

**Szakmai beszámoló
a Minősített Könyvtár cím elnyerésére
II. kategória**

**Justh Zsigmond Városi Könyvtár
Orosháza
2024.**



Tartalomjegyzék

Bevezető.....	4
1. kritérium: Vezetés.....	6
1.1. alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek.....	6
1.2. alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése.....	7
1.3. alkritérium: A vezetői támogatás és példamutatás.....	8
1.4. alkritérium: A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel.....	8
2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	9
Fejlesztendő területek.....	9
2. kritérium: Stratégia.....	10
2.1. alkritérium: Stratégiát befolyásoló partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok.....	10
2.2. alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján.....	11
2.3. alkritérium: A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata.....	12
2.4. alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben.....	12
2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	13
Fejlesztendő területek.....	14
3. kritérium: Munkatársak.....	14
3.1. alkritérium: Emberierőforrás-menedzsment.....	14
3.2. alkritérium: A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése.....	16
3.3. alkritérium: A munkatársak bevonása és felhatalmazása.....	18
2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	20
Fejlesztendő területek.....	20
4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások.....	20
4.1. alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel.....	20
4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal.....	21
4.4. alkritérium: Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése.....	22
4.5. alkritérium: IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése.....	22
4.6. alkritérium: Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás.....	23
2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	25
Fejlesztendő területek.....	25
5. kritérium: Folyamatok.....	25
5.1. alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival.....	25
5.2. alkritérium: Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások.....	27
5.3. alkritérium: A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása.....	28
2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	28
Fejlesztendő területek.....	28
6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények.....	29
6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye.....	29
6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés.....	39
2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	43
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények.....	43
7.1. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján.....	43
7.2. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján.....	45
2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	45
Fejlesztendő területek.....	46
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.....	46
8.2. alkritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók.....	46
2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	49
Fejlesztendő területek.....	49
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények.....	49
9.1. alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók.....	49



2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása.....	56
Fejlesztendő területek.....	56
Összegzés.....	56



Bevezető

Könyvtárunk jelmondata: *Justh Zsigmond Városi Könyvtár – Ahol az olvasó terem(t)*. A szlogen visszaköszön honlapunkon, levelezésünkben, és minden hivatalos dokumentumunkon. A szöveg egyrészt utal az *olvasóteremre*, mint egy 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.

Az orosházi Justh Zsigmond Városi Könyvtár 2020. januárjában vehette át első alkalommal a Minősített Könyvtár címet. A cím elnyeréséért addigra már nagy utat jártunk be a minőségirányítás területén: 2013-ban a könyvtár két munkatársa sikeresen elvégezte a “Minőségmenedzsment a könyvtárban” című 120 órás akkreditált továbbképzést, a könyvtár vezetője pedig a szintén 120 órás könyvtárvezetői képzést, melyek nyomán 2015-ben megalakult a Minőségirányítási Csoport. 2016-ban egy külső szakértő segítségével elkezdtük a felkészülést a cím megszerzésére, ugyanebben az évben elkészítettük az első ötéves stratégiai tervet, 2018-ban új arculati elemeket vezettünk be, elkészítettük az első szervezeti önértékelést és a munkatársak egyéni értékelését, miközben az évek során meglévő alapidokumentumainkat frissítettük, illetve új, a működést segítő dokumentumokat alkottunk (kommunikációs stratégia, esélyegyenlőségi terv stb.).

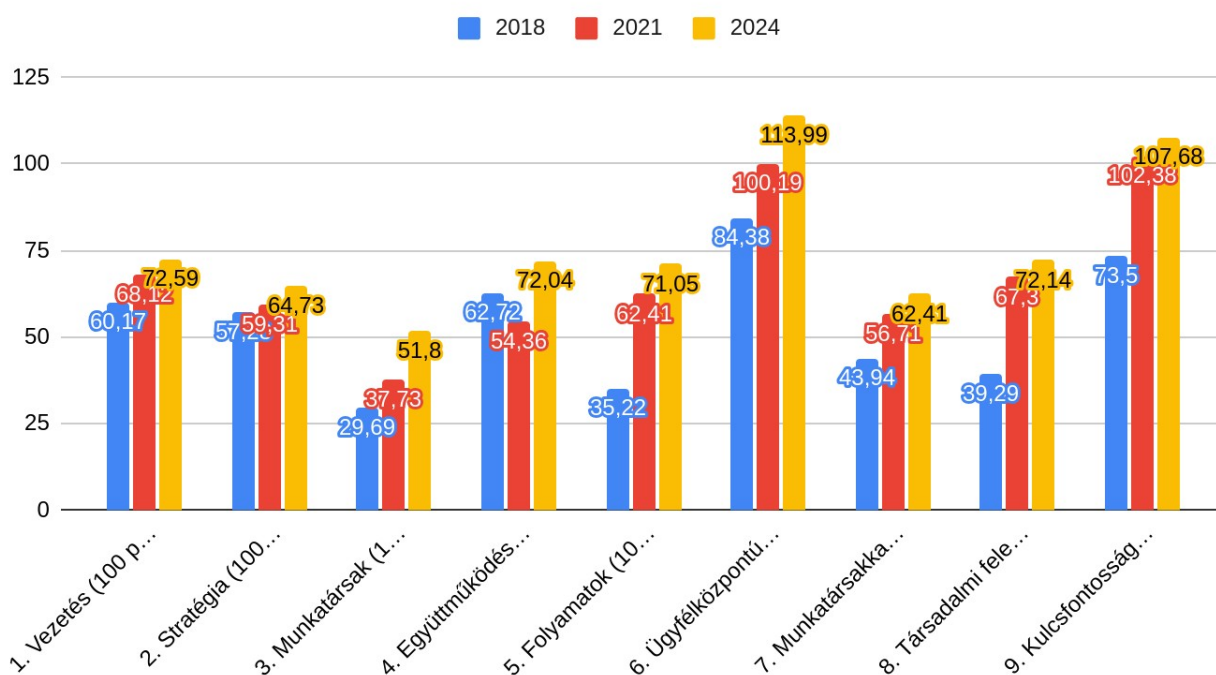
Könyvtárunk számára a Minősített Könyvtár cím megszerzése csak egy nagyon szép állomás volt, de nem a végállomás, a minőségirányítás szemlélete addigra a mindennapjaink részévé vált (mindez akkor is igaz, ha sokszor nem is tudatosult bennünk, hogy amit és ahogyan éppen teszünk, azt egy PDCA-ciklus keretein belül, annak logikáját követve tesszük). 2020-tól új, mindenki számára ismert kihívásoknak (koronavírus, energiaválság) is meg kellett felelnünk. Ebben a bizonytalan helyzetben a minőségirányítás sok esetben mégsem terhet, sokkal inkább eszközt jelentett a megoldáshoz: a 2021-től hatályos stratégiai terv közvetlenül is reagált a járványhelyzetre, miközben az igényeket figyelembe véve új szolgáltatásokat vezettünk be, és mértük a szolgáltatásokhoz kapcsolódó elégedettséget. 2022-ben jelentősen csökkent a könyvtár alapterülete, ezzel együtt – ám ettől függetlenül – 2023-ban lehetőséget kaptunk az infrastrukturális megújulásra (ld. 4.6. alkritérium). Mindeközben folyamatosan vonultak nyugdíjba olyan kollégák, akik addig meghatározó tagjai voltak a közösségünknek. Pótlásuk sok nehézséggel, kompromisszummal járt. Ezekkel a nehézségekkel, a kényszerű átköltözéssel, a fizikailag is megterhelő folyamatos pakolással, a humán erőforrás bizonytalanságaival, egy szóval a számtalan nem várt kihívással és megoldandó problémával csak úgy tudtunk megküzdeni, hogy elsősorban a jövőre koncentráltunk. Tudtuk, hogy sok értéket elveszítünk, de



igyekeztünk úgy alakítani helyzetünket, hogy ne csak túléljünk, de jobb is legyen a könyvtár, mint amilyen volt. Ez ugyan bizonyos szempontok alapján lehetetlen volt, de arra kellett összpontosítanunk, amiben ott rejlett a fejlődés lehetősége. A minőségirányítás megtanított minket arra, hogy a változás törvényszerű és szükséges, a PDCA-elv immár rutinszerű alkalmazása ennek kezeléséhez nyújtott eszközöket.

2018-ban a KMÉR (Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere), 2019-ben – a Minősített Könyvtár Cím pályázata miatt – a KKÉK (Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer) szerint végeztünk önértékelést. A Cím átvételét követően 2021. szeptemberében, majd 2024 januárjában immár újra a KMÉR alapján tartottunk szervezeti önértékeléseket, melyeken azok a munkatársak vettek részt, akik teljes állásban, napi 8 órában dolgoznak a könyvtárban. Az önértékelések során külön is vizsgáltuk, sikerült-e előrelépést elérni a korábbi önértékelésben megfogalmazott fejlesztendő területeken, illetve kijelöltünk új irányokat, feladatokat is. Összességében – saját megítélésünk szerint – minden fő kritérium esetében sikerült magunkhoz képest tovább- és továbbfejlődni.

Önértékelések összehasonlítása



Jelen Szakmai beszámoló alapját a 2024-es önértékelés szöveges indoklása és fejlesztési terve képezi. Az egyes kritériumok előtt a KMÉR alapján elvégzett önértékeléseink részeredményeit tüntetjük fel, a kritériumok végén a 2024-es önértékelésben megfogalmazott fejlesztendő területek szerepelnek.



A Bevezető végén még egy fontos megjegyzés: könyvtárunkban - takarékosági okokból - jellemzően az ingyenes LibreOffice Writer szövegszerkesztőt használjuk, így a szakmai beszámolót is ilyen programon, a könyvtár arculati kézikönyvében meghatározott betűtípussal (Bariol) írtuk meg. Mivel a pályázat kiírásában a pályázat benyújtásának technikai és formai követelményei között szerepel, hogy a szakmai beszámolót "pdf és Word-fájlformátumban" kell feltölteni, így miután véglegesítettük a dokumentumot és pdf-fájlt generáltunk belőle, Word-fájlformátumban is elmentettük. A Word-dokumentum tartalmában megegyezik a pdf-fel, de a betűtípus és a tördelési anomáliák miatt megjelenésében nem.

1. kritérium: Vezetés

1.1. alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Elért pontszám:	2018	10,81	2021	15,00	2024	20,63
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

A fenntartó a [Jövőképet](#) és a [Küldetésnyilatkozatot](#) a [Szervezeti és Működési Szabályzat](#) részeként fogadta el, legutóbb 2022 decemberében. A Jövőkép és a Küldetésnyilatkozat folyamatosan hivatkozási alapot jelentenek a könyvtár munkatársai számára, az ezekben megfogalmazott gondolatokra épül a [Stratégiai terv](#), és ezen gondolatok mentén fogalmazzuk meg pályázatainkat is. A legfontosabb alapgondolatok, alapértékek – a Küldetésnyilatkozatból kiemelve:

- (...) a könyvtár a művelődés és kikapcsolódás fontos helyszíne, alapintézménye
- (...) megkülönböztetés nélkül, mindenki számára (...) szabad hozzáférés
- (...) biztosítjuk az esélyegyenlőséget
- (...) támogatjuk az egész életen át tartó tanulást
- (...) lehetőséget biztosítunk a szabadidő tartalmas és kreatív eltöltésére,
- (...) hozzájárulunk a felnőttek és a gyermekek olvasási kultúrájának fejlődéséhez
- (...) változatos, színvonalas programok, kisebb csoportfoglalkozások
- (...) minden korosztály számára
- (...) gyűjtjük, feldolgozzuk és elérhetővé tesszük a helyi kulturális értékeket
- (...) szakmailag felkészült, széles látókörű, sokoldalú, elhivatott munkatársak

A könyvtár [Értékrendje](#) 2022-ben készült el, az azt megelőző munkatársi önértékelésben megfogalmazott igényeknek megfelelően, közös egyeztetést követően. Az Értékrend alapját a Küldetésnyilatkozat, valamint a [magyar könyvtárosság etikai kódexe](#) képezi. A küldetés, a jövőkép, az értékek, a stratégiai és az operatív célkitűzések az érdekelt felek visszajelzéseinek figyelembevételével készülnek, megjelennek a Stratégiai tervben, a Szervezeti és Működési Szabályzatban, az éves



beszámolóokban és a munkatervekben is. A 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, javaslattételre. A [Könyvtárhasználati szabályzatban](#) 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 alapdokumentumok](#) (Alapító okirat, SZMSZ, Könyvtárhasználati szabályzat, Küldetésnyilatkozat, Értékrend stb.). Itt is fontos szempont, hogy a használók számára minél jobb szolgáltatást nyújtsunk, ezért a dokumentumokat kétrétegű pdf-ben, azaz kereshető formában töltjük fel. A jogszabályoknak megfelelően a közérdekű adatokat a honlapon [külön menüpontban](#) is elérhetővé tesszük, illetve feltöltjük és aktualizáljuk a [Közadatkereső rendszerben](#) is. A küldetés, a jövőkép és az értékek rendszeres felülvizsgálata az éves beszámoló és munkaterv készítésekor esedékes. A vezetési rendszer alapjai a könyvtár működését meghatározó dokumentumok (Stratégiai terv, Munkaterv, Munkaköri leírások, statisztikai nyilvántartások) és maga a minőségirányítási rendszer. Az előző - 2019-es - helyszíni látogatás során megfogalmazott szakértői javaslatnak megfelelően a frissített és új dokumentumok előlapján immár megjelenik a verziószám, a frissítés időpontja és az irattározás helyére vonatkozó kód (fájlnév).

1.2. alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

Elért pontszám:

2018

14,82

2021

16,39

2024

17,34

A vezetési struktúra egy igazgató-helyettesi státusz létrehozásával 2015-ben vált véglegessé (a könyvtári organogram a Szervezeti és Működési Szabályzat [részé](#)). A jelenlegi könyvtárigazgató 2012 óta tölti be ezt a posztot, legutóbb 2022-ben nevezte ki a fenntartó újabb öt évre. A jelenlegi igazgatóhelyettes 2022 óta végzi ezt a tevékenységet zenei könyvtárosi feladatai mellett. A könyvtárban dolgozó munkatársak munkaköri leírása összhangban van a könyvtár stratégiájával és terveivel, valamint a partneri elvárásokkal. Egységesen utoljára 2023-ban vizsgáltuk át és aktualizáltuk a munkaköri leírásokat, de ha szükséges, esetenként év közben is lehet rajta módosítani. A vezetői tevékenység során érvényesülnek a TQM alapelvei, a könyvtárral kapcsolatos információkat a könyvtárigazgató folyamatosan megosztja a belső kommunikációs csatornákon keresztül, ahol visszajelzésre is mindig van lehetőség. A folyamatok működtetése szabályozott, átlátható, egyértelmű, azokat rendszeresen felülvizsgáljuk (ld. 5. kritérium). A PDCA-ciklus a vezetői szemlélet alapja, a könyvtári mindennapok része (példák a gyakorlati alkalmazásra: 2.4. alkritérium). Mind az igazgató, mind a helyettese rendszeresen dolgozik az olvasószolgálatban is, a használói és munkatársi visszajelzéseket első kézből, azonnal megkapják. Rendszeresen a munkaértekezletek, ahol közösen értékelünk, ha kell, döntünk a beavatkozásról, jelölünk ki újabb feladatokat, célokat és felelősöket (ld.



3.3. alkritérium). A hatékony belső és a külső kommunikáció feltételei adottak, ezeket a [Kommunikációs stratégia](#) részletezi (ld. 4.2. alkritérium).

1.3. alkritérium: A vezetői támogatás és példamutatás

Elért pontszám:	2018	17,41	2021	17,28	2024	15,97
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

A 2023-as egyéni értékelések során (ld. 7.1 alkritérium) a munkatársak értékelhették a vezető munkáját is. A könyvtárigazgató esetében a legmagasabb értékeket az írásbeli kommunikációs készség (5), a pontosság a munkaidőben (5), a lojalitás az intézményhez (5) és a tudásmegosztás (5), a legalacsonyabbat a türelem (2,57), az empátia (2,86) és a konfliktuskezelés (3,43) kapta. Ezek konszenzusos értékek, azaz az egyes megbeszélések közös eredményének átlaga. Az eredmények jól megmutatják az erősségeket, de azt is nagyon egyértelműen jelzik, hogy milyen területeken kell fejlődni a vezetőknek.

A 2024-es szervezeti önértékelés megerősítette, hogy a személyes vezetői példamutatást a munkatársak jónak értékelik, a rendszeres tájékoztatással, a támogatással, a visszajelzések rendszerességével, egyéni igényeik és személyes körülményeik tiszteletben tartásával összességében elégedettek. Azonban az alkritériumon belül már vannak olyan szempontok (pl. munkatársak ösztönzése, bátorítása, munkájuk elismerése, jutalmazása), ahol az önértékelés alapján kijelenthető, hogy nem történt előrelépés. A kölcsönös bizalom a vezetők és a munkatársak között fennáll, van mód és lehetőség az esetleges kérdések, problémák megbeszélésére, megoldására. A vezetés nem csak a munkaértekezletek alkalmával szólítható meg, hanem bármikor, amikor erre igény és szükség van. A munkatársak rendszeres tájékoztatást, visszajelzést kapnak a szervezettel kapcsolatos kulcsfontosságú kérdésekről a belső kommunikációs csatornákon keresztül (ld. Kommunikációs stratégia). A könyvtárigazgató – mindenkor figyelembe véve a könyvtári szolgáltatások zavartalan biztosítását és a rendelkezésre álló anyagi forrásokat – lehetőséget ad a munkatársaknak a szakmai napokon való részvételre. Bár létezik a könyvtárban hatályos Továbbképzési terv is, az elmúlt években már csak olyan képzéseken vettünk részt, amely ingyenes volt. Az egyének munkájának elismerése a munkaértekezleteken szóban történik. A könyvtárigazgató törekszik a munkatársak egyéni igényeinek és személyes körülményeinek tiszteletben tartására. Minden erre vonatkozó egyéni kérésnek – egészségügyi vagy személyes jellegű elfoglaltság – igyekszik eleget tenni, amennyiben ez nem zavarja a könyvtár napi működését. A lehetőségeket kihasználva egy-egy kiemelkedő teljesítményt szakmai díjakra történő felterjesztéssel ismer el (ld. 3.1 alkritérium).

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

Elért pontszám:	2018	17,13	2021	19,44	2024	18,65
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------



A könyvtárnak több aktív kapcsolata is van más partnerrel, az elvárások feltérképezése a kapcsolat kialakításakor megtörténik, azokat rendszeresen felülvizsgáljuk (ld. legutóbb az [óvodák](#), valamint a [látássérültek](#) elégedettségi kérdőívei). A könyvtárhasználói felmérések eredményeit a könyvtáron belül, illetve a [könyvtár honlapján](#) is közzétesszük. A könyvtári trendeket figyeljük, a könyvtári 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 beszámolókat az elfogadást követően szintén elérhetővé tesszük a [honlapunkon](#)). A járványidőszakban, illetve az energiaválság időszakában gyakoribbak voltak a személyes találkozók, illetve rendszeresebbek az írásos tájékoztatók, beszámolók is a megtett intézkedésekről. 2024-től a városvezetés új kezdeményezéseként intézményvezetői értekezleteket szervez, melyen a könyvtárigazgató is rendszeresen részt vesz, és beszámol a könyvtárat érintő aktualitásokról. A könyvtárigazgató vagy az igazgatóhelyettes jelen van szinte minden városi szintű rendezvényen, lehetőség szerint minden bizottsági és képviselő-testületi ülésen, kulturális programokon, ahol rendszeresen találkozik a könyvtár működését befolyásoló döntéshozókkal. Több olyan projekt indult az elmúlt években, melyeket megelőzött egy-egy egyeztetés a döntéshozó és a könyvtárigazgató között (pl. ingyenes könyvtár, mesekosár). Ez a jó kapcsolat a fenntartóval mindkét irányban jól működik, hiszen Orosháza város polgármestere gyakori vendég rendezvényeinken, de még azon túl is (pl. munkatársak karácsonyi és nőnapra köszöntése, jubileumi dolgozók elismerése).

2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- A könyvtár értékrendjét ismertető dokumentum elkészítése, honlapra feltöltése.
 - A Justh Zsigmond Városi Könyvtár szervezeti értékrendje című dokumentum 2022. április 1-jétől hatályos, a könyvtár honlapjáról letölthető.

Fejlesztendő területek

- Vezető részéről nagyobb hangsúly a türelem, az empátia és a konfliktuskezelés területén.
- Munkatársak ösztönzése, bátorítása, munkájuk elismerése, jutalmazása.
- A könyvtárigazgató folyamatosan, de lehetőség szerint már az év első heteiben egyeztessen az esetleges nyári és téli bezárásokról a fenntartóval és a Petőfi Művelődési Központ vezetőjével. A megbeszélések eredményéről tájékoztassa a munkatársakat.



