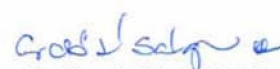


Könyvtárak Minőségi Működésének
Értékelési Rendszere
a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban

szakmai beszámoló



Békés, 2018. június 15.


Erdősné Sági Mária
igazgató



EREDMÉNY KRITÉRIUMOK értékelése	26
6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények.....	26
6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye	27
6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	33
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	39
7.1. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján.....	40
7.2. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján.....	42
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	45
8.1. alkritérium: A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól.....	45
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények	47
9.1. alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	47

Bevezető

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár fenntartója Békés Város Önkormányzata. Intézményünk 1949-ben nyert elhelyezést jelenlegi működési helyén, a város főterén álló a városképet meghatározó műemlék épületben, a bérházban. A könyvtár 2010 óta viseli Dr. Püski Sándor könyvkiadó nevét.

Napjainkban intézményünk tevékenységét 750 m²-es alapterületen, három részlegben végzi: gyermekkönyvtár, felnőtt kölcsönző és olvasóterem. A könyvtárnak meghatározó szerepe van a város közkönyvtári ellátásában, részlegeiben korszerű, magas színvonalú szolgáltatást biztosít látogatóinak. A felnőtt és gyermek olvasószolgálat mellett a helyismereti gyűjtemény, az olvasóterem, a zenei részleg, a folyóirat-olvasó, valamint a zenei gyűjtemény is várja az érdeklődőket. A könyvtári tevékenység mellett a város kulturális és közösségi életének a központja is.

A könyvtár önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv, mely saját előirányzatai és előirányzatai felett rendelkezni jogosult.

Szakmai céljaink elérése érdekében a könyvtári szolgáltatásokat minél több emberhez kívánjuk eljuttatni Békés városában. Munkánkban fontos az innováció, amely a szolgáltatások korszerűsítését és új szolgáltatások bevezetését is jelenti. Cél a könyvtári szolgáltatások olyan társadalmi csoportokhoz való eljuttatása is, akikkel eddig nem tudtuk a kapcsolatot felvenni. A könyvtári közösségfejlesztő programok segítségével a városban élők körében erősödik a helyi közösségekhez való tartozás érzete, a szolidaritás és a lokálpatriotizmus.

A minőségi könyvtári szolgáltatások, a közösségi térként való működés, a digitális tartalomszolgáltatás, az olvasásfejlesztés és az állomány szakszerű építése a legfontosabb könyvtárszakmai feladataink.

A Békés Városi Püski Sándor Városi Könyvtárban 2015 márciusában kezdődött meg a minőségirányítás bevezetésére irányuló munka. A könyvtárunk munkatársai elméleti szinten már 2011-től el kezdtek ismerkedni a minőségmenedzsment szemlélettel, módszerekkel, technikákkal: a hét fő szakmai munkatárs közül három részt vett a kecskeméti Katona József Megyei Könyvtár által indított „Minőségmenedzsment a könyvtárban” című 120 órás képzésen.

Munkánkban nagy segítséget jelentett, hogy a Nemzeti Kulturális Alap két alkalommal is támogatta szakmai felkészülésünket a Minősített Könyvtári Cím megszerzéséért. A nyertes pályázatok lehetővé tették, hogy külső szakértő segítségével kezdjük el a belső képzést, amelyen minden szakmai munkatárs részt vett. Közös csapatmunkával elkészültek a minőségirányítás dokumentumai, amelyek érvényessége kiterjed a vezetőre, a munkatársakra, a minőségirányítási rendszer által szabályozott összes területre.

A dokumentumok tartalmazzák az általunk meghatározott minőségirányítási alapelveket, a minőségirányítási rendszerünk leírását, a könyvtár minőségpolitikáját, a gyakorlati tevékenység szabályozását, a minőségügyi rendszer működtetését a folyamatosan változó körülmények között.

Minőségpolitikai nyilatkozat

Könyvtárunk a tevékenységeit a minőségi alapelvek szerint szervezi és működteti: partnerközpontúság, folyamatos fejlesztés, felelősségteljes munkavégzés, csoportmunka. A

fejlesztéseinket felmérésekre, elemzésekre és szakmai konzultációkra alapozzuk. Versenyképes, az igényekhez igazodó, az esélyegyenlőségi alapelveket figyelembe vevő szolgáltatásokkal növeljük a könyvtárhasználók körét és intézményünk elismertségét.

