

**A Justh Zsigmond Városi Könyvtár  
2019-es szervezeti önértékelésének  
eredményei**



**JUSTH ZSIGMOND**  
VÁROSI KÖNYVTÁR

Orosháza, 2019. augusztus 8.

Összeállította: Buzai Csaba könyvtárigazgató

## Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
1.1 Justh Zsigmond Városi Könyvtár – Ahol az olvasó terem(t).....	3
1.2 A Justh Zsigmond Városi Könyvtár jövőképe.....	3
1.3 Küldetésnyilatkozat.....	3
1.4 A könyvtári stratégiánk kiemelt kulcsterületei.....	3
1.5 Szervezeti felépítés.....	5
1.6 SWOT-analízis.....	6
1.7 Minőségirányítás.....	7
1.8 Önértékelés.....	7
2. Önértékelési táblák.....	8
1. kritérium: Vezetés.....	8
2. kritérium: Stratégiaalkotás és tervezés.....	11
3. kritérium: Munkatársak.....	14
4. kritérium: Partnerkapcsolatok és erőforrások.....	19
5. kritérium: Folyamatok.....	25
6. kritérium: A partnerekkel kapcsolatos eredmények.....	27
7. kritérium: A munkatársakkal kapcsolatos eredmények.....	30
8. kritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.....	32
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények.....	38

## 1. Bevezetés

### 1.1 Justh Zsigmond Városi Könyvtár – Ahol az olvasó terem(t)

2016-ban új jelmondatot, szlogent alkottunk a könyvtárnak: *Justh Zsigmond Városi Könyvtár – Ahol az olvasó terem(t)*. A szlogen visszaköszön honlapunkon, levelezésünk lábjegyzet-részében, és minden hivatalos dokumentumunkon, azaz a könyvtári arculat fontos elemévé vált. A szöveg egyrészt nyilvánvalóan utal az *olvasóteremre*, mint egy nyugalmat, elmélyült munkát, kikapcsolódást biztosító térre, mellyel könnyen beazonosítható a könyvtár. Másrészt utal az olvasóvá nevelés, olvasásfejlesztés könyvtári szerepére, a helyre, ahol valakiből olvasó válik, a helyre, ahol *teremnek* az olvasók. Harmadrészt pedig – a zárójelbe tett t betű segítségével – utal a könyvtár foglalkoztatótér-, alkotóműhely-jellegű szerepére, arra a nyüzsgő, forgalmas, színes helyre, ahol olykor kézzelfogható tárgyakat, máskor irodalmi, zenei, művészi élményeket, értékeket *teremtnek* közösen a könyvtár olvasói. A könyvtár egy utánozhatatlan, pótolhatatlan, sokszínű, sokakat megszólító kulturális intézmény, mely számtalan módon segíti egy település mindennapjait. Ezt tapasztaljuk a mindennapokban, és ezt próbáltuk egy rövid, de tartalmas szlogen szintjén is megjeleníteni.

### 1.2 A Justh Zsigmond Városi Könyvtár jövőképe

A könyvtárak évezredek tudására építve, a digitális kor igényeiből eredő szükségszerű változtatásokat végrehajtva a könyvtár társadalmi szerepe tovább erősödik a következő években. A szakképzett, segítő tudó és akaró munkatársaival, korszerű szolgáltatásaival, jól kihasznált közösségi tereivel, színvonalas rendezvényeivel és folyton fejlődő számítógépes infrastruktúrájával az orosházi Justh Zsigmond Városi Könyvtárnak nélkülözhetetlen szerep jut a helyi társadalom műveltségének, ezáltal az ország versenyképességének növelésében. A könyvtár a belső terek átrendezésével, új bútorok, eszközök beszerzésével, innovatív ötletek alkalmazásával, a nyomtatott és elektronikus dokumentumaival, szolgáltatásaival és a könyvtárban működő csoportjaival alkotóműhellyé, közösségi térré, közösségi élménnyé, a város kulturális életének meghatározó, megkerülhetetlen helyszínévé válik.

### 1.3 Küldetésnyilatkozat

Az orosházi Justh Zsigmond Városi Könyvtár a művelődés és kikapcsolódás fontos helyszíne, alapintézménye. Megkülönböztetés nélkül, mindenki számára lehetővé tesszük az általunk gyűjtött, megőrzött, feldolgozott és szolgáltatott dokumentumokhoz és az információhoz való szabad hozzáférést. Biztosítjuk az esélyegyenlőséget a társadalomból bármilyen okból kiszoruló, hátrányos helyzetű emberek számára. Támogatjuk az egész életen át tartó tanulást, segítjük a különböző szintű oktatási programokban résztvevők felkészülését. Lehetőséget biztosítunk a szabadidő tartalmas és kreatív eltöltésére, hozzájárulunk a felnőttek és a gyermekek olvasási kultúrájának fejlődéséhez. Könyvtárunk a változatos, színvonalas programok, kisebb csoportfoglalkozások szervezésével a művelődés és kikapcsolódás fontos helyszíne, közösségi tere minden korosztály számára. Gyűjtjük, feldolgozzuk és elérhetővé tesszük a helyi kulturális értékeket, különös tekintettel Orosháza irodalmi életére. Könyvtárunk szakmailag felkészült, széles látókörű, sokoldalú, elhivatott munkatársakkal nyújt segítséget a használóknak.

### 1.4 A könyvtári stratégiánk kiemelt kulcsterületei

A 2016-tól 2020-ig terjedő időszakra az alábbi feladatokat határoztuk meg kulcsterületek formájában. A beavatkozásokat megkezdtük, a célokat és feladatokat folyamatosan szem előtt tartjuk, a változásokat, fejlődéseket az éves munkatervekben és beszámolóinkban lehet nyomon követni.

- 1. cél: Minőségirányítási rendszer meghonosítása a könyvtárban  
Beavatkozások:
  - Minőségirányítási Csoport rendszeres munkájának biztosítása
  - Munkatársak bevonása a minőségirányítási munkába
  - A használói igények, szükségletek, elégedettség rendszeres mérése, elemzése



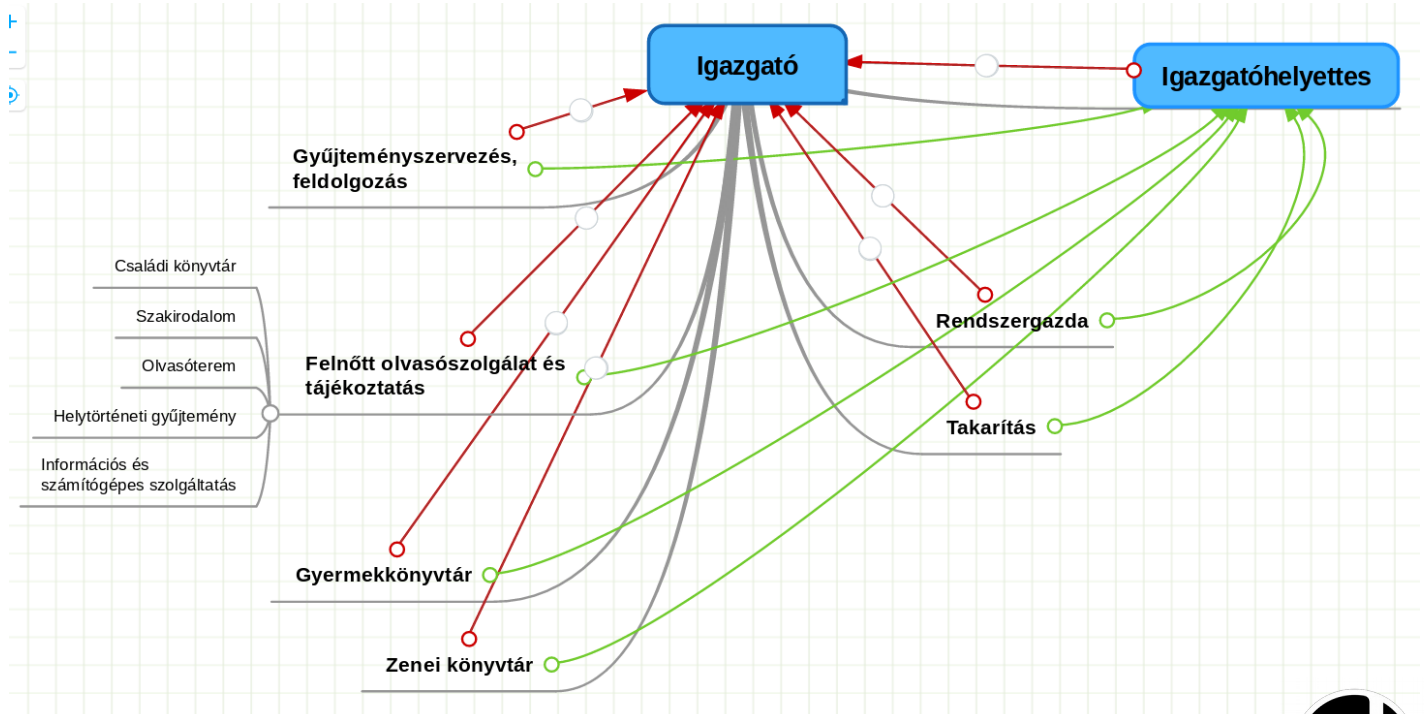
- Könyvtári munkafolyamatok modellezése, felülvizsgálata, párhuzamosságok, hiányosságok feltárása
  - Statisztikai adatok elemzése
  - A tapasztalatok alapján a szolgáltatások, rendezvények színvonalának folyamatos fejlesztése
- 2. cél: Az információhoz a korlátozás nélküli, azonnali hozzáférés biztosítása az esélyegyenlőség jegyében  
Beavatkozások:
    - Akadálymentes honlap kialakítása
    - A hátrányos helyzetűek számára ingyenesen elérhető szolgáltatások körének kiterjesztése, a könyvtár szociális szerepének erősítése
    - Az Országos Dokumentumellátási Rendszer alapján más könyvtárak állományának ajánlása
    - Helybeni hozzáférés biztosítása nemzetközi és országos könyvtári adatbázisokhoz
    - Hozzáférés biztosítása a digitális közigazgatás szolgáltatásaihoz, elektronikus ügyintézésben segítség nyújtása
    - Közösségi hálózatok (social networking) bevonása, közösségi média tudatos és célirányos felhasználása az információ- és tudásmegosztásban
- 3. cél: Az egész életen át tartó tanulás támogatása  
Beavatkozások:
    - A digitális írástudás megszerzésének, a digitális műveltség elterjedésének segítése a különböző korosztályoknál
    - Aktív szerepvállalás a köznevelés eredményességét célzó programban, óvodások és iskolások kompetencia- és készségfejlesztő tanulását támogató szolgáltatások bevezetése
    - Speciális felhasználói képzések felnőtteknek a digitális írástudáshoz szükséges készségek elsajátításának támogatására (internetes böngészés, internetes közösségi oldalak, e-könyv olvasó stb.)
    - Kapcsolatépítés és közös programok a város közköztartási intézményeivel, szakmai szervezetekkel, pedagógusokkal, felnőttképzési szakemberekkel egyedi megállapodások és programok alapján
- 4. cél: Lehetőség biztosítása a szabadidő hasznos és kreatív eltöltésére  
Beavatkozások:
    - Könyvtári állomány gyarapításában olvasói igények folyamatos felmérése, kielégítése
    - Könyvtárban működő csoportok támogatása, programok szervezésében segítségnyújtás
    - Gyerekeknek kézműves foglalkozások, nyári játszóházak szervezése, rendezvények anyagi támogatása
    - Könyvespolcok áthelyezésével könyvtári terek átalakítása közösségi terekké
    - A rendezvények bővítése, átalakítása igény szerint
- 5. cél: Az olvasáskultúra fejlesztése, olvasóvá nevelés, a könyvtárhasználat népszerűsítése  
Beavatkozások:
    - Olvasásnépszerűsítő akciók, olvasásösztönző projektek szervezése; részvétel az olvasást népszerűsítő országos programokban
    - Könyvtári állomány folyamatos fejlesztése, népszerűsítése
    - E-könyvek előállítás, gyűjtése, szolgáltatása, kölcsönzési lehetőségek megteremtése
    - Digitális eszközpark (táblagépek, e-könyvolvasók) beszerzése
    - Könyvtárbeutató órák óvodások, kisiskolások, középiskolások és pedagógusok számára helyben, illetve iskolákban, óvodákban egyaránt