2. kritérium: Stratégia

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

Elért pontszám:

2018

17,68

2021

15,00

2024

17,63

2016-ban készült el a könyvtár [partneri listája](#) (nem nyilvános!), melyet azóta is folyamatosan, évente két alkalommal ellenőrizzük, frissítünk. A listában szerepelnek a fenntartó (Orosháza Város Önkormányzata) képviselői, a Társadalmi Kapcsolatok Bizottsága képviselői, városi hivatalok, nemzetiségi önkormányzatok képviselői, Orosházi oktatási és művelődési intézmények képviselői, a helyi és megyei média munkatársai, más, velünk szorosabb kapcsolatban álló könyvtárak, könyvtárosok, könyvtári szervezetek képviselői, Orosházi egyesületek, civil szervezetek, egyházak, rendvédelmi szervek képviselői, jelentősebb orosházi cégek, vállalkozások vezetői. A Justh Zsigmond Városi Könyvtár első Stratégiai tervét 2016 szeptemberében készítette el a könyvtár igazgatója a munkatársak bevonásával. Ez már egy tudatos minőségirányítási munka eredménye volt, amelyben egy külső szakértő segítségét is igénybe tudtuk venni. A jelenleg hatályos, [2021-2025-re vonatkozó Stratégiai terv](#) 2021. február 1-jével lépett hatályba. Az új Stratégiai terv nem csak az előző frissítése volt, hiszen újragondoltuk a célokat, újraértelmeztük a fogalmakat. Figyelembe vettük az eltelt öt év változásait mind a szolgáltatásaink, mind a humán erőforrás tekintetében, és áttekintettük a következő öt esztendő várható változásait. A Stratégiai tervnek része a stratégiai tervezés céljának megfogalmazása, a könyvtár bemutatása, a Küldetésnyilatkozat, a Jövőkép, a Minőségpolitikai nyilatkozat, a SWOT-analízis és a PGTTJ-elemzés. A könyvtár tudatosan és rendszeresen gyűjti, elemzi és felülvizsgálja az érdekelt felekre és tevékenységekre vonatkozó információkat. A 2019-es helyszíni ellenőrzés során a szakértők javasolták, hogy a könyvtár tervezze meg az elégedettségmérés rendszerét és időbeli ütemezését, azóta ez az éves munkatervekben felelőssel és határidővel külön is megjelenik. A Minősített Könyvtár Cím elnyerése óta az alábbi felméréseket végeztük el, melyek értékelései [letölthetőek a honlapunkról](#):

- 2023.
 - Elégedettségmérés a gyermekkönyvtár használóival, 2023.
 - Partneri elégedettségmérés a Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete orosházi csoportjának tagjaival 2023.
 - Benchmarking elemzés a statisztikai adatok tükrében, 2021.
 - Országos Könyvtári Napok, 2023. október 2-7.
 - 2022-es használói szokások a kölcsönzési adatok tükrében, 2022.
 - Könyvtárhasználati kérdőív, 2023. január 16-21.
- 2022.
 - (T)örök olvasók olvasótábor, 2022. július 11-15.
 - MKE Gyermekkönyvtáros Szekció szakmai nap, 2022. május 16.



- A Mesekosár szolgáltatás első éve, 2022.
- Justh Zsigmond szavalóverseny, 2022. február 16.
- 2021.
 - Országos Könyvtári Napok, 2021. október 4-9.
 - Könyvtári szolgáltatások használata a veszélyhelyzeti időszakban 2020-2021.
- 2020.
 - Országos Könyvtári Napok, 2020. október 5-10.
 - A Hunyadiak kora – közönségtalálkozó Bán Mór íróval, 2020. január 23.

A fenti elégedettségi felmérések többsége tervezett, az éves Munkatervben is megjelölt kérdőív volt, de szerepel közöttük olyan, mely egy-egy váratlan jelenségre reagált. A legjellemzőbb egy-egy rendezvény elégedettség-mérése volt, de külön mértük például a könyvtári szolgáltatások használatának elégedettségét a veszélyhelyzeti időszakban, a Mesekosár szolgáltatás tapasztalatait egy év után, egy könyvtárban működő csoport tagjainak véleményét, és nagyon tanulságos volt vizsgálni, kik és milyen időszakban kölcsönöznek egy egész év viszonylatában. A felmérések eredményeit nem csak írásban értékeljük, de minden esetben átbeszéljük egy-egy munkaértekezleten is, és egy újabb hasonló szituáció vagy rendezvény előtt visszatérünk a legfontosabb tanulságokra. A környezeti és a belső feltételek nyomon követése, a könyvtár erősségeinek, gyengeségeinek, lehetőségeinek és az intézményre leselkedő veszélyeknek a tudatos feltárása, SWOT elemzés készítése legutóbb 2021-ben történt a Stratégiai terv részeként.

2.2. alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

Elért pontszám:

2018

18,77

2021

15,89

2024

16,38

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 kiemelt kulcsterületek:

1. a könyvtári szolgáltatások újraindítása a koronavírus-járvány után
2. a minőségirányítási rendszer folyamatos működtetése a könyvtárban
3. az információhoz a korlátozás nélküli, azonnali hozzáférés biztosítása az esélyegyenlőség jegyében
4. az egész életen át tartó tanulás támogatása
5. lehetőség biztosítása a szabadidő hasznos és kreatív eltöltésére
6. az olvasáskultúra fejlesztése, olvasásra ösztönzés, a könyvtárhasználat népszerűsítése
7. helyi kulturális értékek gyűjtése, feldolgozása közvetítése, különös tekintettel Orosháza irodalmi életére



8. együttműködés a helyi intézményekkel, civil szervezetekkel, és közösségekkel, munkájuk, tevékenységük támogatása
9. szakmailag felkészült, széles látókörű, sokoldalú, elhivatott munkatársak nyújtsanak segítséget a könyvtár használóinak

A rendszeres felülvizsgálat az éves beszámolóokban és munkatervekben valósul meg. Az érdekelt felek bevonása (könyvtárhasználók, könyvtárosok, fenntartó) a könyvtár stratégiájának és terveinek kialakításába a megbeszélések, visszajelzések és az elégedettségi mutatók eredményeinek elemzésével történnek meg. A meglévő feladatokat – a könyvtár által nyújtott szolgáltatások eredményei, az elért társadalmi hatások, valamint a stratégiai és operatív tervek minőségének szempontjából – rendszeresen értékeljük a munkaértekezleteken, de az éves beszámoló is alkalmat adnak erre. A könyvtárigazgató és a fenntartó a munkatársak bevonásával, a feladatok, igények és követelmények összevetésével készíti el a működést biztosító éves költségvetést.

2.3. alkritérium: A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

Elért pontszám:	2018	n. a.	2021	15,00	2024	15,00
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

A stratégia megvalósítását a munkaterv (benne a cselekvési tervvel) szabályozza, melyet a mindenkori lehetőségek függvényében, a felelősöket és határidőket megjelölve készítünk el. A munkaterv a munkatársak bevonásával készül, a használók a célokat, terveket és feladatokat a [stratégiai terven](#) és a [munkaterven](#) keresztül ismerhetik meg a honlapunkon, vagy személyesen a könyvtárban. A végrehajtás nyomon követése a cselekvési terv ellenőrzésével történik, jellemzően szóban, a munkaértekezleteken, az eredmények az [éves beszámolóban](#) jelennek meg.

2.4. alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben

Elért pontszám:	2018	20,83	2021	13,43	2024	15,73
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

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 szakmai napokról az adott programon résztvevő munkatársak rendszeresen beszámolnak a munkaértekezleteken, belső levelezésben. A könyvtár használói elégedettségmérés formájában, valamint a honlapon és a közösségi oldalakon lehetőséget ad a bevezetett változásokkal kapcsolatos visszacsatolásokra (ld. 4.2. alkritérium). A változások hatékony bevezetése érdekében minden



innováció a kezdetektől a belső nyilvánosság előtt történik, az érintett munkatársak irányításával. Az elmúlt öt év innovatív fejlesztései, új szolgáltatásai a könyvtárban:

- Könyvet házhoz program
- KönyvtárPont hosszabb bezárások esetén
- segítségnyújtás az oltásregisztrációban a járványhelyzet időszakában
- online iskolai közösségi szolgálat a járványhelyzet időszakában
- online beiratkozás kialakítása
- Mesekosár az orosházi óvodákkal együttműködve
- könyvtártörténeti-könyvtárbemutató kiadvány elkészítése
- podcast elérhetővé tétele podcast-platformokon (CastBox, Google Podcasts, Spotify)
- együttműködési megállapodás az Országos Széchényi Könyvtárral a könyvtári podcast archiválásáról és szolgáltatásáról
- olvasóklub indítása a gyermekkönyvtárban
- Társas-Játék Est havi rendszerességgel
- „Passzold vissza, tesó!” mobiltelefon gyűjtés bevezetése
- tematikus nyári olvasótáborok megszervezése
- gyermekkönyvtár teljes átalakítása, felújítása (ld. 4.6. alkritérium)
- TextLib fejlesztések (applikáció + pályázati fejlesztések)
- helyben használat és könyvrendelés regisztrálásának megújítása a könyvtáron belül
- ingyenes filmvetítések - együttműködés a Madách Színházzal
- Olvassunk Lilinek! – közös felolvasás egy terápiás kutyának
- kapcsolódás az Állatbarát könyvtár akcióhoz
- Pál utcai fiúk vándorkiállítás
- Könyves bingó játék
- Xbox-délután
- kapcsolódás a Nétrealók programhoz

Valamennyi fenti újítás esetében érvényesült a PDCA-elv: az ötlet érkezhett munkatárstól, könyvtárhasználótól, vezetőtől vagy fenntartótól, lehetett belső vagy külső tényező, ami kiváltotta, de bevezetését biztosan megelőzte a közös egyeztetés, több alkalommal ellenőriztük a működést, és ha kellett, beavatkoztunk.

2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- Szakmai napokról, továbbképzésekről rendszeres beszámoló, tájékoztató a munkatársak és a vezető részéről a munkaértekezleteken.



- A szakmai napokról az adott programon résztvevő munkatársak rendszeresen beszámolnak a munkaértekezleteken, belső levelezésben.

Fejlesztendő területek

- Költséghatékonysági mutatók készítése.

3. kritérium: Munkatársak

3.1. alkritérium: Emberierőforrás-menedzsment

Elért pontszám:	2018	5,50	2021	12,59	2024	15,95
------------------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------

A Justh Zsigmond Városi Könyvtárban jelenleg 10 fő áll alkalmazásban. Határozatlan idejű szerződéssel, végzettségüknek megfelelő munkakörben és besorolással, nyolcan teljes munkaidőben, egy fő napi hat órában, egy fő napi négy órában. A szakmai munkakörben dolgozók mindegyike rendelkezik megfelelő szakmai végzettséggel, szakmai gyakorlattal.

létszám	10 fő
szakirányú végzettséggel	8 fő
szakmai végzettséggel	8 fő
szakmai gyakorlattal	9 fő
vezetői gyakorlattal	2 fő
informatikus	0 fő
segédszemélyzet	2 fő
nő	7 fő
40 év feletti	6 fő

Az informatikai feladatokat egy rendszergazda látja el külön vállalkozói szerződéssel.

2019. január 1-jétől hatályba lépett a Justh Zsigmond Városi Könyvtár [Emberi erőforrás stratégiája](#). A dokumentum meghatározza és elemzi a munkaköröket, a munkatársak értékelésének rendszerét, az ellátandó feladatokat, a szervezeti felépítést, vizsgálja a munkatársi helyzetet, munkakörnyezetet, infrastruktúrát, és meghatározza az emberi erőforrásra vonatkozó átfogó célokat. A könyvtár emberierőforrás-menedzsmentre vonatkozó SWOT-analízise:

Erősségek	Gyengeségek
- szakképzett dolgozók - szakmai tapasztalat - széleskörű információmegosztás online felületeken a munkatársak között	- hiányzik a könyvtáron belüli szervezett tudásátadás, képzés



- jó szakmai kapcsolatok, aktív részvétel a hazai könyvtári életben	
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> - munkatársak részvétele szakmai napokon, továbbképzéseken - munkatársak munkájának gyakoribb elismerése - munkáltatói döntésen alapuló illetménykiegészítés visszaállítása - önkéntesek bevonása a könyvtár munkájába 	<ul style="list-style-type: none"> - alacsony bérek - könyvtárosok növekvő átlagéletkora - a könyvtárosok alacsony száma miatt nehezen megoldható a szombati munka lecsúsztatása, és a szabadságok kiadása - fogyó népesség - elöregedő társadalom

A könyvtár [Esélyegyenlőségi terve](#) 2019. január 1-jén lépett életbe, legutóbb 2021 augusztusában frissítettük. A dokumentum kimondja, hogy a könyvtár a foglalkoztatás során tiszteletben tartja a vele munkaviszonyban állók emberi értékeit, méltóságát, egyediségét. Elítéli a diszkrimináció minden formáját, feladatainak ellátása során minden tekintetben szem előtt tartja az esélyegyenlőség és az egyenlő elbánás elvét. Tiszteletben tartja az alkalmazottak és a használók lelkiismereti és vallásszabadságát. A könyvtár nem lehet elkötelezett egyetlen vallás, világnézet vagy politikai irányzat mellett sem. A munkáltató a foglalkoztatottak érdekeit figyelembe véve, azokat összeegyeztetve olyan munkafeltételeket biztosít, és olyan munkakörülményeket alakít ki, amelyek hozzájárulnak az alapvető értékeknek a megőrzéséhez, az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló törvényben megfogalmazottak megvalósításához. Az alkalmazottaknak kielégítő munkakörülmények között kell dolgoznia. Az alkalmazás feltételeit egyértelműen kell rögzíteni a munkaköri leírásokban. A fizetés feleljen meg a törvényi előírásoknak.

A vezetés igyekezett átláthatóvá és követhetővé tenni a szabadságok és plusz órák kiadásának rendjét és folyamatát. A szabadság megállapításról szóló értesítőt mindenki megkapja az év elején, a Google Drive-on vezetett táblázatokat és a közös belső naptárat bárhonnán elérhetik a munkatársak. A dolgozók beosztását a könyvtárigazgató a munkatársak bevonásával készítette el. Szükség esetén biztosított a dolgozók számára az otthoni munkavégzés, erre hosszabb bezárások idején volt már példa. A munkatársak a 2024-es önértékelés során kritikát fogalmaztak meg a munkaerő-gazdálkodással kapcsolatban. A nyugdíjba vonulásokat követően hosszabb ideig nem lehetett betölteni a megüresedett státuszokat, majd a felvétel sem történt minden esetben mindenki számára átlátható módon. A könyvtárigazgató minden ilyen esetben a könyvtár számára legjobb döntést igyekezett meghozni. A korábbi önértékelésekhez hasonlóan a munkatársak szerint a teljesítmény elismerését támogató szervezeti kultúra (pl. az egyének és csoportok teljesítményének elismerését szolgáló átlátható jutalmazási rendszer kialakítása és működtetése) értékelése alacsony. A közalkalmazotti státusból való kikerülés az orosházi könyvtárosok esetében hozott pozitív változásokat is, a fizetések minden évben átlagban közel 20%-kal emelkedtek. Mivel ez már sokkal inkább múlik a fenntartón, mint korábban, ez is igazolja a jó kapcsolatot a könyvtár és az önkormányzat között. Nem melleleg



önmagában már az is sikernek számított, hogy a közalkalmazotti jogviszony átalakulásakor egyetlen kolléga sem kívánt élni a távozás lehetőségével. A könyvtár dolgozói minden évben kapnak jutalmat is, korábban Erzsébet-utalvány formájában, az elmúlt években pedig számlára történő utalással. Mivel eltérő munkakörökben eltérő feladatokat látnak el a munkatársak, ha van erre lehetőség, a könyvtárigazgató minden esetben a jutalom arányos elosztására tett javaslatot. Emellett a lehetőségeket kihasználva egy-egy kiemelkedő teljesítményt szakmai díjakra történő felterjesztéssel ismert el. Rendkívül büszkék vagyunk az elmúlt időszak egyéni szakmai elismeréseire:

- Orosháza Közszolgálatáért díj
 - Líborné Putnoki Edit 2017.
 - Csányiné Kádár Tünde 2019.
 - Petrovszki Mária 2020.
 - Tengerics Éva 2021.
 - Bogdáné Kiss Tünde 2022.
 - Vidáné Fazekas Ágnes 2023.
 - Hagymásiné Lazanyecz Anikó 2024.
- Az Év Könyvtárosa Békésben” díj
 - Bogdáné Kiss Tünde 2015.
 - Törköly József 2020.

Orosházán a Törzsgárda elismerés a könyvtárosokra is vonatkozik. A képviselő-testület 303/2015. (XII.18.) K.t. határozatával Törzsgárda Szabályzatát az alábbiak szerint állapította meg: „A Törzsgárda elismerés átadásakor a dolgozót jutalom illeti meg, melynek mértéke az adott évben érvényes, a legalább középfokú iskolai végzettséget, illetőleg középfokú szakképzettséget igénylő munkakörben foglalkoztatott munkavállaló esetén alkalmazandó garantált bérminimum havibér összegének, 25 év jogszerző idő esetén 150%-a, 30 év jogszerző idő esetén 180%-a, 35 év jogszerző idő esetén 210%-a, 40 év jogszerző idő esetén 240%-a”. Pozitív változásként értékelhetjük azt is, hogy a közalkalmazotti státusszal ellentétben immár a nyugdíjba vonuló kollégákat is tudjuk tovább alkalmazni.

3.2. alkritérium: A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

Elért pontszám:	2018	10,59	2021	11,00	2024	17,74
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

Tudástérképet 2018-ban készítettünk, amikor is közösen gyűjtöttük össze a dolgozók kompetenciáit. A Tudástérképet a 2024-es önértékelést követően – ahol ezt hiányosságként és feladatként is azonosítottuk – frissítettük. A dokumentum segít összegezni, hogy milyen végzettségekkel, kompetenciával, tudással rendelkeznek a munkatársak, ez az információ pedig végső soron a hatékonyabb munkavégzést támogatja. A kulturális szakemberek továbbképzéséről szóló 32/2017. (XII.



12.) EMMI rendelet alapján a Justh Zsigmond Városi Könyvtárban szakmai munkakörben, legalább 6 órában foglalkoztatott közép- és felsőfokú végzettségű szakembereinek Továbbképzési és Beiskolázási terv készült. Jelenleg is hatályos a 2023-2027-es időszakra vonatkozó Továbbképzési terv a dolgozók rendelkezésre álló szakképesítéseinek felsorolásával, ezt kiegészíti a könyvtár dolgozóinak iskolarendszeren kívüli oktatás keretében szerzett szakképesítéseinek listája. A Minősített Könyvtár Cím 2020-as elnyerése óta az alábbi képezéseket szerezték a könyvtár munkatársai:

A szakképzettség megnevezése	Megszerzésének időpontja	Az intézmény neve, ahol szerezte a szakképzettséget	A dolgozó neve
ÁBPE-továbbképzés II. - Informatikai ellenőrzés	2023. 09. 28-tól 2023. 10. 27-ig	Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete	Buzai Csaba
Segédkönyvtáros	2022. 01. 14.	Országos Széchényi Könyvtár Könyvtári Intézet	Dávid Szilvia
Gyermekkönyvtári ismeretek új kihívásokkal	2021. 10. 18-tól 2021. 11. 05-ig	Könyvtári Intézet, Budapest	Hagymásiné Lazanyecz Anikó
Digitalizálási munkafolyamatok a könyvtárban	2021. 10. 04-től 2021. 11. 30-ig	Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtár, Szeged	Buzai Csaba
Segédkönyvtáros	2021. 09. 13.	Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtár, Szeged	Csányi Mónika
Segédkönyvtáros	2021. 07. 16.	Országos Széchényi Könyvtár Könyvtári Intézet	Sebők Dalma
ÁBPE-továbbképzés II. - Rendszerellenőrzés	2021. 05. 20-tól 2021. 06. 18-ig	Nemzeti Adó- és Vámhivatal Képzési, Egészségügyi és Kulturális Intézete	Buzai Csaba
Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban	2021. 04. 15-től 2021. 07. 13-ig	Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, Budapest	Buzai Csaba
Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban	2021. 03. 22-től 2021. 06. 07-ig	Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, Budapest	Hagymásiné Lazanyecz Anikó
Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban	2021. 03. 22-től 2021. 06. 02-ig	Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, Budapest	Tengerics Éva
Minőségirányítás a könyvtárban	2019. 10. 14-től 2020. 09. 24-ig	Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár, Kecskemét	Buzai Csaba
Újratervezés program – informatikai alapok	2020.08.12.	Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal	Varju János

A könyvtárigazgató a személyes, továbbképzésre vonatkozó kéréseket a lehetőségekhez mérten támogatja. 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. A könyvtáron belüli tudásátadás a legtöbb esetben kimerül egy-egy feladat, probléma megoldásának segítésében, de könyvtáron belüli



szervezett tudásátadás, képzés nincs. Arra azonban törekszünk, és számos példa van, hogy a szakmai napokról, vándorgyűlésről, de akár csak a szakmai megbeszélésekről a résztvevők beszámoljanak a munkatársaknak.

3.3. alkritérium: A munkatársak bevonása és felhatalmazása

Elért pontszám:	2018	13,60	2021	14,14	2024	18,11
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

A munkaértekezletek, valamint a közös levelezőlista alkalmat teremtenek a dolgozóknak a nyílt kommunikációra, az ötleteik, javaslataik bemutatására, megvitatására. A 2018-ban készült, legutóbb 2024-ben frissített 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, továbbképzéseken, szakmai napokon megszerzett információk megosztására, hosszabb távú projektek kidolgozására, ledolgozott plusz órák csúsztatásának, szabadságok kiadásának megbeszélésére. A munkaértekezleteket éves szinten előre meghatározott időpontokban, kéthetente tartjuk, a pontos időpontokat a közös belső naptárban is nyilvántartjuk. Ezekon a megbeszéléseken – tekintettel arra, hogy eleve kevesen vagyunk – minden munkatárs részt vesz, ideértve a napi hat órában dolgozó kollégákat, a közfoglalkoztatottakat és a takarító személyzetet is. Természetesen a szombati napok csúsztatása, a szabadság és az esetleges betegszabadság miatt előfordulhatnak hiányzások, de a távollévők minden információhoz hozzáférnek: a munkaértekezleteken elhangzottakról feljegyzés készül, melyet a könyvtár igazgatója minden munkatárssal megoszt, emellett az aktuális kérdésekről a közös levelezőlistán is tájékoztatást nyújt. Indokolt esetben gyakrabban is lehet – és volt is – munkaértekezlet, de fontos megjegyezni, hogy mivel a megbeszélések nyitvatartási időn kívül zajlanak, a kollégák többségének ilyenkor legalább egy órával korábban be kell érniük a könyvtárba, amit ugyan később lecsúsztathatnak, de mégis jelentős kényelmetlenséggel jár. 2018 novemberében elkészült a könyvtár munkatársainak [értékelési rendszere](#) az értékelés céljának meghatározásával, módszerének kialakításával (ld. 7.1 alkritérium). A munkaértekezleteken a könyvtárigazgató kéri a munkatársaktól a visszajelzéseket, nem formális módon, szóban ez rendszeresen megtörténik, de ezek nem tekinthetők felmérésnek: hiányoznak a dolgozói elégedettségmérések. A könyvtár munkatársai egymást segítik a rugalmas munkaidő kialakításában, az egyéni igényeknek, kéréseknek a lehetőségekhez képest mindenki igyekszik eleget tenni. A munkatársak igénylik és hiányolják azokat a nem pénzügyi eszközöket, melyek ösztönöznék őket. (pl. tiszteletjegyek, sportbérletek).