Partnereink elvárásait, elégedettségét rendszeresen mérjük, a mérési eredményeket figyelembe vesszük tevékenységünk során. Eredményeinket, értékeinket több csatornán, hatékonyan kommunikáljuk. Folyamatainkat szabályozzuk, ellenőrizzük, szükség esetén módosítjuk. Naprakész tudással rendelkező, motivált, elkötelezett munkatársakkal érjük el a közösen megfogalmazott célokat.

A stratégiai terv

A könyvtárak működését egyre több tényező befolyásolja. A szakmai megújulásokon kívül az intézménynek alkalmazkodnia kell a politikai, társadalmi, a gazdasági, technológiai és jogi környezet változásaihoz is. Ebben a folyamatosan változó helyzetben a könyvtárnak olyan válaszokat kell adni a környezet kihívásaira, amelyek elősegíti az intézmény céljainak, a használók és a fenntartó igényeinek megvalósítását. Ennek a munkának eszköze a stratégiai terv elkészítése. A tervben a külső változások figyelembevételével és a saját lehetőségeket számba véve, a könyvtár megfelel a vele szemben támasztott igényeknek, és lehetőséget teremt, hogy megvalósíthassa küldetését.

A stratégiai szemlélet kialakításával és alkalmazásával a könyvtár igazodni tud a társadalomban, gazdaságban történő változásokhoz, folyamatos megújulásával egy dinamikus fejlődő intézménnyé válik, mely maga is aktív részese a változásoknak, nem tétlen szenvedője.

A stratégiai terv a könyvtár küldetésnyilatkozatán és jövőképén alapszik, a külső és belső környezeti elemzés, valamint a könyvtárhasználói elégedettségmérés figyelembevételével, minden munkatárs aktív közreműködésével készült.

Küldetésnyilatkozat

Nyilvános könyvtárként a minőségi alapelvek és a felhasználók igényeinek figyelembevételével, folyamatosan fejlődve, mindenki számára biztosítjuk az információkhoz való szabad hozzáférést.

Az egyéni önmegvalósítás érdekében támogatjuk az önképzést, hozzájárulunk az olvasáskultúra fejlesztéséhez, csökkentjük a digitális szakadékot és segítjük a hátrányos helyzetűek integrálódását.

Szolgáltatásainkkal, programjainkkal a helyi és egyetemes kulturális értékek közvetítésével a közösségi élet egyik központjaként működünk.

Jövőkép

A jövőben vezető szerepet töltünk be a város és vonzáskörzetének információszolgáltatásában, kulturális és közösségi életében.

Hagyományos könyvtári funkciók mellett korszerű, innovatív technológia alkalmazásával biztosítjuk a teljes könyvtári rendszer és a digitális szellemi kulturális értékek elérését. Célunk, hogy felkészült könyvtárosok segítő közreműködésével, versenyképes

szolgáltatásainkat kulturált, akadálymentes környezetben, a személyes kapcsolatokat megtartva nyújtjuk az egyre növekvő használói kör számára.

Önértékelés

A minőségfejlesztési munka során valamint a könyvtár dolgozói megismerkedtek a minőségirányítás alapfogalmaival. A szakszerű felkészülés érdekében könyvtárunk minőségügyi szakértőt kért fel a szakmai munka irányítására. A belső képzéseken valamennyi szakmai munkatársunk részt vett. Az előadások, foglalkozások a csoportos munka segítették az ismeretek elsajátítását, az elköteleződés kialakítását.

A sorozatos együtt munkálkodás, a csapatépítő tréning, a munkaidőn túli szabadidős rendezvények erősítették a csapatszellemet, hozzájárultak a szervezeti kultúra fejlesztéséhez.

A minőségirányítási ismeretek, a megfelelő szervezeti kultúra kialakítása a szervezeti önértékelés lefolytatása során nagyon fontos. Az értékelési folyamatba bevontuk a szakmai munkatársakat. Felkészülésünk folyamán minden évben elvégeztük az önértékelést, összesen három alkalommal.

