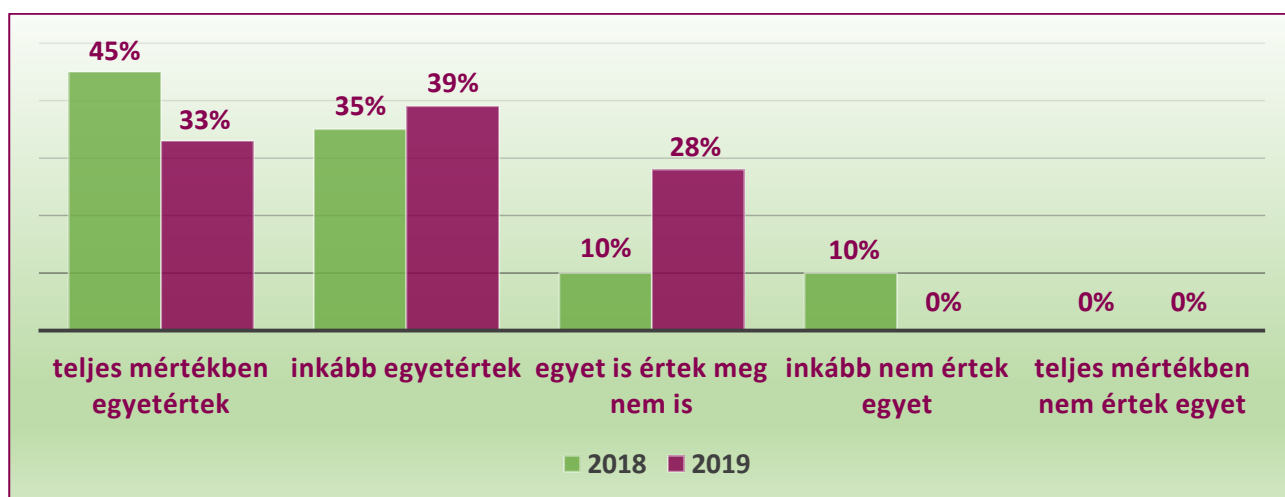
A vezetés számára a munkatársak munkakörülményeinek javítása a kezdetektől kiemelt fontosságú volt. Ennek érdekében közösen megfogalmazott értékek és célok mentén az éves munkatervébe és költségtervébe is beépítette az ezzel kapcsolatos feladatokat. Az Esélyegyenlőségi Terv, a Szervezeti Kultúra Kódex és a Szervezeti Értérend dokumentumokban foglaltak mind ezt szolgálják. A 2019-ben végzett szervezeti kultúra felmérés és dolgozói elégedettségmérés eredményeit nagy mértékben befolyásolta a vezetőváltás folyamata, a munkatársi kör egyharmadának kicserélődése, a munkakörök átalakulása. Ez nem csak az új, hanem a régóta itt dolgozó kollégákban is bizonytalanságot okozott.



20. sz. ábra

NORMÁK ÉS VISELKEDÉS SZABÁLYOK ISMERETE

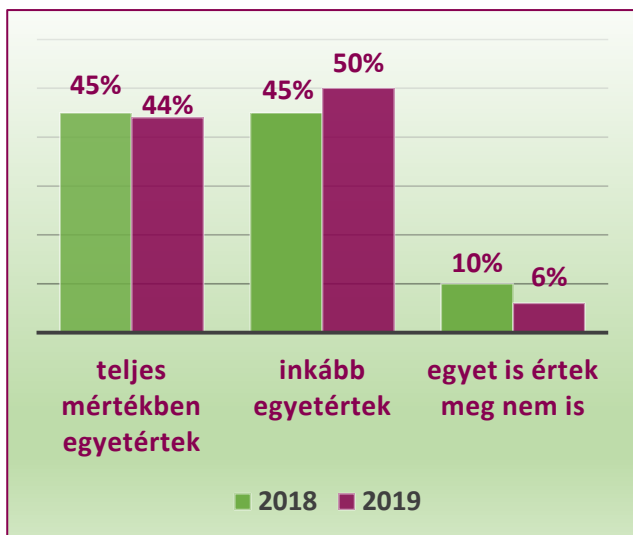
A könyvtár Szervezeti Kultúra Kódexében és a 2019-ben megfogalmazott Szervezeti Értékrendjében foglalt normák és viselkedési szabályok a dolgozók számára természetes igénnyé és gyakorlattá váltak az évek során.



21. sz. ábra

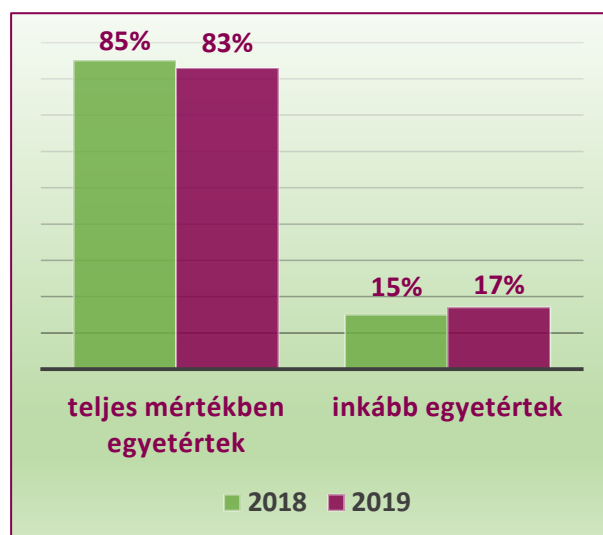
A KÖNYVTÁR A KONFLIKTUSOK MEGOLDÁSÁRA KIEMELT FIGYELMET FORDÍT

A dolgozói önértékelésben a munkatársak véleménye szerint fontos, hogy a konfliktusok kezelésére mennyire fordít figyelmet a vezetés, és a megoldások a többség melegegedettségét szolgálják-e. A munkatársi konfliktusok száma az új munkatársak megjelenésével és a teljes szervezeti átalakítással jelentősen lecsökkent. Az azonos munkaterületen dolgozók együttműködése kiváló, erősítik egymás kreativitását, megoldásközpontú hozzáállás jellemzi őket.



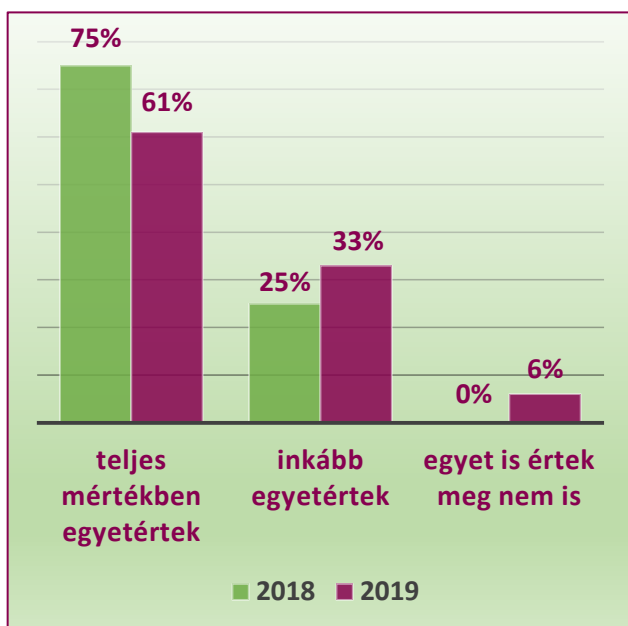
22. sz. ábra

**A MUNKAHELYI LÉGKÖR SZÁMOMRA
POZITÍV ÉS INSPIRÁLÓ**



23. sz. ábra

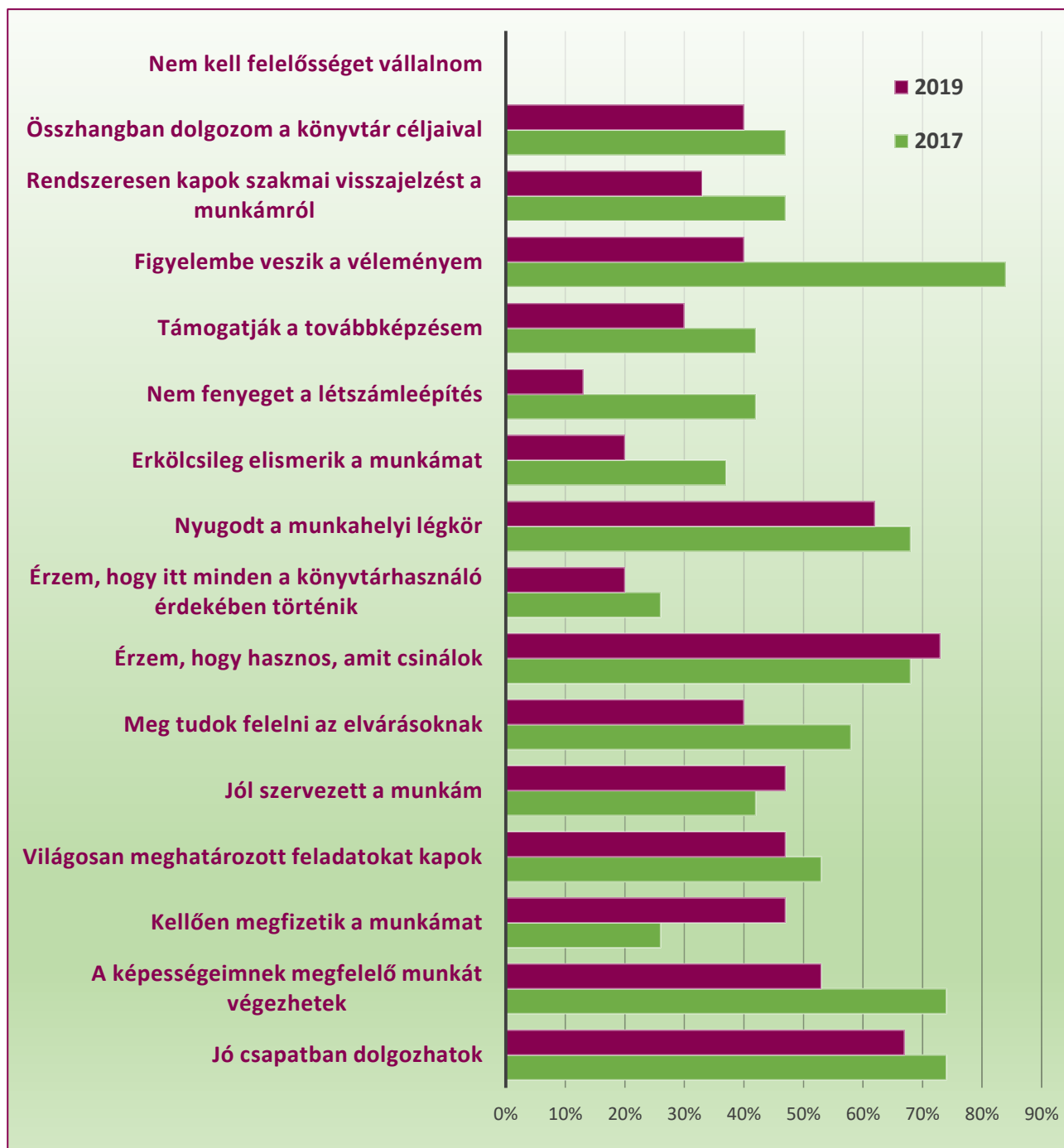
**A KÖNYVTÁRBAN RUGALMASAN ÉS
ÉRZÉKENYEN REAGÁLNAK A
SZEMÉLYES, SZOCIÁLIS PROBLÉMÁIMRA**



24. sz. ábra

**SZERETEM A MUNKÁM, ÉS SZÍVESEN
VÉGZEM EZT A TEVÉKENYSÉGET**

A 2019-es mérés eredményeként a munkatársak számára fontos a kiszámíthatóság, a pontosság, az empátia, a segítőkészség, a hasznosság érzése, valamint a munkájukkal kapcsolatos pozitív visszajelzés. Szeretnek csapatban is dolgozni, de a többség egyedül szereti végezni a munkáját. Egyetértenek abban, hogy munkájukat nem lehet egymástól elszigetelten végezni. Dolgozóink szeretik és szívesen végzik a munkájukat.



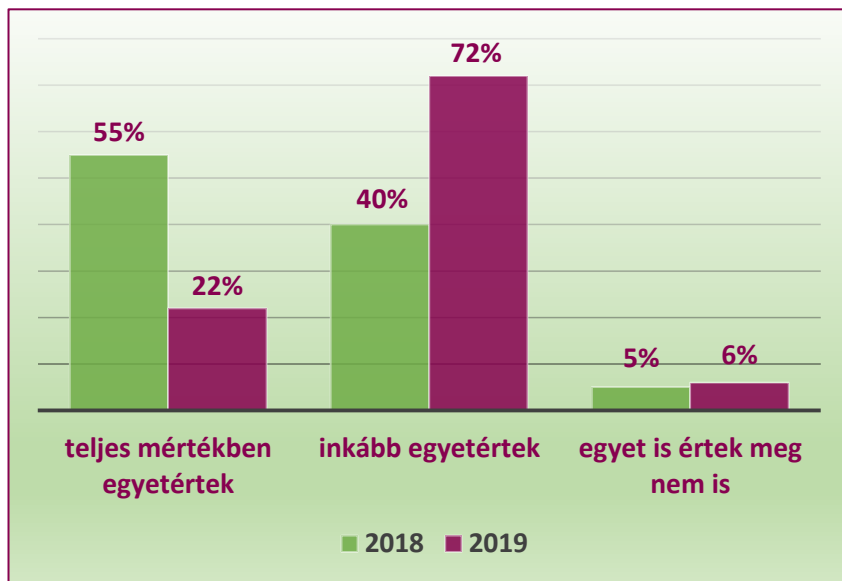
25. sz. ábra

AKKOR ÉRZEM JÓL MAGAM A MUNKAHELYEMEN, HA...

A munkatársak elégedettségét 2017-ben jelentős mértékben meghatározta, ha figyelembe veszik a véleményét, képességeinek megfelelő munkát végezhet, jó csapatban dolgozhat, nyugodt a munkahelyi légkör és hasznosnak érzi, amit csinál. Ehhez képest 2019-ben elsőrendű helyen szerepelt a munkatársak hasznosság érzete, a jó csapat és a nyugodt légkör. A humán erőforrásban történt változások miatt a 2021-es felmérés adhat majd reális képet, mivel már mindenki elég tapasztalattal rendelkezik ahhoz, hogy megítélje a fentieket.