Ennél az alkritériumnál érdemes külön is nyomon követni, hogyan terveztük meg a könyvtár idei, a megalapításának 75. évfordulójához, valamint Justh Zsigmond halálának 130. évfordulójához kapcsolódó megjelenéseket, programokat. A könyvtárigazgató először a 2023. október 18-i munkaértekezleten beszélt az évfordulóról, arra kérve a munkatársakat, hogy gondolkozzanak, ötleteljenek: milyen programokkal, programsorozatokkal, akciókkal lehetne emlékezetessé tenni az évfordulókat. Ez a viszonylag korai dátum lehetővé tette, hogy a következő évi, 2024-es munkatervet már ez alapján készíthessük el, és a költségvetésben is jelezzük erre a forrásigényünket. A november 2-i munkaértekezleten már az alábbi ötleteket beszéltük meg, és döntöttünk a megvalósításról:

- népszerű szerzők, ismert alkotók meghívása
- Könyvtárosból díszpolgár - beszélgetés Koszorús Oszkárral
- 2024. június 12., szerda: születésnap felolvasómaraton, közös tortázás, koncert
- 2024. október: kerékpártúra Justh Zsigmond halálának 130. évfordulóján
- 2024. október: előadás Justh Zsigmondról (Makuláné Gulicska Valéria?)
- Könyvárúsítás egész évben 75 Ft/db egységáron
- Just dance Xbox-verseny
- 75 éves könyvtárlogó készítése és alkalmazása egész évben

Ezen a megbeszélésen már a költségvetéshez is megjelöltünk várható tételeket:

- születésnap torta
- szóróanyag (karkötő, jelvény stb.) rendelése nagyobb programok megvalósításához, díjazáshoz
- honoráriumok

A november 16-i megbeszélésen már konkrét nevekről is döntöttünk, akiket szeretnénk az évfordulókhoz köthetően meghívni: Góg Anikó orosházi kötődésű személyi edző, Tóth Krisztina József Attila díjas költő, M. Kácsor Zoltán meseíró. A november 28-i munkaértekezleten az igazgató arról számolt be, hogy felvette a kapcsolatot az említett személyekkel, a december 14-i megbeszélésen pedig már a tiszteletdíjak összege és a konkrét időpontok is rendelkezésre álltak. A tiszteletdíjakról egyeztettünk a fenntartóval, és bekerült a költségvetésbe, az időpontokat pedig rögzítettük a belső naptárunkba. Ugyanezen a munkaértekezleten döntöttünk az alkalmi, átmeneti logóról is, melyet a könyvtár egyik munkatársa készített. A két tervezet közül az alábbi választotta a dolgozók többsége, amit 2024. január 1-jétől már használunk is:



JUSTH ZSIGMOND
VÁROSI KÖNYVTÁR

AHOL AZ OLVASÓ TEREM(T)



2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- A teljesítmény elismerését támogató szervezeti kultúra átalakítása. Feladat: jutalmazási rendszer átalakítása.
 - A közalkalmazotti státusz megszűnésével átalakult a bérezés és a jutalmazás rendszere.

Fejlesztendő területek

- Átlátható munkaerő-gazdálkodás, minden esetben nyílt álláspályázat kiírása.
- Beiskolázási és továbbképzési tervek tudatos megvalósítása.
- Nem pénzügyi eszközök bevonása a munkatársak ösztönzésére.
- Dolgozói elégedettségmérések készítése.

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1. alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

Elért pontszám:	2018	11,56	2021	13,65	2024	15,14
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

2016-ban készült el a könyvtár partneri listája (ld. 2.1. alkritérium). 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 az Orosházi Rock és Blues Egyesülettel, a Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesületével, az Orosházi Nyugdíjas Pedagógusok Egyesületével, a Vöröskereszttel, a Mályvavirág Alapítvánnyal, az Orosházi Liszt Ferenc Alapfokú Művészeti Iskolával és a város összes óvodájával. Emellett nagyon jó a kapcsolatunk a helyi intézményekkel (Petőfi Művelődési Központ, Nagy Gyula Területi Múzeum) és az iskolákkal (a gyerekkönyvtár mindegyik általános iskolával kapcsolatban van, és a középiskolákból is érkeznek rendszeresen osztályok, hogy megismerjék a könyvtárat). A partneri elégedettségmérés rendszeres (ld. 2.1. alkritérium), azokat az éves munkaértekezletekben előre betervezzük. A könyvtár munkatársai figyelemmel követik a könyvtári trendeket, a jó gyakorlatokat integrálják (pl. játszóházi foglalkozások, termék átrendezése). A könyvtárnak jó kapcsolata van más könyvtárakkal, más könyvtárosokkal. A Magyar Könyvtárosok Egyesülete megyei programjain rendszeresen jelen van a könyvtárunk, az országos programokon (konferenciák, MKE Vándorgyűlés) többnyire a könyvtárigazgató képviseli a könyvtárat. A könyvtárigazgató tagja a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Békés Megyei Szervezete elnökségének és az Orosházi Települési Értéktár Bizottságnak. A munkatársak és a könyvtárigazgató számos szakmai konferencián vettek részt előadóként is az elmúlt években.



4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Elért pontszám:

2018

10,20

2021

15,38

2024

16,40

A könyvtár alkalmanként a szolgáltatásokat megcélözva, máskor egyes rendezvények után elégedettségi kérdőív kitöltésére kéri a résztvevőket, használókat, az eredményeket a könyvtár [honlapján elérhetővé teszi](#) (ld. 2.1. alkritérium). A könyvtár honlapján megtalálható minden munkatárs [elérhetősége](#), egy „[Kérdezd a könyvtárost!](#)” hivatkozás, ahol kérdéseket, javaslatokat fogalmazhat meg a könyvtárhasználó, feliratkozási lehetőség a könyvtár [Hírlevelére](#) és egy „[Mit vegyünk?](#)” elnevezésű hivatkozás, ahol könyveket ajánlhat a figyelmünkbe a használó. 2021-ben egy pályázatnak köszönhetően új könyvtártörténeti és könyvtárismertető kiadványt jelentettünk meg nyomtatásban is, melyet új és régi olvasóinknak egyaránt át tudunk adni. A kiadvány a [honlapunkról is letölthető](#).

A könyvtár kommunikációs SWOT-analízise:

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none">- jó kapcsolat a helyi médiával- jó beszéd- és íráskészségű könyvtárosok- jelentős számú rendezvény- alapos partneri lista- egységes könyvtári arculat- folyamatos sajtófigyelés a könyvtári megjelenésekről	<ul style="list-style-type: none">- kevés együttműködési megállapodás a partnerekkel- klasszikus olvasóterem és rendezvénytér hiánya, kis befogadóképességű gyermekkönyvtár, ami hatással van a rendezvények színvonalára és a helyben használatra egyaránt- forráshiány
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none">- pozitív könyvtárkép kialakítása- pályázati lehetőségek kihasználása- együttműködés a helyi médiával	<ul style="list-style-type: none">- más kulturális intézmények jobb kommunikációja- média érdeklődésének csökkenése- pontatlan cikkek, beszámolók

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. A Kommunikációs stratégia célja az intézmény kommunikációjának fejlesztése, a meglévő értékek számbavétele, a felelősök egyértelmű kijelölése.

További kommunikációs célok:

- megfelelő információáramlás biztosítása a munkatársak között, valamint a könyvtár vezetője és a munkatársak között



- rendszeres értékelések, visszajelzések
- jó munkahelyi légkör
- a könyvtár állományának és új dokumentumainak népszerűsítése
- az olvasás népszerűsítése
- rendezvények, könyvtári programok népszerűsítése
- könyvtári szolgáltatások bemutatása, népszerűsítése
- a könyvtár jó hírének és ismertségének növelése

A Kommunikációs stratégiát a 2024-es önértékelést követően, annak eredményeképp aktualizáltuk. A külső kommunikáció formai követelményeit az Arculati kézikönyvben rögzítettük, ami a Kommunikációs stratégia része 2018-tól. Az arculat elsődleges színei a sárga, a fekete és a fehér. A sárga a napsütés színe, meleg hatást kölcsönöz, az örömmel, a boldogsággal, és az energiával kötik össze, egyben az intellektus színe is, elősegíti a gondolkodást és igazán figyelemkeltő. Az embléma felépítése három elemből áll össze egy egésszé: a J betű a névadó Justh Zsigmond kezdőbetűje, a könyvjelző, mint az olvasás szimbóluma és a kör, ami pedig alapvető geometrikus forma. A tervezők számos logóváltozatot készítettek, melyek különböző helyzetekben használhatóak.

A könyvtárhasználók bevonása a könyvtár tudatos működésébe biztosított (ld. 8.2. alkritérium).

4.4. alkritérium: Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

Elért pontszám:	2018	9,78	2021	10,22	2024	15,50
------------------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------

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 könyvtárban dolgozók egyéni, személyes kompetenciáinak feltérképezésére szolgáló tudástérképet 2018-ban készítettük el, legutóbb 2024-ben frissítettük. Továbbképzési terv van, melyben minden munkatárs elvégzett tanfolyama, szakképzése megtalálható. Ezen dokumentumok aktualizálása szükséges.

4.5. alkritérium: IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Elért pontszám:	2018	9,90	2021	3,11	2024	11,83
------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------

A könyvtár honlapja alkalmas a felhasználói vélemények fogadására (lásd 4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal). A honlapot az ingyenes WordPress nyílt forráskódú, tartalomkezelő rendszeren szerkesztjük. A Kommunikációs stratégiában a külső kommunikációs csatornák között vannak felsorolva a könyvtár által használt közösségi oldalak. A felnőtt és a gyermekkönyvtár, valamint a zenei könyvtár külön-külön oldallal van jelen a Facebook-on, ahol gyakran kapunk kérdéseket, vagy éppen



hosszabbításokra vonatkozó kéréseket. A Facebook-on naponta többször is osztunk meg híreket, fényképeket könyvtárunkról, könyvajánlókat frissen vásárolt könyveinkről, de a rendezvényeinket is hirdetjük „Facebook-esemény” formájában. A gyermekkönyvtár könyvajánló blogot készít, a felnőtt könyvtár friss híreket közöl a Twitteren, fotókat oszt meg az Instagramon és a honlap galériájában, eseményeit pedig a Google Kalendáriumban is követhetővé teszi.

		2021	2022	2023
	Elérési út	Követők száma	Követők száma	Követők száma
Facebook (felnőtt könyvtár)	https://www.facebook.com/justhvk/	1521	1733	1799
Facebook (gyermekkönyvtár)	https://www.facebook.com/ohkiskonyvtar	599	616	629
Facebook (zenei könyvtár)	https://www.facebook.com/justhzenei	343	377	415
Facebook (Orosházi verselő)	https://www.facebook.com/oroshaziverselo	320	335	339
Tumblr (Orosházi múltidéző)	https://multidezo.tumblr.com/	56	58	61
YouTube	https://www.youtube.com/user/justhvk	46	49	54
Instagram	https://www.instagram.com/justhvk/	436	473	478
Twitter	https://twitter.com/justhvk	472	482	472
Összesen		3793	4123	4247

Az új könyvekről a Moly.hu oldalon is rendszeresen tájékoztatjuk az olvasókat, a gyermekkönyvtár moly polcai között tematikus polcok is vannak (pl. óvodába készülők, iskolába készülők, tesóváró és tesós, érzékenyítő, képregények, böngésző, naplóregények stb.). A könyvtár hozta létre és frissíti Witt Márta orosházi író, költő szerzői honlapját. Az információmegosztás a munkatársak között elektronikus, online felületeken az alábbi módokon történhet: TextLib üzenet, belső levelezőlista (Google Csoportok), privát levelezés, online csevegőszolgáltatás (pl. Messenger), online naptár (Google Kalendárium).

4.6. alkritérium: Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

Elért pontszám:

2018

9,60

2021

12,00

2024

13,17

2022 januárjában elkészítettük a könyvtár infrastrukturális fejlesztési koncepcióját, ami első körben a gyermekkönyvtár felújítását, újraértelmezését jelentette, de ezzel párhuzamosan néhány fejlesztés a felnőtt könyvtárban is szükségessé vált. Az Emberi Erőforrások Minisztériuma Kultúráért Felelős Államtitkársága 15 millió forint támogatást ítelt meg a fejlesztési célok megvalósítására. Az infrastrukturális fejlesztéseknek több, egymástól független oka is volt. Egyrészt a padló, a falak, a



berendezés, a bútorzat jelentős része elhasználódott, elavulttá vált. Másrészt új fejlesztési irányt jelöltünk ki a gyermekkönyvtár számára, amelyhez egy helyi mesealakot, Gyopárka Tündért választottunk kiindulópontnak. 2022 őszén változtatnunk kellett az eredeti elképzeléseinken, az Egyesített Gyermekjóléti Központ és Családsegítő Szolgálat, valamint más városi egyesületek és civil szervezetek gazdasági okokból beköltöztek a könyvtárnak is helyet adó Petőfi Művelődési Központba, aminek következtében a gyermekkönyvtár az addigi olvasóterem helyiségébe költözött. A könyvtár teljes alapterülete 750 m²-ről 600 m²-re, azaz újabb 20%-kal csökkent, így a költözést belső átalakítások, átszervezések előzték meg (áthelyeztük az olvasótermi és a helytörténeti állományt, a bútorokat, a folyóiratolvasót, sok könyv került a raktárba, és jelentős állományapasztást is végeztünk). A linóleum cserére szorult, és a falak festése is elengedhetetlen volt, ezek voltak az átköltözés és felújítás első lépései. Mivel az olvasóterem volt a könyvtár rendezvénytere is, a gyermekkönyvtár átalakításakor erre is figyelemmel kellett lennünk, hiszen itt rendezzük meg az író-olvasó találkozótól és koncertektől kezdve az előadásokon át egészen a nagyobb klubfoglalkozásokig a könyvtár minden programját, az óvodai csoportoknak, iskolai osztályoknak szervezett rendszeres gyermekkönyvtári foglalkozásokról már nem is beszélve. Ezért kialakításra került egy állandó, lépcsős dobogó a gyermekkönyvtár hátsó részében, ahol rendezvény esetén a vendégek, előadók ülhetnek le, a hétköznapiokon pedig a kisebb bútorokat, színes párnákat kihelyezve a gyermekek vehetik azt igénybe. A dobogó hullámos alakjával utal az eredeti tervre, Gyopárka tündér tavi világára. Gyopárka tündér alakja és világa megjelenik a falra felfestve és az oszlopokon is. A belső térben elhelyezett új polcok gurulós, úgynevezett úszópolcok, az asztalok, székek ugyancsak könnyen mozdíthatóak, hogy rendezvények esetén egyszerűen és gyorsan át lehessen rendezni a teret. A gyermekkönyvtárban kicseréltük a fali polcokat, valamint a könyvtárospultot is egy kisebbre, illetve új, ajánló polcokat is készítettünk. A polcokra így összességében több könyv fér el, a kisebb könyvtárospultnak köszönhetően pedig nagyobb lett az olvasói tér. A meglévő műanyag felületű székeinket megtartottuk, de új ülőpárnákat varrattunk rájuk, ez különösen a hűvösebb időszakban jelent nagyobb kényelmet. Szintén a rendezvények miatt vált fontossá, hogy állandó jelleggel a rendelkezésünkre álljon egy beépített projektor mennyezeti konzollal, motoros vetítőlámpával, hangosítással. A támogatásnak köszönhetően egységesebbé vált a felnőtt könyvtár is, ahol a legrégebbi, még a múlt század második feléből itt maradt polcokat tudtuk most lecserélni. A tervek minél teljesebb megvalósítása, és a lecsökkent alapterület miatt lemondunk az eredetileg tervezett belsőépítész munkájáról. Ugyanakkor - bár az eredeti tervekben erről még nem volt szó, de reagálva a körülöttünk zajló változásokra - a világítást illetően teljeskörű energetikai felújítást végeztünk el: ahol lehetett, a beépített armatúrákat a neon fénycsövekkel együtt LED-panelekre cseréltük, ahol pedig ez nem volt gazdaságosan megoldható, ott magukat a neoncsöveket cseréltük le LED-csővekre. Ezáltal - jelentősen erősebb fényt biztosítva - összességében mintegy 50%-kal csökkentettük éves áramfogyasztásunkat.



A felhasználók és a munkatársak számára fenntartott terek akadálymentesek, az ezekben lévő bútorzat azonban még mindig nem minden esetben felel meg az elvárásoknak: vannak munkaállomások, melyek ergonómiailag nem megfelelőek a pultok elrendezése miatt. A munkaállomások melletti irodai székeket folyamatosan cseréltük újakra az elmúlt években. Minden helyiség fűtött, 2019-től minden olvasói tér légkondicionálással felszerelt. Az 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. A könyvtárban jelenleg három csoport működik aktívan (MűKedvelő biblioterápiás csoport, LélekVitamin Klub, Justh Zsigmond olvasókör), valamint kísérleti jelleggel elindult az Olvasóklub a Székács József Evangélikus általános Iskola diákjaival. Emellett a nyári időszakban kétszer egy hétig játszóház van, valamint a diákmunkások és közösségi szolgálatosok közreműködésével „Kattints velünk!” program az idősebb korosztály számítógépes ismereteinek bővítésére (2024-től ezt váltja fel terveink szerint a Netrevalók program). A Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete havi rendszerességgel tart ügyeletet a tagok számára a könyvtárban, emellett rendszeresen tart találkozók is (lásd 8.2. alkritérium).

2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- A problémás munkaállomások átalakítása ergonómiailag megfelelőre.
 - Történtek ugyan fejlesztések, de a 2024-es önértékelésben is érkezett erre vonatkozóan panasz.
- Tudástérkép aktualizálása.
 - 2024-ben frissítettük a dokumentumot.

Fejlesztendő területek

- A problémás munkaállomások átalakítása ergonómiailag megfelelőre.

5. kritérium: Folyamatok

5.1. alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

Elért pontszám:	2018	2,22	2021	17,33	2024	23,31
------------------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------

2019-ben elkészült a könyvtár Folyamatmenedzsmentje, definiálva a könyvtárra vonatkozó folyamatot, a folyamat rendszerét és a folyamat típusokat. A Folyamatmenedzsmentben foglaltak betartása a munkavégzés során minden munkatárs számára kötelező érvényű, erről [nyilatkozniuk kell](#) (nem nyilvános!). A folyamatleltárban rögzítettük a vezető, fő és támogató folyamatokat, valamint a folyamatgazdák neveit.



Jelölések	Folyamatleltár	Folyamatgazda	FF	TF	VF	KF
VEZETŐI FOLYAMATOK						
V-1	Kapcsolattartás a pénzügyi osztállyal	Buzai Csaba			√	
V-2	Rendezvények	Buzai Csaba			√	√
V-3	Munkaértekezlet	Buzai Csaba			√	√
V-4	Panaszkezelés	Buzai Csaba			√	√
FŐFOLYAMATOK						
F-1	Beiratkozás, érvényesítés	Sebők Dalma	√			√
F-2	Könyvkölcsönzés	Sebők Dalma	√			√
F-3	Előjegyzés regisztrációja	Sebők Dalma	√			√
F-4	Felszólítás	Hagymásiné Lazanyecz Anikó	√			
F-5	Folyóirat kölcsönzés	Sebők Dalma	√			
F-6	Könyvtárbemutató óra	Tengerics Éva	√			
F-7	Könyvtárközi kölcsönzés - kérés	Petrovszki Mária	√			
F-8	Könyvtárközi kölcsönzés - küldés	Petrovszki Mária	√			
F-9	Fénymásolás	Varju János	√			
F-10	Szkennelés	Varju János	√			
F-11	Videofelvétel-digitalizálás	Törköly József	√			
F-12	Hangfelvétel-digitalizálás	Törköly József	√			
F-13	Podcast készítése	Törköly József	√			
TÁMOGATÓ FOLYAMATOK						
T-1	Állománygyarapítás	Petrovszki Mária		√		
T-2	Állománygyarapítás - érkeztetés	Petrovszki Mária		√		
T-3	Formai és tartalmi feldolgozás, állománybavétel	Petrovszki Mária		√		
T-4	Épületüzemeltetés	Buzai Csaba		√		
T-5	Informatikai rendszer	Derzsi Zoltán		√		

A beazonosított folyamatokhoz [folyamatábrákat](#) (nem nyilvános!), szolgáltatási előírásokat és kockázatelemzéseket készítettünk. Az előző - 2019-es - helyszíni látogatás során a szakértők javasolták, hogy a részfolyamatok szabályozásával és az eredményességi mutatók, indikátorok meghatározásával tegye a könyvtár teljessé a folyamatmenedzsment rendszerét. Ez egy hosszabb



kerülőúton keresztül, némileg a tervezettől eltérően valósult meg. 2020-ban az Állami Számvevőszék vizsgálatot kezdeményezett „A nyilvános könyvtári ellátást végzők ellenőrzése” tárgyban, majd a vizsgálat megállapításait követően Orosháza Polgármesteri Hivatal Belső ellenőrzése 2022-ben A költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdésében (a továbbiakban: Bkr.) foglaltaknak megfelelően a Justh Zsigmond Városi Könyvtár (a továbbiakban: Könyvtár) működése során a szervezeti integritást sértő események kezelésére egy új eljárásrend kialakítását kezdeményezte. A rendelet 3. §-a előírja a költségvetési szerv vezetőjének felelősségét a belső kontrollrendszer kialakításáért, működtetéséért és fejlesztéséért, melynek részei:

- a) kontrollkörnyezet
- b) integrált kockázatkezelési rendszer,
- c) kontrolltevékenységek,
- d) információs és kommunikációs rendszer, és
- e) nyomon követési rendszer (monitoring).