A tevékenység lépései a következőképpen zajlottak:

- Közös ismerkedés a dokumentummal
- Megbeszéltük, értelmeztük az egyes kritériumokat, a pontozási szempontokat.
- Megbeszéltük, hogy mindenki önállóan pontozza a kritériumokat Az adott pontokat érvekkel kell majd alá támasztanuk: miért és mi alapján adtuk a pontszámot.
- A kritériumok közös áttekintése, pontozása.
- A munkatársak indokolták pontjaikat, különös tekintettel azokra, ahol nagy eltérések mutatkoztak
- Mindegyik kritérium esetében sikerült konszenzust kialakítanunk.

Összegezve elmondható, hogy az elmúlt időszak eredményesen telt: a könyvtár szakmai munkatársai megismerték a teljes körű minőségmenedzsment alapjait, rendszerét és sikerült kialakítani az elköteleződést. A minőségi szemlélet kedvezően befolyásolta szolgáltató tevékenységünket, a különböző problémákhoz való hozzáállást. A szakértő irányításával végzett csoportmunka javította a belső kommunikációt.

Szervezeti önértékelés a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) alapján

2. kategória: 8 fő szakmai munkatárs, az önértékelés során elért pontszám: **692,41** pont

ADOTTSÁG KRITÉRIUMOK értékelése

1. kritérium: Vezetés

A könyvtár megfelelő működéséért a vezető egy személyben felelős. A vezető elkötelezett azért, hogy könyvtár szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezze, hogy azok a felhasználók mindenkori igényeit a lehető legmagasabb színvonalon legyenek képesek kielégíteni.

A könyvtár igazgatója az intézményi alap- és minőségirányítási dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartását magára, és minden munkavállalója számára kötelező érvényűnek tekinti és a minőség folyamatos fejlesztését valamennyi munkatársától elvárja. A felkészülés során a könyvtárunk minden dolgozója elköteleződött a TQM elvei és módszerei iránt. A kollégák ismerik és alkalmazzák a minőségirányítási rendszer dokumentumait.

1.1 alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

A könyvtár Küldetésnyilatkozatát, Jövőképét és Minőségpolitikai nyilatkozatát magunkra nézve kötelező érvényűnek tekintünk.

A küldetésnyilatkozatot és a jövőképet közös munkával fogalmaztuk meg, amelyen részt vettek a munkatársak és a vezető is. A könyvtár minőségi működése szempontjából legfontosabbnak vélt kifejezések, fogalmak alapján összeállítottuk a nyilatkozatot és a jövőképet. A felvázolt fogalmak összeírása során figyelembe vettük a fenntartó elvárásait, több éves könyvtári tapasztalatainkat, a könyvtárhasználók körében végzett interjúk, felmérések eredményeit.

A küldetésnyilatkozat, a jövőkép megfogalmazása és a stratégiai terv elkészítése után megkezdtuk a működéshez szükséges egyéb dokumentumok átdolgozását, amely még jelenleg is tart.

Az alap- és minőségirányítás dokumentumai nyomtatott formában a könyvtár részlegeiben, az irodában megtekinthetők mindenki számára. A munkatársak elektronikus formában a belső hálózaton is elérik. A könyvtár honlapján elérhetők az alapidokumentumok: SZMSZ, Alapító okirat, Jövőkép és Küldetésnyilatkozat, beszámoló, munkatervek és egyéb dokumentumok könyvtárhasználók és a partnerek számára.

A könyvtárhasználati szabályzatunk a módosított 1997. évi CXL. törvény által előírt alapján fogalmazza meg a jogokat és kötelezettségeket. A fenntartó jóváhagyásával az ingyenesség korhatára 18 év. A fogyatékkal élők, közgyűjteményi és kulturális intézmények dolgozói szintén ingyenesen vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Kedvezményben részesülnek a pedagógusok, 70 év alatti nyugdíjasok. A szabályzat az egyenlő bánásmód elvét követi, a könyvtár nem elkötelezett egyetlen vallás, világnézet vagy politikai irányzat mellett sem.

A külső környezetünk feltérképezését a PGTTJ analízis alapján végeztük el: Vizsgáltuk a Politika, Gazdaság, Társadalom, Technológia, Jog területét. A stratégiai terv elkészítésekor elemzés anyagára támaszkodtunk. A munkatársak minden szinten a szervezet alapját jelentik.

A könyvtár akkor teljesít jól, ha a munkatársai elkötelezettek iránta, képességeiket a szervezet érdekében használják. A munkatársak megnyerésének érdekében olyan munkahelyi légkört alakítottunk ki, amelynek eredménye: motiváltság, elkötelezettség a szervezeten belül, innováció és kreativitás a szervezet céljainak előmozdításában.