- Különböző szolgáltatáscsomagok kifejlesztése és ajánlása a különböző olvasói csoportoknak (pl. Családi olvasójegy)
- A könyvtárak és könyvtárosok társadalmi megítélésének erősítése
- **6. cél:** Helyi kulturális értékek gyűjtése, feldolgozása, közvetítése  
Beavatkozások:
  - Orosházi szerzők támogatása könyvbemutatók, közönségtalálkozók szervezésével
  - Helyi irodalmi alkotások rendszerezett gyűjtése, feltárása, hozzáférés biztosítása
  - A helyi irodalom, irodalmi alkotások, írók, költők népszerűsítése a könyvtár honlapján, internetes közösségi oldalakon
- **7. cél:** Együttműködés a helyi intézményekkel, civil szervezetekkel, és közösségekkel  
Beavatkozások:
  - Kiemelt figyelem a partneri lista bővítésére, a partnerkapcsolatok elmélyítésére
  - Közös pályázatok írása, megvalósítása
  - Könyvtárosok aktív szerepvállalása civil kezdeményezésekben
- **8. cél:** Szakmailag felkészült, széles látókörű, sokoldalú, elhivatott munkatársak  
Beavatkozások:
  - Könyvtári munkatársak továbbképzésének, szakmai szerepvállalásainak támogatása, a feltételrendszer megteremtése
  - Belső továbbképzések, tréningek szervezése
  - Munkatársak folyamatos tájékoztatása, motiválása
  - Közreműködés a könyvtárosi életútmodell kidolgozásában és bevezetésében
  - Szakmai kapcsolatok ápolása
  - Szakmai utánpótlás biztosítása

## 1.5 Szervezeti felépítés

A könyvtárban 2019-ben 9 teljes munkaidős könyvtáros, egy technikai dolgozó és három közfoglalkoztatott dolgozik. Nyolc könyvtáros felsőfokú végzettséggel, egy könyvtáros középfokú végzettséggel és OKJ-s képzéssel, ketten közülük felsőfokú angol nyelvismerettel rendelkeznek.



## 1.6 SWOT-analízis

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> <li>- naprakész alapküldetése, melyek a könyvtár honlapján is elérhetőek</li> <li>- világosan megfogalmazott küldetés, jövőkép</li> <li>- hatékony a külső kommunikáció, közösségi oldalak használata</li> <li>- jó kapcsolat a sajtó képviselőivel, gyakori megjelenés a médiában</li> <li>- széleskörű információmegosztás online felületeken a munkatársak között</li> <li>- rendszeres munkaértekezlet</li> <li>- a munkatársak a személyes vezetői példamutatást jónak értékelik</li> <li>- jó kapcsolat a fenntartóval</li> <li>- rendszeres használói elégedettségmérések, azok elemzése, közzététele a könyvtári honlapon</li> <li>- jó szakmai kapcsolatok, aktív részvétel a hazai könyvtári életben</li> <li>- eredményes pályázói tevékenység</li> <li>- az épület elhelyezkedése a városközpontban</li> <li>- akadálymentes épület, akadálymentes terek</li> <li>- jó megközelíthetőség, megfelelő számú, ingyenes parkolási lehetőség</li> <li>- kávé-, üdítő, és ételautomaták segítik a felfrissülést</li> <li>- klimatizált gyermekkönyvtár, zenei könyvtár, olvasóterem, számítógépes rész, szakirodalmi rész</li> <li>- a városban egyedülálló kulturális események (író-olvasó találkozók, dedikálások, irodalmi rendezvények)</li> <li>- jó kapcsolatok a helyi alkotókkal</li> <li>- a rendezvények ingyenesek</li> <li>- állandóan ismétlődő klub- és csoportfoglalkozások</li> <li>- rendezvények magas száma</li> <li>- hosszú nyitvatartási idő</li> <li>- tervszerű gyarapítás, stabil állománygyarapítási keret</li> <li>- integrált könyvtári rendszer használata</li> <li>- ingyenes beiratkozási lehetőség</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- a stratégia, a küldetés és a jövőkép nincs rendszeresen felülvizsgálva, frissítve</li> <li>- nem készült partneri elégedettségi felmérés</li> <li>- hiányzik a könyvtáron belüli szervezett tudásátadás, képzés</li> <li>- a bútorzat összetétele vegyes</li> <li>- javítandó munkahelyi légkör</li> <li>- folyóiratok, napilapok rossz kihasználtsága</li> <li>- korszerűtlen világítás</li> </ul>
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> <li>- munkatársak részvétele szakmai napokon, továbbképzéseken</li> <li>- munkatársak munkájának gyakoribb elismerése</li> <li>- munkáltatói döntésen alapuló illetménykiegészítés további emelése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- alacsony közalkalmazotti bérek</li> <li>- a 2018-as szervezeti önértékelés megállapítása szerint nincs meg a kölcsönös bizalom, a lojalitás és a tisztelet a munkatársak, a vezető között</li> <li>- a belső levelezőlistán kevés javaslat,</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- együttműködés más szervezetekkel</li> <li>- önkéntesek bevonása a könyvtár munkájába</li> </ul>	<p>hozzászólás érkezik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a számítógép és vonalkódleolvasó esetenkénti meghibásodása téves kölcsönzéseket eredményezhet</li> <li>- a könyvtárosok növekvő átlagéletkora</li> <li>- a könyvtárosok kevés száma (9 fő) miatt nehezen megoldható a szombati munka lecsúsztatása, és a szabadságok kiadása</li> <li>- a fiatalabb korosztály nem képviselteti magát a rendezvényeken</li> <li>- fogyó népesség</li> <li>- elöregedő társadalom</li> <li>- az internetes torrentoldalak segítségével nagyon egyszerű az illegális letöltése e-könyveknek, filmeknek és zenéknek egyaránt</li> </ul>
--	--

## 1.7 Minőségirányítás

A Justh Zsigmond Városi Könyvtárban 2015-ben alakult meg a Minőségirányítási Csoport, 2016-ban pedig egy sikeres NKA-pályázatnak köszönhetően külső szakértő segítségével kezdte meg az intézmény a felkészülést a Minősített Könyvtári Cím megszerzésére. 2018 óta – a KMÉR (Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere) megjelenését követően – a MICS helyett immár a teljes dolgozói állomány közösen foglalkozik a minőségirányítás feladataival. A könyvtár az eltelt időszakban a minőségirányítás szempontjait figyelembe véve frissítette alapidokumentumait, elkészítette a 2016-2020-ra vonatkozó stratégiai tervét, új, a működést segítő dokumentumokat alkotott (panaszkezelési szabályzat, kommunikációs stratégia, esélyegyenlőségi terv), új, egységes arculattal jelentkezett, a könyvtár munkatársai közösen elkészítették a szervezeti önértékelést, az egyéni értékeléseket, a könyvtár tudástérképét, folyamatábrákat, miközben elégedettségi felmérések segítségével gyűjtötte az olvasói visszajelzéseket, 2019. februárjában pedig Minőségirányítás a gyakorlatban címmel országos érdeklődésre számot tartó szakmai napot szerveztünk a könyvtárban. A PDCA-elvnek megfelelően a tervezést követte a megvalósítás, majd az ellenőrzések, használói és munkatársi visszajelzések hatására a beavatkozás. A minőségirányítás bevezetésével alapvető célunk volt, hogy a használói igények folyamatos mérésével és elemzésével, a könyvtári állomány tudatos és szakszerű alakításával, a gyermekek olvasási kedvének előmozdításával, az egész életen át tartó tanulás előtérbe helyezésével, a könyvtárban működő csoportok támogatásával, a könyvtári rendezvények igény szerinti bővítésével, átalakításával, a közösségi média célirányos felhasználásával, olvasásnépszerűsítő akciók, olvasásösztönző projektek szervezésével, a helyi kulturális értékek gyűjtésével, feldolgozásával és közvetítésével, és természetesen a szakmailag felkészült, széles látókörű, sokoldalú, elhivatott munkatársak bevonásával mind élhetőbbé tegyük a várost, és műveltebbé, informáltabbá, nyitottabbá az itt lakókat. Mindehhez elengedhetetlen, hogy a könyvtár továbbra is jelentős tényezője legyen a város kulturális életének.

## 1.8 Önértékelés

A jelenlegi önértékelés részben a 2018 szeptemberében készített önértékelés eredményeit veszi alapul. 2018. szeptemberében a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) szerinti szervezeti önértékelést tartottunk a Justh Zsigmond Városi Könyvtárban. Az önértékelések időpontjai jellemzően reggel 8-tól 10 óráig tartottak, öt napon keresztül. Az összesen 9 órás önértékelésben a könyvtár 10 munkatársa vett részt: Balogh Mihályné, Bogdáné Kiss Tünde, Buzai Csaba, Csányiné Kádár Tünde, Hagymásiné Lazanyecz Anikó, Petrovszki Mária, Tengerics Éva, Törköly József, Varju János, Vidáné Fazekas Ágnes. Az önértékelés menete az alábbiak szerint alakult. A táblázat és a KMÉR a kivetítőn is látható volt, az egyes szempontokat Buzai Csaba könyvtárigazgató fel is olvasta. A táblázatba is Buzai Csaba írta be a munkatársak által adott értékeket (minden személynek



volt egy oszlopa a táblázatban). Szóban lehetőség volt az indoklásra, vitára is. Az értékeket a munkatársak egymás után ismertették, minden egyes értékelési szempontot más munkatárs kezdett el értékelni (a munkatársak az óramutató járásával megegyező irányban követték egymást). Igény esetén az egyes szempontok előtt Buzai Csaba tájékoztatta a kollégákat a könyvtár adott területre vonatkozó helyzetéről. Az önértékelést követően készült egy dokumentum (Jelentés és fejlesztési terv a Justh Zsigmond Városi Könyvtár 2018-as szervezeti önértékeléséről), melyben nem csak az önértékelés számszerű eredményei jelentek meg, de az egyes kritériumokat sorba véve összefoglaltuk a jelenlegi helyzetet, és megjelöltük a fejlesztendő területeket.