A szolgáltatási előírásokban a szolgáltatás megnevezése rövid, néhány szavas kifejezés (cím) és tartalmi meghatározás, amely utal a szolgáltatási tevékenységre. A szolgáltatási folyamat leírásakor az egyes folyamatszakaszokhoz, tevékenységekhez az ellátás feltételeit, módszereit lehet hozzárendelni, meghatározni. Az eljárás kidolgozottsága a legalapvetőbb feltétele a szolgáltatási minőség biztosításának. A kockázatelemzés a kockázat bekövetkeztének elkerülésére, illetve hatásának csökkentésére teendő intézkedéseket vizsgálja, azaz a könyvtári munkafolyamatokban előforduló lehetséges kockázatok azonosításának, a veszélyek súlyozásának, a kockázati hatások feltérképezésének, a megelőző és ellenőrző intézkedések meghatározásának együttes folyamata a minőségi szolgáltatásnyújtás érdekében. A kockázatelemzés az [Integrált kockázatkezelés eljárásrendje](#) című szabályzat alapján, az [Integrált kockázatelemzés összesítése](#) (nem nyilvános!) című dokumentumban történik. A folyamatok felülvizsgálata – új folyamatok beiktatásával – évenként történik meg. A folyamatokba ellenőrzési pontokat illesztettünk, melyeket a könyvtár [ellenőrzési nyomvonalában](#) (nem nyilvános!) sorolunk fel.

5.2. alkritérium: Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások

Elért pontszám:

2018

33,00

2021

24,49

2024

24,59

A könyvtár egyes rendezvények után elégedettségi kérdőív kitöltésére kéri a résztvevőket, az eredményeket a könyvtár honlapján elérhetővé teszi. A könyvtár 2011-ben, majd 2018-ban végzett teljes körű használói elégedettségmérést a felnőtt könyvtárban, 2023-ban a gyermekkönyvtárban. 2021-ben a könyvtári szolgáltatások használatáról kérdeztük a könyvtárhasználókat a veszélyhelyzeti időszakban (ld. 2.1. alkritérium). A könyvtár honlapja alkalmas a felhasználói vélemények fogadására (lásd 4.2. alkritérium). A szolgáltatások tervezése és fejlesztése során figyelembe vesszük a használók



javaslatait, igényeit. A könyvtár honlapján elérhetőek, és az esetleges változásokat követően rögtön cserélődnek a könyvtári alapdokumentumok (alapító okirat, SZMSZ, könyvtárhasználati szabályzat, küldetésnyilatkozat). A Könyvtárhasználati szabályzat nyomtatott formában is megtalálható a kölcsönzői térben. A könyvtár elérhetősége számos formában biztosított (lásd 4.5. alkritérium). A könyvtár panaszkezelési rendszert működtet (az 5.1 alkritériumban említett belső ellenőrzés eredményeképp a Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje részeként), a szabályzat a hozzákapcsolódó dokumentumokkal elérhető a könyvtár honlapjáról, illetve a könyvtárban nyomtatott formában is. A használók visszajelzéseiket többféle formában (személyesen, írásban, telefonon, e-mailben, honlapon, közösségi oldalakon) megtehetik.

5.3. alkritérium: A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Elért pontszám:	2018	2021	20,59	2024	23,16
------------------------	-------------	-------------	--------------	-------------	--------------

A partnerekkel több közös projektet valósít meg a könyvtár (ld. 4.1 alkritérium). A kapcsolatokat többnyire együttműködési megállapodások teszik hivatalossá, de folyamatos az informális egyeztetés is. 2023 őszén indult a Székács József Evangélikus Iskolával egy közös projektünk, az Olvasó klub, az Eötvös iskolával folyamatosak a rendhagyó órák (félévente 1-1 alkalommal minden alsós osztályt elhoznak a tanítók) és rendszeresen részesei vagyunk a Vörösmarty Mihály Általános Iskola Tehetségnapjának is. A biztonságos adatkezelésről a könyvtár Adatkezelési tájékoztatója ad információkat. A személyes adatok kezelésével összefüggő tevékenységeinket az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletben (GDPR: General Data Protection Regulation) kötelezően előírt és alkalmazandó szabályok tekintetében felülvizsgáltuk és elköteleztük magunkat az abban, valamint a hazai hatályos jogszabályokban meghatározott követelményeknek megfelelően végezni. A szerzői jogokat tiszteletben tartjuk a rendezvényeink felvételei során is: a fellépő közreműködőktől minden esetben írásos hozzájárulást kérünk, hogy a hang- illetve képi tartalmakat később akár vetítés, akár podcast-bejátszások formájában felhasználhassuk. A rendezvények közönségétől kérjük a jelenléti ív aláírását, mellyel hozzájárulnak a felvételekhez. Azon regisztrált könyvtárhasználóink adatait, akiknek könyvtári tagsága több, mint öt éve megszűnt, rendszeresen anonimizáljuk az integrált könyvtári rendszerünkben.

2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- A könyvtár felméri, hogy melyek azok az együttműködő partnerei, melyek szolgáltatásához saját szolgáltatásaival kapcsolódik.
 - Az együttműködő partnerek számában történt változás, de az nem felmérések, hanem egy új projekt hatására alakult.

Fejlesztendő területek

- A folyamatok minőségét rendszeresen kell mérni.



6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye

Elért pontszám:

2018

37,50

2021

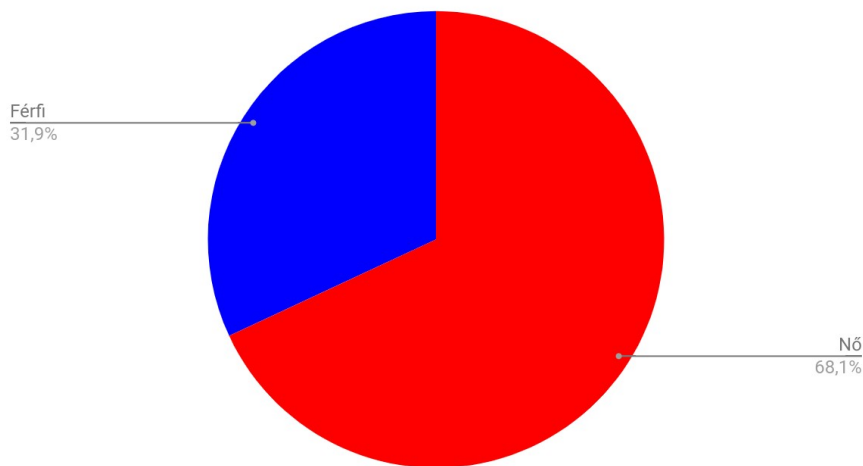
50,83

2024

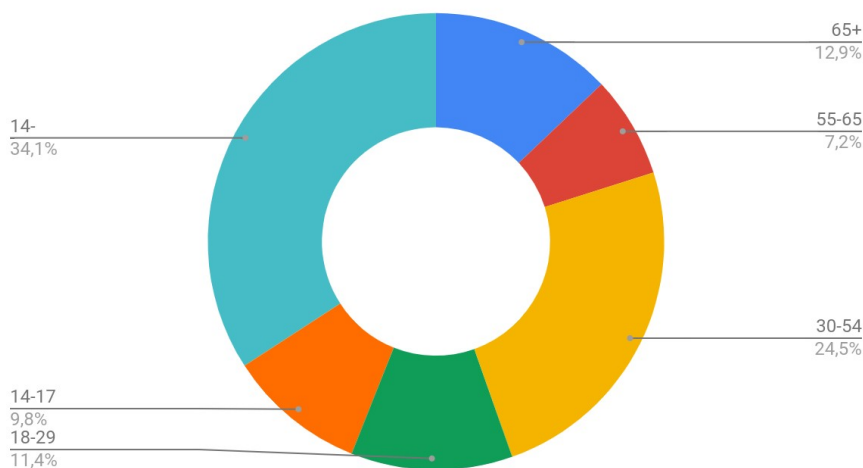
55,00

A könyvtárhasználók véleményét rendszeresen tervszerűen gyűjtjük és elemezzük (ld. 2.1. alkritérium). Olvasóink nemek és életkor szerinti megoszlását a TextLib-nek köszönhetően pontosan ismerjük, ez 2023-ban ilyen adatokat mutatott:

2023

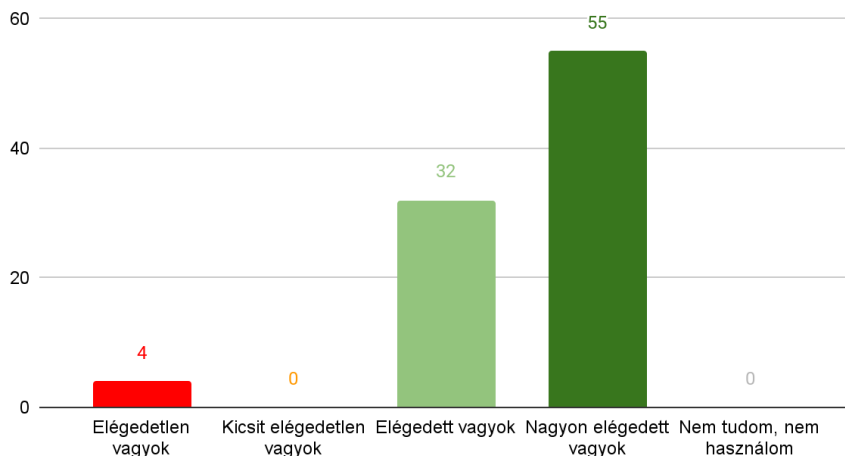


2023

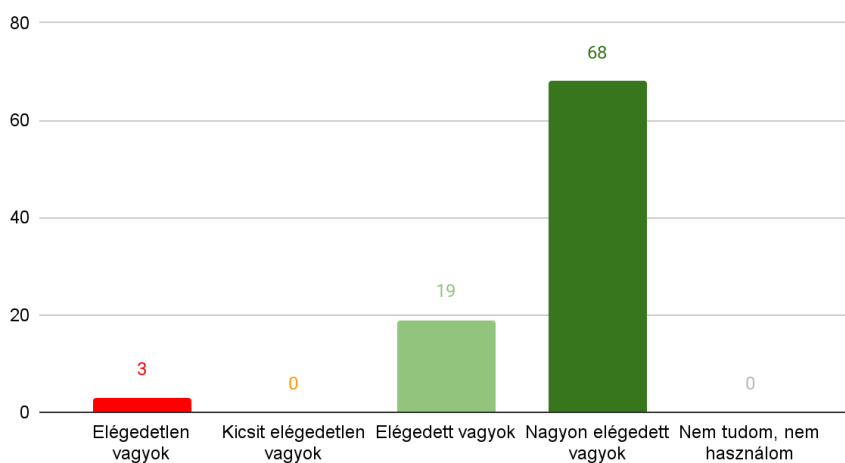


A könyvtárról alkotott általános kép a visszajelzések szerint jó. Legfrissebb elégedettségi kérdőívünk a 2023. novemberi gyermekkönyvtári mérés. A könyvtár megközelíthetőségével, különböző csatornákon való elérhetőségével, reakcióidővel, a könyvtári térítéses szolgáltatásainak díjával kapcsolatos visszajelzések az elégedettségi felmérések szerint rendkívül pozitívak. Csak néhány példa a legutóbbi felmérésből, mely a teljes könyvtárra érvényesíthető:

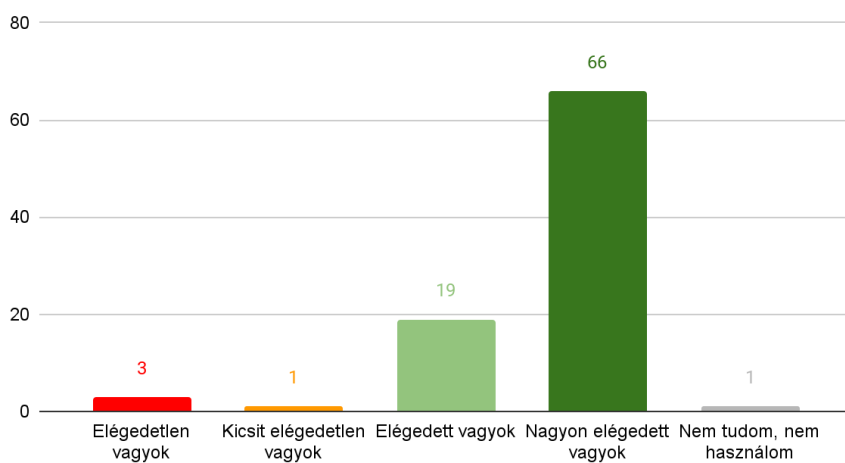
A könyvtár elhelyezkedése a városon belül



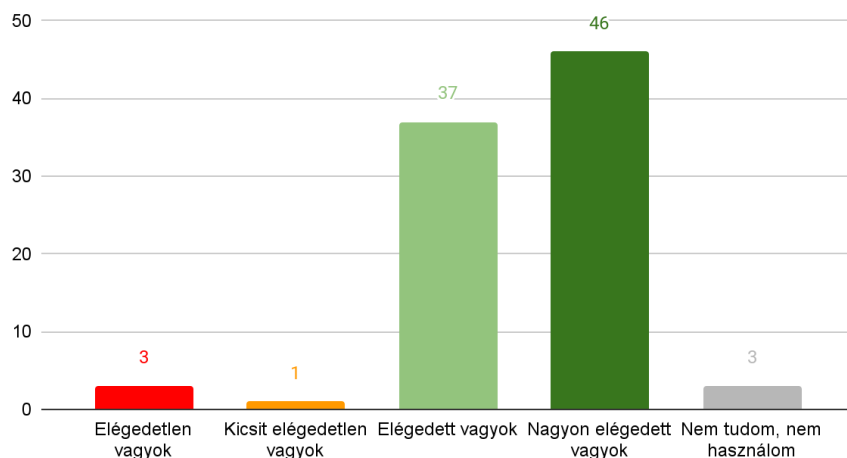
A könyvtár tisztasága, rendezettsége



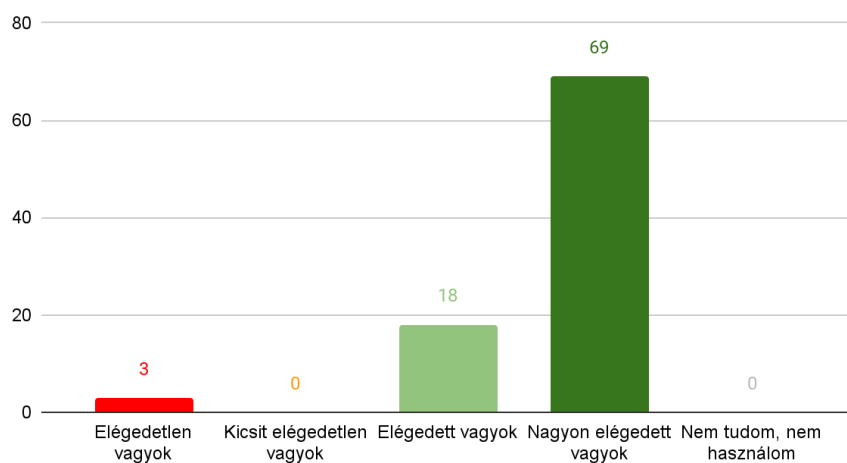
A könyvtár berendezése



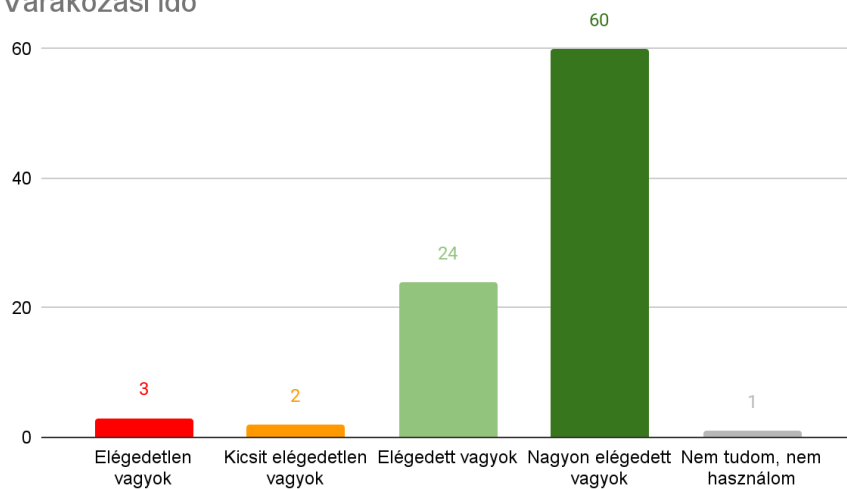
Jelek és eligazító feliratok



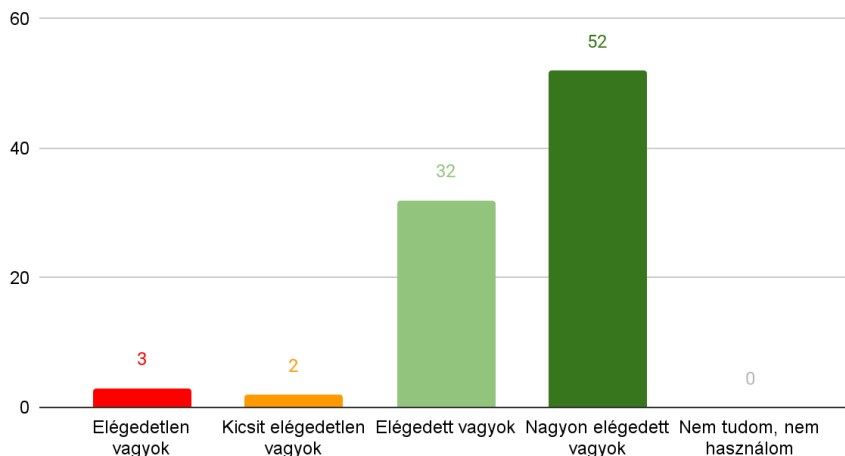
Könyvtárosok tudása



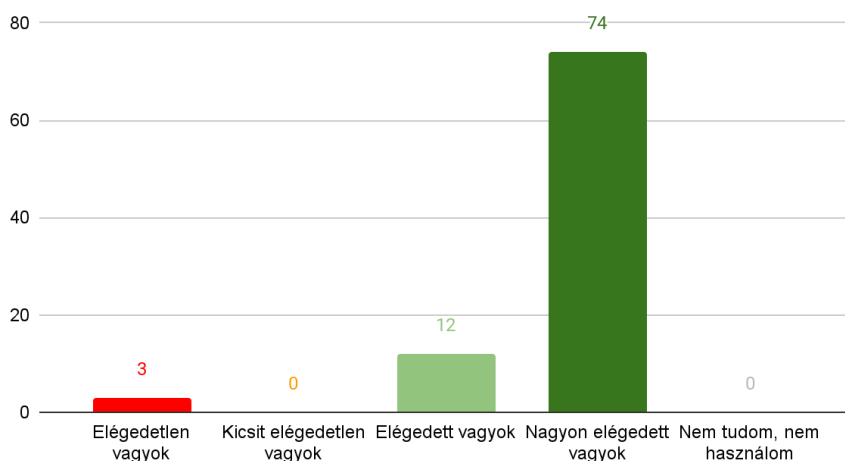
Várakozási idő



Nyitvatartási idő



Véleményed a könyvtárról összességében

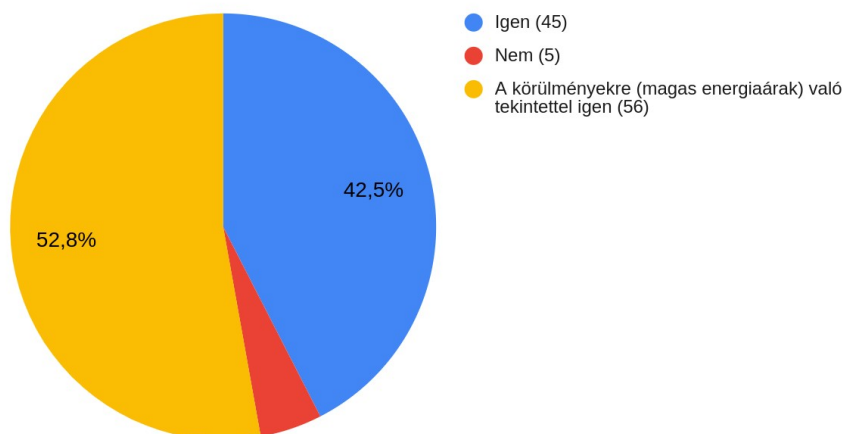


Ha az egyes elégedettségi kérdőívekben olyan kérdést teszünk fel, ami szöveges, kifejtős lehetőséget biztosít a könyvtáros munkájának értékelésére, sok-sok szívet melengető jellemzést kapunk. 2023. januárjában például azt vizsgáltuk egy kérdőív segítségével, hogy egy háromhetes bezárást követően (melynek kizárólag gazdasági okai voltak), milyen változások voltak a könyvtár megítélését illetően. A kérdőívvel azon könyvtárhasználók elégedettségét szeretnénk mérni, akik a nyitás első hetében vagy kölcsönöztek, vagy hosszabbítottak, vagy visszahoztak könyvtári dokumentumot (azaz mint aktív használó, bekerültek az integrált könyvtári rendszerünkbe), és meg is adták korábban az e-mail címüket. A fenti időszakban 333 egyéni kölcsönzőt, 144 egyéni hosszabbító olvasót és 388 egyéni visszahozó használót regisztráltunk a rendszerben, akik összesen 1239 dokumentumot kölcsönöztek, 402 dokumentum kölcsönzési határidejét meghosszabbították, és visszahoztak 1544 dokumentumot. Összesen 491 könyvtárhasználót regisztráltunk ilyen módon, közülük 270 személynek volt meg a rendszerünkben az e-mail címe, azaz ennyi címre tudtuk kiküldeni az online kérdőívünket. A válaszadók túlnyomó többsége, összesen több mint 95%-a elfogadhatónak tartotta, hogy a könyvtár három hétre bezárt, közülük 52,8% a magas energiaárakra való tekintettel tudta ezt elfogadni. Ebben az



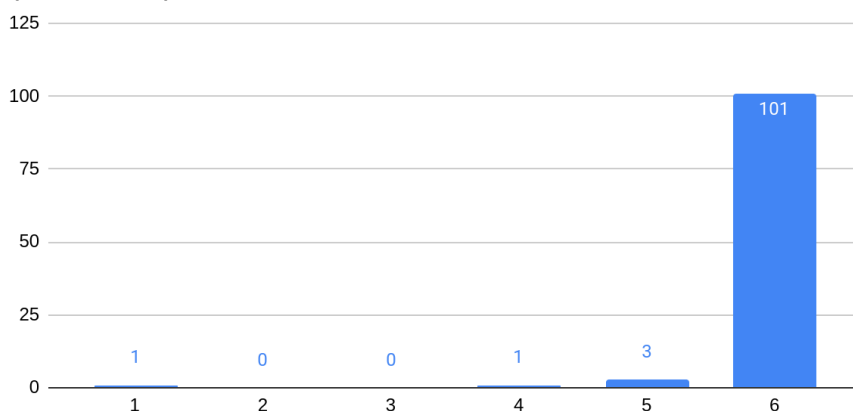
elfogadásban minden bizonnyal szerepet játszott a tény, hogy ilyen hosszú bezárás nem volt még korábban, így egyszeri, speciális helyzetként kezelhették az olvasók, másrészt a zárást november közepe óta kommunikáltuk minden létező csatornánkon, így ez valószínűleg nem okozott senkinek sem kellemetlen meglepetést.