A szervezeti kultúra fejlesztése rendkívül fontos feladat. Az intézmény akkor hiteles a külvilág felé, ha a kollektíva ismeri, magáénak érzi a könyvtár céljait, feladatait, és ennek megfelelően cselekszik.

1.2 alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

A könyvtári munkaszervezet kiépítése, folyamatos fejlesztése, megfelelő személyzettel való kitöltése, a munkakörök meghatározása, a könyvtári munka rendjének megszervezése a vezető feladata. A könyvtárunk kis létszámú, szervezeti felépítése horizontális: a dolgozók könyvtári feladatkörök szerinti munkaegységekbe csoportosulnak, a szervezeti egységek egymással mellérendelt viszonyban állnak. A szervezet felépítését sohasem lehet véglegesnek tekinteni, állandóan alkalmazkodni kell az új feladatokhoz, változásokhoz.

A vezető minden egyes dolgozó részére meghatározza a felelősségi és hatásköröket a Munkaköri leírásban. A munkaköröket folyamatosan igazítjuk a változó körülményekhez.

A munkatársakat érintő változásokat a heti rendszerességgel megtartott munkaértekezleten megbeszéljük. A változások szükségességét indokoljuk, vizsgáljuk a hatásait a további munkánkra nézve. A véleménynyilvánítás biztosított minden munkatárs számára. A vezető nyitott a kollégák újító javaslataira is. Az információk közlése történhet szóban, emailben és a belső hálózaton.

A vezető tevékenysége során alkalmazza a minőségirányítási módszereket. Évek óta támogatja a tudatos felkészülést: három fő elvégezte a minőségmenedzsment tanfolyamot. A kollektíva két éven át belső képzésen vett részt, amelyet külső minőségügyi szakértő irányított. Minőségirányítási és kommunikációs munkacsoport működik, kijelölt felelőssel. A PDCA ciklust megismertük, alkalmazása esetenként még nem automatikus.

Elkészítettük a belső és külső kommunikációs tervünket a partnerkapcsolatok fejlesztése, szabályozása érdekében. A külső kommunikáció tervezése során beazonosítottuk a partnereinket és elkészítettük a partnerlistát. A külső partnerekkel való kapcsolattartás célját, módját, felelősét A célcsoportokkal való kommunikáció részletei c. 2. számú melléklet tartalmazza.

A könyvtár belső kommunikációjának hatékony működése szintén elengedhetetlen, hiszen a személyek és a különböző részlegek közötti folyamatos és kétoldalú kommunikáció nélkül nem működhet jól a szervezet. A szabályozás segíti a szervezeten belüli kommunikációs csatornák alkalmazását, biztosítja az információ szabad áramlását.

A belső kommunikáció céljára alkalmazható formák: munkaértekezlet, vezetői tájékoztató (szóbeli és írásbeli), belső értesítők, helyi hálózat.

1.3 alkritérium: A vezetői támogatás és példamutatás

Az intézmény első embereként fontos a személyes példamutatás, a közösen lefektetett szervezeti célok és értékek első számú képviselője. Az intézmény munkatársai akkor teljesítenek maximálisan, ha olyan magas a szervezet iránti elkötelezettség érzése, hogy a szervezeti célok elérésén túl az egyéni céljaik eléréséhez is hozzásegíti őket. Ehhez szükséges a szervezeten belül olyan motivációs légkört biztosítani, mely a munkatársakat kreativitásra, minőségi szolgáltatások előállítására ösztönzi.

A belső kommunikáció több csatornán keresztül valósul meg a munkatársak és a különböző szervezeti egységek között. Szóbeli tájékoztatásra nyújt lehetőséget a heti rendszerességgel megtartott munkaértekezlet, valamint a belső telefonhálózat. Írásbeli kommunikáció emailben, a belső hálózaton, Google naptáron, Google drive-on történik. Folyamatos feladat a belső kommunikációs csatornák aktív használata, hatékonyabbá tétele.

A vezető segíti az egyéni célkitűzéseket és tekintettel van az egyéni körülményekre, rugalmasan kezeli az adódó magánéleti problémákat. A munkatársakat a tervezésbe, végrehajtásba bevonja, velük szorosan együttműködve hoz felelős döntéseket. Fontos, hogy minden kolléga érezze saját munkájának fontosságát, hiszen az egész az egyes részekből áll össze.