A 2019-es önértékelés elkészítésével kapcsolatban kénytelenek vagyunk megemlíteni, hogy milyen nehéz helyzetet teremtettek a pályázat kiírásának körülményei. Mi mindenképp szerettünk volna a 2018-as önértékeléshez hasonló alapos, korrekt, a véleményeket ütköztető, de konszenzusra törekvő, közös, személyes megbeszéléseken alapuló önértékelést készíteni. Azonban – az egyébként teljesen váratlanul kiírt pályázatban – rendkívül rövid volt a határidő, a felhívásban megjelenő, a kiírástól számított 45 nap sajnos a gyakorlatban nem volt megvalósítható, hiszen ahhoz, hogy a könyvtár pályázhasson, az önkormányzat Pénzügyi Bizottságának jóváhagyására volt szükség, ami a nyár közepén szinte lehetetlennek tűnt. Végül egy rendkívüli bizottsági ülést hívtak össze július végére, de addigra már tudnunk kellett, valóban pályázunk-e, ahhoz viszont tudnunk kellett, hogy elérjük-e a minimális 60%-ot. És ez csak az egyik probléma volt. A nyár közepén – teljesen érthető, sőt, ha a szabadságok kiadásának kötelezettségét vesszük alapul, akkor elengedhetetlen módon – éppen csak annyi munkatárs dolgozik, amennyi a könyvtári szolgáltatásokat zavartalanul tudja biztosítani. Mindig van több könyvtáros, aki szabadságon van, és akitől nehezen várható el, hogy a megtervezett pihenését felfüggeszse az önértékelés kedvéért. Ugyanakkor a könyvtár joggal büszke arra is, hogy nyáron is teljes nyitvatartással, sőt, a gyermekkönyvtárban számtalan programmal várja a könyvtárhasználókat, így az éppen dolgozó könyvtárosok sem tudtak érdemben foglalkozni az önértékeléssel. Különösen úgy, hogy megváltoztak a feltételek is, és a KMÉR után ismét a KKÉK lett az irányadó, melynek szellemében még nem készítettünk önértékelést. Mindezeket figyelembe véve az önértékelés elkészítéséhez személyes vagy kiscsoportos megbeszélésekre és online kommunikációra egyaránt szükség volt.

## 2. Önértékelési táblák

### 1. kritérium: Vezetés

1.1. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy iránymutatást adjon a könyvtár számára a könyvtár jövőképe, küldetésének és értékrendjének kialakítására vonatkozóan			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
65	A könyvtár küldetésnyilatkozatát és jövőképét a könyvtár igazgatója fogalmazta meg először, majd 2016-ban ezt közösen újfogalmazták a munkatársak és külső szakértő bevonásával. A fenntartó a küldetésnyilatkozatot a Szervezeti és Működési Szabályzat részeként fogadta el, legutóbb 2018 decemberében. A küldetés, a jövőkép, az értékek, a stratégiai és az operatív célkitűzések megjelennek a Szervezeti és Működési Szabályzatban, az éves beszámolókból és a munkatervekben is. Ezek	- A küldetés, a jövőkép és az értékek felülvizsgálata a külső környezetben bekövetkező változások követése érdekében nem történik meg rendszeresen.	- A küldetés, a jövőkép és az értékek rendszeres felülvizsgálata a külső környezetben bekövetkező változások követése érdekében, évente legalább két alkalommal a munkaértekezleten.





**1.1. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy iránymutatást adjon a könyvtár számára a könyvtár jövőképe, küldetésének és értékrendjének kialakítására vonatkozóan**

	<p>szélesebb körű, valamennyi munkatárs és egyéb érdekelt felek számára történő kommunikációjának biztosítása egyrészt a munkaértekezleteken, másrészt a közös levelezőlistán történik. Mind a virtuális, mind a valós találkozások alkalmával lehetőség van a hozzászólásra, javaslattevésre. A 2019 januárjától érvényes könyvtárhasználati szabályzatban már megjelenik az ügyfélközpontúság, a sokszínűség, a tolerancia, a hátrányos helyzetűek megkülönböztetett támogatása, a nemek közötti egyenlőség, a tisztességes bánásmód, biztonságos munkakörnyezet, a társadalmi felelősségérzet és a diszkriminációellenesség. A könyvtár honlapján elérhetőek, és az esetleges változásokat követően rögtön cserélődnek a könyvtári alapküldetések (alapító okirat, SZMSZ, könyvtárhasználati szabályzat, küldetésnyilatkozat).</p>		
--	---	--	--

**1.2. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy irányítsa a könyvtárat, valamint menedzselje annak teljesítményét és folyamatos fejlesztését**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
54	<p>A vezetési struktúra egy igazgató-helyettesi státusz létrehozásával 2015-ben vált véglegessé. A vezető megfelelő képzettséggel rendelkezik, elkötelezett a minőségirányítás mellett. 2015-ben megkezdődött a minőségirányítási rendszer bevezetése, azóta is folyamatos a TQM alapelveinek alkalmazása. A könyvtár irányítása összeforr a minőségirányítással, minden szabályzat, minden új szolgáltatás megtervezése ennek szellemében készül. A hatékony belső és a külső kommunikáció feltételei adottak, számos csatorna van</p>	<p>- 2018-ban nyugdíjba vonult a legnagyobb minőségirányítási tapasztalattal rendelkező kolléga, így a munkatársak között jelenleg csak egy olyan személy van, aki elvégezte a Minőségirányítás a könyvtárban című 120 órás képzést.</p>	<p>- Minőségirányítás a könyvtárban című 120 órás képzésre munkatársak folyamatos beiskolázása..</p>



**1.2. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy irányítsa a könyvtárat, valamint menedzselje annak teljesítményét és folyamatos fejlesztését**

	mind a belső, mind a külső kommunikációban, ezeket a Kommunikációs stratégia részletezi.		
--	--	--	--

**1.3. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy ösztönözze, támogassa a munkatársakat, és példát mutasson számukra**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
60	A 2018 szeptemberében készült szervezeti önértékelés megállapította, hogy a személyes vezetői példamutatást a munkatársak jónak értékelik, a rendszeres tájékoztatással, a támogatással, a visszajelzések rendszerességével, munkájuk elismerésével, egyéni igényeik és személyes körülményeik tiszteletben tartásával elégedettek. A könyvtárigazgató – mindenkor figyelembe véve a könyvtári szolgáltatások zavartalan biztosítását és a rendelkezésre álló anyagi forrásokat – lehetőséget ad a munkatársaknak a szakmai napokon, továbbképzéseken való részvételre. Az egyének munkájának elismerése a munkaértekezleteken szóban történik. A munkatársak értékelése egyeztetett szempontok alapján két évente, négy szemközti elbeszélgetés során történik meg. 2019-től az intézmény engedélyezett létszáma 9,75 főről 10 főre emelkedett.	- Az elmúlt években a közalkalmazotti bértábla „összecsúszott”, a minimálbér lassan megközelítette a sok évtizedes tapasztalattal és főiskolai diplomával rendelkező könyvtárosok fizetését.	- Fenntartó meggyőzése a munkáltatói döntésen alapuló illetménykiegészítés összegének emeléséről.

**1.4. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy a döntéshozókkal és más, a közszférához tartozó partnerekkel hatékony kapcsolatokat alakítson ki és ápoljon**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
77	A könyvtárhasználói felmérések eredményeit a könyvtáron belül, illetve a könyvtár honlapján is közzétesszük. A könyvtári trendeket figyeljük, a könyvtári	- A meglévő partnerlista rendszeres felülvizsgálata nem történik meg.	- A könyvtárnak a partnerekkel kialakított kapcsolatainak értékelése, felülvizsgálata, bővítése.



**1.4. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy a döntéshozókkal és más, a közszférához tartozó partnerekkel hatékony kapcsolatokat alakítson ki és ápoljon**

	<p>szakirodalmat olvassuk, a hazai könyvtári közéletben aktívan jelen vagyunk, a tapasztalatokat felhasználjuk a mindennapi működésünkben. A fenntartót évente egy alkalommal beszámoló formájában írásban, illetve képviselő-testületi ülésen, ha lehetőség van rá szóban is tájékoztatjuk a könyvtár működésének fontosabb jellemzőiről, a jó gyakorlatokról és a szükséges fejlesztésekről. A könyvtárigazgató kérés, javaslat, új ötletek esetén a polgármesterrel, alpolgármesterekkel rendszeresen konzultál. A könyvtárigazgató vagy az igazgatóhelyettes jelen van szinte minden városi szintű rendezvényen, lehetőség szerint minden bizottsági és képviselő-testületi ülésen, kulturális programokon, ahol találkozik a könyvtár működését befolyásoló döntéshozókkal. A város polgármestere, alpolgármesterei gyakori vendégei a könyvtárnak, gyakran vállalnak megnyitó beszédeket a könyvtár kiemelt rendezvényein.</p>		
--	--	--	--

**2. kritérium: Stratégiaalkotás és tervezés**

**2.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy gyűjtse mind a partnerek jelenlegi és jövőbeni igényeit, mind a könyvtár működéséhez kapcsolódó adatokat annak érdekében, hogy a stratégiáját folyamatosan felülvizsgálhassa, és a terveit aktualizálhassa**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
62	<p>A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Stratégiai tervét 2016 szeptemberében készítette el a könyvtár igazgatója a munkatársak bevonásával., egy külső szakértő tanácsait figyelembe véve. A Stratégiai tervnek része a stratégiai tervezés céljának megfogalmazása, a könyvtár bemutatása, a Küldetésnyilatkozat, a Jövőkép,</p>	<p>A Stratégiai terv 2016-ban készült el (benne a PGTTJ-elemzéssel), azóta sok változás történt a környezeti és a belső feltételeket figyelembe véve.</p>	<p>- Stratégiai terv frissítése, vagy új Stratégiai terv készítése.</p>



**2.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy gyűjtse mind a partnerek jelenlegi és jövőbeni igényeit, mind a könyvtár működéséhez kapcsolódó adatokat annak érdekében, hogy a stratégiáját folyamatosan felülvizsgálhassa, és a terveit aktualizálhassa**

	<p>a Minőségpolitikai nyilatkozat, a SWOT-analízis és a PGTTJ-elemzés. 2018-ban könyvtárhasználati elégedettségi felmérést végeztünk, a rendezvényeink után pedig rendszeresen készítünk elégedettségi felméréseket. A 2018-as szakmai beszámolóban – a 2018-as önértékelés eredményeit figyelembe véve – friss SWOT-analízis készült.</p>		
--	--	--	--