Belső kommunikáció

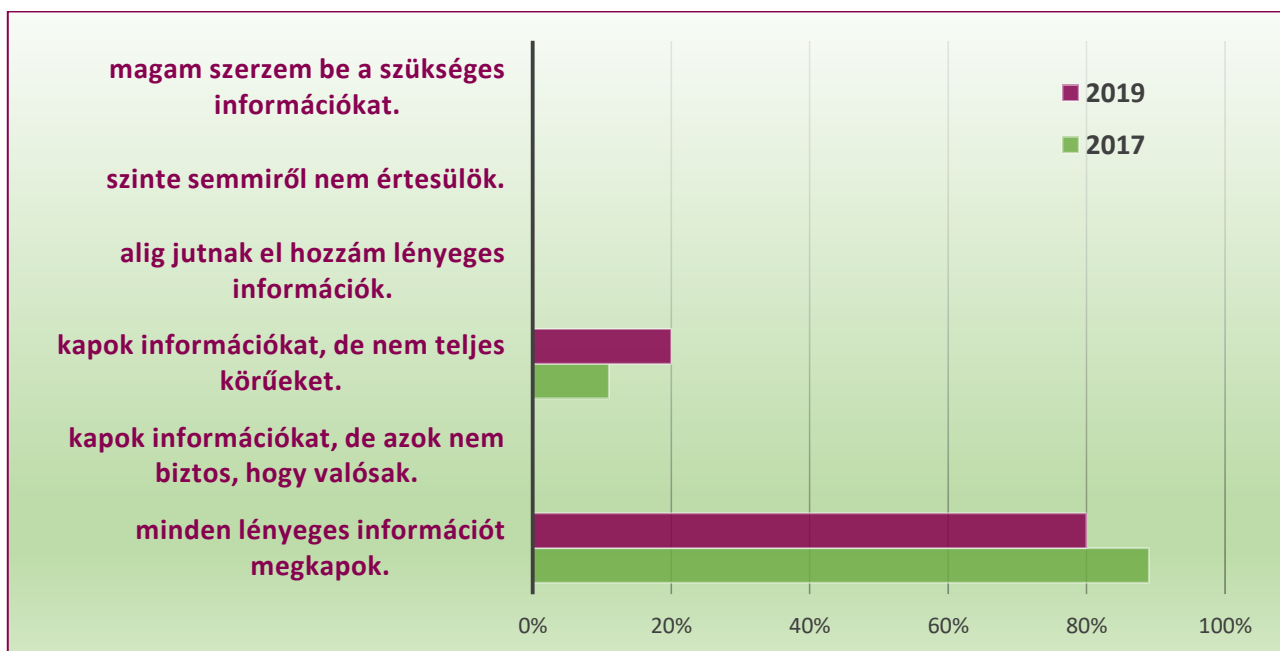


26. sz. ábra

A KÖNYVTÁR BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓJA NYITOTT, MŰKÖDÉSE MEGFELELŐ

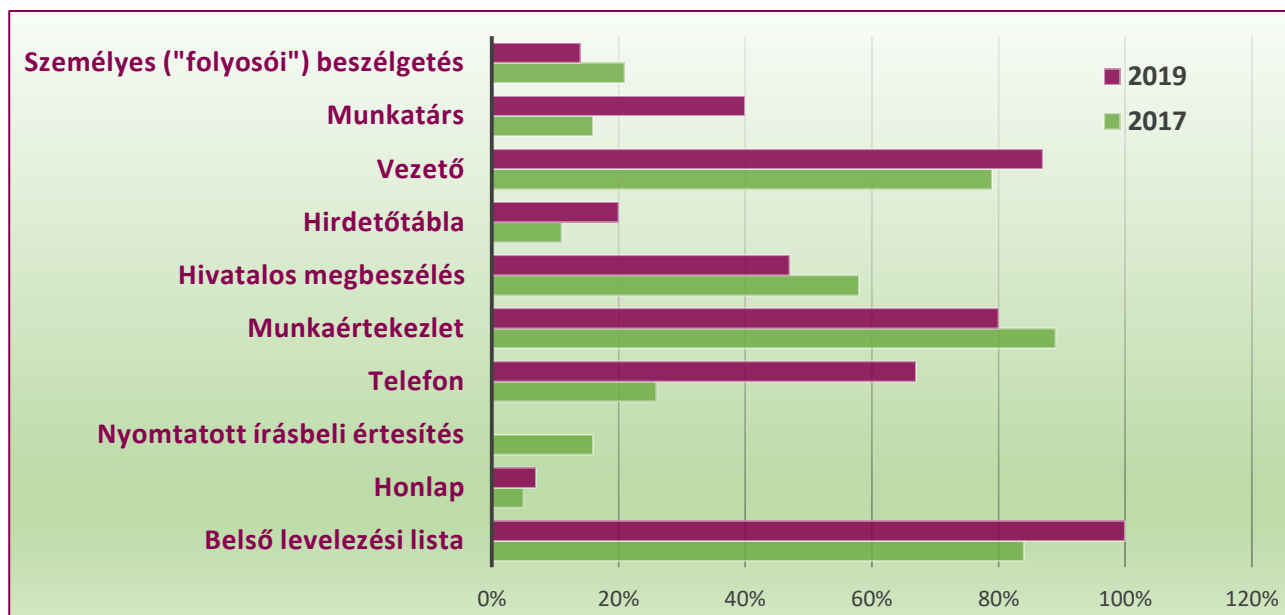
A külső kommunikáció mellett fontos az intézményen belüli kommunikáció folyamatos fejlesztése. Az információ hiánya 2015-ös önértékelésben probléma volt a dolgozók körében, ugyanakkor csak kevesen tettek azért, hogy meg is szerezzék az információhoz való hozzáférést. A felmérés után a kommunikációs csatornákat bővítettük, használatukat hatékonyabbá tettük. A

hatékonyságot a 2017-es szervezeti kultúra felmérés, a 2018-as és 2019-es dolgozói elégedettség-mérés eredménye is mutatja. 2019-ben belső kommunikációs felmérés is készült a könyvtári dolgozók körében, az eredmény közel azonos volt a többi felméréssel.



27. sz. ábra

A MUNKAVÉGZÉSEL KAPCSOLATBAN ÁLTALÁBAN...



28. sz. ábra

A MUNKAVÉGZÉSEMEL KAPCSOLATOS LEGMEGBÍZHATÓBB INFORMÁCIÓKAT ÁLTALÁBAN AZ ALÁBBI FORRÁSOKBÓL KAPOM

A 2019-ben végzett belső kommunikáció felmérésének eredményei: a munkatársak által előnyben részesített kommunikációs lehetőségek közül a személyes beszélgetés és az e-mail azonosan magas 31%-os aránya figyelhető meg. A telefon használata (17%) megelőzi az egyenlően 7%-os népszerűségű hirdetőtáblát (faliújság), üzenődobozt és a munkatársi értekezletet is.

A könyvtár működésével kapcsolatos dokumentumok mindenki számára elérhetőek voltak, mégis csak a dolgozók egyharmada olvasta el azokat rendszeresen. A 2017-es Szervezeti kultúra felmérésben a dokumentumokat csak a dolgozók 52%-a olvassa el, a többiek csak a rájuk vonatkozó információkat, és a munkájukat érintő dokumentumokat olvassák el. A felmérés után a kommunikáció az elmúlt években sokat fejlődött könyvtárunkban. A 2019-es felmérésben ez meg is mutatkozik, hiszen a dolgozók 100%-a úgy gondolja, hogy a munkavégzéshez szükséges lényeges információkat a belső levelezés során kapja meg. Több mint 80%-a érzi úgy, hogy kellő információhoz jut munkatársi értekezleteken, telefonon keresztül, valamint személyesen a vezetőtől. Az eredményesebb munkavégzés érdekében a dolgozók 46 %-a több információhoz szeretne jutni az aktuális feladatokról.



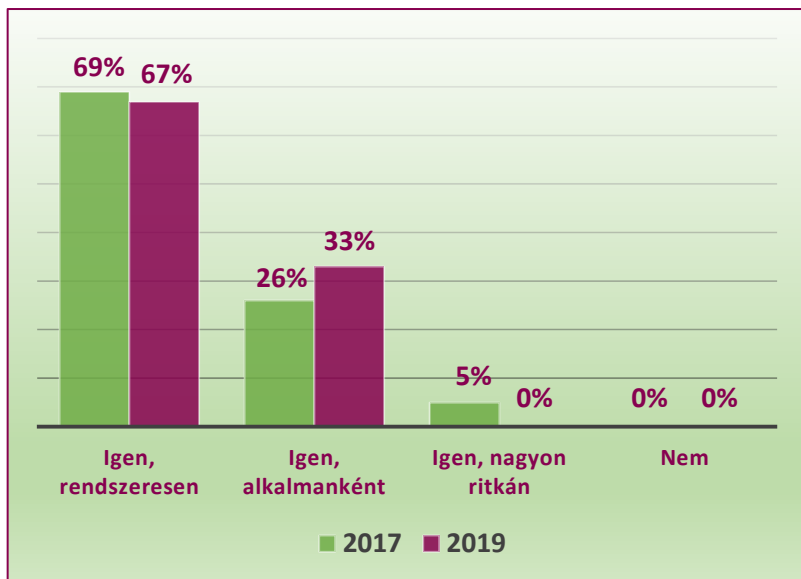
Dolgozói teljesítmények elismerése

A dolgozók munkájának elismerése a motiváltság egyik legfontosabb feltétele. Mivel a könyvtáros szakma egyáltalán nem tartozik az anyagilag elismert szakmák közé, a dolgozók motivációjának fenntartása érdekében nagyon fontos szerepe van az egyéb elismerési formáknak. Az első intézményi önértékelés rámutatott arra, hogy szükség van egy olyan elismerési formára, amellyel a könyvtár tünteti ki saját dolgozóit. A dolgozók egyharmada nem tudta, hogyan ítélik meg a munkáját a könyvtárban. Nem érezték a rendszeres szakmai visszajelzést az elvégzett munkáról, és az erkölcsi elismerést. Kifejezett dolgozói igény mutatkozott egy kíváncsú szervezeti kultúrában a rendszeres dolgozói teljesítményértékelésre. Az eredmény alapján készült el 2016-ban az egyéni önértékelés kérdőíve, amely a teljesítmények mellett az egyéni kompetenciákat is felméri. A vezető ekkor dolgozta ki az Anyagi és erkölcsi elismerések eljárásrendjét, amelynek célja a kiváló munka elismeréseként egy átlátható, a dolgozók részvételét is biztosító, és a javaslatain alapuló elismerési és ösztönzési rendszer megalkotása volt.

	2016	2017	2018	2019	2020
Elismerő oklevelek száma			5	11	6
Szóbeli dicsérete száma			13	31	17
Hamvas Vándorserleg	1	1	1	1	1
Tiszaújváros Közművelődéséért Évi Díj	1	1			
Tiszaújváros Közművelődéséért Életműdíj			1	2	
Pro Bibliotheca Díj (megyei szakmai elismerés)			1		
Lorántffy emléklakett					1

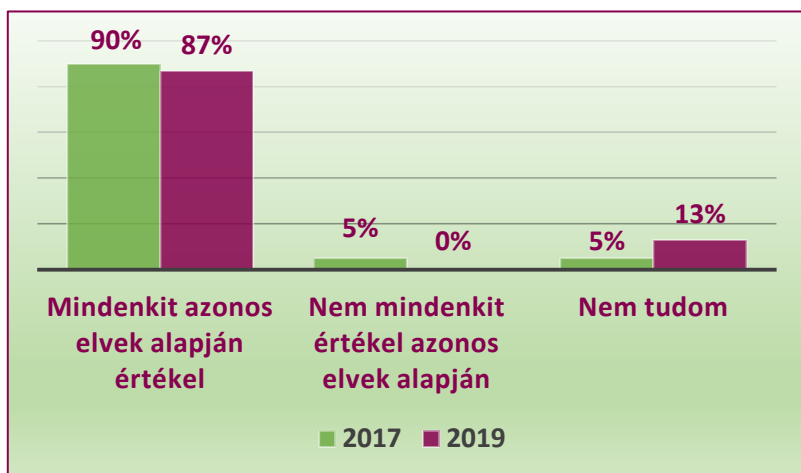
7.sz. táblázat

ANYAGI ÉS ERKÖLCSI ELMISMERÉSEK

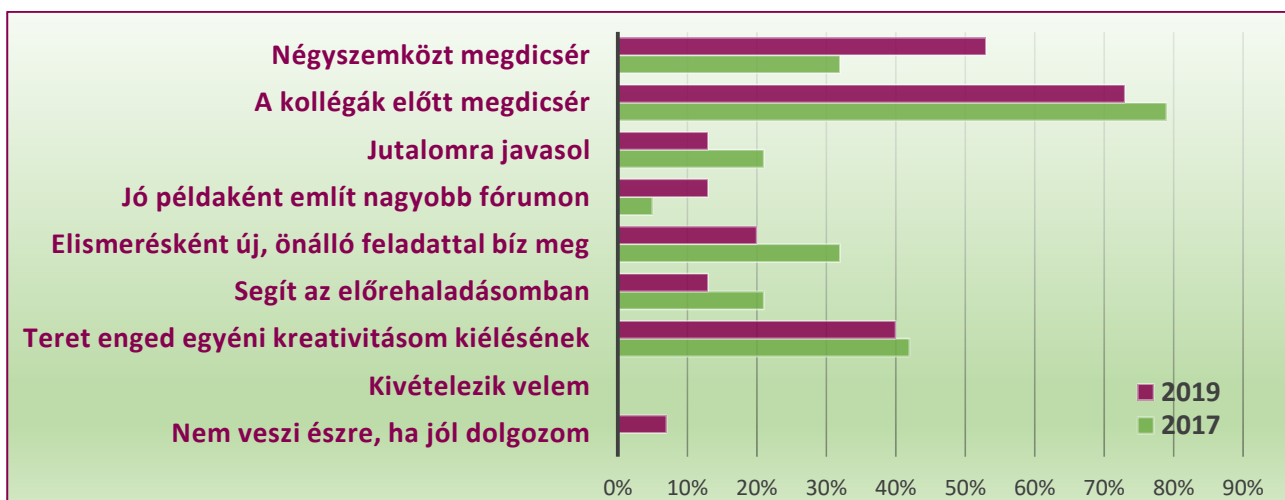


A 2019-es felmérés azt mutatta, hogy a munkatársak egyharmada még mindig rendszeresebb értékelést vár a vezetőtől. 2020-ban a munkatársi értekezleteken gyakoribbá váltak a dicséretes és értékelések, valamint a dolgozók részletesebb visszajelzést kaptak teljesítményükről.