A munkatársak munkájának értékelése fontos feladat, melynek célja, hogy feltárja a munkatársak munkavégzésének erősségeit, fejlesztendő területeit, segítse a képzési igények és célok megfogalmazását, motiváljon eredményesebb munkavégzésre. Fontos a rendszeres vezetői értékelés mellett az alkalmankénti szóbeli elismerés.

A minőségirányítási belső képzés által meghonosodott könyvtárunkban a csoportmunka.

A vezető támogatja a munkatársak továbbképzésen való részvételét, mert célja a felkészült, korszerű ismeretekkel rendelkező kollektíva kialakítása. A munkatársak szakmai tudásukat továbbképzéseken túl, belső képzéseken és önképzéssel, szakmai programokon, konferenciákon való részvétellel fejleszthetik.

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

A kommunikációs stratégiánk célja a könyvtárunkkal szemben támasztott valós és látens társadalmi igényeknek megfelelően kialakított szolgáltatások és intézményi működés minél szélesebb körű, hatékony kommunikálása és a megváltozott, korszerű könyvtárkép köztudatba történő beépítése. Az igazgató első számú felelőse a könyvtár kommunikációs tevékenységének. Ennek érdekében rendszeres kapcsolatot alakított ki a könyvtár fenntartójával és a könyvtár működését befolyásoló döntéshozókkal. A vezető részt vesz az Oktatási, Kulturális és Sportbizottság és a képviselőtestületi üléseken. A fenntartó önkormányzat az könyvtár éves beszámolójából és munkatervéből képet kap a könyvtárban folyó munkáról.

A könyvtár vezetője jó kapcsolatot tart fenn az oktatási, kulturális és szociális intézményekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal és a médiával.

Számos együttműködési megállapodást írtunk alá a különböző szervezetekkel egy-egy fontos szakmai feladat és pályázati cél megvalósítása érdekében.

Elkészítettük a külső kommunikációs stratégiánkat, a partner kapcsolatok fejlesztése, szabályozása érdekében. Részletes, naprakész partnerlistánk van, meghatároztuk a kapcsolattartás módját.

A kulturális ágazat jelenlegi kiemelt céljai közt szerepel a „kulturális alapellátás” rendszerének kidolgozása és bevezetése, illetve ehhez kapcsolódóan a kulturális közösségfejlesztés, közösségi innováció, közösségi tervezés. A szakpolitikai célok megvalósítása a kulturális alapellátást nyújtó települési könyvtárak tevékenységének fejlesztését igénylik.

A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020 a könyvtárak feladatát a digitális kompetenciák elsajátítása, a digitális szakadék csökkentése, és a digitális tartalmak közzététele területén jelöli ki. Ezeket a feladatokat beépítettük a stratégiai tervbe.

A könyvtár munkatársai az új szakmai trendek megismerése érdekében szakmai konferenciákon, a Magyar Könyvtárosok Egyesülete programjain, érdekképviselői szervezetek tevékenységében is részt vesznek.

2. kritérium: Stratégia

A stratégiai terv a könyvtár küldetésnyilatkozatán és jövőképén alapszik, a külső és belső környezeti elemzés, valamint a könyvtárhasználói elégedettségmérés figyelembevételével, minden munkatárs aktív közreműködésével készült.

A stratégiánk átfogó célja: a minőségi irányelvek figyelembevételével a hatékonyság érdekében szabályozzuk a munkafolyamatainkat, kidolgozott stratégia alapján kommunikálunk, erősítjük a csapatszellemet, és képzésekkel folyamatosan fejlesztjük szakmai tudásunkat. Meglévő kapcsolatainkat ápoljuk, és törekszünk azok minél szélesebb körű bővítésére. A használói igények alapján alakítjuk és modernizáljuk az épületet és környezetét, bővítjük szolgáltatásainkat.

A stratégia meghatározza a könyvtár jövőbeli tevékenységét, szolgáltatásait, fejlesztéseit. A végrehajtás érdekében a tervet szükséges átlátható, mérhető részcélokra bontani, esetünkben ez éves cselekvési tervet jelent.

A megvalósítás során időnként felül kell vizsgálni a kijelölt célokat és amennyiben szükséges, be kell avatkoznunk. 2017-ben újra áttekintettük a belső és külső környezetet változásait és módosításokat hajtottunk végre stratégiai terven.