**2.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az általa gyűjtött adatokból nyert információk alapján állítsa össze stratégiáját és terveit**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
63	<p>A küldetés és a jövőkép lebontása stratégiai (hosszú és középtávú) és működési (konkrét és rövid távú) célokra és feladatokra megtörtént, figyelembe véve a megvalósítás kockázatait is (SWOT). A mindenkori éves munkaterv – benne a részletes cselekvési tervvel – a visszajelzések és az elégedettségi mutatók eredményeinek elemzésével készül. A meglévő feladatokat – a könyvtár által nyújtott szolgáltatások eredményei, az elért társadalmi hatások, valamint a stratégiai és operatív tervek minőségének szempontjából – heti szinten értékeljük a munkaértekezleteken, de az éves beszámolók is alkalmasak erre. A könyvtárigazgató és a fenntartó a munkatársak bevonásával, a feladatok, igények és követelmények összevetésével készíti el a működést biztosító éves költségvetést. Az adatok elemzése és a trendek követése volt az alapja, hogy 2019-től ingyenesé tettük a könyvtárba történő beiratkozást. Az ingyenes beiratkozás teljessé teszi a</p>	<p>- A partnerek bevonása a könyvtár stratégiájának és terveinek kialakításába előzetesen nem történt meg.</p>	<p>- A Stratégiai terv frissítése, vagy új Stratégiai terv készítése során az érdekelt felek bevonása.</p>



**2.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az általa gyűjtött adatokból nyert információk alapján állítsa össze stratégiáját és terveit**

	<p>Küldetésnyilatkozatunkban megfogalmazott alapvetést, miszerint „Megkülönböztetés nélkül, mindenki számára lehetővé tesszük az általunk gyűjtött, megőrzött, feldolgozott és szolgáltatott dokumentumokhoz és az információhoz való szabad hozzáférést. Biztosítjuk az esélyegyenlőséget a társadalomból bármilyen okból kizoruló, hátrányos helyzetű emberek számára.”</p>		
--	---	--	--

**2.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy megismertesse, bevezesse és rendszeresen felülvizsgálja stratégiáját és terveit**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
69	<p>A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Stratégiai tervét 2016 szeptemberében készítette el a könyvtár igazgatója a munkatársak bevonásával, egy külső szakértő tanácsait figyelembe véve. A Stratégiai terv nyilvános, elérhető a könyvtár honlapjáról. A stratégia – a megvalósításban érintett kulcsterületek felsorolásával, és az adott évben elvégzett beavatkozásokkal – megjelenik a könyvtár éves beszámolójában, valamint az adott évre vonatkozó feladatokkal és felelősökkel az éves munkatervben. A beszámolót és a munkatervet – így tehát a könyvtár stratégiáját is – minden évben a város képviselő-testülete tárgyalja és fogadja el. A mindenkori éves munkaterv – benne a részletes cselekvési tervvel – a visszajelzések és az elégedettségi mutatók eredményeinek elemzésével készül.</p>	<p>- A Stratégiai terv 2016-ban készült el, azóta sok változás történt a környezeti és a belső feltételeket figyelembe véve. - A cselekvési tervben megadott a határidőket nem minden esetben tudjuk tartani.</p>	<p>- Stratégiai terv frissítése, vagy új Stratégiai terv készítése. - A cselekvési terv átgondoltabb tervezése, rendszeres ellenőrzése.</p>

**2.4. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy megtervezze, bevezesse és felülvizsgálja a szervezeten belüli innovációt és változásokat**

Adott	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
-------	-----------	------------------------	--------------------



**2.4. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy megtervezze, bevezesse és felülvizsgálja a szervezeten belüli innovációt és változásokat**

pontszám			
64	Mint ahogyan ez egy folyamatosan pályázó intézménytől elvárható, folyamatosan jelennek meg új ötletek, új szolgáltatások a könyvtárban. A munkaértekezletek, valamint a közös levelezőlista alkalmat teremtenek a dolgozóknak az ötleteik, javaslataik bemutatására, megvitatására. A munkatársak és a vezetés irányából jövő kezdeményezések közötti egyensúly mind a munkaértekezleteken, mind a levelezőlistán megjelenik. A könyvtár munkatársai a korszerűsítésére vonatkozó elképzeléseiket – a trendeket, igényeket és használói visszajelzéseket figyelembe véve – egymás között vitatják meg a megfelelő kommunikációs csatornákon, majd a közösen kialakított álláspontot, terveket közvetítik az érdekelt felek irányába. A könyvtár használói elégedettségmérés formájában, valamint a honlapon és a közösségi oldalakon lehetőséget ad a bevezetett változásokkal kapcsolatos visszacsatolásokra (Lásd 4.2. alkritérium).	- Nem történt Benchmarking elemzés.	- Benchmarking elemzés készítése.

**3. kritérium: Munkatársak**

**3.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy emberi erőforrásait a stratégiájával és terveivel összhangban, átlátható módon tervezze, irányítsa és fejlessze**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
58	A humánerőforrás-menedzsment folyamatosan jelen van a könyvtár menedzselési folyamataiban, rendszerbe, szabályzatba foglalása 2018 végén történt meg. A könyvtár Emberi erőforrás stratégiája egységbe foglalja a korábban elkészült munkaerő-szervezéssel	- A jelenlegi munkaerő-gazdálkodás nem veszi figyelembe a feladatok és felelőségek megfelelő elosztását.	- Az Emberi erőforrás stratégia és a munkaköri leírások felülvizsgálata.



### 3.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy emberi erőforrásait a stratégiájával és terveivel összhangban, átlátható módon tervezze, irányítsa és fejlessze

<p>kapcsolatos szabályokat, elemzéseket: munkakörelmézés, tervezés, értékelés, a könyvtárban ellátandó feladatok, szervezeti felmérés. A feladatokhoz igazított megfelelő humánerőforrás biztosított a segítőkész, együttműködő, képzett szakemberek által. A munkatársak a végzettségüknek megfelelően vannak besorolva, jogszabálynak megfelelő fizetési fokozatba. A felvételre, az előléptetésre és az illetményre vonatkozóan a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény az irányadó. A soros előlépések időben megtörténnek. A jubileumi jutalmak az elért évében kifizetésre kerülnek. A 2%-os minőségi bérpótlék minden év decemberében kerül kifizetésre. Ezen felül pluszjutatásra, anyagi jellegű kifizetésre akkor van lehetőség, ha a fenntartó jelzi ezt. A munkatársak kiemelkedő munkájának elismeréseként az alapilletményen felül 2017-től minden dolgozó minden hónapban munkáltatói döntésen alapuló illetménykiegészítést kap, év végén pedig Erzsébet-utalvány formájában jutalomban részesül. 2017-től szemüvegvásárlási támogatást is igénybe vehetnek a dolgozók. Mivel eltérő munkakörökben eltérő feladatokat látnak el a munkatársak, a könyvtárigazgató minden esetben a jutalom arányos elosztására tett javaslatot. A lehetőségeket kihasználva egy-egy kiemelkedő teljesítményt szakmai díjakra történő felterjesztéssel ismert el (MKE emlékérem, Orosháza Közszolgálatáért Díj, „Az Év Könyvtárosa Békésben” díj). A könyvtár igazgatója minden dolgozóról Közalkalmazotti alapnyilvántartást vezet, melyet</p>		
--	--	--



**3.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy emberi erőforrásait a stratégiájával és terveivel összhangban, átlátható módon tervezze, irányítsa és fejlessze**

	<p>a munkatársakkal egyeztetve folyamatosan fejleszt. A nyilvántartás a személyes adatokon túl tartalmazza az iskolarendszerben, vagy azon kívüli oktatás keretében szerzett szakképesítéseket; a jubileumi jutalom, a végkielégítés, valamint a törzsgárda elismerés mértéke és a kiszámítás alapjául szolgáló dátumokat, a munkaviszony alatti besorolásokat és személyi juttatásokat, a kitüntetések, és a közalkalmazott munkából való esetleges távollét jogcímét és időtartamát. A Közalkalmazotti alapnyilvántartás mind a munkáltató, mind a dolgozó számára átláthatóvá és kiszámíthatóvá teszi a munkaviszonyt.</p>		
--	---	--	--

**3.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az egyéni és könyvtári célokkal összhangban felmérje, fejlessze és felhasználja a munkatársak kompetenciáit**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
58	<p>2018 novemberében a könyvtár valamennyi munkatársának aktív közreműködésével elkészült szervezetünk tudástérképe, amely láthatóvá teszi a munkatársak kompetenciáit, a szervezetnél jelentkező erősségeket és hiányosságokat. A vizsgált kompetenciák a következő főbb kategóriákban jelentek meg: Végzettségek, szakmai ismeretek; Tájékoztatás, információk, szolgáltatások; Szerkesztés, alkotás, szervezés, marketing. A Továbbképzési tervben minden munkatárs elvégzett tanfolyama, szakképesítése megtalálható. A könyvtárigazgató a személyes, továbbképzésre vonatkozó kéréseket a lehetőségekhez mérten támogatja akár képzési vagy utazási költségek finanszírozásával, akár</p>	<p>- A könyvtáron belüli tudásátadás a legtöbb esetben kimerül egy-egy feladat, probléma megoldásának segítségével, de könyvtáron belüli szervezett tudásátadás, képzés nincs.</p>	<p>- Munkahelyi képzés. Feladat: belső tudásátadás fejlesztése.</p>





**3.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az egyéni és könyvtári célokkal összhangban felmérje, fejlessze és felhasználja a munkatársak kompetenciáit**

	<p>munkaidő terhére történő képzéssel. Új munkatársak leginkább a közfoglalkoztatás vagy a nyári diákmunka keretein belül jelennek meg a könyvtárban. A könyvtár kollektívája befogadó közösség, az új munkatársakat mindenki támogatja, de a mentorálás mindig azon könyvtárosok feladata, akik az adott munkakörben dolgoznak. A legtöbb munkatárs rövidebb ideig bármelyik olvasószolgálati munkakörben képes feladatot ellátni, adott esetben – nyári szabadságok, betegségek – erre szükség is van.</p>		
--	--	--	--

**3.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy a nyílt párbeszéd és a felhatalmazás alkalmazása, valamint jóllétük támogatása révén fokozza a munkatársak bevonását**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
68	<p>A munkaértekezletek, valamint a közös levelezőlista alkalmas teremtene a dolgozóknak a nyílt kommunikációra, az ötleteik, javaslataik bemutatására, megvitatására. A 2018-ban készült Kommunikációs stratégia célja többek között a megfelelő információáramlás biztosítása a munkatársak, valamint a könyvtár vezetője és a munkatársak között, a rendszeres értékelések, visszajelzések lehetőségének biztosítása, és a jó munkahelyi légkör kialakítása. A munkaértekezlet a legfontosabb belső kommunikációs eszköz, ahol lehetőség van az elmúlt napok, hetek könyvtári programjainak, projektjeinek közös értékelésére, a következő napok, hetek könyvtári programjainak, projektjeinek megtervezésére, felelősök kijelölésére, feladatok lebontására, a hét közben felmerülő problémák, hiányosságok, kérdések megbeszélésére,</p>	<p>- Nem minden esetben nyílt a kommunikáció.</p>	<p>- Minél több lehetőség megteremtése a nyílt kommunikációra.</p>



### 3.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy a nyílt párbeszéd és a felhatalmazás alkalmazása, valamint jóllétük támogatása révén fokozza a munkatársak bevonását