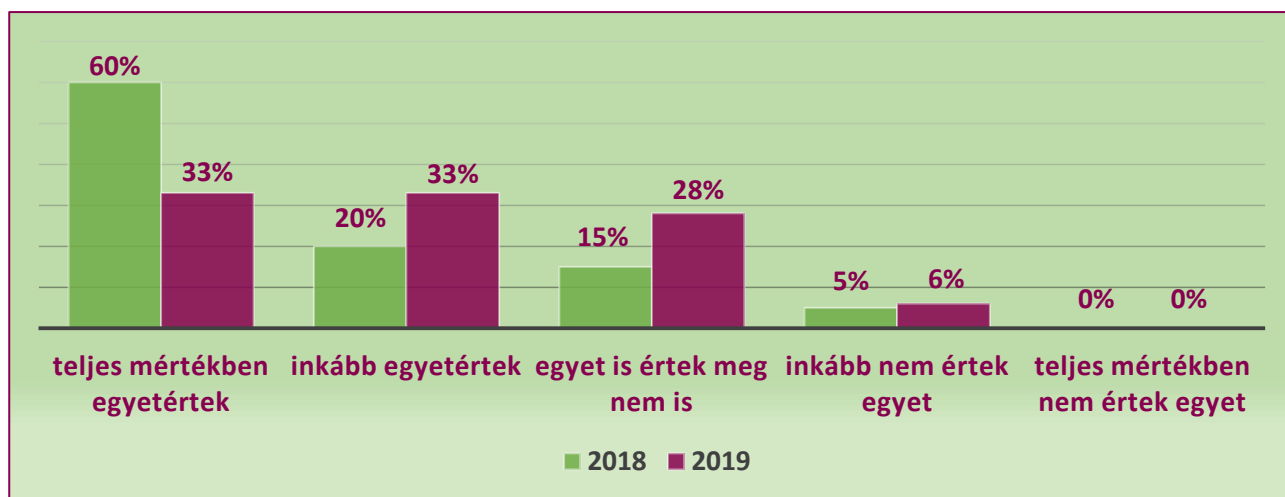
29. sz. ábra
SZOKTÁK-E ÉRTÉKELNI A DOLGOZÓK
TELJESÍTMÉNYÉT?



30. sz. ábra
SZERINTED EBBEN A
KÖNYVTÁRBAN A VEZETŐ...



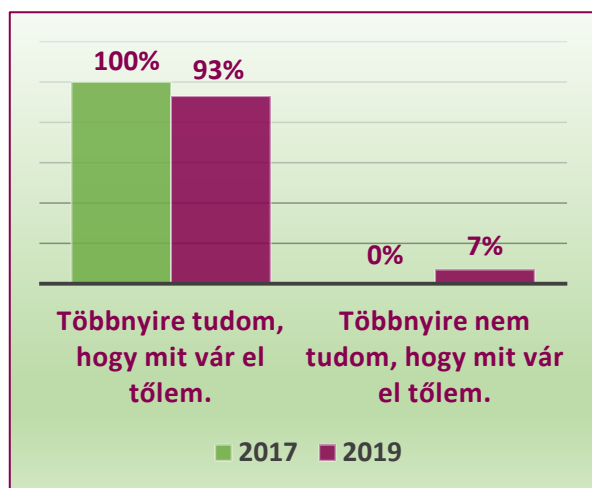
31. sz. ábra
SZERINTED EBBEN A KÖNYVTÁRBAN A VEZETŐ...



32. sz. ábra

ÚGY ÉRZEM, HOGY A MUNKÁMAT ELISMERIK, MEGBECSÜLIK

A munkatársak arról, hogy munkájukat elismerik és megbecsülik, a könyvtár vezetésén túl az összevont intézmény igazgatójától, a fenntartótól és még a használóktól is várnak visszajelzést. A könyvtár vezetése odafigyel arra, hogy a dolgozók munkájának fontosságát kiemelve mind a város kulturális életére, mind a szakmai tevékenységre vonatkozóan.



A két év eredményeit jelentősen befolyásolta a vezető személyének változása, akiről a munkatársakban még nem alakulhatott ki egyértelmű tapasztalat az elvárások és a teljesítmények értékelése kapcsán.

33. sz. ábra

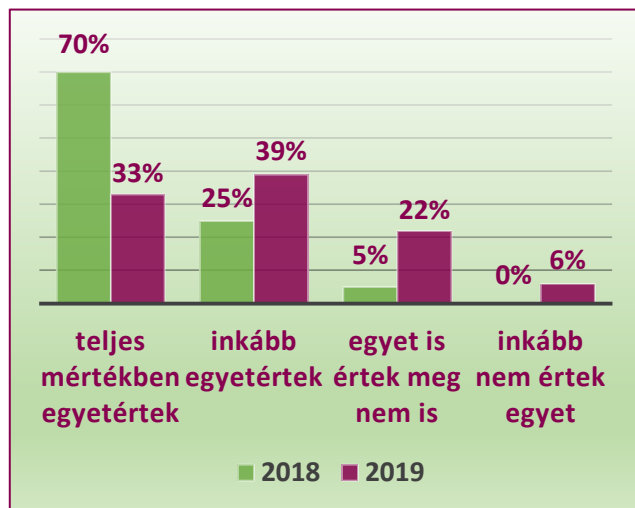
SZOKTAD TUDNI, MIT VÁR EL A VEZETŐ?**Képességek fejlesztése**

2019-ben a Könyvtári Intézet egyik szakmai képzésének helyszíne volt könyvtárunk, melynek köszönhetően 6 környező település könyvtárosaival erősíthettük szakmai kapcsolatainkat. Ezen a képzésen könyvtárunk 5 dolgozója is részt tudott venni.



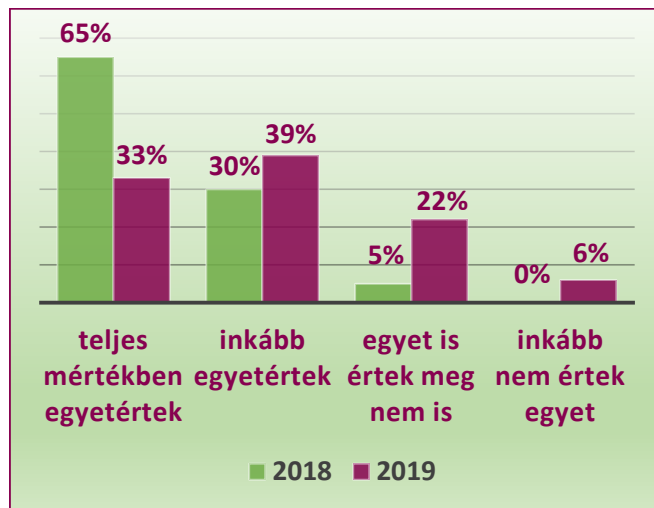
	2018	2019	2020
Konferenciákon való részvétel	20 alk./41 fő	21 alk./40 fő	19 alk./36 fő
Belső képzések	5	6	6
Továbbképzéseken résztvevők száma	7	18	4

8.sz. táblázat
KÉPZÉSEK ALAKULÁSA



34. sz. ábra

MEGÉRTIK ÉS FIGYELEMBE VESZIK
EGYÉNI FEJLŐDÉSI IGÉNYEIMET



35. sz. ábra

ÚGY ÉRZEM, TÁMOGATNAK KÉPESSÉGEIM
FEJLESZTÉSÉBEN

A fenti eredmények a dolgozók bizonytalanságát mutatják, mivel még nincs tapasztalatuk a vezető hozzáállását illetően. A vezetés részéről a munkatársak egyéni fejlődési igényére nagy figyelem irányul, a képzési lehetőségekről rendszeresen tájékoztat, a képesség-fejlesztés, továbbtanulás lehetősége minden munkatárs számára támogatott.



8. kritérium: A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

Könyvtárunk fontos szerepet tölt be a társadalmi különbségek mérséklésében. Minden korosztály számára kínálunk programokat és biztosítjuk a tanulás lehetőségét. Nagy hangsúlyt fektetünk a földrajzi korlátok nélküli szolgáltatások fejlesztésére, az online térben elérhető és élményt adó kulturális kikapcsolódásra.

Zöldkönyvtári kezdeményezések

A korábbi önértékelések (2019 és 2020) rávilágítottak arra, hogy környezettudatos gondolkodásunkat nem követi tudatos tervezés és megvalósítás. Ezért társadalmi szerepvállalásunkat ki kell egészítenünk a környezettudatosság következetes alkalmazásával. Kezdeményezések már történtek erre vonatkozóan:

- ✓ energiatakarékos izzók használata,
- ✓ a papír újrafelhasználása,
- ✓ a veszélyes hulladék szelektív gyűjtése,
- ✓ újrahasznosított anyagok alkalmazása a foglalkozásokon,
- ✓ az elektronikus levelezés előnyben részesítése,
- ✓ programok szervezése környezetvédelem és egészséges életmód témakörben,
- ✓ honlapunkon környezetvédelmi témájú blogok és kvízek megjelentetése,
- ✓ környezetvédelmi ajánló bibliográfia összeállítása,
- ✓ törekvés a témával kapcsolatos állomány bővítésére és frissítésére.

A Minőségirányítási Tanács az önértékelések eredményét figyelembe véve a zöldkönyvtár kialakításának lépéseit tartalmazó fejlesztési terv készítéséről döntött.

Szolgáltatások, programok hátrányos helyzetűek számára

Tiszaújvárosban a hazai nemzetiségek aránya alacsony, egyik sem éri el a lakosság 1%-át. Nekik hoztuk létre 2018-ban a **nemzetiségi különgyűjtemény**, amelyet lehetőségeinkhez képest folyamatosan gyarapítunk. A jelenleg 98 darabból álló gyűjteményt leginkább kutatáshoz veszik igénybe.



A **vakok és gyengénlátók** számára **hangoskönyvvállomány** (1.978 db) és egy **nagyítógép** áll rendelkezésre. 2016-ban önkormányzati forrásból lett az épület akadálymentes, ekkor készült el a fotocellás ajtó, rámpa, a kerekesszékekkel is használható lift, mozgáskorlátozott mosdó.

2018-ban indítottuk el a Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központtal együttműködve **„Könyvet házhoz” szolgáltatásunkat, a mozgásukban korlátozott idős emberek részére**, amelyet 2018-ban 3 fő, 2019-ben 2 fő vett igénybe.

2018-tól a Tiszaszederkényi Fiókkönyvtárunkban az Esély Napközi Otthon **fogyatékkal élő lakói számára könyvtári foglalkozásokat** tartunk. Fiókkönyvtáros kolléganőnk 2019-ben továbbképzésen vett részt a fogyatékkal élők korszerű könyvtári ellátása témában.

A program mutatói:

2018: 7 alkalom / 55 fő

2019: 11 alkalom / 88 fő

2020: 4 alkalom / 45 fő

Digitális esélyegyenlőség

Tíz éve szervezünk a nyugdíjasok számára **digitális kompetenciafejlesztő foglalkozásokat**, valamint segítséget nyújtunk az **e-szolgáltatások ügyintézésében**. 2018-tól könyvtárunk részt vesz az országos **Digitális Jólét Programban**, amelynek célja a digitális esélyegyenlőség megteremtése. Az elmúlt évek technikai fejlődése és az elégedettségmérések eredményei alapján 2018-ban teljesen átalakítottuk a képzés tematikáját, a korábbi 6 alkalom 10-re bővült, és nagyobb hangsúlyt helyeztünk a gyakorlatra. A beavatkozás eredményességét a 2019-ben megtartott tanfolyamok elégedettségmérései, illetve a résztvevők záróteszt teljesítményei (70-100%) is igazolták. A mérésekben a résztvevők jelezték igényeiket az 1-1 területet elmélyítő gyakorlati képzésekre is. Elkezdtük a szervezést, sajnos ez 2020-ban nem valósulhatott meg.



	PROGRAM NEVE	2018	2019	2020
Nyugdíjas korosztály, munkanélküliek	Digitális Jólét Program szolgáltatások (tanfolyam, egyéni segítségnyújtás, PC klub, egyéb programok)	204 fő	260 fő	40 fő
iskolás csoportok	Utazó Digitális Élményközpont (3D nyomtató, VR szemüveg, robotika) előadás és kipróbálás		217 fő	
iskolás csoportok, könyvtárlátogatók	3D nyomtató bemutatása működés közben, hozzá kapcsolódó interaktív foglalkozás és kahoot! játék			104 fő

9.sz. táblázat

DJP SZOLGÁLTATÁSOK A KÖNYVTÁRBAN**A pandémia időszaka alatt nyújtott szolgáltatások mutatói**

A koronavírus járvány miatt könyvtárunk 2020. március 17-én bezárt, június 18-án lehetett újra a szolgáltatásunkat az épületen belül igénybe venni. Ez idő alatt a honlapunkon és a közösségi oldalainkon tartottuk a kapcsolatot olvasóinkkal. 2020. november 11-én ismét bezárásra kényszerültünk, mely közel 6 hónapig, 2021. május 3-ig tartott. Ekkor a #MaradjVelünkOnline hashtag használatával készültek a honlapra tartalmaink.

	#MaradjOtthon	#MaradjVelünkOnline	Összesen
Blog	52	63	115
Ajánló	11	29	40
Mesetarisznya	8	7	15
Rajzolj és alkoss velünk! online foglalkozás	10	8	18
Online kiállítás	3	1	4
Youtube video	18	34	52
Podcast	-	1	1
Könyvtrailer	-	8	8
Szombati szöszmötölő	-	3	3
			256

10.sz. táblázat

A PANDÉMIA ALATT KÉSZÜLT TARTALMAK



A korlátozások enyhítésekor, ablakos kölcsönzést és a könyvek heti rendszerességgel történő házhoz szállítását vezettük be, amelyet minden beiratkozott olvasónak biztosítottunk. A részleges szolgáltatás és házhoz szállítás ideje alatt saját dokumentum-állományunkra támaszkodva állítottunk össze online ajánlókat, hogy megkönnyítsük olvasóinknak a választást.

2020 ősztől a májusi nyitáig összesen 577 csomagot állítottunk össze, és 3829 db dokumentumot szállítottunk házhoz.