Elfogadhatónak tartja-e, hogy a könyvtár - gazdasági okokból - három hétig zárva tartott? (106 válasz)

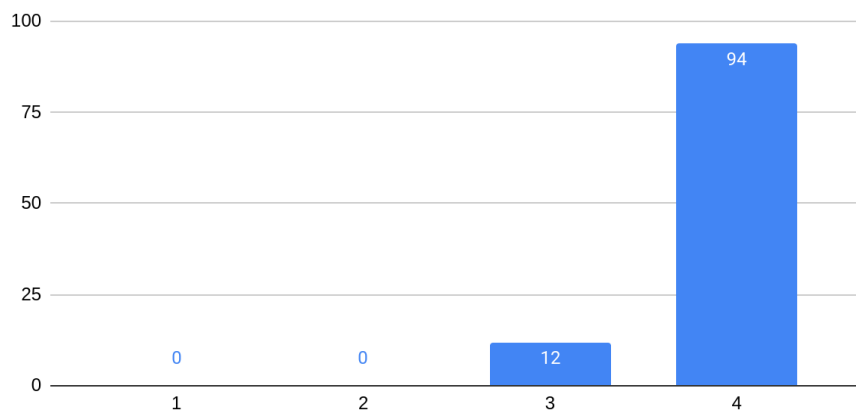


Ebben a kérdőívben is nagyon magas volt a szolgáltatásokkal és munkatársakkal kapcsolatos elégedettség.

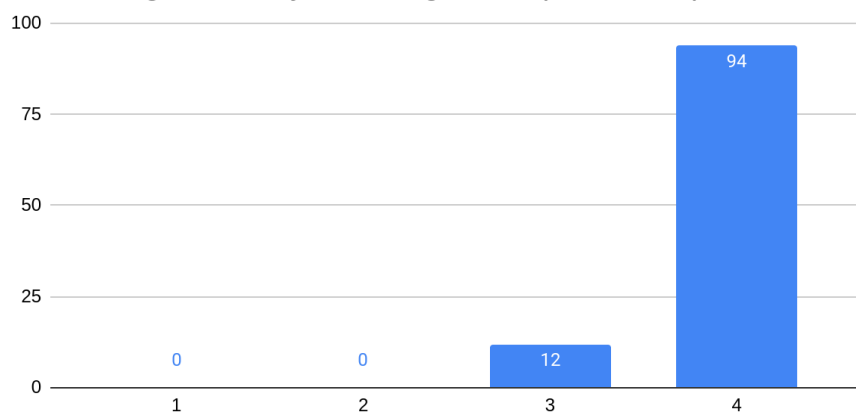
Mennyire ért egyet az alábbi állítással: legutóbbi látogatásom során a könyvtárban az ügyintézés egyszerű volt számomra. (106 válasz)



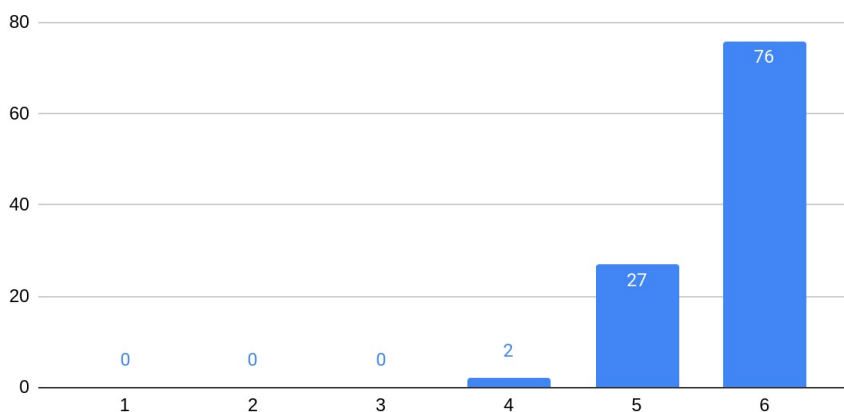
Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárosra vonatkozó állításokkal? Teljesen felkészült volt, minden feltett kérdésre tudott válaszolni. (106 válasz)



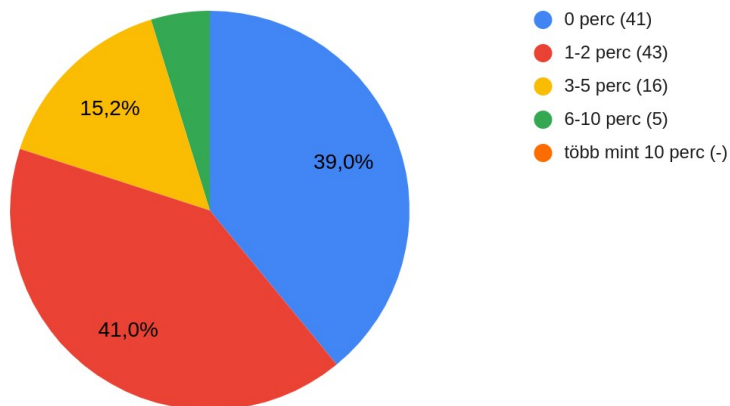
Mennyire ért egyet az alábbi, a könyvtárosra vonatkozó állításokkal? Segítőkéss volt: átgondolta a kérdésemet és ennek megfelelően ajánlott megoldást. (106 válasz)



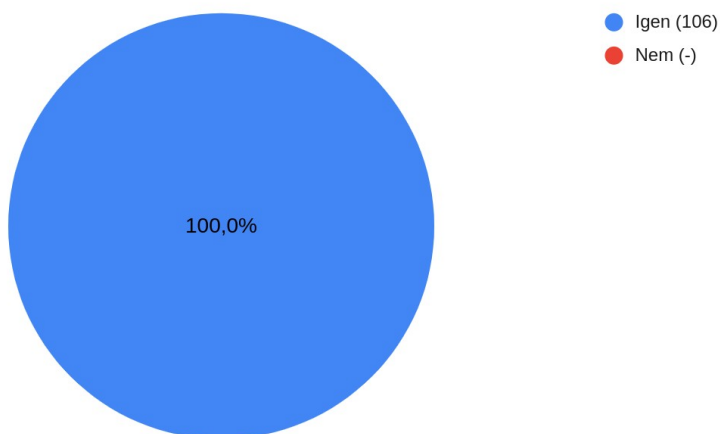
Amennyiben kölcsönzött: mennyire volt elégedett a könyvtár gyűjteményével? (105 válasz)



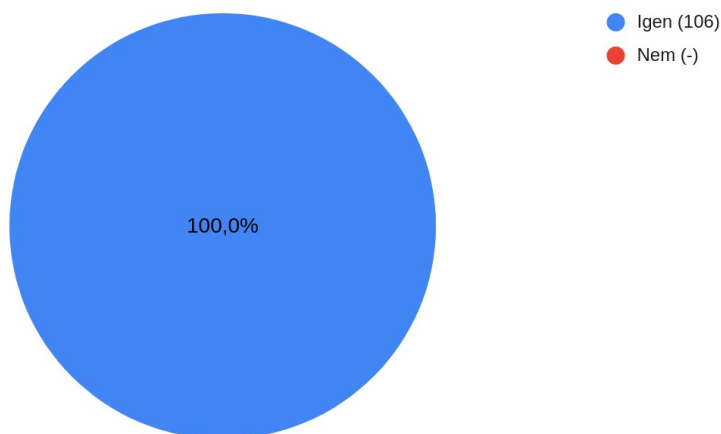
"Legutóbbi látogatása során körülbelül mennyi időt várt, míg az ügyintézésre sor került? Kérjük válaszát percben adja meg! (106 válasz)"



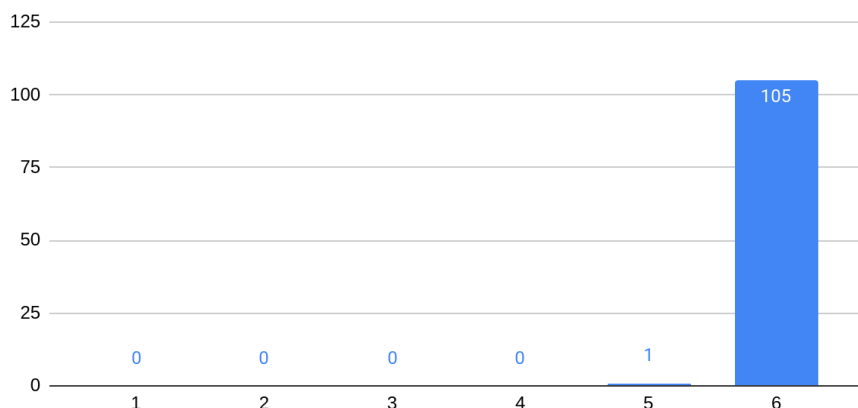
Az ön számára elfogadható volt a várakozási idő hossza? (106 válasz)



Sikerült elintéznie, amiért a könyvtárba látogatott? (106 válasz)



Alapul véve az elmúlt héten szerzett tapasztalatait, mennyire szívesen ajánlaná könyvtárunkat barátainak, ismerőseinek? (106 válasz)



Ami pedig az említett szöveges, kifejtős értékeléseket illeti, az alábbi pozitív visszajelzések számunkra is erőt adtak a nehezebb körülmények elviselésére és a problémák megoldására:

- *A legjobb hely a városban!*
- *A város legjobb helye a könyvtár!*
- *Maximálisan elégedett vagyok! Vidané Ági és a többiek is nagyon kedvesek, mindenben segítőkészek! Köszönöm!*
- *Köszönjük a mindig segítőkész hozzáállásukat!*
- *Nagyon szépen köszönöm a mindenkori munkájukat, segítőkészségüket és kedvességüket!*
- *Köszönöm a könyvtár dolgozóinak rendkívül segítőkész munkáját, és a sokféle rendezvény szervezését. Köszönöm a technikai kérdések megoldásában nyújtott segítséget, az olvasók iránti nagy figyelmet. Nagyon jó a rendszeres tájékoztatás mind e-mailben, mind a honlapon keresztül. További eredményes munkát kívánok!*
- *Köszönöm! Szép napot kívánok!*
- *Örülök a sok új könyvnek, amelyek közül mindig találok kedvemre valót minden témában.*
- *Kedves, kellemes környezet. Mindenkinek szeretettel ajánlom. Talán több marketing kellene az olvasás hasznosságát hirdetni.*
- *Szeretem a könyvtárat.*
- *Teljes mértékben elégedett vagyok a könyvtárral, szeretek ide járni. Szeretnék néhány modern, újonnan felkapott könyvet ajánlani beszerzésre: A spanyol szerelmi átverés, Colleen Hoover könyvek, Néma tanú, Evelyn hét férje. Ha esetleg valamelyik már a könyvtár gyűjteményében van, elnézést kérek.*
- *A legújabb könyvek, kedves, gyors, szakszerű kiszolgálás! Mindig örömmel látogatom!*
- *Köszönöm eddigi segítségüket.*
- *Tisztelet és elismerés a könyvtár minden dolgozójának*



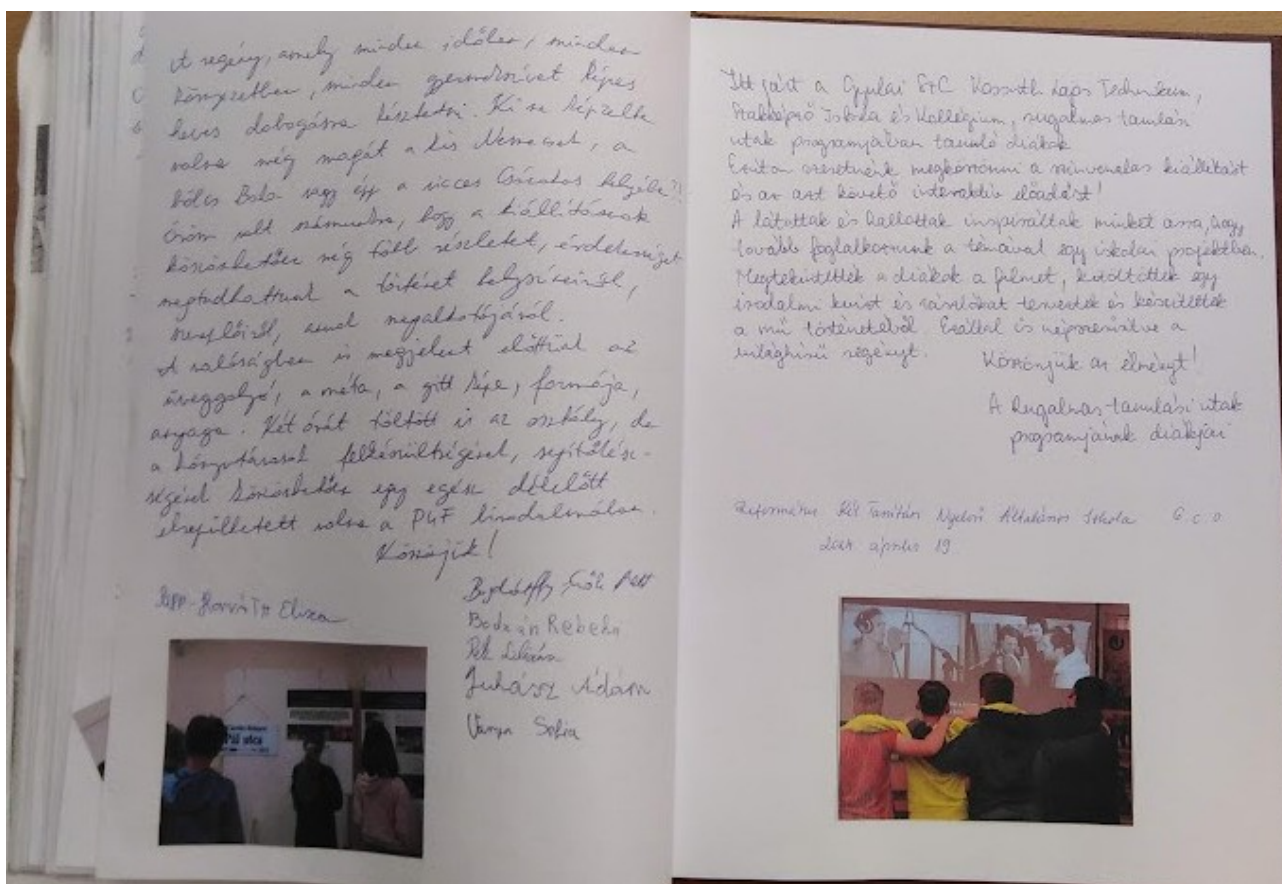
- *Köszönöm a lehetőséget. Megható hogy ebben a zavaros életbe ilyen emberségesen odafigyeléssel szolgálják ki az olvasni vágyókat.*
- *Nagyon felkészült, korrekt, udvarias, művelt könyvtárosok dolgoznak az orosházi könyvtárban. Segítőkések mindenben.*
- *Köszönöm a sok segítséget, amit az eddigiekben kaptam a könyvtár segítőkész dolgozóitól.*

De talán még tanulságosabb elolvasni néhány szöveges értékelés azokból a hozzászólásokból, amelyeket a [pandémia idején nyújtott szolgáltatásaink elégedettségével kapcsolatos méréshez](#) írtak a könyvtárhasználók:

- *Az olvasás nekem nagyon kedves időtöltést jelent, ezért nagyon boldog voltam hogy a korlátozás alatt lehetőséget biztosított a könyvtár hogy ne maradjak le az új könyvekről sem. Nem mellesleg a csapat érzés, mert oly jó könyvmolynak lenni tartani a kapcsolatot.*
- *Kikapcsolódtam és elfoglaltam magam a jó könyvek által!*
- *A korlátozások idején rengeteget olvastam/olvasok, és a könyvtár megkönnyítette ezt. A könyveket gyorsan kihozták, az email-re gyorsan választoltak. Köszönöm a munkájukat.*
- *Nyomatásokat, laminálásokat kértünk, illetve a kisfiam részére kölcsönöztem könyveket, előjegyzéssel is. A könyvtáros kollégák minden alkalommal a maximális kedvességgel és segítőkészséggel intéztek mindent, rugalmasan, gyorsan. Köszönöm szépen, és további kitartást kívánok a könyvtár minden dolgozójának!*
- *Beadandó dolgozathoz is kértem segítséget, rövid határidővel kaptam választ, szakkönyveket, és segítséget abban, hogyan keressék megfelelő anyagot a neten. Minden köszi!*
- *Sok saját könyvem van, így nem mindig kell kölcsönözni. Gyakran olvasok vagy hallok olyan művekről, amelyeket megvenni nem akarok, ezért kikölcsönzöm. Ez óriási segítség, és ezért örülök, hogy így működik a könyvtár. Gratulálok a könyvtárosok találékonyságához! Nagyon köszönöm, hogy a járvány idején is keményen dolgoznak. További eredményes munkát kívánok!*
- *Szuper érzés, hogy nem maradtunk a betevő betűmennyiség nélkül. 😊 A Könyvtár minden dolgozója mindig lelkesen és szolgálatkészen áll a rendelkezésünkre. Igazán hálás vagyok, köszönöm!*
- *Sok évig nem kölcsönöztem könyvet, egészségi okokból olvasni sem olvastam sok éve már! Most a folyamatos könyvajánlóval felkeltették az érdeklődésemet és éltem a lehetőséggel! Köszönet az újításokért, segítségért amit a könyvtár dolgozói megtesznek értünk, olvasókért!*



A legfrissebb írásos visszajelzések a Pál utcai fiúk vándorkiállítás vendégkönyvébe érkeztek, melyek szintén kiemelik a könyvtárosok munkáját.



Ugyancsak jóleső érzéssel olvashatjuk a hozzászólásokat a közösségi oldalakon, amikor a könyvtár munkatársai kapnak egy-egy díjat, elismerést. Arra is van példa, hogy meglepetésként érkezik egy használói elismerés. Ilyen volt legutóbb, amikor a [Könd utcai óvodások jöttek el](#) a könyvtárba köszönteni minket a könyvtárosok világnapja alkalmából.

Az interneten több olyan felület is létezik, ahol tőlünk függetlenül van lehetőség munkánk értékelésére. A könyvtár Google-oldalán jelenleg 4,8 az átlag pontszámunk a lehetséges 5-ből (17 vélemény alapján), a Facebook-oldalunkon 5 (13 vélemény).

Az átláthatóságot hivatott biztosítani a közérdekű adatok folyamatos feltöltése (ld. 1.1. alkritérium). A sajtóban megjelenő cikkek, tudósítások szintén pozitívan tüntetik fel a könyvtár tevékenységét. A külső híradások, médiamegjelenések havi rendszerességgel megjelennek a [honlapunkon](#), de éves bontásban is [elérhetőek](#). Törekszünk rá, hogy programjainkról a sajtón keresztül is értesüljenek a lakosok, az Orosházi Életben, a Békés Megyei Hírlapban, illetve az OrosCafé és a Beol.hu hírportálokon rendszeresen megjelennek rendezvényeink a Programajánló rovatban. Programjaink legtöbbjéről utólag fényképes tudósítások, interjúk is megjelennek.