<p>továbbképzéseken, szakmai napokon megszerzett információk megosztására, hosszabb távú projektek kidolgozására, ledolgozott plusz órák csúsztatásának, szabadságok kiadásának megbeszélésére. A munkaértekezletek előtt a könyvtárigazgató körlevelet küld a tervezett témákkal és jegyzetekkel, majd a munkaértekezletet követően ezt egészíti ki a megbeszéltekkel, és ezt archiválja. 2016. októberében munkatársi elégedettségi vizsgálat készült. 2018. november 22. és november 29. között a könyvtárigazgató a "A Justh Zsigmond Városi Könyvtár munkatársainak értékelési rendszere" című dokumentumban foglaltaknak megfelelően egyéni értékeléses megbeszélést folytatott a munkatársakkal. A megbeszélésekről általánosságban elmondható, hogy minden beszélgetés legalább egy órán keresztül tartott, ami lehetőséget adott az értékeléssel párhuzamosan egymás véleményének jobb megismerésére, a meglévő problémák felvetésére, megbeszélésére is; minden munkatárs nyitottan, őszintén foglalkozott a kérdésekkel; a problémák között felmerültek korábbi, sokéves, vélt vagy valós sérelmek is, amiket most lehetőség volt tisztázni; összességében tanulság volt, hogy szükség van személyes, bizalmas, négy szemközti, hosszabb lélegzetű beszélgetésekre. A könyvtár munkatársai egymást segítik a rugalmas munkaidő kialakításában, az egyéni igényeknek, kéréseknek a lehetőségekhez képest mindenki igyekszik eleget tenni. A távollévők minden információhoz hozzáférhetnek: a munkaértekezleteken elhangzottakról feljegyzés</p>		
--	--	--



<b>3.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy a nyílt párbeszéd és a felhatalmazás alkalmazása, valamint jóllétük támogatása révén fokozza a munkatársak bevonását</b>		
	készül, melyet a könyvtár igazgatója minden munkatárssal megoszt, emellett az aktuális kérdésekről a közös levelezőlistán is tájékoztatást nyújt.	

#### 4. kritérium: Partnerkapcsolatok és erőforrások

<b>4.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy kulcsfontosságú partnereivel kapcsolatokat alakítson ki, és ápolja azokat</b>			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
69	2016-ban készült el a könyvtár partneri listája. A fenntartót az éves beszámolóval és a testületi ülésen történő részvétellel, a könyvtárhasználókat pedig a külső kommunikációs csatornákon (pl. honlapok, közösségi oldalak, média) tájékoztatja a vezető a könyvtár eredményeiről. A partnerekkel több közös projektet valósít meg a könyvtár, ilyen kapcsolat van hét oktatási intézménnyel egy EFOP-pályázat keretein belül, az Orosházi Rock és Blues Egyesülettel, Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesületével, az Orosházi Nyugdíjas Pedagógusok Egyesületével, a Vöröskereszttel, a Vadvirág Esély Klubbal vagy az Orosházi Liszt Ferenc Alapfokú Művészeti Iskolával. A könyvtár munkatársai figyelemmel követik a könyvtári trendeket, a jó gyakorlatokat integrálják. A könyvtárnak jó kapcsolata van más könyvtárakkal, más könyvtárosokkal (lásd 8.1 alkritérium). A külső partnerek igényeit figyelemmel követjük, 2018-ban könyvtárhasználati elégedettségi felmérést végeztünk, a rendezvényeink után pedig rendszeresen készítünk elégedettségi felméréseket.	- A könyvtárnak több aktív kapcsolata is van más partnerrel, az elvárások feltérképezése a kapcsolat kialakításakor megtörténik, de nincs folyamatosan felülvizsgálva	- A könyvtárnak a partnerekkel kialakított kapcsolatainak értékelése. Feladat: partneri elégedettség felmérése kérdőív segítségével.



**4.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy jelenlegi és lehetséges használóival kapcsolatokat alakítson ki és tartson fenn**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
78	<p>A könyvtár egyes rendezvények után elégedettségi kérdőív kitöltésére kéri a résztvevőket, az eredményeket a könyvtár honlapján elérhetővé teszi. A könyvtár honlapján megtalálható minden munkatárs elérhetősége, egy „Kérdezd a könyvtárost!” hivatkozás, ahol kérdéseket, javaslatokat fogalmazhat meg a könyvtárhasználó, feliratkozási lehetőség a könyvtár Hírlevelére, egy „Olvasói ajánló” elnevezésű hivatkozás, ahol könyveket ajánlhat a figyelmünkbe a használó, és egy Online panaszfelvételi űrlap. A könyvtár panaszkezelési rendszert működtet, a Panaszkezelési szabályzat a hozzákapcsolódó dokumentumokkal elérhető a könyvtár honlapjáról, illetve a könyvtárban nyomtatott formában is. A kommunikációs felületek számbavétele a könyvtárhasználók tájékoztatása céljából a 2018-ban elkészült Kommunikációs stratégiában történt meg külön részletezve a belső (munkaértekezlet, belső levelezőlista, szóbeli közlés, online csevegőszolgáltatások, TextLib integrált könyvtári rendszer, hirdetőtábla, megállító tábla, online naptár, dokumentumtár, fotótár, videótár, sajtófigyelés) és külső (hivatalos honlapok, Facebook oldalak, Twitter, gyermekkönyvtári blog, hirdetőtábla, megállító tábla, online naptár, dokumentumtár, fotótár, Instagram, Orosházi múltidéző, helyi média, sajtófigyelés, hírlevél, podcast, a könyvtár e-mail címei, telefonszámok, beszámoló, munkaterv) kommunikációs csatornákat.</p>	<p>- Nem rendszeres és nem megtervezett a használói elégedettségmérés.</p>	<p>- Használói elégedettségmérések pontos megtervezése az éves munkatervben.</p>



**4.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy pénzügeit megfelelően kezelje, irányítsa**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80	<p>A könyvtárigazgató és a fenntartó a munkatársak bevonásával, a feladatok, igények és követelmények összevetésével készíti el a működést biztosító éves költségvetés tervezetét. A fenntartó képviselőivel (polgármester, alpolgármesterek, közgazdasági irodavezető) folytatott tárgyalásokon, a költségvetési egyeztetésen, és az erről döntő képviselő-testületi ülésen a könyvtárigazgató képviseli az intézményt, az elfogadott költségvetésről tájékoztatja a munkatársakat. A költségvetés tervezésekor minden kiadást megindokolunk, és csak olyan javaslatokkal, igénnyel jelentkezünk, melyek emelhetik a szolgáltatások színvonalát, a könyvtárhasználók komfortérzetét és a könyvtárosok munkakörülményeit. Így például az elmúlt években jelentősen fejlődött az informatikai eszközparkunk, új irodai székeket vásároltunk, megjelentek az arculati elemeinket ábrázoló ajándéktárgyak, és minden nagyobb terünkbe került légkondicionáló. A beszámolóokban megjelennek a könyvtár pénzügyi teljesítményét bemutató adatok, a könyvtár költségvetése a honlapról is letölthető. A központi költségvetés mellett sikeresen él a könyvtár pályázati lehetőségekkel is, ezekről a könyvtár honlapján adunk tájékoztatást. A jelentősebb beruházási és pénzügyi döntéseknél minden esetben árajánlatokat kérünk, emellett igyekszünk figyelemmel lenni arra is, hogy helyi székhelyű vállalkozásoktól rendeljük meg a kívánt eszközöket,</p>	<p>- Csak alkalmasszerűen, egy-egy projekthez kapcsolódóan készülnek költséghatékonysági számítások.</p>	<p>- Költséghatékonysági számítások tudatos készítése.</p>



### 4.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy pénzügeit megfelelően kezelje, irányítsa

	<p>szolgáltatásokat. Az állománygyarapítás mértékében döntő szerepe van az erre fordítható összeg nagyságának, ezért folyamatosan figyeljük a kedvezményes vásárlási lehetőségeket. Új szolgáltatások bevezetésénél pénzügyi oldalról is vizsgáljuk a lehetséges következményeket. 2018 végén évekre visszamenőleg elemeztük a bevételeket és kiadásokat is, és ezen adatokra is támaszkodva készítettük el az ingyenes könyvtár hatástanulmányát, melynek alapján 2019-től nem kell beiratkozási díjat fizetni a könyvtárban.</p>		
--	--	--	--

### 4.4. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy hasznosuljon a szervezetben rendelkezésre álló információ és tudás

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
68	<p>A partnerek, de különösen a felhasználók tájékoztatása a könyvtárat érintő fejleményekről, a könyvtárban zajló eseményekről a Kommunikációs stratégiában meghatározott külső kommunikációs csatornákon (pl. honlapok, közösségi oldalak, média) keresztül, a munkatársak tájékoztatása a Kommunikációs stratégiában meghatározott belső kommunikációs csatornákon (munkaértekezlet, közös levelezőlista) keresztül történik. A könyvtárnak nagyon jó a kapcsolata a helyi médiával, ahol programajánlók, tudósítások, interjúk folyamatosan jelennek meg a könyvtárról, illetve jó a kapcsolata az országos médiával is, 2019-ben már több alkalommal szerepeltünk a közmédiában (ingyenes könyvtár, Veszíts el egy könyvet, felolvasómaraton).</p>	<p>- A könyvtáron belüli tudásátadás a legtöbb esetben kimerül egy-egy feladat, probléma megoldásának segítségével, de könyvtáron belüli szervezett tudásátadás, képzés nincs.</p> <p>- Jelenleg nincs garantálva, hogy a kulcsfontosságú belső információ és tudás akkor is a szervezeten belül maradjon, ha a munkatárs elhagyja a könyvtárat.</p>	<p>- Munkahelyi képzés. Feladat: belső tudásátadás fejlesztése.</p> <p>- Titoktartási megállapodás kötése, vagy a munkaköri leírások kiegészítése.</p>



#### 4.5. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy menedzselje technológiáját

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
68	<p>A könyvtárban jelenleg összesen 24 számítógép található. 2016-ban és 2017-ben a fenntartó támogatásával lehetőség nyílt a számítógéppark bővítésére. A technikai eszközök sajnálatosan gyorsan amortizálódása szükségessé teszi a terület folyamatos fejlesztését. Az internetes részben jelenleg 6 gép áll a könyvtárhasználók rendelkezésére, a gyermekkönyvtárban 5 (utóbbiak a biztonságos internethasználat érdekében szűrőprogrammal ellátva). A könyvtár szinte valamennyi terében szabad WiFi is elérhető a mobilon, táblagépeken vagy laptopon internetezőik részére. A könyvtár honlapja alkalmas a felhasználói vélemények fogadására (lásd 4.2. alkritérium). Ez költséghatékony és könnyen kezelhető technológia. A Kommunikációs stratégiában a külső kommunikációs csatornák között vannak felsorolva a könyvtár által használt közösségi oldalak. A közösségi oldalakkal járó feladatokat és felelősöket cselekvési tervvel az éves munkaterv tartalmazza. A könyvtár Moodle oldalán elérhetőek saját készítésű e-tananyagok: Méhészet, Thék Endre munkássága, Justh Zsigmond munkássága, Karácsony. Könyvtárunk készítette el az orosházi költő, Witt Márta honlapját, melyen az életrajzi adatok mellett műveinek listája és fotógaléria is található, illetve négy könyvét elektronikus formában is elérhetővé tettük. A könyvtár számítógépein is elérhető az Arcanum Digitális Tudománytár több mint 17 millió oldalnyi, teljes szövegű tartalma. Az információmegosztás a munkatársak között</p>	<p>- A könyvtár jelenleg nem fejlesztési terv alapján, szabályozott módon menedzseli informatikai technológiáját.</p>	<p>- Informatikai stratégia készítése.</p>