Egészségmegőrzés, környezettudatosság

2015-ben indult el az „Egyél másképp! Legyél másképp!” sorozatunk. 2017-ben az Országos Könyvtári Napok központi témája is a környezetvédelem volt, amelyhez több programmal is csatlakoztunk (vetélkedő, kiadvány). 2017-ben indult el és 2020 végéig tartott az ÖkoKalauz című sorozatunk, amelynek célja a környezettudatos gondolkodásra való ösztönzés volt. 2020-ban indult Kezedben a jövőd címmel egészséges életmóddal kapcsolatos ismeretterjesztő előadássorozatunk, amelyet 2021-re is beterveztünk.

Környezettudatosság a mindennapokban - ajánló bibliográfia



2017	alkalom	résztevő (fő)
ÖkoKalauz ismeretterjesztő programsorozat	5	68
Öko társasjátékok délutánja	1	12
Babusgató. Hogyan legyek ÖkoAnyu?	1	21
Kaffka Margit Nyugdíjas Klub – ÖkoDélután	1	42
Lim-Lom Mese	1	52
Öko Játsház	1	71
Vasárnapi sütiparti - csak egészséges hozzávalókból	1	64
	11	330



2018	alkalom	résztevő (fő)
ÖkoKalauz ismeretterjesztő programsorozat	3	54
Könyvbörze	1	21
	4	75

2019	alkalom	résztevő (fő)
ÖkoKalauz ismeretterjesztő programsorozat	5	51
Könyvbörze	2	174
Test és lélek kapcsolata: betegségmegelőzéssel kapcsolatos előadás	4	99
	11	324

2020	alkalom	résztevő (fő)
ÖkoKalauz - Magbörze	1	12
Kezedben a jövőd! – Életmódváltás lépésről lépésre	6	93
Virágzabálók estéje	1	23
	8	128

11.sz. táblázat
KÖRNYEZET- ÉS EGÉSZSÉGTUDATOS RENDEZVÉNYEK

Honlapunkon külön címkét hoztunk létre az egészségvédelemmel és a környezettudatossággal kapcsolatos tartalmak csoportosítására.

Fenntarthatóság&könyvtár

24 tartalom

10416 megtekintés 2021. június 1.

egészségmegőrzés

9 tartalom

3107 megtekintés 2021. június 1.



Közösségi aktivitás

Munkatársaink egyénileg is részt vesznek a társadalmi szerepvállalásban. 2018-2019-ben 10 fő csatlakozott az MKE Borsod megyei szervezete által szervezett cipősdoboz akcióhoz. 2020 márciusától minden kollégánk részt vállalt az önkormányzat által idősek számára szervezett ételhordásban és levélhordásban. Könyvtárunkban a Magyar Vöröskereszt rendszeresen szervez véradást, ahol munkatársaink közül ketten önkéntes véradók.

A könyvtár stratégiai céljai között szerepel a különböző témájú és műfajú rendezvények lebonyolításával, kisközösségek működtetésével a könyvtár közösségi tér funkciójának erősítése. Programjaink tervezésénél figyelembe vesszük, hogy minél szélesebb körben szolgáljuk ki a használói rétegeket. Ennek érdekében:

- ✓ klubokat alakítunk a társadalom különböző érdeklődésű tagjainak elősegítve a kisközösségek kialakulását,
- ✓ a foglalkozásokat saját humán erőforrásból valósítjuk meg, így közvetlen kapcsolatban vagyunk használóinkkal,
- ✓ szívesen fogadjuk a kívülről érkező kezdeményezéseket, támogatjuk együttműködéseket,
- ✓ minden korosztály és társadalmi csoport számára kínálunk lehetőséget a kulturális életben való részvételre,
- ✓ a programok többsége ingyenes, alkalmanként ingyenes beiratkozási akciókat szervezünk, így a szociálisan hátrányos helyzetben élők számára is biztosítjuk a magas színvonalú kulturálódási, szórakozási lehetőséget,
- ✓ támogatjuk azoknak a kluboknak a létrejöttét, ahol a használók közötti tudásmegosztás érvényesülhet.

Használóink közösségi aktivitása a rendszeres részvételben, az intézményben szerveződő klubok sokszínűségében nyilvánul meg. A klubok szervezésével kapcsolatos eredményeink a *Könyvtár szerepe a közösség életében* című fejezetben vannak. ➡ 6. kritérium



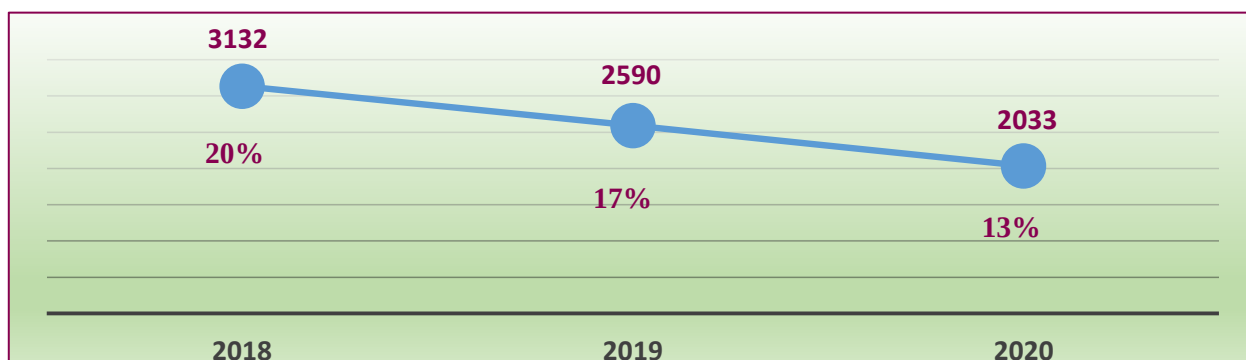
9. kritérium: KULCSFONTOSSÁGÚ EREDMÉNYEK

A könyvtárakban megfigyelhető az a tendencia, hogy átalakulnak a látogatási illetve az információfogyasztási szokások. A könyvtár elsődleges feladata a dokumentumszolgáltatás, de a küldetésnyilatkozatunknak megfelelően kulcsfontosságúnak tartjuk a gyermekek és a fiatalok olvasóvá nevelését, az olvasáskultúra fejlesztését, a szabadidő minőségi és kreatív eltöltését, és kisközösségek kialakulását. A hagyományos dokumentumkölcsonzés mellett előtérbe kerül a távhasználat, valamint a digitális tartalomépítéssel kiemelten támogatjuk a tanítás-tanulás folyamatát. Más könyvtárak teljesítménymutatóit figyelembe véve végzünk benchmarking elemzést. 2015, 2016, 2017 évben végzett elemzések során az országos és a megyei könyvtárak átlagértéket hasonlítottuk össze könyvtárunk adataival. 2020-ban az összehasonlítás alapja három hasonló méretű város minősített címmel rendelkező könyvtára volt. Kiválasztott városi könyvtárak:

- ✓ Békés Városi Püski Sándor Könyvtár (Békés)
- ✓ Fejér György Városi Könyvtár (Keszthely)
- ✓ Szentes Városi Könyvtár (Szentes)

Elemzésünkben a könyvtár 2019. évi tevékenységének hatékonyságát viszonyítottuk a 2018. évi saját, illetve más könyvtárak eredményeihez. Az adatok gyűjtéséhez a Könyvtári Intézet honlapján elérhető statisztikai adatbázist használtuk.

Beiratkozás



36. sz. ábra

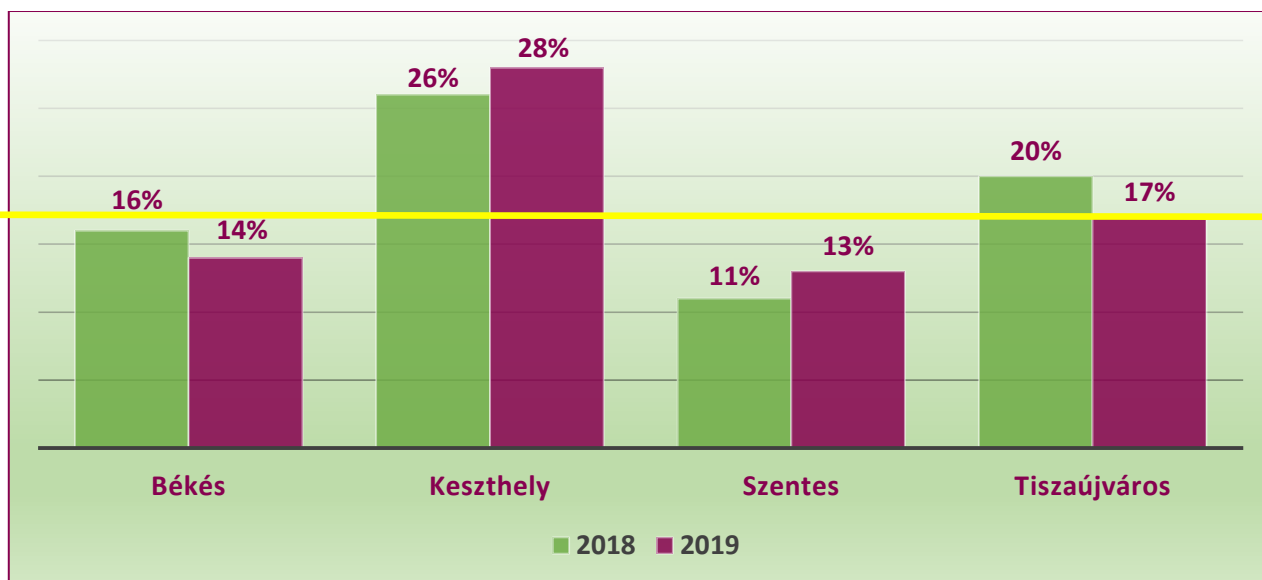
BEIRATKOZOTT OLVASÓK SZÁMA KÖNYVTÁRUNKBAN



A **Beiratkozás, regisztrálás** a főfolyamatok között szerepel, melyet 2019 óta kulcsfolyamatként kezelünk. A beiratkozás csökkenő tendenciáját látva többször hirdettünk beiratkozási akciót:

- ✓ Valentin-napi beiratkozási akció (2019)
- ✓ Országos Könyvtári Napon ingyenes beiratkozás (minden évben)

2020-ban Tiszaújváros lakosságának 13%-a rendelkezett érvényes olvasójeggyel. A csökkenés oka a pandémia miatti bezárásokra is visszavezethető. Az elvégzett folyamatmérés eredményeként intézkedési tervet hoztunk a beiratkozott olvasók számának növelése érdekében, amit még nem tudtunk megvalósítani a május 3-ig tartó zárvatartás illetve a rendezvények, iskolai foglalkozások hiánya miatt.



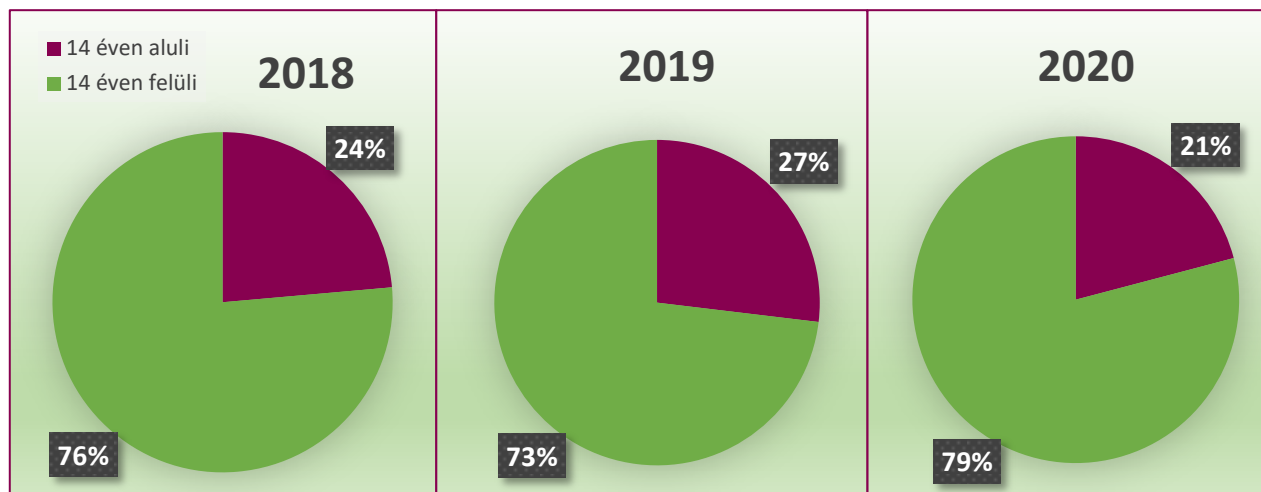
37. sz. ábra

OLVASÓI ARÁNY A NÉPESSÉGHEZ VISZONYÍTVA - BENCHMARKING

Tiszaújváros lakosságának 2018-ban 20%-a, 2019-ben 17%-a volt könyvtárhasználó. Ez a szám a lakosság csökkenésével egyenes arányú csökkenést mutat. Tiszaújváros mellett még Békés városában is csökkenés tapasztalható. Ugyanakkor a lakosság csökkenése ellenére Szentesen és Keszthelyen nőtt a beiratkozott olvasók száma.



A használók korosztályi megoszlása



38. sz. ábra

14 ÉVEN ALULI ÉS FELÜLI OLVASÓK %-OS MEGOSZLÁSA KÖNYVTÁRUNKBAN

A város “előregedése” nyomon követhető a beiratkozott olvasók számában. A törzsolvasóink az idősebb korosztályt képviselik, azon dolgozunk, hogy a fiatal generáció könyvtárhasználóvá váljon.

A 14 év alatti korosztály beiratkozásának növelése érdekében:

- ✓ átalakítottuk a Gyermekkönyvtár arculatát
- ✓ elkezdtünk egy ifjúsági sarok kialakítását,
- ✓ új, interaktív foglalkozásokat dolgoztunk ki a 3-14 éves korosztály számára.