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

A stratégiai tervezés megvalósításának folyamata az érdekeltek bevonásával történt, elvárásaik és igényeik figyelembevételével. A munkatársak közösen beazonosították a partnereket: fenntartó, társadalmi partnerek, könyvtárhasználók.

A könyvtár stratégiai terve illeszkedik a település, a régió és a könyvtári terület stratégiai céljaihoz is. A terv elkészítését gondos gyűjtő, elemző munka előzte meg, amelyben minden munkatárs kapott egy-egy területet. A helyi politikai, társadalmi, gazdasági technológiai és jogi helyzet elemzését segítették a városfejlesztési programjai: Békés város ifjúsági és kulturális koncepciója, Békés Város Önkormányzatának Gazdasági Programja, Békés Város Környezeti Fenntarthatósági Terve. A dokumentumok a könyvtár működése szempontjából fontos adatok gyűjtését teszik lehetővé és hatékonyabbá tehetik további munkánkat.

A tervező munka megköveteli a könyvtár működésével, teljesítményével kapcsolatos adatok gyűjtését is: statisztika, teljesítménymutatók, költséghatékonysági elemzések.

A stratégiai terv építkezik a SWOT elemzés során feltárt külső és belső környezeti feltételekre. A csoportmunkával elvégzett felmérés megmutatta könyvtár a belső erősségeit és gyengeségeit, valamint a feltárta a külvilágban rejlő lehetőségek és a ránk leselkedő veszélyeket.

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

A stratégiai a terv a belső és külső körülmények elemzése alapján készült összhangban a jövőképpel és küldetésnyilatkozattal. Részt veszünk a megyei és az országos szakmai tapasztalatcseréken és az ott szerzett információkat beépítjük a működésünkbe.

Rendszeresen mérjük a használók elégedettségét, vizsgáljuk a helyi társadalom demográfiai adatait, művelődési, könyvtárhasználati szokásait és azok alakulását. A változásokat figyelembe vesszük szolgáltatásaink fejlesztésénél. Elemezzük a fenntartó elvárásait, véleményét, tájékoztatjuk terveinkről, sikereinkről. Az oktatási, kulturális és szociális intézményekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal és a médiával aktív párbeszédet folytatunk. A szóbeli megállapodások mellett sok esetben együttműködési szerződéseket írtunk alá a különböző szervezetekkel egy-egy fontos szakmai feladat és pályázati cél megvalósítása érdekében.

A munkatársak elégedettségének mérése fontos a szervezeti kultúra továbbfejlesztése szempontjából.

2.4. alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben

A kulturális szaktárca elvárása, hogy a könyvtár a közösségi tér szerepét növelje, hangsúlyozza a város életében. Városközponti helyezkedésünk kiváló lehetőséget nyújt erre, a belső terek jelenlegi elrendezése azonban számtalan nehézséget jelent számunkra. Az átalakítás átgondolt tervező munkát igényel.

Munkánkban fontos az innováció, amely a szolgáltatói terek megújítása mellett a meglévő szolgáltatások korszerűsítését és új szolgáltatások bevezetését és is jelenti.

Az ifjúsági részleg kialakítása a gyerekkönyvtárból a felnőtt könyvtárba való átmenetet segítené a tizenévesek számára.

Az épület belső udvara kihasználatlan, pedig a terület rendezése után kiváló szabadtéri közösségi helyé lehetne alakítani.

Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében meg kellene oldani az akadálymentesítést: korlátlifttek elhelyezése, mosdók akadálymentesítése és felújítása a földszinten és emeleten.

Az önkormányzat megrendelésére az akadálymentesítési terv elkészült, a megvalósítás forráshiány miatt késik.

Az elmúlt években a következő innovatív szolgáltatásokat vezettük be: Két hét egy mese/novella, ünnepi könyvheti könyvárusítás, Könyvet házhoz, Irodalmi Svédasztal Családfakutatás, Filmklub.

Az EFOP-3.7.3-16-2017-00326 sz., Iránytű a világban, c. projektünk 33.037.151,- Ft támogatásban részesült. A projektben 26 hónapra 12 tanulási programot terveztünk, 10 különböző tematikával, összesen 672 órában, 129 résztvevővel, jelentős részben hátrányos helyzetűek számára. A projekt keretében hagyományos programjainkat új elemekkel bővítve szervezzük a résztvevőknek.