#### 4.5. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy menedzselje technológiáját

	<p>elektronikus, online felületeken az alábbi módokon történhet: belső levelezőlista (Google Csoportok), privát levelezés, online csevegőszolgáltatás (pl. Messenger), online naptár (Google Kalendárium). 2018-ban sikerrel szerepeltünk a „Közösségi internet hozzáférési pontok fejlesztése, szolgáltatási portfóliójuk bővítése” kiemelt projekt keretében lefolytatott „Digitális Jólét Program Pontok fejlesztése” elnevezésű pályázatban, melynek keretein belül az alábbi eszközökkel gazdagodott intézményünk: 3 db laptop és a szükséges szoftverek, 2 db tablet, 2 db okostelefon, 1 db projektor, 1 db multifunkcionális eszköz (nyomtató, fax, fénymásoló), 1 db beltéri Wifi Access Point és amennyiben szükséges power injector, 1 db kültéri WiFi Access Point és amennyiben szükséges power injector, 1 db router.</p>		
--	---	--	--

#### 4.6. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy eszközeit és vagyontárgyait kezelje

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
68	<p>A felhasználók és a munkatársak számára fenntartott terek akadálymentesek. 2018-ban az olvasótermet a Petőfi Művelődési Központtól kapott székekkel rendeztük be, melyek sokkal kényelmesebbek, és így a rendezvényeken is van már megfelelő számú székünk. 2018-ban új irodai székeket vásároltunk mind a könyvtárosok, mind a könyvtárhasználók számára. Minden helyiség fűtött. A gyermekkönyvtár, a számítógépes rész és az olvasóterem már korábban is légkondicionálóval volt felszerelve, 2019-ben lehetőségünk volt két újabb klíma beszerzésére, így immár a szakirodalmi rész és a zenei könyvtár is klimatizált. Az</p>	<p>- A könyvespolcok egy jelentős része már elhasználódott, kopott.</p>	<p>- A költségvetésben lehetőséget teremteni új, egységes könyvespolcok beszerzésére.</p>





#### 4.6. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy eszközeit és vagyontárgyait kezelje

	<p>épületben, helyiségekben, eszközökben esett károkat a lehetőségek szerint javíttatjuk, a tönkrement eszközöket kicseréljük. Az épület akadálymentes, az épületen belül lift segíti a közlekedést. A parkolók száma megfelelő, a parkolás ingyenes. Az olvasóterem és a zenei könyvtár kisebb és nagyobb csoportok számára, előzetes egyeztetést és megállapodást követően ingyenesen igénybe vehető, illetve szervezetek és magánszemélyek számára terembérlési díj ellenében bérelhető. A könyvtárban jelenleg négy csoport működik aktívan (MűKedvelő biblioterápiás csoport, LélekVitamin Klub, Justh Zsigmond olvasókör, Orosházi Moly Galeri). Emellett havi rendszerességgel van Társas-Játék-Est, a nyári időszakban két hétig játszóház, valamint a diákmunkások és közösségi szolgáltatók közreműködésével „Kattints velünk!” program az idősebb korosztály számítógépes ismereteinek bővítésére. A Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete havi rendszerességgel tart ügyletet a tagok számára a könyvtárban, emellett rendszeresen a találkozók is. 2019-től speciális angol nyelvi csoport és ingyenes angol társalgási klub is működik a könyvtárban.</p>		
--	---	--	--

### 5. kritérium: Folyamatok

5.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az érdekelt felek bevonásával kialakítsa, működtesse folyamatait és azok rendszerét			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
67	Külső szakértő segítségével, közös munkában azonosítottuk és kiválasztottuk a folyamatokat. A folyamatlistát további munkaértekezleteken, egyéni megbeszéléseken a felmerült szempontok és	- A folyamatok értékeléséhez nem határoztunk meg mérőszámokat.	- Indokolt esetben a folyamatok értékeléséhez mérőszámok meghatározása.



**5.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az érdekelt felek bevonásával kialakítsa, működtesse folyamatait és azok rendszerét**

	<p>igények alapján többször módosítottuk, csoportosítottuk, folyamatleltárt készítettünk. Mindezek alapján a könyvtárigazgató elkészítette a könyvtár folyamatmenedzsmentjét, megállapodtunk az egységes szerkezetben. A folyamatgazdák megjelölték a folyamathoz tartozó lépéseket, folyamatábrákat készítettek, melyet informatikus munkatársunk szerkesztett egységes formába.</p>		
--	---	--	--

**5.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy folyamatainak működését az érintett partnerek bevonásával állandóan értékelje, módosítsa, fejlessze**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
65	<p>A folyamatok tervezése és fejlesztése során figyelembe vettük a partnerek javaslatait, igényeit. Ennek a feladatnak az elvégzéséhez az elsődleges szempontok között szerepeltek a külső és belső partneri igény- és elégedettségmérések eredményei. A folyamatok kockázatainak elemzésekor is minden esetben előtérbe helyeztük a partnerek véleményének alakulását. A folyamatokat legutóbb 2019 nyarán vizsgáltuk felül, és ha kellett, dolgoztuk át.</p>	<p>- A folyamatokat nem mérjük és vizsgáljuk felül rendszeresen.</p>	<p>- A folyamatleírások rendszeres felülvizsgálata.</p>

**5.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy folyamatait összehangolja saját szervezetén belül, illetve az együttműködő partnerszervezetek folyamataival**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
59	<p>A könyvtáron belül folyamatos a kommunikáció, így adott az a fajta munkakultúra és ösztönzési rendszer, amely támogatja a könyvtár szervezeti egységein átnyúló folyamatok kialakítását. A munkafolyamatok döntő többségét minden könyvtáros ismeri, a folyamatábrákat hasonló felfogásban készítették</p>	<p>- Nem vizsgáljuk a partnerszervezetek folyamatait.</p>	<p>- Szükség esetén a folyamatszabályozási rendszer összehangolása más, szoros együttműködést feltételező partnerintézményekkel.</p>



**5.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy folyamatait összehangolja saját szervezetén belül, illetve az együttműködő partnerszervezetek folyamataival**

el az egyes folyamatgazdák.

**6. kritérium: A partnerekkel kapcsolatos eredmények**

**6.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a partnerek szükségletei és elvárásai teljesítésével kapcsolatban a partnerek véleménye, személyes értékelése alapján**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
75	<p>2018-ban könyvtárhasználati elégedettségi felmérést végeztünk, a rendezvényeink után pedig gyakran készítünk elégedettségi felméréseket. A 2018-as felmérés első részében rákérdeztünk a kitöltő életkorára (a legfiatalabb kitöltőnk 18, a legidősebb 79 éves volt, a különböző korosztályok hasonló arányban képviseltették magukat a kitöltők között.), a nemére (83% nő, 17% férfi), iskolai végzettségére, foglalkozására, könyvtárhasználati szokásaira (mióta tagja a könyvtárnak, milyen gyakran keresi fel a könyvtárat, milyen célból veszi igénybe könyvtárunk szolgáltatásait), a honlapunkkal, közösségi oldalainkkal kapcsolatos véleményére. Ezt követően vizsgáltuk, hogy a kitöltő mennyire elégedett többek között a könyvtár városon belüli elhelyezkedésével, külső-belső állapotával, az akadálymentességgel, eligazító táblákkal, nyitvatartási idővel, a könyvtárosok segítőkészségével, szakértelmével, a számítógépek mennyiségével, minőségével, a várakozási idővel, a szépirodalmi, szakirodalmi és folyóirat-kínálattal, a szolgáltatások minőségével stb. (a felmérés eredménye - az összes elégedettségi kérdőív elemzésével együtt - letölthető a könyvtár honlapjáról). Arra, hogy milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni a kitöltő a könyvtárunkban külön is</p>	<p>- Nem vizsgáljuk külön egy-egy célcsoport - akár könyvtárban működő csoportok, akár életkor szerint elkülönülő csoportok - elégedettségét, igényeit.</p>	<p>- Célzott elégedettségi és igényfelmérések készítése.</p>



**6.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a partnerek szükségletei és elvárásai teljesítésével kapcsolatban a partnerek véleménye, személyes értékelése alapján**

	<p>rákérdeztünk, miként arra is, hogy milyen szolgáltatások hiányoznak könyvtárunkból. Összességében megállapíthattuk, hogy a válaszadók döntő többsége elégedett, sőt nagyon elégedett a könyvtárral. Szóbeli kiegészítésre is lehetőséget adtunk, az "Azért szeretem a könyvtárat mert..." kezdetű mondatot kellett kiegészíteni. Rengeteg megerősítő üzenetet kaptunk, ezek egy részét fel is használtuk könyvtárismertető kiadványaink készítésekor.</p>		
--	--	--	--

**6.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a partnerek szükségletei és elvárásai teljesítésével kapcsolatban, a mérések tapasztalatai alapján**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82	<p>A partnerek, de különösen a felhasználók tájékoztatása a könyvtárat érintő fejleményekről, a könyvtárban zajló eseményekről a Kommunikációs stratégiában meghatározott külső kommunikációs csatornákon (pl. honlapok, közösségi oldalak, média) keresztül történik. Az egyenlő bánásmód, a kulturális sokszínűség szempontjainak megfelelő kezelését támasztják alá együttműködéseink az oktatási intézményekkel (különös tekintettel a hátrányos helyzetű diákokra az EFOP-3.3.2-16 pályázatunkban), a Vadvirág Esély Klubbal, vagy a Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesületével. Játsszóházaink, rendezvényeink ingyenesek, a „Kattints velünk!” programmal, illetve a LélekVitamin Klubbal az idősebb korosztályt segítjük. 2019-től hatályos a Justh Zsigmond Városi Könyvtár Esélyegyenlőségi terve, mely a könyvtár honlapjáról is letölthető. A könyvtár számára kiemelten fontos az ügyfélközpontúság, a sokszínűség, a tolerancia, a</p>		



**6.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a partnerek szükségletei és elvárásai teljesítésével kapcsolatban, a mérések tapasztalatai alapján**