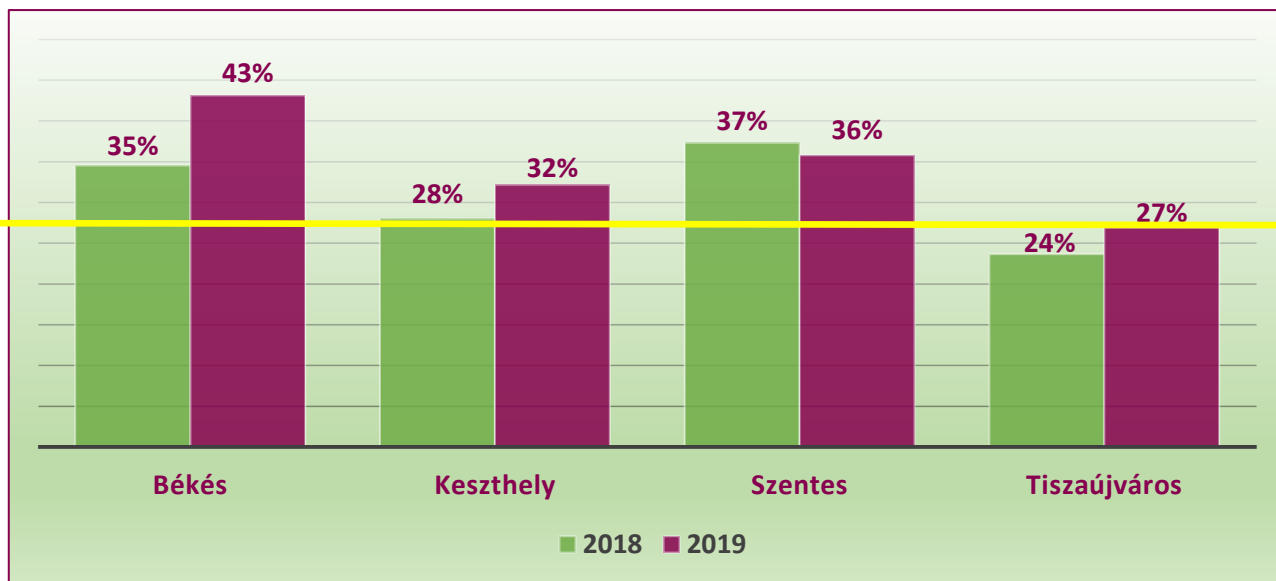


Foglalkozás	Ajánlott (kor)osztály									
	óvoda	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	felölt
1. Oroszlán a könyvtárban8										
2. Unikornisok a könyvtárban8										
3. Könyvtári utazás9										
4. Kalauz a könyvtárhoz9										
5. Jao, a kaméleon10										
6. A három kismalac és a farkas10										
7. A szelek eredete11										
8. Miért nem tudnak beszélni a halak?11										
9. Királylány a lángpalotában11										
10. Harisnyás Pippi és az északi irodalom12										
11. Kicsoda Bálint Ágnes?12										
12. Hogyan lesz a könyvkupacból könyvtár? ..13										
13. "Miért üres a postaláda mostanába?"13										
14. Weöres Sándor és a kreatív írás14										
15. Anne Frank naplója14										
16. Kalandok a nagyvilágban15										
17. Különleges napok15										
18. Magyar gyöngyszemek15										

39. sz. ábra

ÚJ, INTERAKTÍV FOGLALKOZÁSOK ÓVODÁSOKNAK ÉS ÁLTALÁNOS ISKOLÁSOKNAK

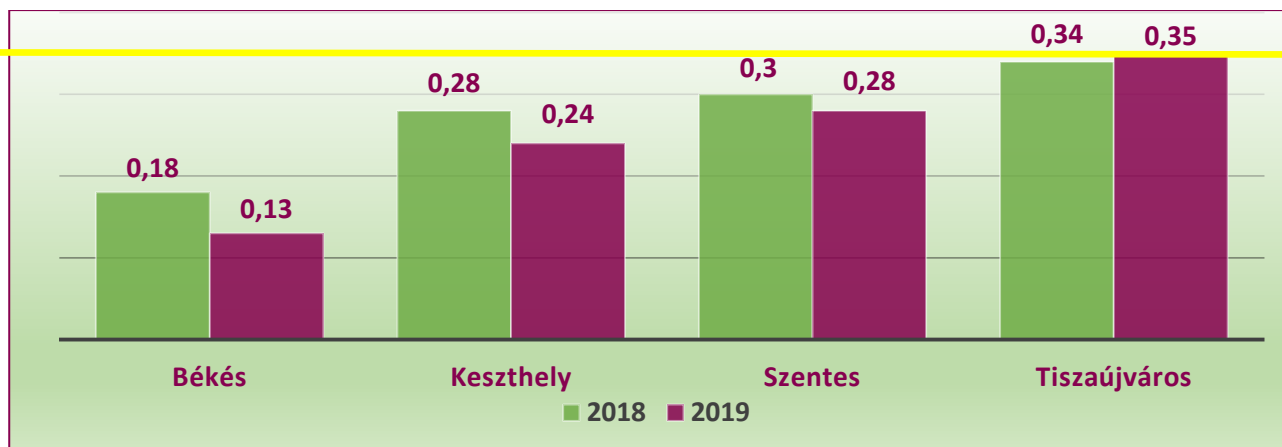
Sajnos a pandémia miatt a gyermekfoglalkozások elmaradtak, de a 2021/22-es tanév elején újból felkeressük az oktatási intézményeket, és felhívjuk a figyelmüket a gyermekkönyvtári foglalkozásainkra. A foglalkozáson résztvevő gyerekek minden esetben fognak kapni regisztrációs illetve beiratkozási lapot, amely révén növelhetjük a gyermekolvasóinkat.



40. sz. ábra

GYERMEKOLVASÓ-ARÁNY - BENCHMARKING

A gyermekolvasóink regisztrált használókhoz viszonyított aránya könyvtárunkban és Szentesen 2019-ben csökkent az előző évi mutatóhoz képest. Keszthelyen és Békésen viszont ez az adat emelkedést mutat, ami számunkra követendő lehet, hiszen sajnos országos jelenség, hogy csökken a 14 éven aluli használók aránya.

Dokumentum-ellátottság

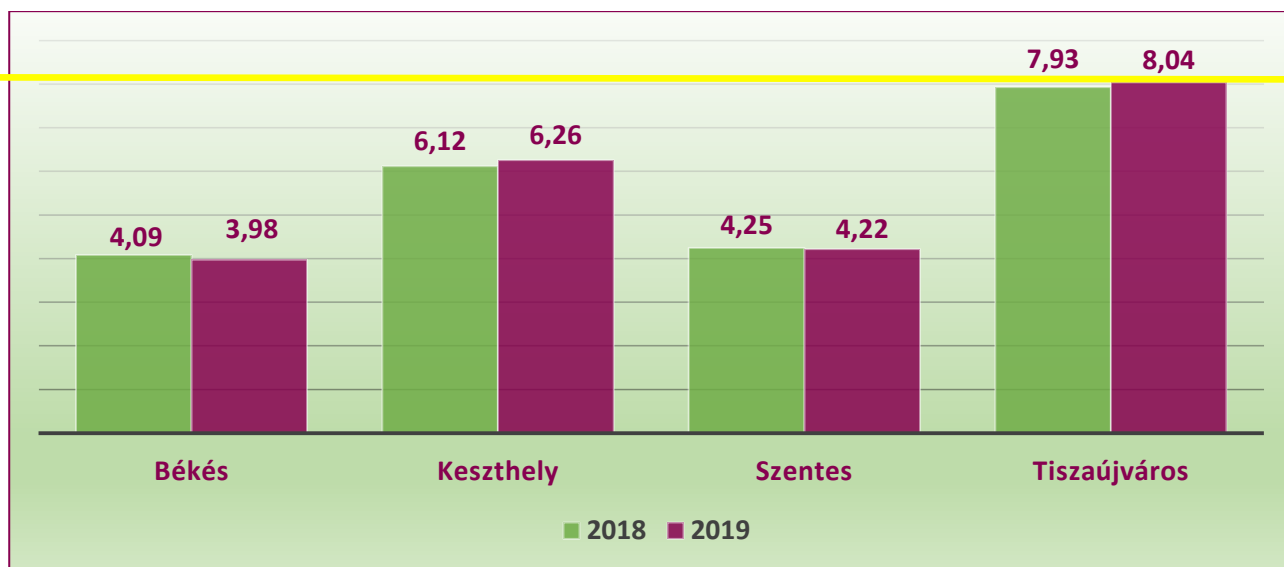
41. sz. ábra

BESZERZÉSI KVÓTA – BENCHMARKING

A beszerzési kvóta a szolgáltató közönség egy tagjára jutó állománygyarapításra költött összeg. A tiszaujvárosi mutató magasabb a másik három városi könyvtár mutatóinál. 2018-ban 340 Ft, 2019-ben 350 Ft az egy főre jutó összeg. Ez azt jelenti, hogy változás ezen



a területen nem volt, a beszerzési keretünk elég magas volt mind a két évben és több pályázattal is bővítettük állományunkat. A többi könyvtár esetében enyhe csökkenés mutatkozik 2019-ben. Az egy főre jutó kvótaértéket igyekszünk tartani a színvonalas szolgáltatások biztosítása érdekében, de mivel intézményünk önkormányzati fenntartású, így az állománygyarapítás összege nemcsak rajtunk múlik.



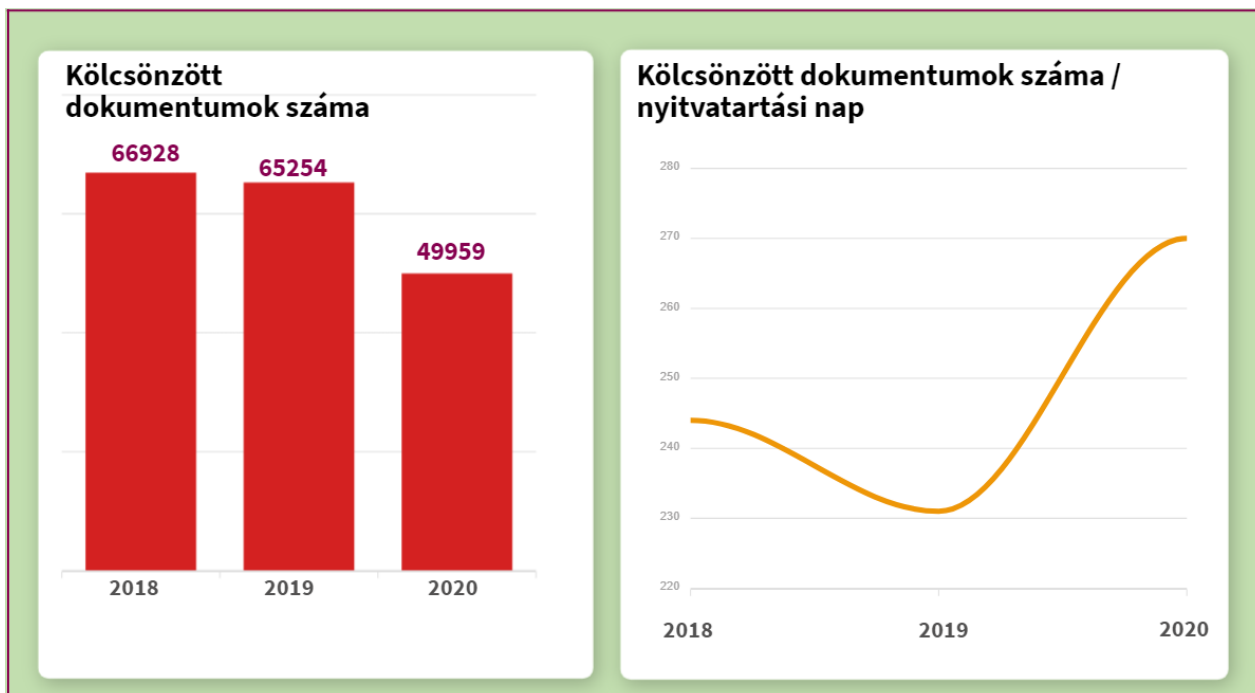
42. sz. ábra

DOKUMENTUM-ELLÁTOTTSÁG – BENCHMARKING

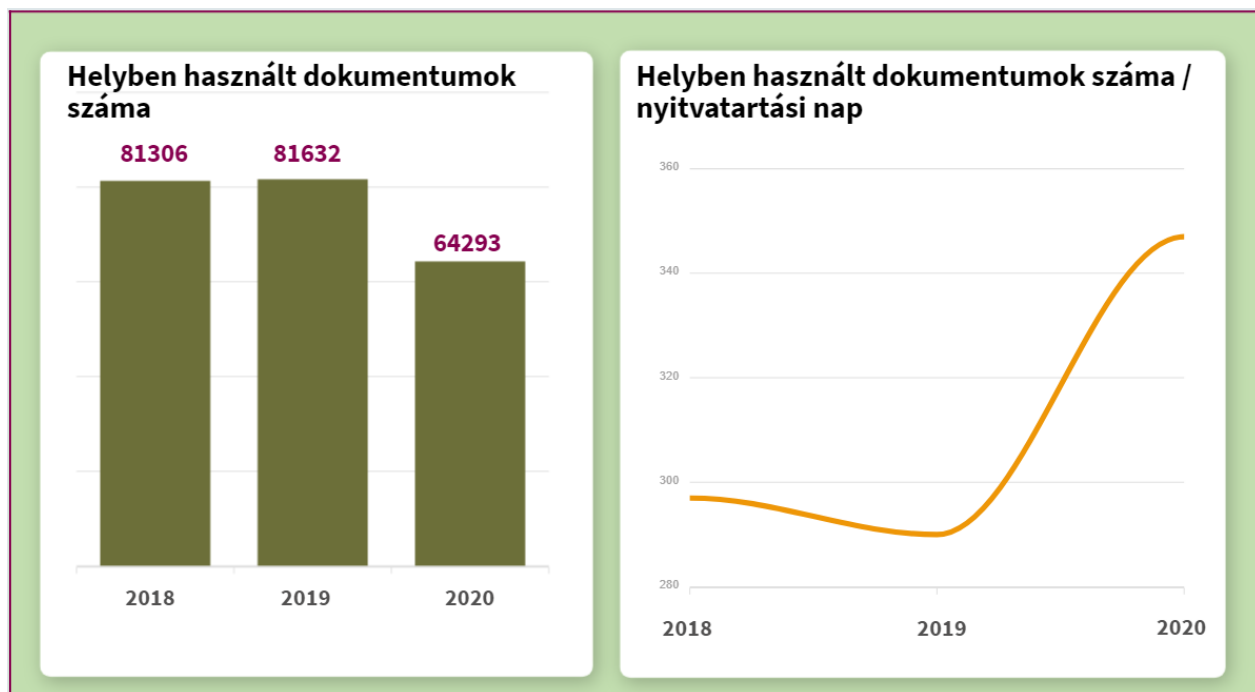
Az egy főre jutó könyvtári dokumentumok száma könyvtárunkban magasabb, mint a másik három városi könyvtárnál. 2018-ban 7,93 db 2019-ben 8,04 db dokumentum jutott 1 főre. 2019-ben magasabb a beszerzési kvóta, ami köszönhető az érdekeltségnövelő támogatás magas összegének is. Az állomány nagyságának szinten tartása érdekében törekszünk a gyarapítási és apasztási folyamatok összehangolására.