6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

Elért pontszám:

2018

46,88

2021

49,36

2024

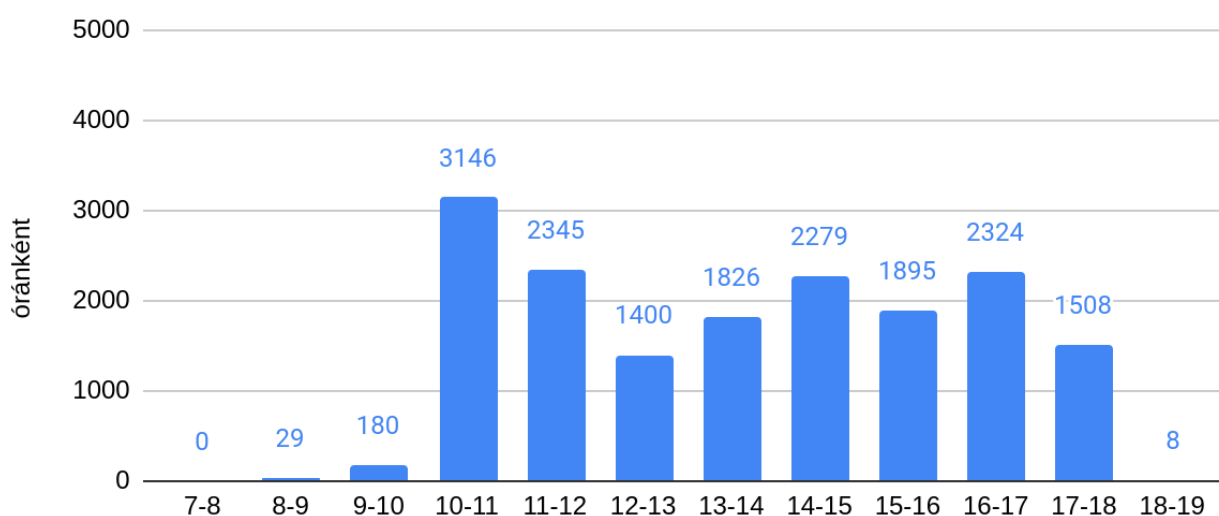
58,99

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.

Év	A könyvtári honlap tartalomfrissítésének száma összesen
2019	114
2020	76
2021	72
2022	82
2023	62

A közösségi oldalak követőinek száma folyamatosan emelkedik, ezek közül vitathatatlanul a Facebook a legnépszerűbb (ld. 4.5. alkritérium). Ahhoz, hogy ismerjük a könyvtárhasználók szokásait, 2023 februárjában a dokumentumkölcsonzésen keresztül vizsgáltuk meg a legfontosabb, objektíven is mérhető paramétereket. A számítógépes nyilvántartás lehetővé teszi, hogy különböző szempontok figyelembevételével kövessük az adatok alakulását, és megismerjük használói szokásokat. Az 1. diagramban hétfőtől péntekig vizsgáltuk a napokat órás bontásokban (csak azokat a hétköznapokat, amikor 10-től 18 óráig voltunk nyitva). Megállapítható, hogy a legforgalmasabb a 10 órás nyitástól délig tartó időszak, a legkisebb forgalom pedig az ebédszünetben, valamint a zárás előtti utolsó órában tapasztalható.

10-18-as napok (hétfő-péntek)

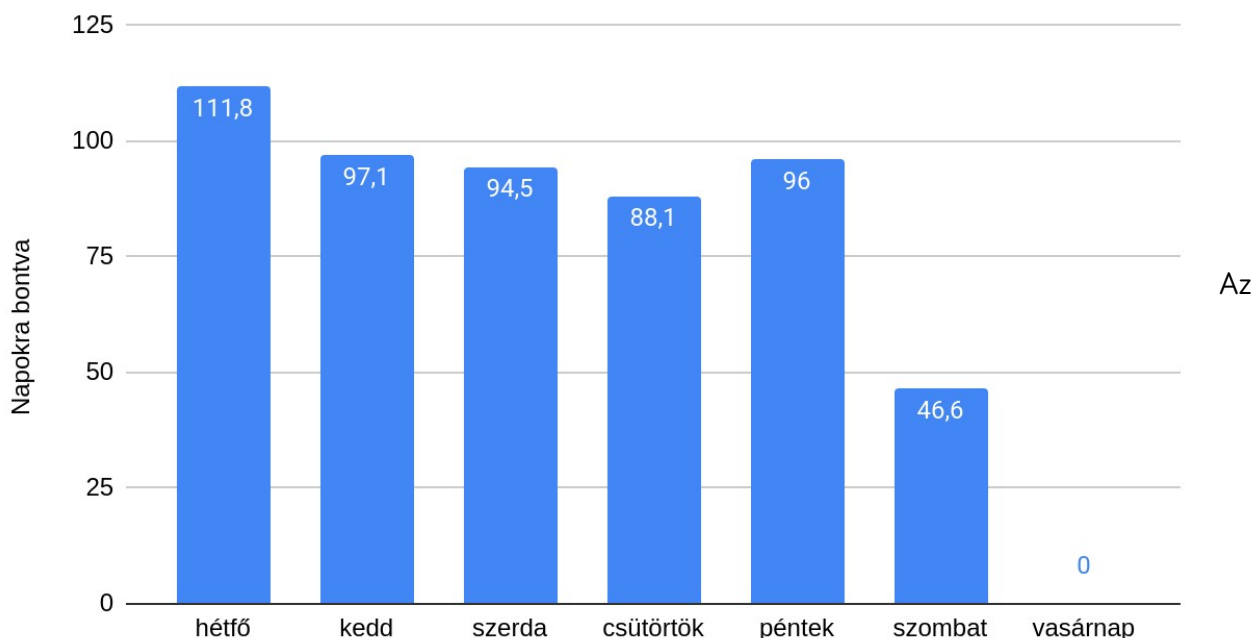


A hét egyes napjainak összehasonlításához minden nap esetében átlagot számoltunk, kizárva így annak a lehetőségét, hogy attól függően változzon egy-egy napnak a forgalma, hogy az adott évben



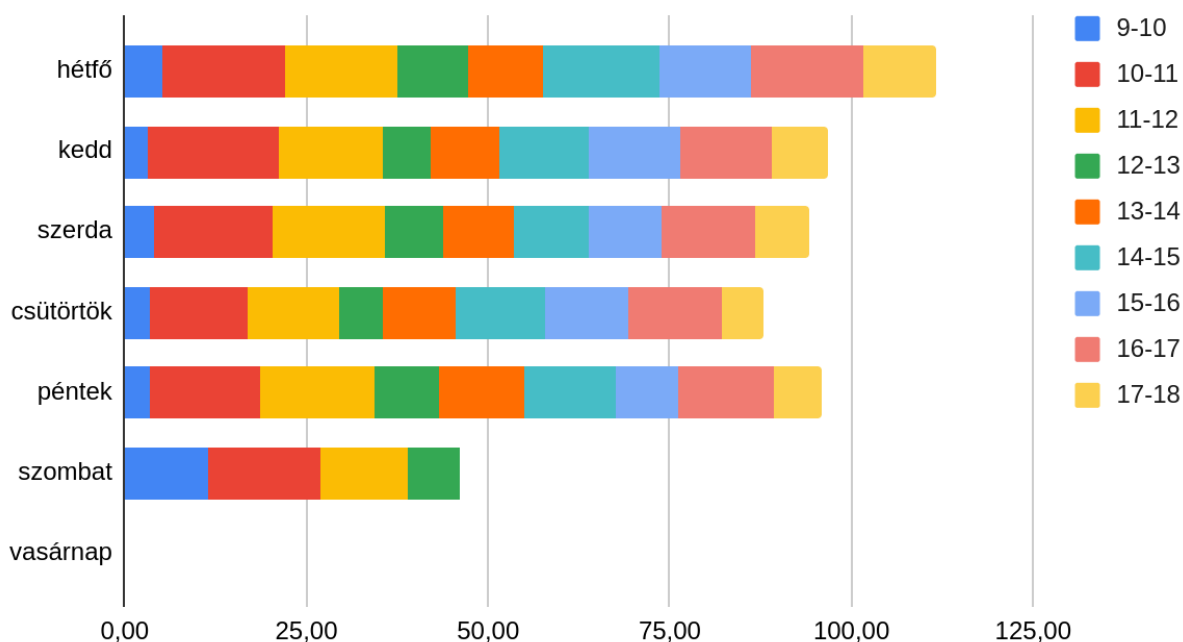
mennyiszer voltunk nyitva azon a napon. Az átlagértéket úgy kaptuk meg, hogy a kölcsönzések számát elosztottuk a nyitva tartott napok számával. Az egyértelműen látszik, hogy a hétfő a legforgalmasabb nap, némileg meglepőbb a csütörtöki visszaesés, de így is kijelenthető, hogy a többi nap forgalmában nincs jelentős különbség (szombatonként csak fél napot van nyitva a könyvtár).

hét napjai - napi átlag

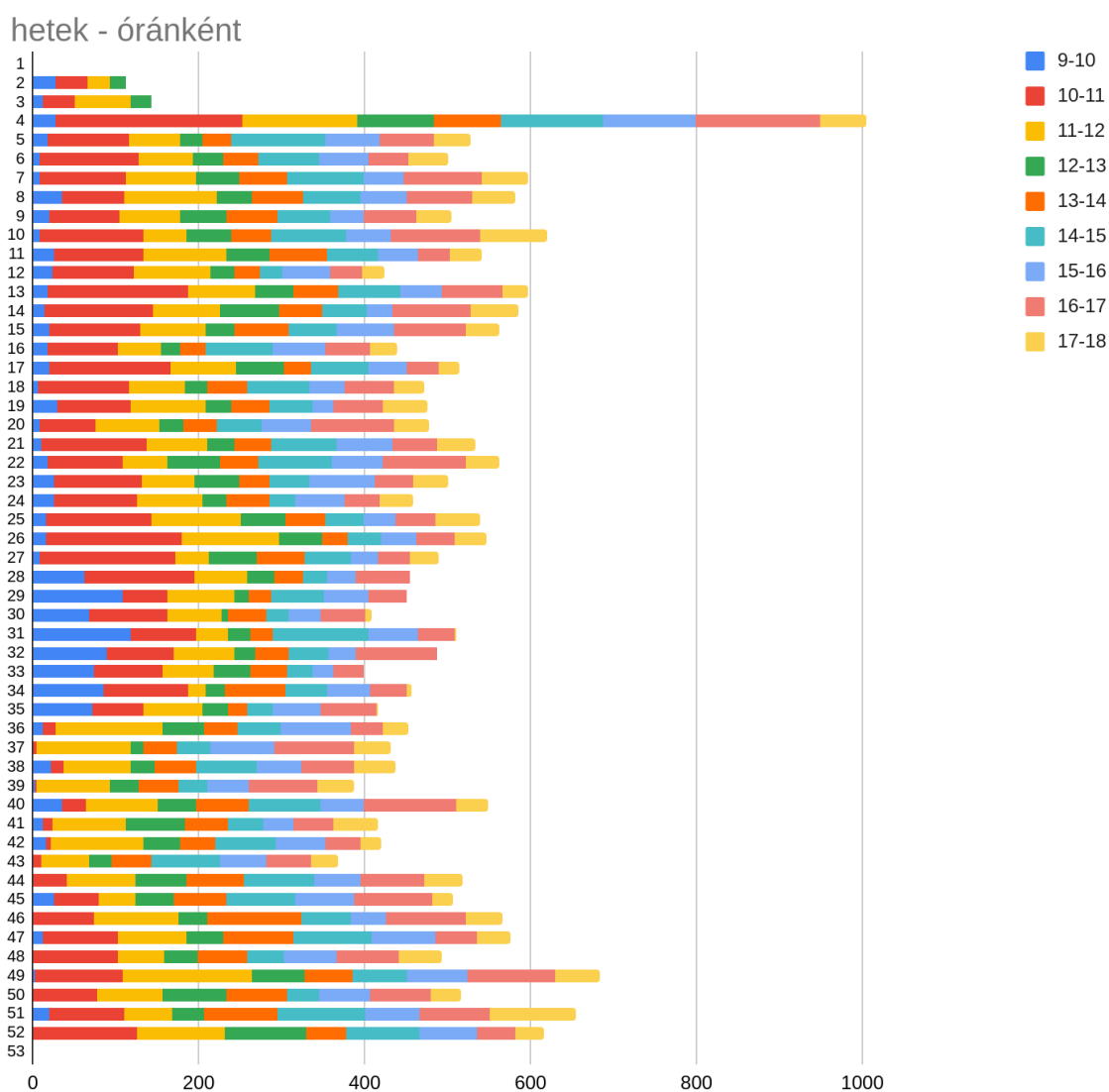


alábbi diagram gyakorlatilag nem más, mint az előző diagram időszíves felbontása. Egyrészt megmutatja a napok forgalmát, másrészt az egyes napokon belül is az órák eloszlásokat. Látható, hogy az arányok minden hétköznap nagyon hasonlóan alakultak.

hét napjai - óránként - napi átlag



Az utolsó diagramban is több adat eredményei jelennek meg egy ábrában. Egyrészt mutatja a 2022-es év heteinek forgalmát, másrészt az egyes heteknek az órák lebontását is. Mint az a diagramból is látható, az első és az utolsó héten zárva tartott a könyvtár, a második és harmadik héten pedig csak Könyvtárpont működött a művelődési ház bejáratánál, de az épület még zárva volt az olvasók előtt. Jól látható, hogy a januári nyitás hete extrém nagy kölcsönzési számot eredményezett, ezt követően viszont arányaiban egymáshoz nagyon hasonló hetek váltották egymást egészen az év végi újabb emelkedésig. A 28. héttől a 35. hétig volt érvényben a nyári nyitvatartásunk, ezért jelenik meg ott a 9-10 órás kölcsönzés, és tűnik el átmenetileg a 17-től 18 óráig tartó forgalom.



2018-ban könyvtárhasználati elégedettségi felmérést végeztünk a felnőtt-, 2023-ban a gyermekkönyvtárban, 2021-ben a könyvtári szolgáltatások használatáról kérdeztük a könyvtárhasználókat a veszélyhelyzeti időszakban, a rendezvényeink után pedig rendszeresen készítünk elégedettségi felméréseket. Az egyenlő bánásmód, a kulturális sokszínűség szempontjainak megfelelő kezelését támasztják alá együttműködéseink az oktatási intézményekkel (különös tekintettel



az óvodákkal a Mesekosár projektünkben), vagy a Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesületével. Játszóházaink, rendezvényeink ingyenesek, a „Kattints velünk!” programmal, illetve a LélekVitamin Klubbal az idősebb korosztályt segítjük. Mind a felnőtt, mind a gyermekkönyvtár heti 42 órában tart nyitva. 2023-ban azonban a téli és nyári bezárások miatt jelentősen kevesebb nyitva tartott nap volt, mint a korábbi években. Ez mindenképp negatív változás, az ugyanakkor a kihasználtságot tekintve biztató, hogy a kevesebb nyitva tartott nap ellenére hasonló kölcsönzési mutatókat sikerült elérni, mint a pandémia előtt.

Az állománygyarapításra fordítható összeg nagysága évek óta hasonló.

Év	Állománygyarapításra fordított összeg	Népesség (fő)	Mérőszám (Ft/fő)
2019	4 421 000 Ft	28647	154 Ft
2020	5 848 000 Ft	28344	206 Ft
2021	7 292 000 Ft	27988	261 Ft
2022	6 517 000 Ft	27593	236 Ft
2023	6 498 000 Ft	27204	239 Ft

A költségvetés ismeretében az erre fordítható összeget éves szinten előre beosztjuk, és – egyeztetve az önkormányzat költségvetési csoportjával – rendszeresen ellenőrizzük. Az újonnan vásárolt dokumentumok egy-két héten belül kölcsönözhetővé válnak, azokról [katalógusunkon keresztül](#) a könyvtárhasználók rögtön értesülhetnek. Közösségi oldalainkon mindig nagyon népszerűek azok a bejegyzések, melyekben új könyveinket ajánljuk az olvasóink figyelmébe.

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 belső kommunikációs csatornákon (munkaértekezlet, közös levelezőlista) keresztül történik. A könyvtár eredményei, statisztikai adatai, céljai [nyilvánosan elérhetőek a honlapon](#). A könyvtár működését 2019-ben a Minősített Könyvtár cím kapcsán vizsgálták legutóbb külső szakértők. Az Állami Számvevőszék 2020-2021-ben végzett ellenőrzést „Egyes nyilvános könyvtárak ellenőrzése – A nyilvános könyvtári ellátás működésének kockázatértékelésen alapuló ellenőrzése” címmel. Ennek, illetve az ezt követő belső ellenőrzésnek az eredményeképp a könyvtár panaszkezelési rendszere megváltozott ([Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje](#)), a szabályzat a hozzákapcsolódó dokumentumokkal elérhető a könyvtár honlapjáról, illetve a könyvtárban nyomtatott formában is. A panasz egyáltalán nem jellemző, de ha érkezik is, az is csak szóban, és nem jutunk el addig a fázisig, hogy azt írásban is fel kelljen jegyezni. Nyilvántartásunk alapján 2022-ben volt az utolsó olyan panasz, melyet regisztráltunk „külső személyek által benyújtott integritási bejelentés”-ként. 2022. augusztus 29-től a korábban megszokottól eltérően már nem 10 órától, hanem csak 11 órától tartott nyitva a



könyvtár. A változtatás része volt a könyvtár által meghozott, a fenntartó által elvárt rezsicsökkentő intézkedéseknek. A bejelentő utalt rá, hogy az idős emberek számára ez mennyire előnytelen, és kérte a korábbi nyitvatartás visszaállítását. A panaszt a könyvtárigazgató név nélkül, több más olvasó szóbeli visszajelzésére való hivatkozással együtt 2022. szeptember 14-én, a polgármesteri hivatalban megtartott intézményvezetői értekezleten a városvezetés elé tárta. A felsorolt érvek alapján az a döntés született, hogy amint a Gyermekjóléti Központ és Családsegítő Szolgálat beköltözik a Petőfi Művelődési Központba – ez októberben meg is történt –, a könyvtár ismét 10 órától tart nyitva. Emellett még két másik panaszt jegyeztünk fel – az egyik szóbeli volt, a másik Messenger üzenetben érkezett, – mindkettő a részleges bezárások miatt keletkezett. A panaszokat kezeltük, a dokumentációt minden esetben archiváltuk.

2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- Bútorzat. Feladat: új, modern könyvespolcok vásárlása.
 - A 2023-as felújítás során lecseréltük a felnőtt könyvtár legrégebbi könyvespolcát, a gyermekkönyvtár pedig teljesen új bútorzatot kapott.

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

Elért pontszám:	2018	26,38	2021	28,19	2024	31,72
-----------------	------	-------	------	-------	------	-------

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 szervezet különböző folyamatainak tervezése és irányítása, a folyamatleltár készítése, folyamatok leírása a legtöbb munkafolyamat esetében megtörtént, azok aktualizálása folyamatos.

2018 novemberében elkészült a könyvtár munkatársainak [értékelési rendszere](#) az értékelés céljának meghatározásával, módszerének kialakításával. Eddig két alkalommal történt egyéni értékelés, legutóbb 2023 novemberében.

Az értékelés folyamata:

1. Minden munkatárs önállóan értékeli magát, és a könyvtárigazgatót. Felelős: minden munkatárs.
2. A könyvtárigazgató értékeli magát és a munkatársakat. Felelős: a könyvtárigazgató.
3. Az értékelések összevetése, négy szemközti beszélgetés, konszenzus kialakítása, fejlesztendő területek meghatározása. Felelős: minden munkatárs.



A megbeszélésekről általánosságban elmondható:

- minden beszélgetés legalább egy órán keresztül tartott, ami lehetőséget adott egymás véleményének jobb megismerésére, a meglévő problémák felvetésére, megbeszélésére is
- minden munkatárs nyitottan, őszintén foglalkozott a kérdésekkel
- vannak fogalmak (pl. fegyelmettség), melyeket különböző módon lehet értelmezni, ezeket minden esetben külön-külön tisztázni kellett
- vannak hasonló jelentésű tulajdonságok, kompetenciák, (pl. alkalmazkodó képesség / rugalmasság) melyek esetében elég lenne egyet megtartani a továbbiakban
- vannak olyan személyiségjegyek, melyek nem fejleszthetőek, vagy adott esetben nem elvárható a fejlődés, így a megbeszélések alapján nem is került be a fejlesztendő területek közé
- összességében nagyon hasznos, hogy a korábbi értékelés során meghatározott fejlesztendő területeket külön, a fogalmaktól függetlenül is van lehetőség átbeszélni, így a fejlődés ténye is egyértelműbb
- összességében tanulság, hogy szükség van személyes, bizalmas, négy szemközti, hosszabb lélegzetű beszélgetésekre.

A dolgozók esetében a konszenzusos értékelések alapján a legmagasabb értékeket a tárgyalt tulajdonságok, kompetenciák közül a becsületesség (5), a diszkréció (4,86) és az önállóság (4,86) kapta, a legalacsonyabbat a motiváltság (3,58), az önművelés (3,71) és a konfliktuskezelés (3,86).

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 könyvtár munkatársai egymást segítik a rugalmas munkaidő kialakításában, a plusz órák, csúsztatások kivételében, az egyéni igényeknek, kéréseknek a lehetőségekhez képest mindenki igyekszik eleget tenni. A távollévők minden információhoz hozzáférhetnek: a munkaértekezleteken elhangzottakról 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 szervezeten belül jó megítélés alá esik. A felhasználók és a munkatársak számára fenntartott terek akadálymentesek, az olvasói terek légkondicionáltak (lásd 4.6. alkritérium). Az már egy másik kérdés, hogy az energiaválság óta ezen légkondicionálók használata inkább viták és feszültségek forrása, hiszen miközben a fenntartó részéről elvárás az energiatakarékos működés, addig a munkatársak a megfelelő munkakörülmények hiányát kérik számon a könyvtárigazgatótól. A könyvtárosok lojalitását jelzi, hogy ennek ellenére is mindent megtesznek a könyvtárhasználók magas színvonalú kiszolgálásában.