<p>hátrányos helyzetűek megkülönböztetett támogatása, a nemek közötti egyenlőség, a tisztességes bánásmód, a biztonságos munkakörnyezet, a társadalmi felelősségérzet és a diszkriminációellenesség biztosítása, mindez a Szervezeti és Működési Szabályzat részét is képezi. 2017-ben módosítottunk a nyitvatartásunkon, ezáltal a felnőtt könyvtárban a heti nyitva tartott órák száma 50-re, a gyermekkönyvtárban 46-ra emelkedett. Szakítva a korábbi évek gyakorlatával 2017-ben már nyáron sem zárunk be, illetve nem csökkentjük fél naposra a nyitvatartásunkat, hanem júliusban és augusztusban is minden hétköznap egész nap nyitva tartunk. 2017-től a gyermekkönyvtár nyitvatartása is igazodott az olvasói igényekhez, egy órával tovább, 18 óráig tart nyitva hétköznap, hogy a diákok a kötelező iskolai elfoglaltságok után is használhassák a gyermekkönyvtár szolgáltatásait. A könyvtár eredményei, statisztikai adatai, céljai nyilvánosan elérhetőek a honlapon. Az Emberi Erőforrások Minisztériuma Közgyűjteményi Főosztálya a Justh Zsigmond Városi Könyvtár könyvtári szakértői vizsgálatát rendelte el 2016-ban. A szakértői vizsgálat megállapította, hogy a könyvtár nyilvános könyvtárként működhet, és képes folyamatosan ellátni a nyilvános könyvtári feladatát, valamint, hogy „a vezetés és a munkatársak elkötelezett, nagy tapasztalattal rendelkező jó szakemberek”. A Panaszkezelési szabályzat a hozzákapcsolódó dokumentumokkal elérhető a könyvtár honlapjáról, illetve a könyvtárban nyomtatott formában is. A használók visszajelzéseiket többféle</p>		
---	--	--



**6.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a partnerek szükségletei és elvárásai teljesítésével kapcsolatban, a mérések tapasztalatai alapján**

	<p>formában (személyesen, írásban, telefonon, e-mailben, honlapon, közösségi oldalakon) megtehetik. Eddig két szóbeli és egy interneten keresztül megjelentetett panaszt dokumentáltunk, ezekről feljegyzés készült, a válasz írásban és szóban is megtörtént. A panaszok és egyéb konfliktushelyzetek eredményes megoldása érdekében több munkatárs is konfliktuskezelő tréningen, képzésen vett részt.</p>		
--	--	--	--

**7. kritérium: A munkatársakkal kapcsolatos eredmények**

**7.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a munkatársak véleménye, személyes értékelése alapján**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
69	<p>2018. novemberében egyéni értékeléses megbeszélést folytatott a könyvtárigazgató a munkatársakkal (a rövid összefoglalást lásd a 3.3 alkritériumban). A munkatársak bevonása a szervezet működtetésébe és döntési folyamataiba, a fejlesztésre irányuló tevékenységekbe, valamint a szervezeten belüli konzultáció és párbeszéd a belső kommunikációs csatornákon keresztül történik. A 2018-ban készült Kommunikációs stratégia célja többek között a megfelelő információáramlás biztosítása a munkatársak, valamint a könyvtár vezetője és a munkatársak között, a rendszeres értékelések, visszajelzések lehetőségének biztosítása, és a jó munkahelyi légkör kialakítása. 2016-tól pozitív változások történtek a munkaerő-gazdálkodásban, miután a fenntartó jóváhagyásával két munkatársat napi hatórás státusz helyett napi nyolc órában alkalmazhatunk. 2019-től a takarító munkatárs is napi</p>	<p>- A munkatársak többsége a munkahelyi légkört nem megfelelőnek ítéli meg.</p>	<p>- A munkahelyi légkör javítás a konfliktusok okainak feltárásával, közös megbeszélésével. Csapatépítő alkalmak szervezése.</p>



**7.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a munkatársak véleménye, személyes értékelése alapján**

	<p>nyolc órában dolgozik az addigi hat óra helyett, emellett rendszeres segítséget kap a közfoglalkoztatott kollégáktól is. A könyvtár munkatársai egymást segítik a rugalmas munkaidő kialakításában, az egyéni igényeknek, kéréseknek a lehetőségekhez képest mindenki igyekszik eleget tenni. A távollévők minden információhoz hozzáférhetnek: a munkaértekezleteken elhangzottokról feljegyzés készül, melyet a könyvtár igazgatója minden munkatárssal megoszt, emellett az aktuális kérdésekről a közös levelezőlistán is tájékoztatást nyújt. Az esélyegyenlőség kezelése, a tisztességes bánásmód és magatartás a szervezetben belül jó megítélés alá esik. 2019-től hatályos a Justh Zsigmond Városi Könyvtár Esélyegyenlőségi terve, mely a könyvtár honlapjáról is letölthető. A felhasználók és a munkatársak számára fenntartott terek akadálymentesek, az ezekben lévő bútorzat, légkondicionálás megfelel az elvárásoknak. A kompetencia fejlesztésére vonatkozó kéréseket a könyvtár igazgatója a lehetőségekhez képest támogatja.</p>		
--	---	--	--

**7.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár az általa végzett mérések alapján**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
70	<p>A munkatársak között nem jellemzők a hiányzások és betegszabadságok, munkaerő-fluktuáció nincs. A plusz órák, szombatok lecsúsztatása egységes rendszer alapján, mindenki számára nyomon követhetően történik. Az egyéni értékeléses megbeszélésekre 2018 végén került sor (a rövid összefoglalást lásd a 3.3 alkritériumban). A fejlesztési</p>	- Munkatársak motiválása.	<p>- Továbbképzések, szakmai önmegvalósítás támogatása. - Fenntartó meggyőzése a munkáltatói döntésen alapuló illetménykiegészítés összegének emeléséről. Megfelelő munkakörülmények biztosítása.</p>



## 7.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár az általa végzett mérések alapján

<p>tevékenységekben, fejlesztési projekteken (pl. pályázatok megvalósításában) szinte minden munkatárs részt vesz. 2018 novemberében a könyvtár valamennyi munkatársának aktív közreműködésével elkészült szervezetünk tudástérképe, amely láthatóvá teszi a munkatársak kompetenciáit, a szervezetnél jelentkező erősségeket és hiányosságokat. Az informatikai és kommunikációs technológiák alkalmazásának szintje a munkatársak körében átlagos: ismerik a legfontosabb szoftverek használatát, a többség aktívan használja az okostelefont, tabletet. A könyvtárosok többsége szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkezik, az elmúlt öt évben számtalan szakmai képzésen vettünk részt, mindenhol sikeresen. A munkatársak használókhoz való hozzáállására vonatkozó felméréseken csak pozitív visszajelzések érkeztek, pl. „segítőkészek a könyvtárosok”, „kellemes, barátságos a környezet, dolgozói udvariasak”, „a könyvtárosok azon vannak, hogy elégedetten távozzak”, „jófejek a könyvtárosok, figyelnek az olvasókra”, „udvarias, képzett dolgozók vannak, akik azonnal mindenben segítenek”. Az egyének munkájának elismerése a munkaértekezleteken szóban történik. A munkatársak értékelése egyeztetett szempontok alapján két évente, négy szemközti elbeszélgetés során történik meg. Fegyelmi ügyek, jogviták nem merültek fel a könyvtárban.</p>		
---	--	--

## 8. kritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

### 8.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban, a társadalom megítélése alapján

Adott	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
-------	-----------	------------------------	--------------------





**8.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban, a társadalom megítélése alapján**

pontszám			
77	<p>A könyvtár 2019 nyarán ünnepelte alapításának hetvenedik évfordulóját. A jubileum megünneplésére a fenntartó külön forrást biztosított a költségvetésben, melyből különböző könyvtári ajándéktárgyakat készíthettünk (könyvtári logóval ellátott bögre, karkötő), felolvasómaratonnal, tortával és koncerttel ünnepelhettünk, illetve különböző játékok nyerteseit jutalmazhattuk meg. A programok szervezésébe a könyvtár valamennyi munkatársa bekapcsolódott, a születésnap rendezvényen mindenki aktívan részt vett. Csak az évfordulós programokon (felolvasómaraton, koncert) több mint kétszázan vettek részt, az eseményekről harminc beszámoló, tudósítás született nem csak helyi, de országos médiában is. 2008-ban a könyvtárunk indította el a Veszíts el egy könyvet! országos olvasásnépszerűsítő játékot, melynek lényege röviden: a játékos keres egy olyan könyvet, amit szívesen ajánlana másoknak, regisztrál a játék weboldalán, belemagyarázza az így kapott elvesztési nyilatkozatot a könyv egyedi azonosítójával, majd elveszti egy nyilvános helyen, ahol sok ember megfordul. A megtaláló később ugyancsak elveszítheti a könyvet, amit valaki más megtalálhat, és azt jelezheti is interneten. A játék évfordulója körül, minden év márciusában könyvelhagyó hétvégét szervezünk, lehetőleg olyan programokat szervezve, amelynek híre földrajzi elhelyezkedéstől függetlenül eljut minden olvasóhoz, és eléri a nagyobb, országos média ingerküszöbét is. A „Kattints velünk!” programunkon az idősebb olvasóinkat várják a fiatalok (közösségi szolgálatos</p>	<p>- A külső kommunikáció további erősítése, a potenciális könyvtárhasználók elérése.</p>	<p>- Kommunikációs stratégia tudatos és következetes alkalmazása.</p>



## 8.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban, a társadalom megítélése alapján

<p>diákok és nyári diákmunkások). A diákok az idősebb korosztály számára a számítógép és internet használatának elsajátításában, egy-egy saját laptop, telefon átvizsgálásában, használatában nyújtanak segítséget. A könyvtár „MűKedvelő” elnevezésű irodalomterápiás foglalkozásain egy-egy értékes szépirodalmi alkotás (novella, vers) élményszintű feldolgozása történik. Hosszú évek óta segítjük a Vadvirág Esély Klub munkáját közös foglalkozásokkal. 2017 januárjában együttműködési megállapodást kötöttünk a Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesületével, melynek értelmében az orosházi körzeti csoport a klubtalálkozóit a könyvtárunkban tartja. A könyvtár emellett lehetőséget biztosít az egyesület orosházi körzeti csoportvezetőjének, hogy előre meghirdetett időpontokban a könyvtárban találkozzon az orosházi körzet tagságával, és segítse a tagokat az egyesülethez kapcsolódó ügyek intézésben. 2014 februárjában hoztuk létre az ötven éven felüliek bevonásával a LélekVitamin Klubot. A klub célja, hogy az ötven feletti korosztály számára közösséget építsünk. A korosztályra jellemzően már kevesebb elfoglaltságot jelent a család, sokan élnek egyedül, ez főként akkor jelent problémát, ha már nem is dolgoznak. A könyvtárban két olvasókör is működik: a Nyugdíjas pedagógusok Justh Zsigmond Olvasóköre az idősebb, az Orosházi Moly Galeri a fiatalabb könyvszeretőknek nyújt havi egy alkalommal találkozási lehetőséget. Könyvtárunk évek óta nyújt segítséget az Erzsébet-program résztvevői – elsősorban a nyugdíjasok – számára a programról szóló teljes körű tájékoztatástól</p>		
--	--	--