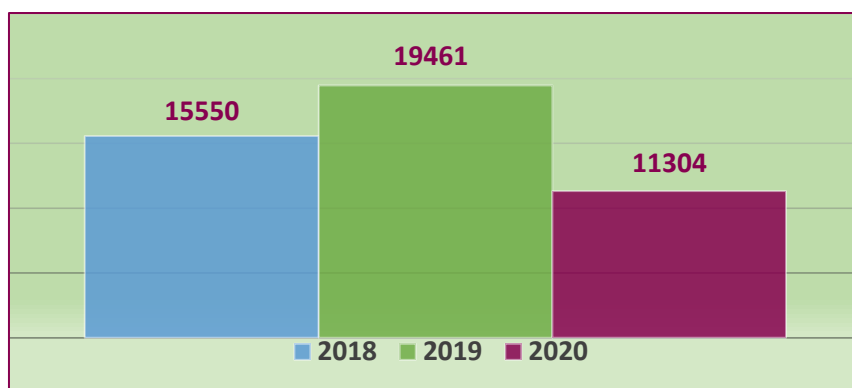
Dokumentumhasználat könyvtárunkban



43. sz. ábra
DOKUMENTUMHASZNÁLAT I.



44. sz. ábra
DOKUMENTUMHASZNÁLAT II.



45. sz. ábra
Kölcsönzések száma

A **Kölcsönzés**, mint főfolyamat a kulcsfolyamatok között lett meghatározva, így nagy hangsúlyt fektetünk a kölcsönzés népszerűsítésére.

Honlapunkon rendszeresen közzéteszünk 1-1 témához kapcsolódó, illetve új dokumentumainkat tartalmazó ajánlókat. 2021-től a moly.hu oldalon is megjelennek ajánlóink.

	2018	2019	2020
Új könyvajánló	-	10	17
Új DVD ajánló	1	3	4
Új hangoskönyv ajánló	-	2	1
Új CD ajánló	-	1	1
	1	16	23

12.sz. táblázat
ÚJ DOKUMENTUMAJÁNLOK

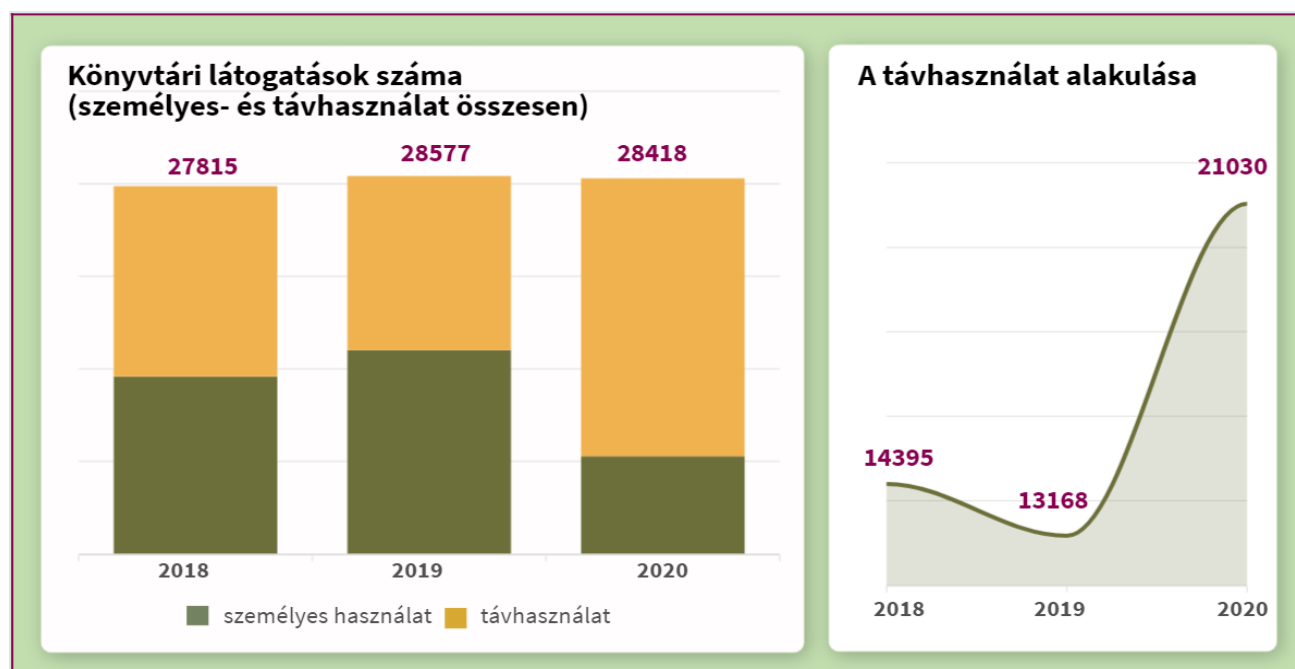
	2018	2019	2020
Tematikus ajánló	13	8	16
Szabados Ágnes könyvajánló	-	9	12
Gyermekkönyvtár tematikus ajánló	-	3	5
Eseményekhez kapcsolódó ajánló	-	-	9
Könyvtrailer	-	-	5
	13	20	42

13.sz. táblázat
Dokumentumajánlók a honlapon



- ✓ 2020-ban az elvégzett folyamatmérés intézkedési tervével összhangban indítottuk “Az év könyvhajhásza” akciót, amely során a legtöbb dokumentumot kölcsönző használóinkat jutalmaztuk. Az év felnőtt olvasója 356 db, gyermek olvasója 189 db és fiókkönyvtári olvasója 76 db dokumentumot kölcsönzött összesen.
- ✓ 2019-ben és 2020-ban “Vakrandi” keretében szintén a dokumentumkölcsönzést népszerűsítettük.
- ✓ “Cserébe ajánljuk” napi ajánlónk célja, hogy olvasóink az általuk olvasott könyvek közül a nekik legjobban tetszőt ajánlhassák másoknak, illetve kölcsönözhetnek is a mások által ajánlott könyvekből.

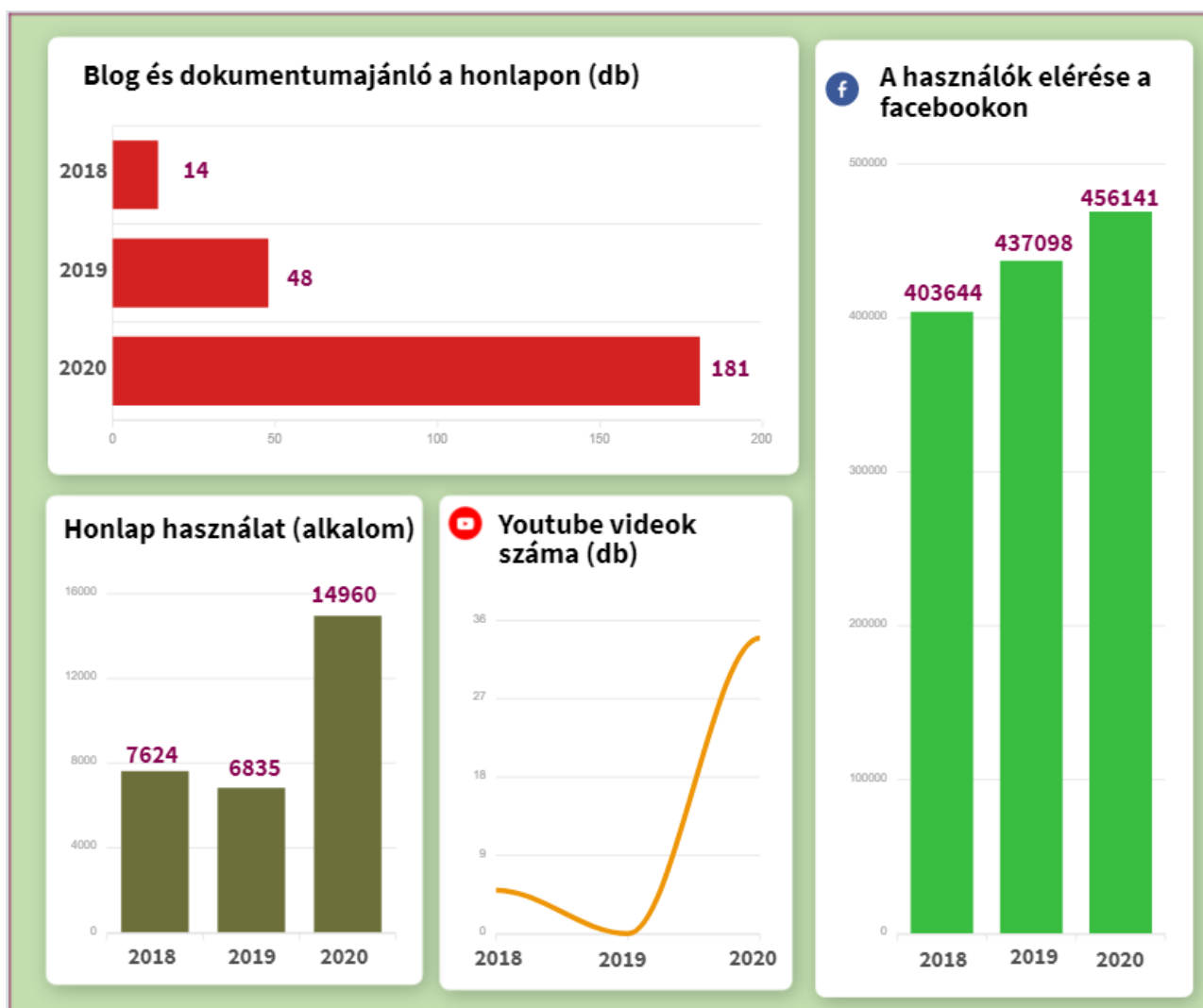
Könyvtárhasználat könyvtárunkban



46. sz. ábra
Könyvtárhasználat I.

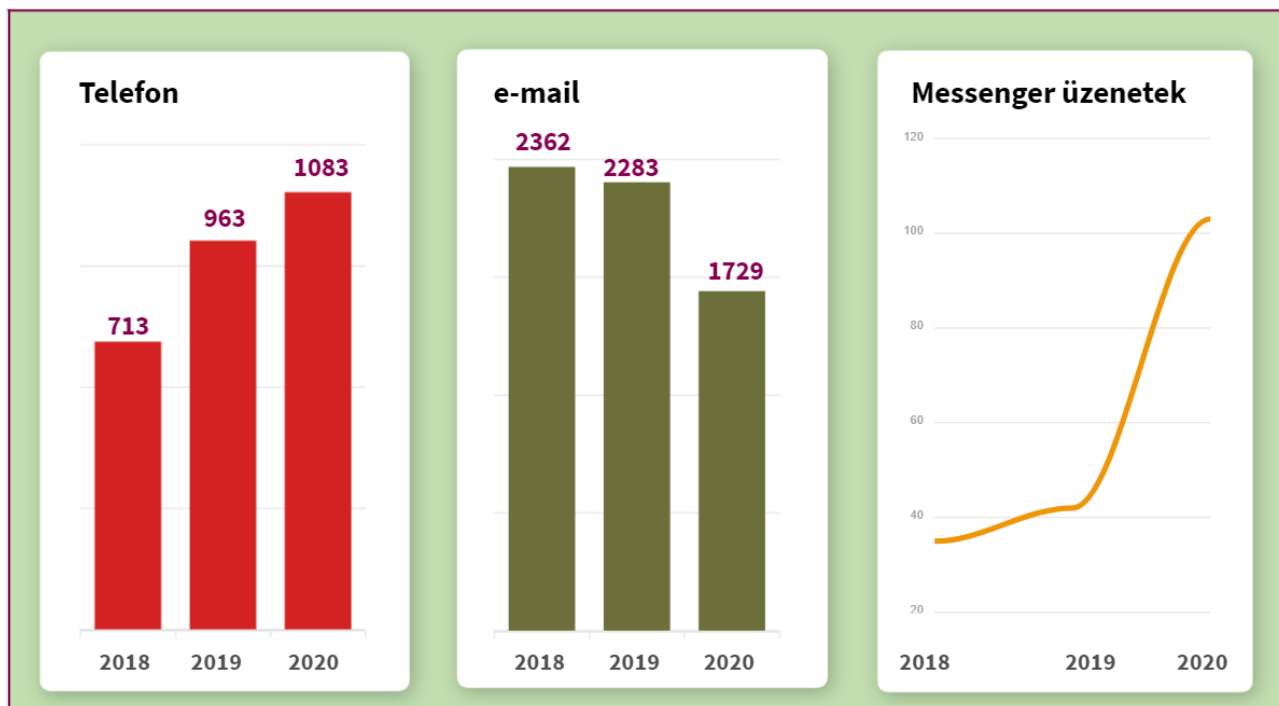
A könyvtárhasználat népszerűsítését tűzte ki célul a 2017, 2018 és 2019-ben megszervezett “Pöttyözzön” akció, amely során az olvasók gyakrabban keresték fel könyvtárunkat.

2020-ban a pandémia következtében a személyes látogatások száma az előző évekhez képest kb. felére csökkent. Az online térben megvalósított innovációinknak és a fokozott online jelenlétnek köszönhetően viszont távhasználati adataink olyan jelentős mértékben nőttek, hogy kiegyenlítették a személyes használat által eredményezett kiesést.



47. sz. ábra
Távhasználat I.

A távhasználat statisztikájába a honlap és az OPAC használatát, valamint az e-mail, a telefon és a messengeres megkeresést számoljuk bele. A távhasználatot támogatja két kulcsfolyamatunk, az *Intézményi honlap szerkesztése* és a *Közösségi oldalak kezelése*.