Bár létezik Továbbképzési és Beiskolázási terv, a részvétel sok esetben meghiúsul, vagy mert nem indul el a tanfolyam, vagy mert nincs meg az anyagi forrás, vagy pedig azért, mert nincs lehetőség hosszabb ideig helyettesíteni a kollégákat. Emellett az utolsó két szervezeti önértékelés még mindig egyértelműen mutatja, hogy a munkatársak elégedetlenek az egyéni és csoportos erőfeszítések jutalmazásának mértékével és minőségével, valamint a szervezet stratégiai céljaival kapcsolatos továbbképzések minőségével és hozzáférhetőségével is. A vezető a lehetőségeket kihasználva egy-egy kiemelkedő teljesítményt szakmai díjakra történő felterjesztéssel ismert el (ld. 3.1 alkritérium).

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

Elért pontszám:	2018	17,56	2021	28,52	2024	30,69
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

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. A belső levelezőlistán kevés javaslat, hozzászólás érkezik, munkaértekezleteken aktívabbak a munkatársak. A fejlesztési tevékenységekben, fejlesztési projekteken (pl. pályázatok megvalósításában) minden munkatárs részt vesz. 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 végzettséggel rendelkezik, az elmúlt években számtalan szakmai képzésen vettünk részt, mindenhol sikeresen. A munkatársak használókhoz való hozzáállására vonatkozó felméréseken csak pozitív visszajelzések érkeztek. Az önértékeléseken mindig markánsan megjelent a vélemény, miszerint az egyéni és csoportos teljesítmények elismerésének és jutalmazásának gyakoriságával a munkatársak elégedetlenek. A könyvtár támogatja a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységekben való önkéntes részvételt, így például önkéntes véradást, vagy szemétyűjtési akciókat.

2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- A feladatok és felelőségek megfelelő szétosztása.
 - A munkaköri leírásokat – a munkavállalóval egyeztetve – a könyvtárigazgató többször frissítette, legutóbb 2023 októberében.
- Az egyéni és csoportos erőfeszítések jutalmazása.
 - Nem történt változás.
- Szisztematikus életpálya- és kompetenciafejlesztés.
 - Nem történt változás.
- A szervezet stratégiai céljaival kapcsolatos továbbképzések minősége és hozzáférhetősége.
 - Nem történt változás.



Fejlesztendő területek

- Az egyéni és csoportos erőfeszítések jutalmazása.
- Szisztematikus életpálya- és kompetenciafejlesztés.
- A szervezet stratégiai céljaival kapcsolatos továbbképzések minősége és hozzáférhetősége.

8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.2. alkritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

Elért pontszám:	2018	n. a.	2021	67,30	2024	72,14
------------------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------	--------------

A használt vagy rontott, egyoldalas papírokat újrahasznosítjuk, rendezvényeinkre papír alapú meghívót nem nyomtatunk és nem postázunk. A kapcsolattartásban az azonnali üzenetküldő szolgáltatásokat részesítjük előnyben a telefon helyett. 2022-ben az alábbi rezsicsökkentő intézkedéseket vezettük be:

- alapterületünk csökkentése
- a világítást illetően teljes körű energetikai felújítás
- nyitvatartás csökkentése
- nyári időszakban klímahasználat korlátozása
- téli időszakban belső hőmérséklet maximalizálása
- csak olyan rendezvények szervezése, melyek semmilyen formában (honorárium, vendéglátás) nem terhelik a költségvetést.
- meleg víz elzárása központilag

2019-től bevezettük a szelektív hulladékgyűjtést a műanyag és papír hulladékokra vonatkozóan a könyvtár három részében, 2021-től pedig saját szelektív hulladéktároló edénybe gyűjtjük az így összegyűlt hulladékot. 2019-től a kikölcsönzött könyvhöz vászonszatyrot is lehet kölcsönözni, 2023-ban pedig mobiltelefon-gyűjtő edényt is elhelyeztünk.

A könyvtárról 2023-ban 149 cikk, tudósítás, interjú jelent meg a médiában, elsősorban a helyi újságban, hírportálon és a városi televízióban, kizárólag pozitív hangvétellel. (ld. 6.1 alkritérium).

A közösségi szolgálatos diákok közreműködésével „Kattints velünk!” programot indítottunk 2016-ban az idősebb korosztály számítógépes ismereteinek bővítésére. A 2014 őszen induló, havi rendszerességgel tartott nyitott biblioterápiás foglalkozásunk a MűKedvelő címet viseli: az általában három órára tervezett találkozók rögzített időpontban és helyszínen zajlanak (gyermekkönyvtár, minden hónap harmadik szombatja, délután két óra), és a beszélgetés alapjául és a biblioterápia eszközeül szolgál az irodalmi alkotás. A nyitott csoportfoglalkozások célja az olvasás megszerettetésén



túl az önismeret-fejlesztés, a különböző kommunikációs és az egyéni életminőség javítását segítő, támogató képességek, készségek fejlesztése, hiszen a szépirodalom remek lehetőség arra, hogy az ember jobban megismerje önmagát, saját és mások viselkedésének mozgatórugóit. 2014 februárjában hoztuk létre az ötven éven felüliek bevonásával a LélekVitamin Klubot. A csoport minden hónap harmadik szerdáján találkozik a könyvtárban. A foglalkozások témáját közösen döntenek el, komoly témákat dolgoznak fel érdekesen és színesen. A klub célja, hogy az ötven feletti korosztály számára közösséget építsünk. 2012 őszén az orosházi Nyugdíjas Pedagógusok Egyesületével közösen hívtuk életre a Nyugdíjas pedagógusok Justh Zsigmond olvasóköreit. A kör tagjai havonta találkoznak a zenei könyvtárban, ahol előadásokat hallgathatnak meg, beszélgethetnek friss irodalmi élményeikről. A csoportok munkájába bárki bármikor bekapcsolódhat. Jelentős az elektronikus ügyintézés segítségével végzett tevékenysége a könyvtárnak (Bursa Hungarica, ügyfélkapu, oltásregisztráció). 2017 januárjában együttműködési megállapodást kötöttünk a Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesületével. Az orosházi körzeti csoport találkozóit a könyvtárban tartja, a csoport vezetője itt találkozik rendszeresen a tagokkal, a látássérült olvasók tájékoztatására podcastot készítünk.

Külön is említést kell tenni a gyermekkönyvtárról. Lényeges elemei a gyermekkönyvtári munkának a könyvtárbemutató foglalkozások, ahol óvodások és általános iskolások tehetik meg közösen az első lépést könyvtárunk felé. Az óvodás csoportoknak elsősorban drámapedagógiai módszerekkel tartunk foglalkozást, így számukra is érdekessé tesszük a könyvtárat. Rendszeresen tartunk általános iskolásoknak rendhagyó órákat, ahol a gyerekek különféle témákat dolgoznak fel közösen, könyvtári környezetben, a gyermekkönyvtárosok irányításával. Minden évben nagy érdeklődés mellett rendezzük meg ingyenes nyári játszóház sorozatunkat, ahol különböző kézműves-technikák elsajátítására van lehetőség, és újra szervezünk nyári olvasótáborokat is. Munkájuk elismeréseként 2019-ben a gyermekkönyvtáros kollégák átvehették a legszínvonalasabb, legkreatívabb gyermekkönyvtárnak járó VándorBagoly díjat.

A pandémia idején új szolgáltatásokat vezettünk be, melyek a társadalmi felelősségvállaláshoz kapcsolódnak: Könyvet házhoz, KönyvtárPont, online beiratkozás, online iskolai közösségi szolgálat, Mesekosár. Ezen szolgáltatások a veszélyhelyzetet követően is megmaradtak.

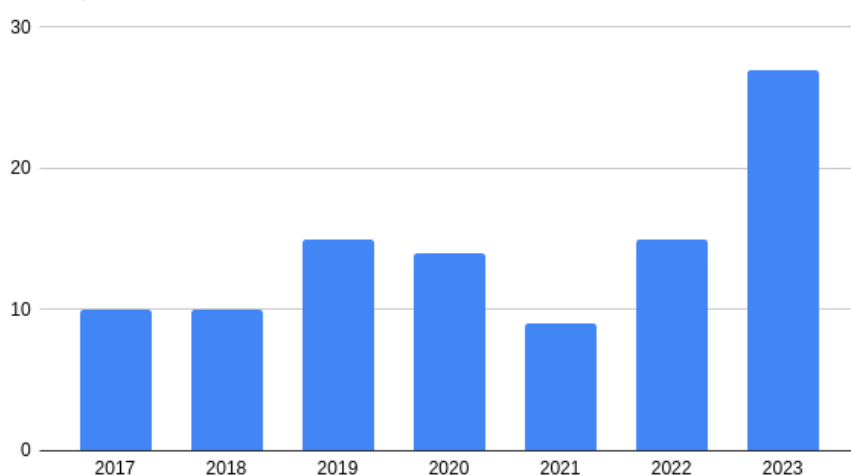
A Mesekosár projekt célja, hogy – a koronavírus-járvány közben, majd az azt követő időszakban is – a mesekosarakkal újra jelen legyen a legkisebbek életében is a könyv és a könyvtár. A szolgáltatás lényege, hogy a gyermekkönyvtár összeállít az óvodáknak – egyszerre 6 óvodának – egy-egy mesekosarat, ami 25-30 új, igényes, friss megjelenésű könyvből áll. A mesekosarakat eljuttatjuk az óvodákba, és ott hagyjuk olvasásra két hónapig. Két hónapnyi használat után a könyvtár visszaveszi a kosarakat, majd újabb óvodákhoz viszi el a könyveket. A két hónap során a könyvekből az óvodapedagógusok felolvashatnak, a gyerekek lapozgathatják azokat, olyan formában, olyan rendszer



alapján, ahogyan ezt az adott óvoda a legjobbnak látja. Az óvodákkal készített elégedettségi kérdőív értékelését a [honlapunkról lehet letölteni](#).

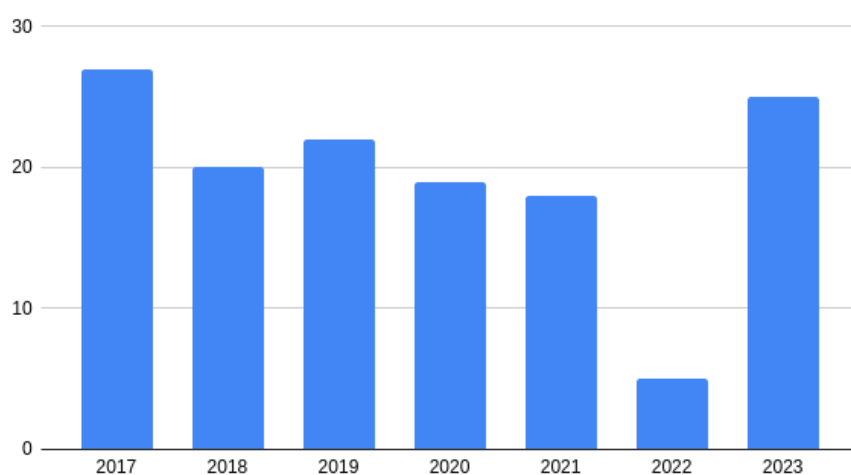
A könyvtár munkatársainak többsége kerékpárral vagy gyalog jár munkába. Évente egyszer – Justh Zsigmond halálának évfordulóján, az Országos Könyvtári Napok programsorozat részeként – kerékpáros kirándulást szervezünk Justh Zsigmond sírjához Gádosra. 2023-ban először fordult elő, hogy a Pünkösdi Zarándoklatért Egyesülettel közösen szerveztük meg a túrát.

Kerékpártúrán résztvevők száma



Szintén évi egy alkalommal véradási lehetőséget biztosítunk a vért adni szándékozó önzetlen, segítőkész emberek számára, ahol a könyvtár munkatársai közül is többen a karjukat szokták nyújtani. 2023-ban a Táncsics Mihály Gimnázium tanulói is ellátogattak a könyvtári véradásra.

Könyvtári véradáson résztvevők száma



Már több éve hagyomány, hogy az Európai Méhnyakrák Megelőzési Héten az Orosházi Mályvavirág Ponttal közösen szervezünk programot. 2024-ben bekapcsolódtunk az Állatbarát könyvtár kezdeményezésbe is.



2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- A használók, a munkatársak és az érdekelt felek közösségi munkájának támogatásához kapcsolódó tevékenységek és programok szervezése.
 - Lehetőséget biztosítunk az 50 órás iskolai közösségi szolgálat teljesítésére a könyvtárban.
- A használók közötti hatékony tudásmegosztás és információcsere támogatása.
 - Kattints velünk! program, valamint az olvasókör tagjainak előadásai. A 2024-es önértékelésből kiderült, hogy ezzel kapcsolatban még mindig van hiányérzet a munkatársak között.
- Egészségmegőrzés és balesetvédelem tematikájában programok szervezése.
 - Európai Méhnyakrák Megelőzési Hét az Orosházi Mályvavirág Ponttal közösen.
 - Kerékpártúra.
 - Véradás.
- A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérések és értékelések készítése.
 - 2023-ban elégedettségi felmérést készítettünk a Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete orosházi csoportjának tagjaival.

Fejlesztendő területek

- A használók közötti hatékony tudásmegosztás és információcsere támogatása.

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

9.1. alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

Elért pontszám:	2018	73,50	2021	102,38	2024	107,68
------------------------	-------------	--------------	-------------	---------------	-------------	---------------

Ami a használói eredményeket illeti, 2019 januárjától a könyvtárhasználatra vonatkozó adatokat folyamatosan, havi rendszerességgel gyűjtjük, közös online csoportban elemezzük, majd minden hónap első munkaértekezletén közösen is megbeszéljük. Az elemzés során – ugyanazokat a szempontokat figyelembe véve – külön vizsgáljuk az adott egy hónap adatait évekre visszamenően, az adott év hónapjainak eredményeit egymáshoz hasonlítva, valamint a januártól az adott hónap végéig tartó teljes időszak eredményeit a korábbi évek hasonló időszakához viszonyítva. A vizsgált eredménymutatók:

- Regisztrált használó
- Új beiratkozott olvasó
- Érvényesített olvasó
- Kölcsönzött dokumentum (TextLib)
- Kölcsönzött + hosszabbított dokumentum (TextLib)



- Kölcsönző+hosszabbító olvasók száma
- Rendezvények száma
- Rendezvényeken résztvevők száma
- Számítógéphasználat (felnőtt)
- Személyes helybeni használat
- Bevételek

Nagyon fontos ehhez hozzátenni, hogy ennél lényegesen több adatot mérünk, amelyeket az éves statisztikai jelentésben rendszeresen megadunk, és lehetőséget biztosítunk az összehasonlításra.

Az adatok összevetésénél több olyan szempont is van, amit mindenképp figyelembe kell venni. Az egyik a nyitva tartott napok száma, ami az elmúlt években a járvány- és a gazdasági helyzet miatt nagyon különbözően alakult. A másik, hogy mekkora az alapterületünk nagysága, amely 2017 óta folyamatosan csökkent: előbb a földszinti számítógépes terem és az addigi hátsó folyosót, majd 2022 októberében a gyermekkönyvtári területünket is átadtuk a Petőfi Művelődési Központnak, azaz 27%-kal kisebb területen kell ugyanazokat a szolgáltatásokat ugyanolyan színvonalon biztosítani, mint korábban. Végül még egy mutató, ami nem elhanyagolható, amikor éves szinten hasonlítunk össze adatokat: Orosháza lakossága folyamatosan csökken, amíg 2015-ben még 29394 lakosa volt a városnak, 2024-ben már csak 26899.

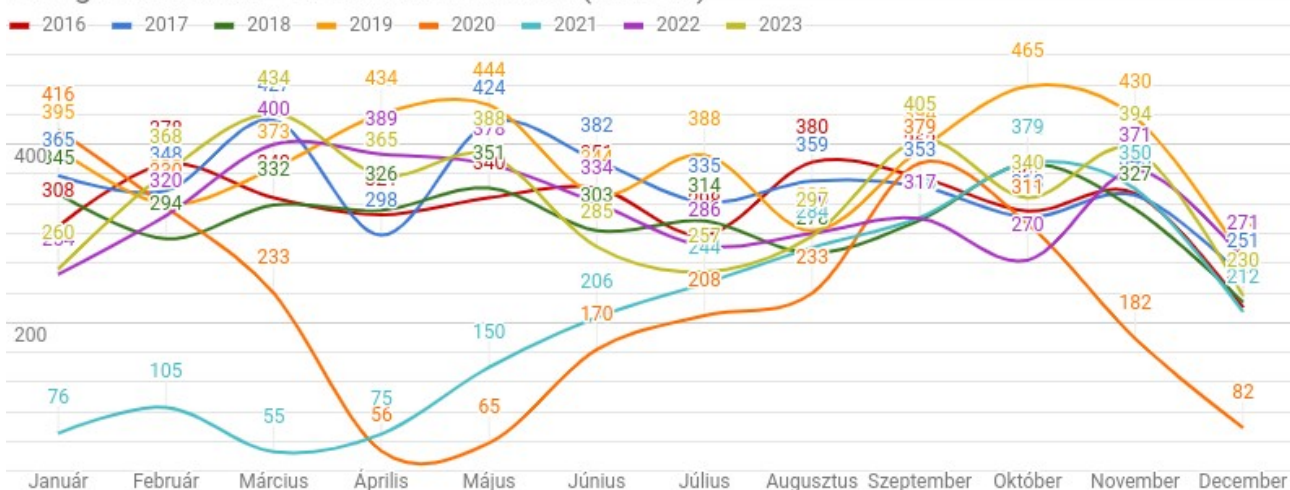
Hogy néhány példát is megmutassunk, vegyük először a Regisztrált használók számát, ami azt vizsgálja, hogyan alakul a regisztrált – azaz beiratkozott – olvasók száma az év során. Regisztrált használónak számítunk mindenkit, aki az adott év bármely napján érvényes olvasójeggyel rendelkezik. Ezért kezdő dátumnak mindig az előző év január elsejét számítjuk, a befejező dátum pedig az adott év december 31-e. Ebben a sorban szemmel látható a járványhelyzettel járó visszaesés után az emelkedő tendencia.

Regisztrált használó

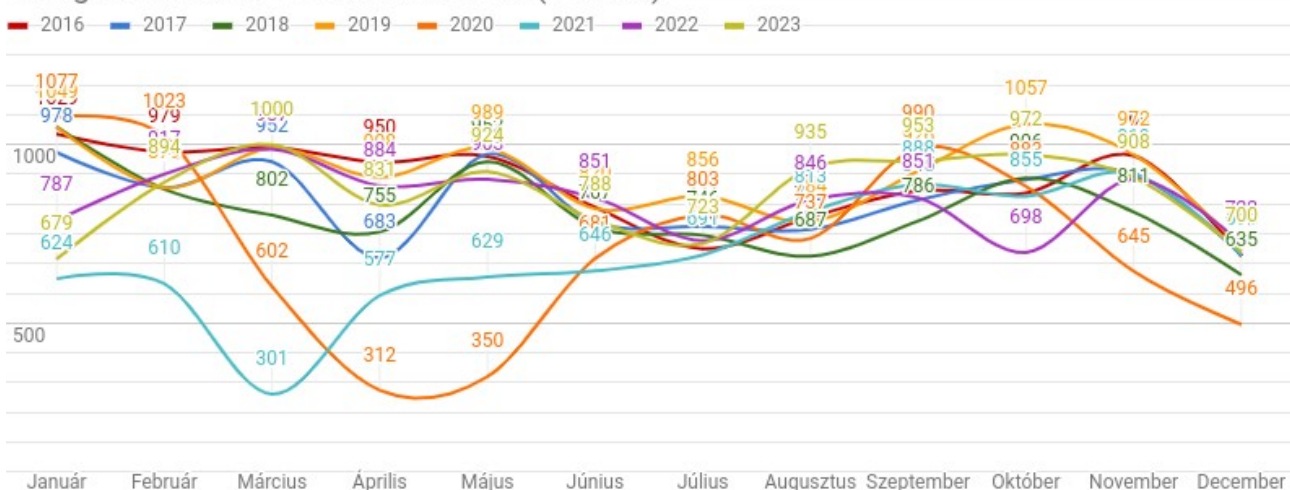


A TextLib integrált könyvtári rendszeren belül azt is vizsgálni szoktuk, hogy egy-egy éven belül hogyan alakulnak a látogatói számok a 14 éves aluli és azon felüli könyvtárhasználók esetében. Az alábbi három diagram ezt mutatja az első két grafikonon külön-külön, majd összesítve.