## 8.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban, a társadalom megítélése alapján

<p>kezdve az e-mail cím létrehozásán és a <a href="http://www.erzsebetprogram.hu/">www.erzsebetprogram.hu/</a> weboldalon történő jelentkezésen keresztül a dokumentumok szkennelésén és feltöltésén át egészen a szállások lefoglalásáig mindenben. A könyvtárnak jó a megítélése, a rendezvényekről folyamatosan tudósít a helyi média, a 2018-as használói felmérésben is szinte csak pozitív visszajelzések érkeztek. Ezt erősíti az a tény is, hogy az adó 1%-os felajánlásokra minden évben számíthat a könyvtár, 2018-ban minden korábbinál magasabb összeget kaptunk ebből a forrásból. A könyvtár munkatársait számos alkalommal hívják előadások megtartására, különböző versenyek zsűrijébe. A könyvtár tagja az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek, annak országos programjaihoz saját rendezvényekkel kapcsolódik, szakmai napjain a könyvtár képviseli magát. A Magyar Könyvtárosok Egyesülete megyei programjain rendszeresen, legalább két fővel jelen van a könyvtárunk, az országos programokon (konferenciák, MKE Vándorgyűlés) többnyire a könyvtárigazgató képviseli a könyvtárat. Egyik munkatársunk 2015 őszétől a Magyar Biblioterápiás Társaság tagjaként a havi rendszerességgel megtartott szakmai továbbképző napokon vezet saját élményű biblioterápiás csoportfoglalkozásokat. A könyvtárigazgató 2015-2019 között tagja volt a Magyar Könyvtárosok Egyesülete elnökségének, jelenleg is tagja az MKE Békés Megyei Szervezete elnökségének. A „Cselekvő közösségek - aktív közösségi szerepvállalás” országos projektben tananyagíróként és oktatóként is közreműködik. Mindezek</p>		
--	--	--



### 8.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban, a társadalom megítélése alapján

	<p>mellett egy munkatársunk által a könyvtár is részt vesz a TOP-5.3.1-16-BS1-2017-00004 „Az orosházi közösségért – helyi identitást és kohéziót erősítő programok” városi pályázat megvalósításában, melynek célja a helyi közösségek alulról jövő kezdeményezéseinek és helyi lakosok lokálpatriotizmusának, ide tartozásának erősítése, támogatása. A munkatársak és a könyvtárigazgató számos szakmai konferencián vettek részt előadóként is az elmúlt években. 2018-ban összesen 219 rendezvényünk volt, melyeken összesen 4951 fő látogatót regisztráltunk. A könyvtárról 2018-ban 195, 2019 első hét hónapjában 138 cikk, tudósítás, interjú jelent meg a médiában, elsősorban a helyi újságban, hírportálon és a városi televízióban. A tudósítások a könyvtár társadalmi felelősségvállalásával kapcsolatos munkáját is kiemelték (pl. látássérültek karácsonya a könyvtárban, karácsonyi játszóház a gyermekeknek, véradás a könyvtárban, víz világnapja stb.).</p>		
--	--	--	--

### 8.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban, az általa végzett mérések alapján

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
64	<p>A munkatársak autót munkába járáshoz nem, vagy csak nagyon ritkán használnak, szinte mindig gyalog, kerékpárral vagy görkorcsolyával járnak dolgozni. Az olvasók részére fenntartott számítógépek egy részét már most is csak akkor kapcsoljuk be, ha erre igény mutatkozik, egyébként pedig bizonyos idő elteltével – ha a gépet senki sem használja – azok automatikusan energiatakarékos üzemmódra</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A szelektív hulladékgyűjtés csak részben működik a könyvtárban.</li> <li>- A könyvtárhasználók, a partnerek és a munkatársak egészségmegőrzéséért és balesetvédelméért külön programot nem indítottunk.</li> <li>- A nemzeti és etnikai kisebbségek számára nincsenek külön programok.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A könyvtárhasználók számára több lehetőséget kell biztosítani a szelektív hulladékgyűjtés alkalmazására.</li> <li>- Egészségmegőrző tematikájú programok szervezése.</li> <li>- Igény esetén programok szervezése a nemzeti és etnikai kisebbségek számára.</li> </ul>



## 8.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban, az általa végzett mérések alapján

<p>váltak. Ha lehetőség van rá, újrahasznosított papírra, vagy – belső használat esetén – rontott, de újra felhasználható papírra nyomtatunk, fénymásolunk. Nem veszünk igénybe külön nyomdai szolgáltatásokat, az olvasójegyek, könyvjelzők, könyvtárismertető kiadványok, plakátok, meghívók szerkesztését és nyomtatását házon belül, saját erőforrásainkat felhasználva oldjuk meg. A könyvtárnak összesen 22 együttműködési megállapodása van (Orosházi Rock és Blues Egyesület, Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete, Orosházi Városüzemeltetési és Szolgáltató Zrt., Orosházi Liszt Ferenc Alapfokú Művészeti Iskola, Orosháza Város Önkormányzata, 7 oktatási intézmény az EFOP 3.3.2 keretében, 12 oktatási intézmény az Iskolai Közösségi Szolgálat keretein belül). A könyvtár számos programot, rendezvényt, képzést szervez hátrányos helyzetű emberek integrációjának és elfogadásának elősegítéséhez, lásd az előző alkritériumot. 2019-től ingyenessé tettük a beiratkozást, hogy valóban mindenki számára elérhetővé váljanak a könyvtár szolgáltatásai (lásd 4.3 alkritérium). A munkaértekezletek, valamint a közös levelezőlista alkalmat teremtenek a dolgozóknak a nyílt kommunikációra, az ötleteik, javaslataik bemutatására, megvitatására, a Kommunikációs stratégiára már több alkalommal utaltunk. A Magyar Könyvtárosok Egyesülete megyei programjain rendszeresen, legalább két fővel jelen van a könyvtárunk, az országos programokon (konferenciák, MKE Vándorgyűlés) többnyire a könyvtárigazgató képviseli a könyvtárat. Szintén a</p>		
---	--	--



## 8.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban, az általa végzett mérések alapján

	<p>könyvtárigazgató vett részt havonta az MKE elnökségének ülésein, illetve a MKE Békés Megyei Szervezetének vezetőségi megbeszélésein; az itt megszerzett, egyébként nyilvános információkat a munkaértekezleteken osztja meg a munkatársakkal. 2019. februárjában Minőségirányítás a gyakorlatban címmel országos érdeklődésre számot tartó szakmai napot szerveztünk a könyvtárban. A könyvtár munkatársai két évente – igény esetén gyakrabban – munkavédelmi oktatáson és foglalkoztatás egészségügyi vizsgálaton vesznek részt. A könyvtárban évente egy alkalommal véradást szervezünk.</p>		
--	--	--	--

## 9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

9.1. Tekintsék át, hogy milyen külső eredményeket ért el a könyvtár kitűzött céljai megvalósításában (a szervezet eredményei és hatása)			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
74	<p>2018 végén azt tapasztaltuk, hogy a legfontosabb eredménymutatók (pl. regisztrált használó, személyes helybeni használat, kölcsönzött dokumentumok száma) csökkenő tendenciát mutatnak vagy stagnálnak, jelentős emelkedés a rendezvények, és az azokon résztvevők számában mutatkozott. A 2019-es év tervezésekor, egy hatástanulmány elkészítését követően, előbb a munkatársakkal, majd a fenntartó képviselőivel egyeztetve a könyvtár az ingyenes beiratkozás bevezetése mellett döntött. 2019 első hét hónapjának adatait ismerve azt tapasztaltuk, hogy az új beiratkozott olvasók száma 45,98%-kal, az érvényesített olvasók száma 27,8%-kal, a kölcsönzött dokumentumok</p>	<p>- Hiányoznak a partneri együttműködések teljesüléséhez, eredményességéhez kapcsolódó adatok, mutatók. - Nem történt Benchmarking elemzés.</p>	<p>- Partneri elégedettség felmérése kérdőív segítségével. - Benchmarking elemzés készítése.</p>



**9.1. Tekintsék át, hogy milyen külső eredményeket ért el a könyvtár kitűzött céljai megvalósításában (a szervezet eredményei és hatása)**

	<p>száma 6,37%-kal, a személyes helybeni használat száma 12,08%-kal emelkedett. Az adatokat folyamatosan gyűjtjük, közös online csoportban megosztjuk, azokat a közös levelezőlistán, valamint minden hónap első munkaértekezletén közösen elemezzük. A változásokat éves szinten is elemezzük, a grafikonok az éves beszámolók szerves részét képezik, és fontos kiindulópontot jelentenek az éves munkatervek elkészítésekor. Az elmúlt években változott a nyitvatartásunk, egy héten 50 órát van nyitva a könyvtár, ez kiemelkedően magasnak számít más városi könyvtárakkal összehasonlítva. Nyáron sem zár be a könyvtár, csupán a szombati nyitvatartást függesztjük fel ilyenkor szeptemberig. Nyitottunk a könyvtári szolgáltatásokat otthonról használók felé is: integrált könyvtári rendszerünk új moduljaival az olvasó önmaga is meg tudja hosszabbítani kikölcsönzött dokumentumait, és előjegyzést is kérhet más könyvekre. Az Emberi Erőforrások Minisztériuma Közgyűjteményi Főosztálya 2016-ban rendelte el a könyvtári szakértői vizsgálatot, amely pozitív értékeléssel zárult (lásd 6.2. alkritérium). 2014-ben a könyvtárunk volt az első könyvtár az országban, melynek katalógusa összekapcsolódott a Moly.hu könyves közösségi oldallal, így a Moly.hu-n az egyes könyvek adatlapján közvetlenül is elérhető a könyvtár katalógusa („Rákeresek”).</p>		
--	---	--	--

**9.2. Tekintsék át, hogy milyen belső eredményeket ért el a könyvtár kitűzött céljai megvalósításában (működés hatékonysága)**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
----------------	-----------	------------------------	--------------------



**9.2. Tekintsék át, hogy milyen belső eredményeket ért el a könyvtár kitűzött céljai megvalósításában (működés hatékonysága)**

69	<p>A könyvtár munkatársai a könyvtár céljait ismerik: a Stratégiai tervben, Jövőképben, Küldetésnyilatkozatban foglaltakkal mindenki egyetért. A heti rendszerességű munkaértekezleteken és a közös levelezőlistán a könyvtárigazgató minden információt megoszt, azok véleményezésére, új javaslatok tételére lehetőséget biztosít. A költségvetés tervezésekor mindenkinek lehetősége van az igények, ötletek megfogalmazására, a fenntartó felé jelzett költségvetési javaslat ezek összességét jelentik. A költségvetési és pénzügyi terveket minden évben sikerül megvalósítani, a zavartalan működés minden évben biztosított. A könyvtár sikeresen él a különböző pályázati lehetőségekkel is, az elmúlt években összesen 48.062.120, Ft támogatást nyert a könyvtár az alábbi pályázatokkal: A Justh Zsigmond Városi Könyvtár arculatának kialakítása, 2018. (NKA), Könyvtár - Ahol az olvasó terem(t)... (EFOP-3.3.2-16-2016-00285), Felkészülés a Minősített Könyvtári Cím megszerzésére, 2016-2017. (NKA), Vesszít el egy könyvet! országos találkozó, 2016. (NKA), Kulturális szakemberek képzése a szolgáltatásfejlesztés érdekében (TAMOP - 3.2.12-12/1/KMR), Olvasó Oázis - Tudás és kultúra a könyvtárban (TÁMOP-3.2.4-08/1-2009-0035), Orosháza-Tótkomlós konzorciuma (TIOP-1.2.3-09/1-2009-0007)</p>	<p>- Nagyon kevés közös rendezvényen vesznek részt a könyvtár munkatársai.</p>	<p>- Csapatépítés, közös programok szervezése.</p>
----	--	--	--