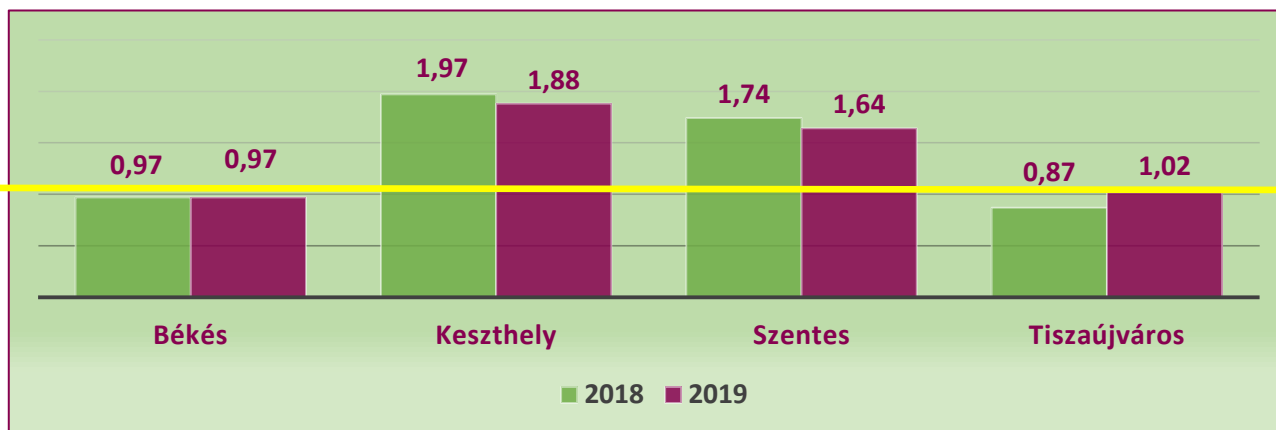


48. sz. ábra
Távhasználat II.

A legkedveltebb közösségi oldalunk a Facebook, mely 2016 óta működik. Ezenkívül 2018-tól van a könyvtárnak Twitter, Instagram és Youtube csatornája, 2020-tól pedig Pinterest oldala. Ezeknek a közösségi oldalaknak a célja szolgáltatásaink és tartalmaink népszerűsítése, míg a tartalomszolgáltatás a weboldalunkon történik.

	2018	2019	2020
Facebook bejegyzéseink száma	567	585	728
FB megosztások száma	1030	1307	1452
Instagram+Twitter+Pinterest bejegyzéseink száma	-	10	165

14.sz. táblázat
Távhasználat III.



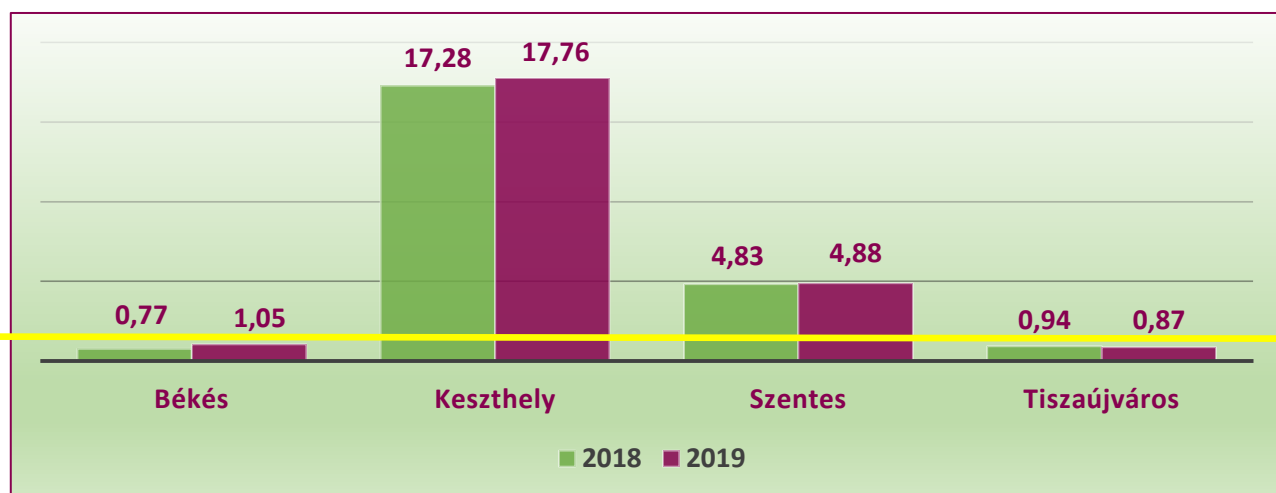
49 sz. ábra

SZEMÉLYES HASZNÁLAT - BENCHMARKING

Az egy lakosra jutó személyes használatok száma 2019-ben a 2018-as évhez képest emelkedett könyvtárunkban, azonban így is jóval alatta marad a keszthelyi és a szentesi mutatóknak. Az enyhe emelkedéshez a stratégiai célok között is szereplő közösségteremtés érdekében szervezett könyvtári programok népszerűsége is hozzájárul.

 6. kritérium

Kiemelt feladatunk a személyes használatok számának további növelése.



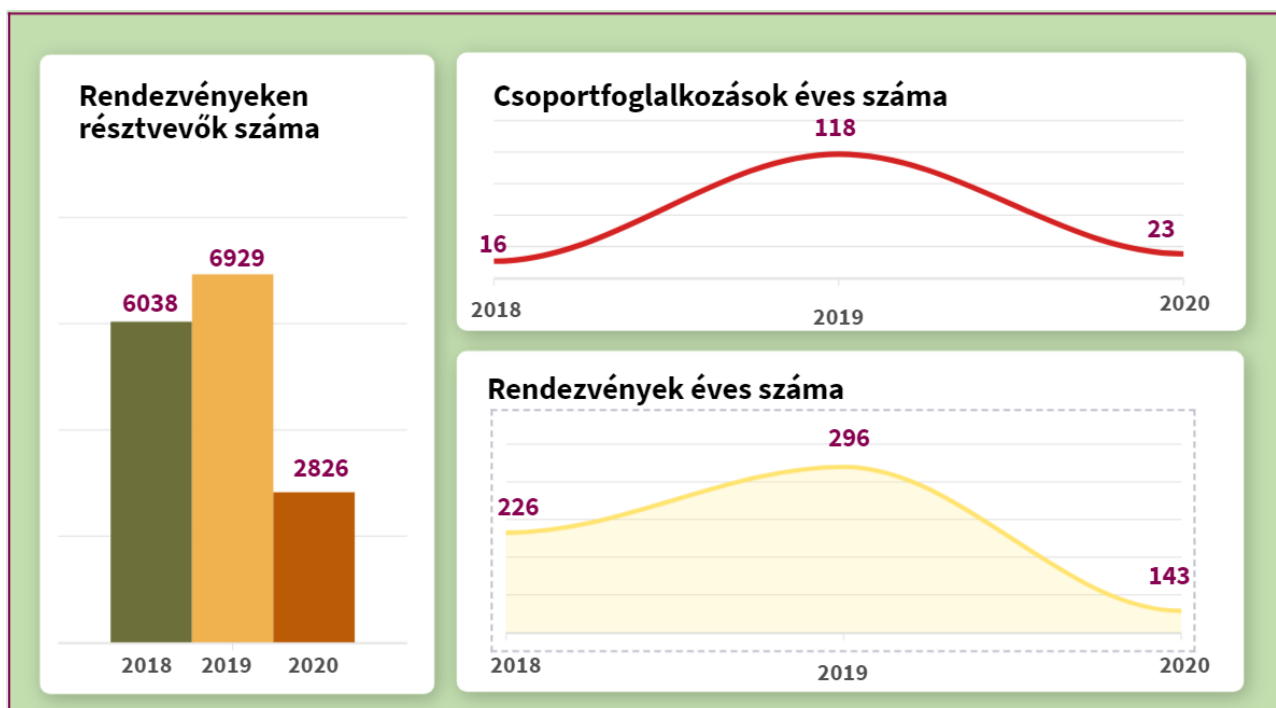
50 sz. ábra

TÁVHASZNÁLAT – BENCHMARKING

Az egy lakosra jutó távhasználatok száma Keszthely esetében kiugró eredményt mutat a másik három város adataihoz képest. 2019-ben a személyes használatok számának növelését céloztuk meg, de a 2020-as év megmutatta számunkra, hogy a helyben használat mellett a távhasználati szolgáltatásokra is nagyobb hangsúlyt kell fektetni. Ezt a tendenciát a jövőben is folytatni fogjuk.  *Távhasználat I., II., III. (47., 48.sz. ábra, 14.sz. táblázat)*

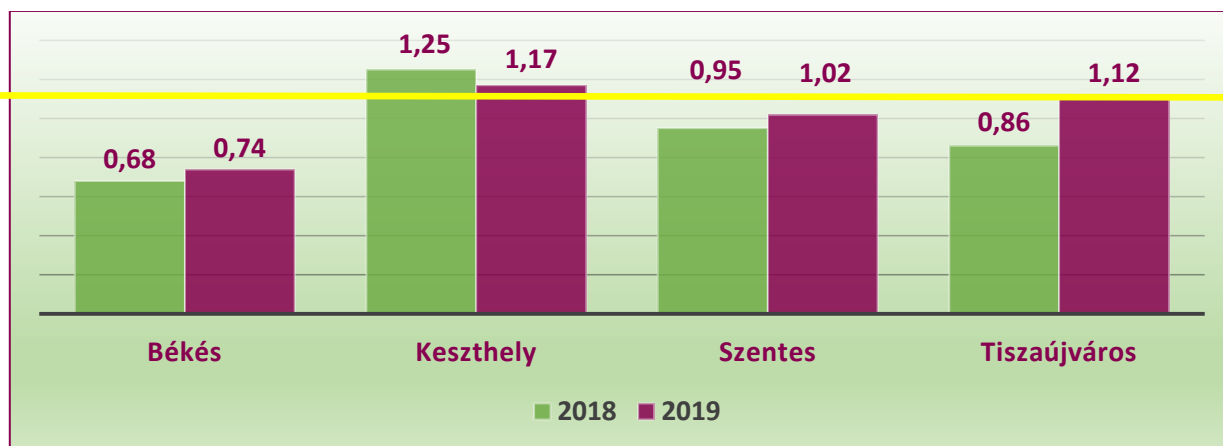


Rendezvények



51 sz. ábra
RENDEZVÉNYEK ALAKULÁSA

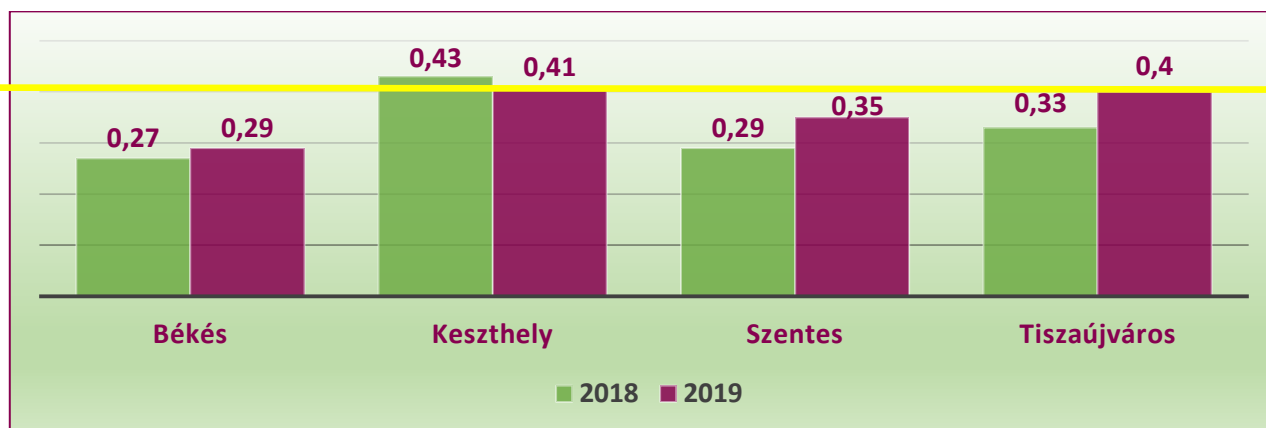
2019-ben a csoportok számának növelésében kiemelkedő eredményt értünk el, amelyet a csoportos foglalkozások kínálatának bővítése és az oktatási intézményekkel való hatékonyabb kommunikáció eredményezett. Ennek köszönhetően aktívabbá vált a kapcsolatunk a köznevelési intézményekkel és a pedagógusokkal. 2021/22-es tanévtől a feliratkozott pedagógusoknak külön e-mailes hírlevelet tervezünk küldeni, mellyel támogatni kívánjuk a hatékonyabb kommunikációt.



52 sz. ábra
RENDEZVÉNYEK SZÁMA – BENCHMARKING



Az egy nyitvatartási napra jutó rendezvényeink száma 2019-ben az előző évhez képest jelentős emelkedést mutat. Ennek oka lehet, hogy több új kezdeményezéssel gazdagítottuk a könyvtári programok palettáját, amelyeknek nagy részét külső előadók igénybevétele nélkül saját humán erőforrásból valósítottunk meg.



53 sz. ábra

RENDEZVÉNYEK NÉPSZERŰSÉGE – BENCHMARKING

A rendezvényen résztvevők száma a lakosság számához viszonyítva könyvtárunkban mutat a legnagyobb emelkedést. ➡ *Rendezvények alakulása (51.sz. ábra)*

Strandkönyvtár

A könyvtár és a könyvtárhasználat népszerűsítése érdekében a könyvtár falain kilépve új szolgáltatást kínáltunk, 2020 augusztusában a Tiszaújvárosi Gyógy- és Strandfürdő területén Strandkönyvtárat nyitottunk. Lehetőséget biztosítottunk a beiratkozásra, könyvek és folyóiratok helyben olvasására, kölcsönzésére, társasjátékok, gyermekfoglalkoztatók használatára. A szolgáltatásokat egy hónap alatt 233 fő vette igénybe. A strandkönyvtár, mint folyamat 2020-ban a kulcsfolyamatok között lett meghatározva, folyamatmérést a második strandkönyvtári év után fogunk készíteni.