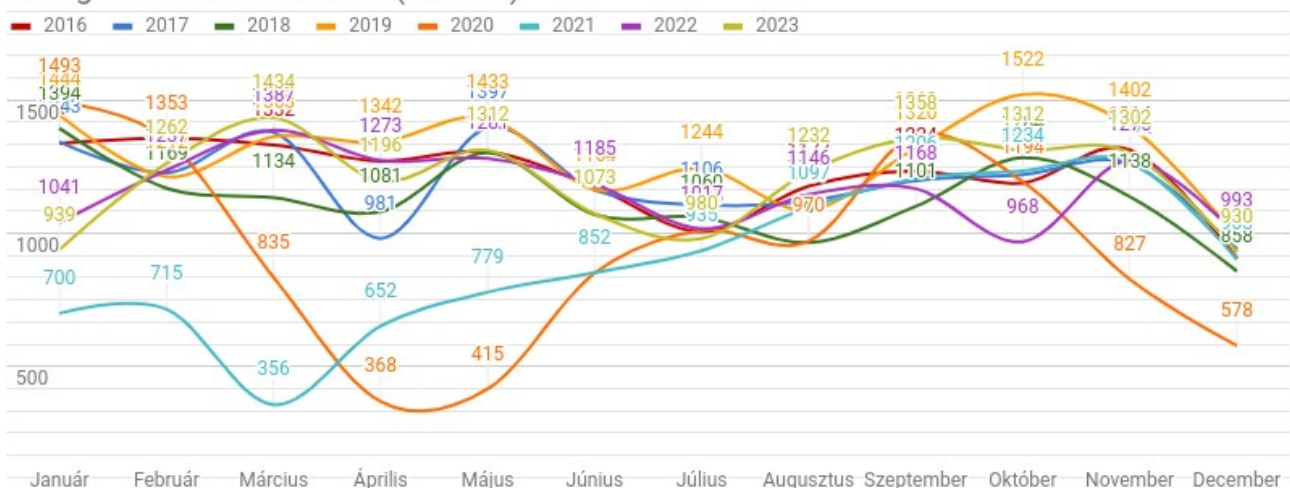
Látogatók száma - 14 éves és fiatalabb (TextLib)



Látogatók száma - 14 évnél idősebb (TextLib)

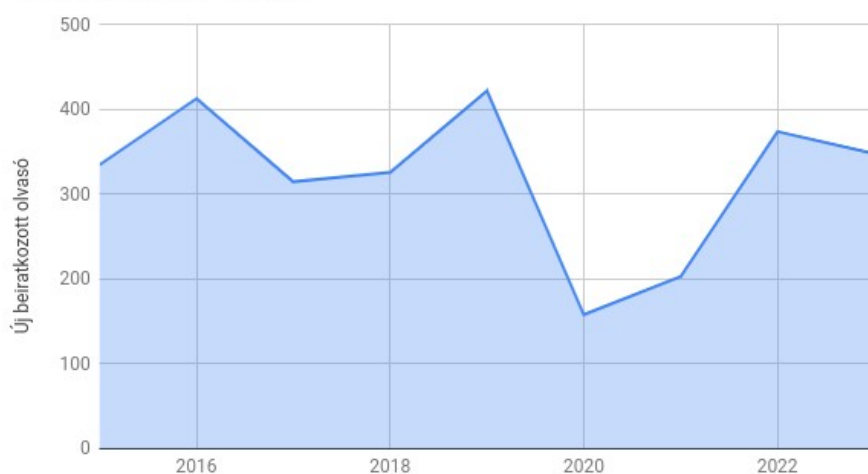


Látogatók száma - összes (TextLib)



Az Új beiratkozott olvasók számában már visszaesés tapasztalható, de itt érdemes újra felhívni a figyelmet a nyitvatartásra: amíg 2022-ben 270 napot volt nyitva a könyvtár, 2023-ban csak 247-et.

Új beiratkozott olvasó



Ha a nyitva tartott napok számát figyelembe vesszük, még inkább örömteli a kölcsönzött dokumentumok számának alakulása, ami emelkedő tendenciát mutat.

Kölcsönzött dokumentum



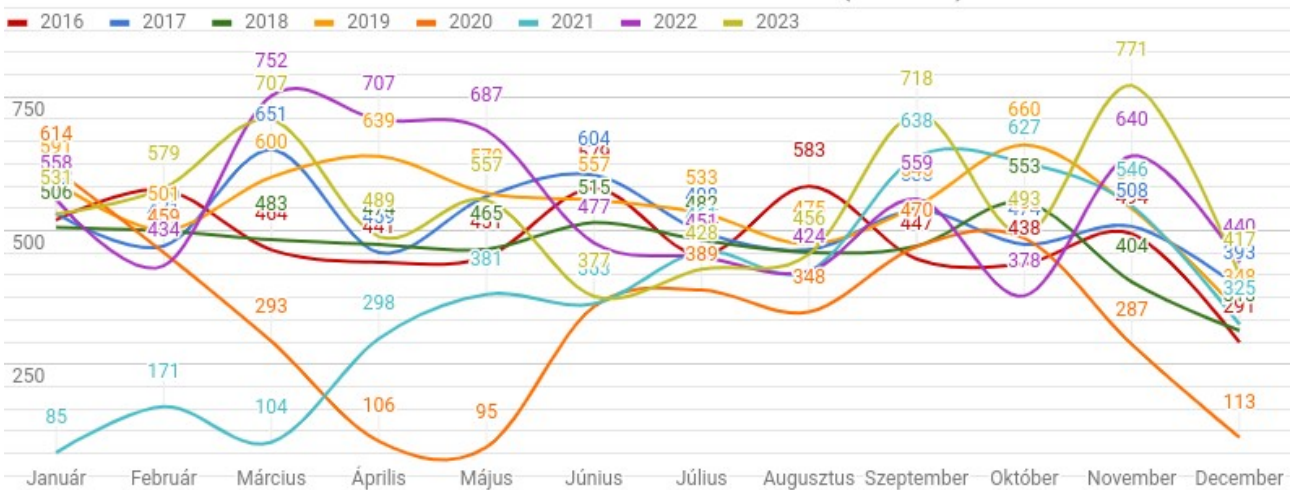
Itt érdemes megnézni a számokat napi átlagra lebontva is egy külön táblázatban, hiszen a fejlődés így különösen szembeötlő (a táblázat sajnos még így sem pontos, hiszen 2020-ban hivatalosan ugyan zárva voltunk hosszabb ideig, de a kölcsönzést egyéb módokon meg tudtuk oldani, pl. házhoz szállítás, KönyvtárPont):

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kölcsönzött dokumentum	25004	26607	27420	25913	27601	21490	21961	26345	26869
- Napi átlag	86,82	91,75	94,55	92,55	97,88	124,94	122,01	97,57	108,78

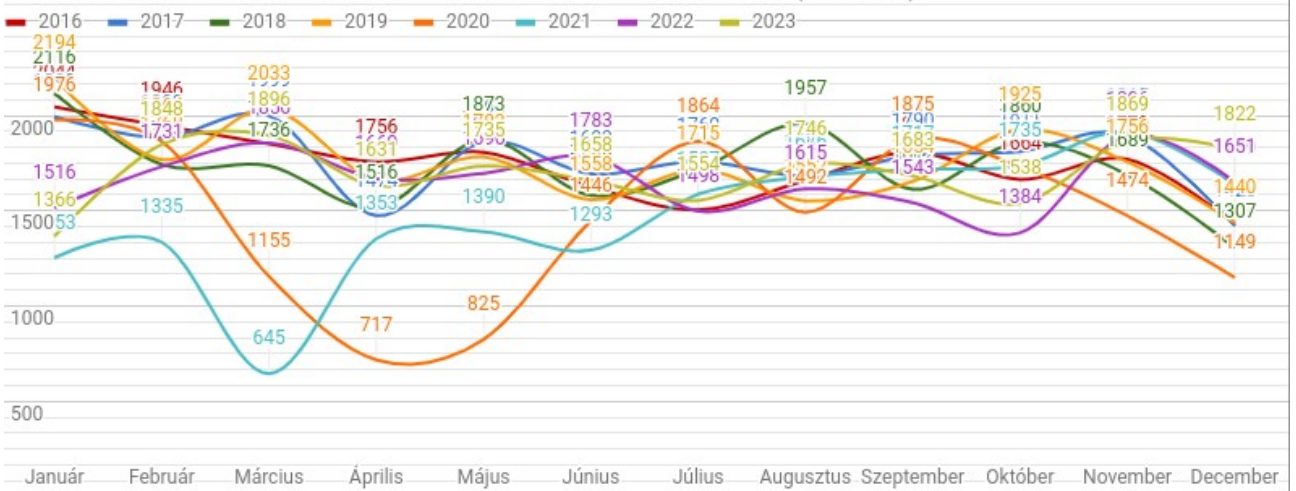


A kölcsönzött dokumentumok számának alakulását szintén mérjük életkori megoszlás alapján is:

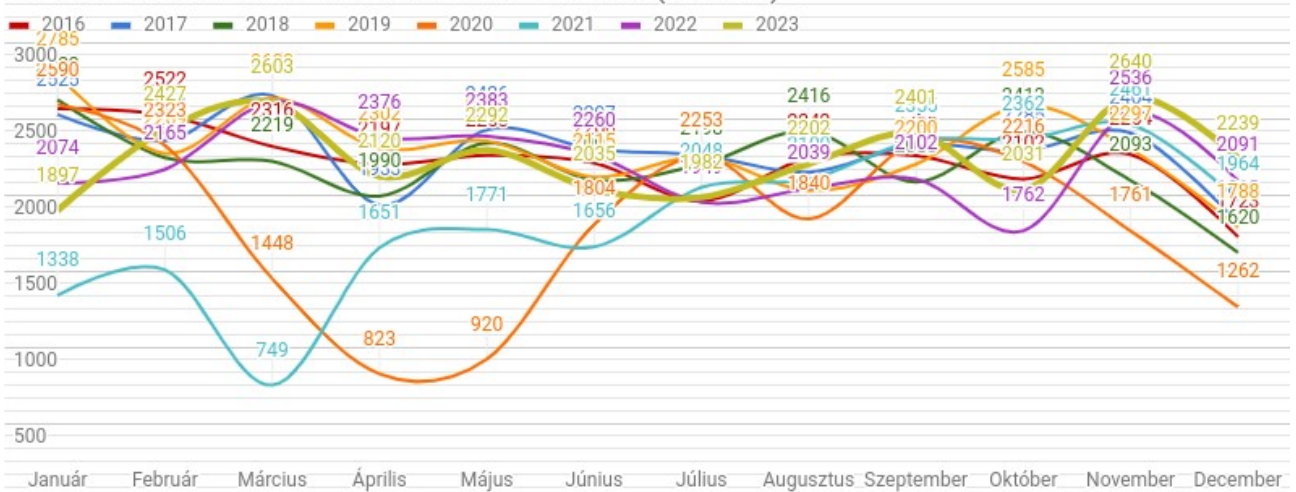
Kölcsönzött dokumentumok száma - 14 éves és fiatalabb (TextLib)



Kölcsönzött dokumentumok száma - 14 évnél idősebb (TextLib)



Kölcsönzött dokumentumok száma - összes (TextLib)



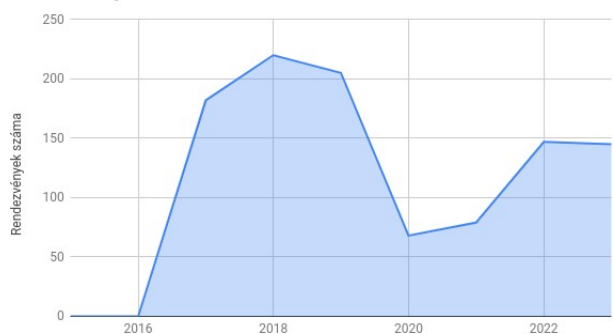
Ha az arányokat nézzük, a legdrámaibb csökkenést a számítógép-használatban tapasztalhatjuk, ami a 2015-ös rekordhoz képest a negyedére esett vissza. Erre több magyarázat is van, így például 2015-ben még tartott az Erzsébet-pályázat, melynek keretein belül nagyon sok nyugdíjasnak segítettünk a regisztrálásban, ezzel párhuzamosan a könyvtárban is nőtt a wifi-használók száma (amit külön tartunk nyilván), és ezzel el is jutottunk a legnyilvánvalóbb tényig: ma már szinte mindenkinek lapul egy internet-hozzáféréssel rendelkező okostelefon a zsebében.

Számítógéphasználat

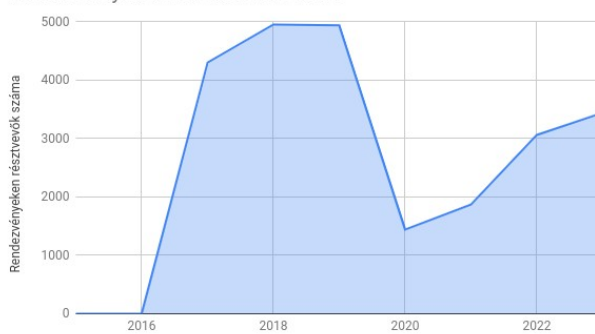


A rendezvények száma szintén csökkent 2019-hez képest, ami részben a kisebb területtel, részben a pénzügyi lehetőségeink kedvezőtlen változásával, részben a könyvtárosok számának csökkenésével, részben pedig a könyvtárhasználók szokásainak megváltozásával, nagyobb óvatosságával indokolható. A személyes helybeni használók számának csökkenése elsősorban ennek, de még inkább a számítógép-használat visszaesésének a következménye.

Rendezvények száma



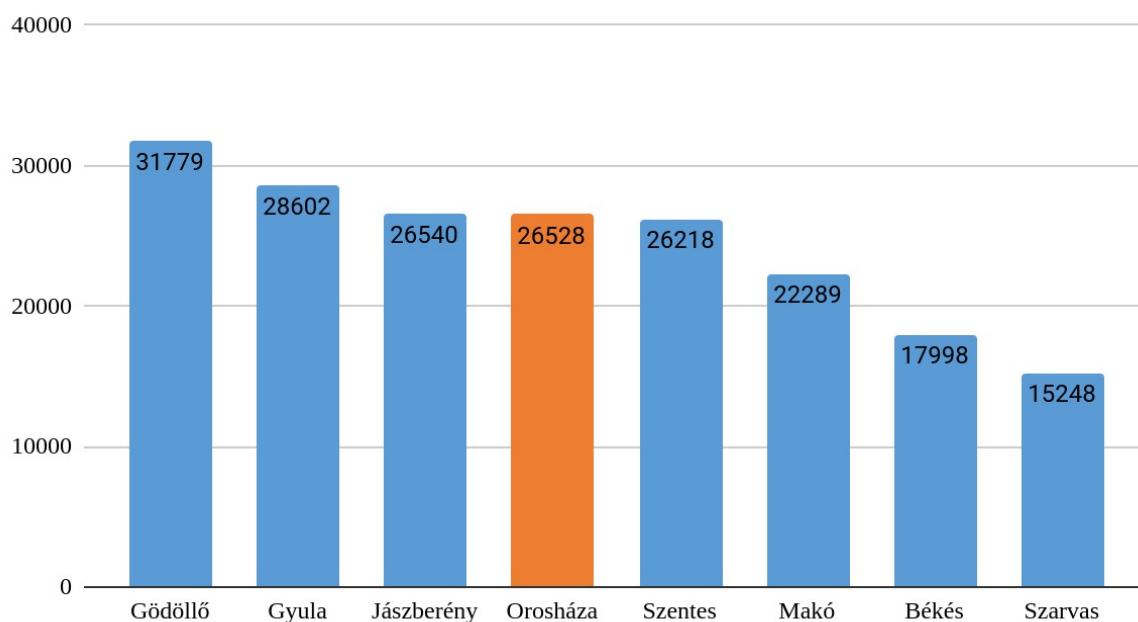
Rendezvényeken résztvevők száma



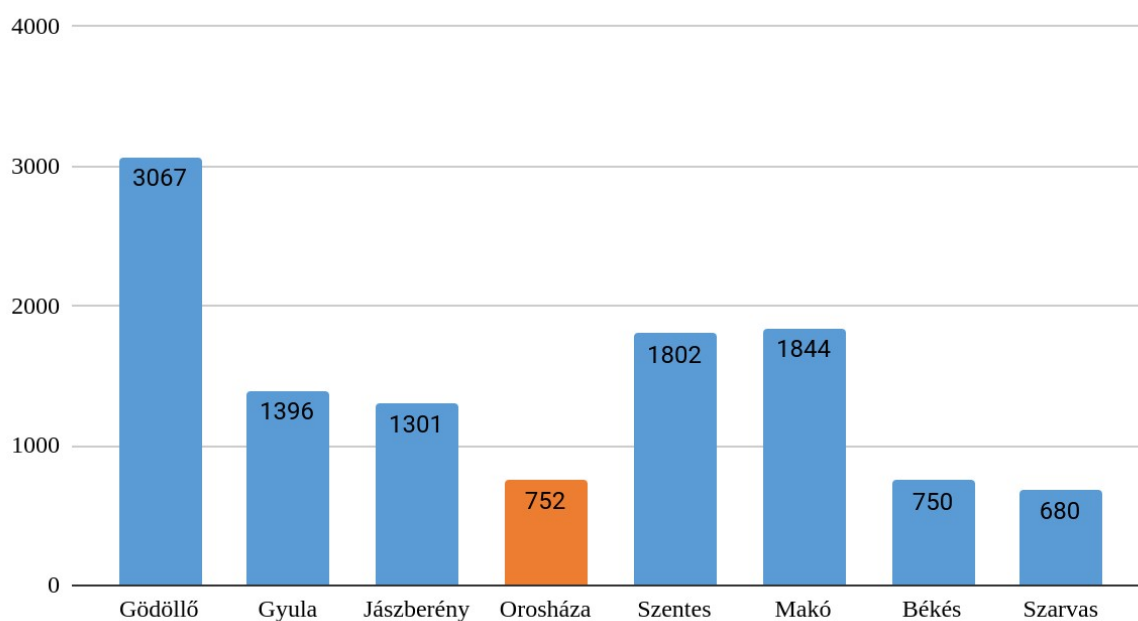
Az adatokat vizsgálva összességében megállapíthatjuk, hogy a pandémiát megelőző eredmények elérése a regisztrált olvasók vagy éppen a kölcsönzött dokumentumok számát illetően még kisebb könyvtári alapterületen, kevesebb könyvtárossal sem lehetetlen feladat, a rendezvényeket és a számítógépes szolgáltatásokat tekintve ugyanakkor – a fent részletezett okok miatt – már szerényebb célokat kell megfogalmazni. A jelenlegi kedvezőtlen gazdasági-pénzügyi helyzet mindenesetre pozitívan befolyásolhatja a könyvtár szerepét: ha a könyvek árai továbbra is ilyen meredeken emelkednek, többen a kölcsönzést választják majd a vásárlás helyett, miközben a helyben olvasás, helyben tanulás népszerűsége is tovább emelkedhet.



2023-ban [benchmarking elemzést](#) végeztünk 8 könyvtár mutatóit vizsgálva. Az összehasonlításban olyan települési könyvtárak adatait gyűjtöttük le a Könyvtári Intézet adatbázisából, melyek hasonló lakosságszámmal rendelkeznek, mint az orosházi könyvtár:



A teljesítménymutatók elemzése elérhető a dokumentumban, most csak az adottságról egy adat. Az orosházi alapterület már 2021-ben is az egyik legalacsonyabb volt, ez 2023-ra további 150 m²-rel, 600 m²-re csökkent (sajnos a 2022-es adatok még 2023 végén sem voltak elérhetőek, így kénytelenek voltunk a 2021-es számokkal dolgozni). Azonban a 2021-es adatokat látva is megdöbbentő a különbség az alapterület ellátottságban.



A központi és fenntartói támogatások mellett sikeresen élt a könyvtár pályázati lehetőségekkel is, a Minősített Könyvtár Cím 2020-as elnyerése óta az alábbi pályázatokon szerepeltünk sikeresen:

2020:

- A koronavírus-járvány terjedési kockázatának csökkentésére szolgáló eszközök beszerzése (NKA): 189.900,- Ft
- Családbarát szolgáltató hely

2021:

- A könyvtári tájékoztató rendszer korszerűsítése, könyvtártörténeti és könyvtárismertető kiadvány megjelentetése, honlapfejlesztés (NKA): 1.000.000,- Ft

2022:

- Családbarát szolgáltató hely
- (T)örök olvasótábor megvalósítása (NKA): 350.000,- Ft
- Könyvtári infrastruktúra fejlesztése (Emberi Erőforrások Minisztériuma támogatás, kedvezményezett: Orosháza Város Önkormányzata): 15.000.000,- Ft

2023:

- Reformkori olvasótábor (NKA): 400.000,- Ft
- Innovatív, új szolgáltatások bevezetése (NKA): 800.000,- Ft

2021-ben megfogalmazott fejlesztendő területek megvalósítása

- A könyvtár szolgáltatásaihoz rendelhető eredménymutatók. Feladat: a könyvtárhasználók számának növelése.
 - A regisztrált könyvtárhasználók száma a pandémia óta folyamatosan emelkedik, de még nem éri el az azt megelőző szintet.

Fejlesztendő területek

- A könyvtár szolgáltatásaihoz rendelhető eredménymutatók. Feladat: a könyvtárhasználók számának növelése.

Összegzés

Az adottságkritériumok tekintetében összességében pozitív változások figyelhetők meg az önértékelésben, ugyanakkor a munkatársak ösztönzése, bátorítása, munkájuk elismerése, jutalmazása és továbbképzése területén még nagyon sokat kell fejlődnie a könyvtárvezetésnek. Ezen a téren a jelenlegi legfontosabb feladat a dolgozói elégedettségmérések készítése. Szintén előrelépés figyelhető meg az eredménykritériumok értékelésében, és az itt feltárt fejlesztendő területek nagyon hasonlóak



az adottságkritériumoknál megfogalmazott feladatokhoz: az egyéni és csoportos erőfeszítések jutalmazása, szisztematikus életpálya- és kompetenciafejlesztés.

A sokat hangoztatott tézis, miszerint a minőségirányítás folyamata sohasem tekinthető lezártnak, ebben a beszámolóban is tetten érhető: csak a januári önértékelés és a jelen szakmai beszámoló áprilisi megírása között is számos új problémát oldottunk meg, miközben már számos új problémát is beazonosítottunk, melyek megoldásra várnak. A fejlesztendő területek egy része kibővült olyan szempontokkal, melyek néhány hónapja még meg sem fogalmazódtak, miközben más részét úgy teljesítettük, hogy elég volt néhány egyeztetés hozzá. Mind az önértékelések, mind a szakmai beszámoló azt mutatja, hogy messze állunk a tökéletességtől, de talán azt is igazolja, hogy törekszünk a fejlődésre.

A könyvtárakban folyamatos a változás. Mi abban hiszünk, hogy ha a könyvtár a változásokat elfogadja, kezeli és előnyé formálja, a változások minőségi eredményekkel fognak párosulni. Ezt jelenti számunkra a minőségirányítás.

Orosháza, 2024. május 2.