**Innovációk**

2017	2018	2019	2020
Pöttyözzön! könyvtárhasználat- népszerűsítő akció	“Könyvet házhoz” szolgáltatás bevezetése	Valentin-napi beiratkozási akció	Vakrandi kölcsönzés- népszerűsítő akció
“Témánál vagyunk Tematikus ajánló a kölcsonzótérben	Honlapfejlesztés	Vakrandi kölcsönzés népszerűsítő akció	Könyvhajhász kölcsönzés- népszerűsítő akció
Cserébe ajánlom polc - kölcsonzénepserűsít és	Szabadtéri WIFI biztosítása a DJP által	Csatlakozás Szabados Ágnes olvasás- népszerűsítő akciójához	Online tartalomfejlesztés • Mesetarisznya • könyvtrailerok • blogsorozatok • virtuális bemutatók • ajánlók
Élménybirodalom önismereti tábor gyerekeknek	Felhőalapú dokumentálás + kérdőívezés	Tények és tévhitek a tudományban - ismeretterjesztő előadások	Strandkönyvtári szolgáltatás a Tiszaújvárosi Gyógy- és Strandfürdőben
Kisközösségek építése • Amigurumi • Társas délután	Digitalizálás	Blogírás	e-learning - élményalapú tanulás - oktatástámogató tevékenység
Ökokalauz - környezetvédelmi ismeretterjesztő programok	DJP 10 alkalmas kezdő és haladó képzés nyugdíjasoknak (képzésfejlesztés)	Új közösségi portál: • pinterest	“Inkább könyvet” olvasóklub
Lelki fitnesz biblioterápiás foglalkozás	Új közösségi portál: • instagram • twitter • youtube	Rajzolj és alkoss velünk! foglalkozás gyerekeknek	“Kezedben a jövőd” életmódváltó előadássorozat
	Esély napköziseknek foglalkozások	Kiállításokon interaktív foglalkozások	Világjáró mesetábor
	PC klub	Csatlakozás az Északi irodalom hete rendezvényhez	Akadálymentesített honlap
	Online kiállítások	Kreatív nyár gyermekfoglalkozások	Virtuális séta a könyvtárban - a honlapon, a youtube csatornán és a facebook oldalon
	Angolozó - nyelvi klub	“Hamvas Hírmondó” megújítása	Hírlevélküldő rendszer megújítása
		Költészetnap vetélkedő középiskolásoknak	“Lyukasóra” foglalkozásajánló minden korosztálynak
7	11	12	12

15.sz. táblázat

**Pályázatok**

2017	2018	2019	2020
NKA Márai VII.	NKA Márai VIII.	NKA Márai IX.	NKA Márai X.
NKA folyóirat támogatás	NKA folyóirat támogatás	NKA folyóirat támogatás	NKA folyóirat támogatás
NKA - Mesék, történetek másképp interaktív foglalkozás - kiadvány	NKA - Ady 100	NKA - Ökokalauz	NKA Az intézményi arculatot egységesen tükröző információs és tájékoztató rendszer fejlesztése
NKA - Hamvas Mozaikok. Olvasásnépszerűsítő és ismeretterjesztő sorozat	OKN - Megyei Könyvtár	OKN - Megyei könyvtár	NKA - Plexi védőfal beépítése a kölcsönző pulthoz
TINTA könyvkiadó 50%-os kedvezménye	TINTA könyvkiadó 50%-os kedvezménye		NKA - Kortársak közelről - irodalomnépszerűsítő programsorozat
OKN - Megyei Könyvtár			Családbarát szolgáltatóhely
Tiszaújváros Jövőjéért Alapítvány - Élménybirodalom önismereti tábor			
DJP - eszköztámogatás			
8 igényelt / 5 támogatott 62%	5 igényelt / 4 támogatott 80%	4 igényelt / 3 támogatott 75%	6 igényelt / 5 támogatott 83%

16.sz. táblázat

Átlagosan 73%-os hatékonyságú volt az elmúlt években a pályázatok sikeressége.

**Beavatkozások az önértékelések eredményei alapján**

Önértékelés éve	Fejlesztendő terület	Fejlesztés módja	Elvárt eredmény	Megvalósulás mértéke	Eddigi eredmények hatása
2015	A könyvtári folyamatok és felelőseik azonosítása, mérése teljesítménymutatók meghatározásával	Intézkedési terv (2015)	A könyvtári folyamatok rendszere szabályozott és dokumentált	A kockázatosnak minősített könyvtári folyamatok kidolgozottak az első mérések megtörténtek.	A kidolgozott kockázatelemzések, folyamatleírások, szolgáltatási előírások segítik a pontosabb, egységesebb munkavégzést, amelyhez az információk rendelkezésre állnak.
2015 2016	A panaszkezelés egységes gyakorlatának kidolgozása	Intézkedési terv (2015)	A Panaszkezelési szabályzatnak és mérésének egységes alkalmazása a gyakorlatban	2016: A Panaszkezelési Szabályzat V1 elkészítése 2017: felülvizsgálat után a V2 elfogadása 2019: felülvizsgálat és a V3 elfogadása 2021: Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata (2021.jan.1-től érvényes)	Az egységes gyakorlat alapján mérhető és elemezhető panaszkezelési gyakorlat.
2015 2019	A teljesítmények elismerése, jutalmazása, valamint erkölcsi elismerésen alapuló ösztönzés gyakorlatának kialakítása. Anyagi és erkölcsi elismerés rendjének módosítása. A Hamvas Vándorserleg szempontrendszerének meghatározása	Intézkedési terv (2015) Intézkedési terv (2019) Döntési lap (2020) - intézkedési terv felülvizsgálat ára Intézkedési terv (2020)	A kidolgozott jutalmazási és ösztönzési rendszer alkalmazása. Rendszeres dolgozói teljesítményértékel és. Egy jól használható szempontrendszer a munkatársak szavazásához	2016: Anyagi és erkölcsi elismerések eljárásrendje V1 elkészítése 2017-2019: Szervezeti kultúra felmérések és dolgozói elégedettségmérések elvégzése 2020: A Hamvas Vándorserleg szempontrendszerének meghatározása közös a munkatársakkal, az Anyagi és erkölcsi elismerések eljárásrendje V2 elkészítése, megismertetése a munkatársakkal	A munkatársak rendszeresen visszajelzést kapnak teljesítményükről. A kiemelkedő munkát végző dolgozók erkölcsi elismerésben részesülnek, a munkatársak tudják a vezetés munkavégzésre vonatkozó elvárásait.



Önértékelés éve	Fejlesztendő terület	Fejlesztés módja	Elvárt eredmény	Megvalósulás mértéke	Eddigi eredmények hatása
2016	A munkakörök és munkaköri leírások felülvizsgálata, a munkaköri leírások kiegészítése a munkakör ellátásához szükséges kompetenciákkal	Intézkedési terv (2016)	A könyvtár stratégiájával összhangban kialakított munkakörök tartalmazzák a feladatok elvégzéséhez szükséges kompetenciákat.	2016: A munkaköri leírásokba bekerültek az adott munkakörhöz kapcsolható egyéni kompetenciák 2017-2020: Év végi egyéni önértékelések 2018: A munkaköri leírásokban rögzítettük a folyamatgazdák felelősségét és feladatait 2021: Megbízás folyamatgazdai feladatok ellátására a munkaköri leírás mellékleteként	A munkakörök alakításánál, a feladatok kiosztásánál a vezetés figyelembe veszi a szükséges kompetenciákat. A folyamatgazdák tisztában vannak feladataikkal és felelősségükkel.
2016 2019	A szervezeti kultúra írásos megfogalmazása	Intézkedési terv (2016) Döntési lap (2019)	A szervezet által elfogadott szervezeti kultúra érvényesítése a mindennapi munkavégzés során.	2017: Szervezeti Kultúra Kódex elkészítése 2017, 2019: szervezeti kultúra felmérések 2020: Szervezeti Kultúra Kódex módosítása, V2 elkészítése	A szervezeti kultúra írott formája segíti az új dolgozók szervezetbe való beilleszkedését.
2016 2019 2020	Belső kommunikációs csatornák felülvizsgálata, módosítása, bővítése A könyvtár belső kommunikációjának fejlesztése	Intézkedési terv (2019)	Hatékonyan működő intézményi belső kommunikáció	2016: Kommunikációs terv elkészítése 2016: Névvél ellátott üzenődoboz és fali hirdetőtábla kihelyezése 2017: Felelősöket és határidőket tartalmazó részletes munkaterv és rendezvényterv táblázat bevezetése 2018: Közös felhőalapú statisztikai táblázat, rendezvényterv és munkaterv bevezetése 2019: belső kommunikáció felmérése 2021: Belső és külső kommunikációs terv V2 elkészítése	A munkavégzéshez szükséges információk biztosítására több csatorna áll a munkatársak rendelkezésére. A munkaterv és rendezvényterv táblázatok segítik a tervezést és a napi munkavégzés ütemezését. A táblázatok drive-on való megosztása lehetővé tette a fiókkönyvtárosok számára is az egyidejű hozzáférést, könnyebbé vált az azonnali információmegosztás.



Önértékelés éve	Fejlesztendő terület	Fejlesztés módja	Elvárt eredmény	Megvalósulás mértéke	Eddigi eredmények hatása
2016 2019 2020	Külső kommunikáció felülvizsgálata, módosítása, bővítése	Intézkedési terv (2019)	Hatékonyabb intézményi külső kommunikáció	2016: Kommunikációs terv elkészítése 2018: Könyvtári Hírmondó megjelentetése: egy online lapozgatható, vizuális élményt nyújtó digitális kiadvány 2018: Csatlakoztunk a Youtube, az Instagram és a Twitter közösségi oldalakhoz 2020: Csatlakoztunk a Pinteresthez 2020: Belső és külső kommunikációs terv V2 elkészítése 2020: Használói elégedettség- és igényfelmérés	A távhasználatok számának növekedése A közösségi oldalakon rendszeres és hatékony kapcsolattartás és interakció valósul meg a használókkal. Az intézmény jó hírének, ismertségének növelése, a meglévő és potenciális partnerek bizalmának megnyerése
2016 2019	Tudástérkép felülvizsgálati módszerének kidolgozása, alkalmazása, átalakítása, hatékonyabbá tétele	Döntési lap (2020)	Tudástérkép módosítása	2016: Tudástérkép elkészítése 2020: Tudástérkép átdolgozása	Segítséget jelent a továbbképzések és belső képzések tervezésében. A munkatársak egyéb szaktudására építve a használók számára foglalkozásokat, klubokat szervezünk, ezzel is színesítve programjainkat.
2019	Könyvtárhasználati szabályzat módosítása	Intézkedés (2020)	Áttekinthetőbb, közérthetőbb könyvtárhasználati szabályzat	2020. november 2.: új Könyvtárhasználati szabályzat (2021. január 1-től hatályos) 2021. március: Kivonat a Könyvtárhasználati szabályzatról	A kézbe vehető, olvasóbarát szabályzattal a használóknak könnyebb a könyvtári szolgáltatások igénybevételének megismerése.
2019	Minőségirányítás új dokumentumainak elhelyezése és folyamatos frissítése a honlapon	Döntési lap (2019)	Naprakész minőségirányítási dokumentáció a honlapon	2020, 2021: Az új dokumentumok felkerültek a honlapra.	A partnerek naprakész információt kapnak a könyvtár minőségirányítási tevékenységéről és eredményeiről.



Önértékelés éve	Fejlesztendő terület	Fejlesztés módja	Elvárt eredmény	Megvalósulás mértéke	Eddigi eredmények hatása
2019	Partnerek tájékoztatása, a szolgáltatások és a felmérések eredményeinek kommunikálása vizuális formában	Intézkedés (2020) Fejlesztési terv (2021)	Partnerkapcsolatok fejlesztése	2020: a használói elégedettség- és igényfelmérés eredménye infografikával megjelenítve 2020: az év eredményei infografikával megjelenítve a Tiszaújvárosi Krónikában és online felületeinken 2021: fejlesztési terv még nincs kész	Partnereink hamarabb felfigyelnek rá, és könnyebben értelmezhetik az eredményeket.
2019 2020	Zöldkönyvtár – társadalmi szerepvállalás a környezettudatosság népszerűsítésében	Fejlesztési terv (2021)	A környezettudatos gondolkodásmód terjesztése zöld könyvtári szolgáltatások kialakításával	2017-: programsorozatok és játékok a környezettudatosság jegyében 2020: Fenntarthatóság&könyvtár címke a kapcsolódó tartalmakhoz a honlapon 2021: természetvédelmi világnapokhoz kapcsolódó tematikus ajánlók, kvízek készítése 2021: fejlesztési terv még nincs kész	Közösségi minták felmutatása a társadalom számára.
2019	A könyvtári szolgáltatások népszerűsítése	Intézkedési terv (2020)	A használók minden szolgáltatásunkat ismerik és igénybe veszik.	2021: Projektcsoport alakult a népszerűsítés eszközeinek kidolgozására.	
2019 2020	Olvasói létszám növelése, pl. beiratkozási akciókkal, könyvajánlókcal	Intézkedési terv a 2020-as mérés kapcsán	Több beiratkozott (regisztrált) olvasó	2019: Valentin-napi beiratkozási akció 2021: A beiratkozott olvasók számának növelése érdekében a klubok és foglalkozások résztvevőinél bevezetjük a kötelező regisztrációt (regisztrálási nyilatkozat), illetve felajánljuk a beiratkozás lehetőségét. Ezt a Könyvtárhasználati szabályzat is tartalmazza. Minden évben: Országos Könyvtári Napokon ingyenes beiratkozás	Még nincs eredmény



Önérté- kelés éve	Fejlesztendő terület	Fejlesztés módja	Elvárt eredmény	Megvalósulás mértéke	Eddigi eredmények hatása
2020	Az integrált könyvtári rendszer cseréje	Fejlesztési terv (2021)	Korszerű integrált könyvtári rendszer; hatékony kapcsolattartás a rendszer üzemeltetőjével	2020: A fenntartó tájékoztatása a tervezett lépésről, árajánlat kérése, költségtervek elkészítése 2021: Egyeztetés a szolgáltatóval 2021: fejlesztési terv még nincs kész	Még nincs eredmény
2020	A tinik számára közösségi tér kialakítása fejlesztési terv kidolgozása a fenntartó ifjúsági stratégiájának figyelembevételével	Intézkedési terv (2020) Döntési lap (2021) Fejlesztési terv (2021)	A fiatalok megszólítása, a könyvtár vonzóbbá tétele	2020: Tinisarak kialakítása bekerül a munkatervbe 2020: A Tinisarak helyének kiválasztása, az ifjúsági könyvvállomány áthelyezése ebbe a térbe 2021: döntés az intézkedési terv lezárásól, fejlesztési terv készítéséről	Még nincs eredmény

17.sz. táblázat