Az új célcsoportoknak új tevékenységet, programokat terveztünk:

A képek világa: a digitális képszerkesztés alapjai havi szakkör, A velünk élő múlt foglalkozássorozat, Évszakok-jeles napok, Bütykölde műhelyfoglalkozás havi szakkör

3. kritérium: Munkatársak

3.1. alkritérium: Emberierőforrás-menedzsment

Önkormányzati fenntartású intézmény lévén az intézmény engedélyezett létszáma kötött, ezért a vezetőknek kicsi a mozgástere. A könyvtár kollektívája kis létszámú, jelenleg 8 fő főállású munkavállalóból álló szervezet: 1 fő igazgató, 4 fő szakirányú főiskolai végzettségű könyvtáros, 1 fő középfokú végzettségű segédkönyvtáros, 1 fő nem szakirányú főiskolai végzettségű könyvtári asszisztens, 1 fő informatikus.

A könyvtár szervezeti felépítése horizontális: a dolgozók könyvtári feladatkörök szerinti munkaegységekbe csoportosulnak, a szervezeti egységek egymással mellérendelt viszonyban állnak. Egy szervezet felépítését sohasem lehet véglegesnek tekinteni, állandóan alkalmazkodni kell az új feladatokhoz, igényekhez.

A kollektíva iskolai végzettsége és kompetenciái szempontjából illeszkedik a stratégiai tervhez. Az elvégzendő feladatokhoz kapcsolódva biztosított a megfelelő humán erőforrás, megtörtént a feladatmegosztás, a feladatkörök és a felelőségi körök pontos meghatározása.

A munkatársak közösen kidolgozták az egyéni teljesítményértékelés szempontjait, amelyek célja az alkalmazottak munkájával kapcsolatos erősségek és gyengésségek feltárása értékelő, fejlesztő céllal. Az egyéni teljesítményértékelést évenként egyszer végezzük el és dokumentáljuk a tapasztalatokat, közösen kijelöljük a fejlesztendő területeket.

Az irányítás, az ellenőrzés és a belső kommunikáció rendjét kidolgoztuk és közzétettük.

Támogatjuk a munkatársak számára a munka és a magánélet közötti egyensúly megteremtését.

Az egyének teljesítményének erkölcsi elismerése megtörténik, anyagi jellegű jutalmazásra a költségvetésben ritkán nyílik lehetőség. A jutalmazási ösztönző rendszer kidolgozása folyamatban van.

A csapatszellem, az összetartozás érzésének növelése érdekében szervezetfejlesztő és csapatépítő tréningen és munkaidőn túli közös programokon vettünk részt

3.2. alkritérium: A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

Az egyes munkaköri feladatok ellátásához szükséges képzettséget, szakmai ismereteket, kompetenciákat, a szervezeti viselkedésnormákat meghatároztuk.

Közös munkával elkészült a kollektíva tudástérképe. Az elemzés megmutatta, hogy mely területeken hiányos a tudásunk, kinek mely területen kell fejlődnie. A felmérés segítette a kollégák továbbképzésének tervezését. Az egyéni képzési igényeket az intézményi stratégiai célokhoz igazítottuk. A következő időszakra szóló továbbképzési terv jelenleg készül a stratégiai terv figyelembe vételével. A finanszírozás mellett gondot jelent az alacsony létszám miatt a képzésen résztvevők helyettesítése.

A munkatársak szakmai tudásukat továbbképzéseken, belső képzéseken és önképzéssel is fejleszthetik. A minőségfejlesztés keretében 2015 és 2017 között belső képzést folytattunk minőségirányítási szakember vezetésével, amelyen minden szakmai dolgozó részt vett.

A belső továbbképzések témájának kiválasztása általában a szolgáltatások minőségének javítása, a változások menedzselése érdekében történik.

A kollégák a szakmai programokon, konferenciákon való részvétellel is bővítették a szakmai ismereteiket. A könyvtáros találkozók lehetőséget biztosítanak más könyvtárak jó gyakorlatának megismerésére, helyi alkalmazására.

3.3. alkritérium: A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A belső kommunikációs terv elkészítésével és alkalmazásával erősödött a párbeszéd a munkatársak és a részlegek között. A belső kommunikáció több csatornán keresztül valósul meg a munkatársak és a különböző szervezeti egységek között. Szóbeli tájékoztatásra nyújt

lehetőséget a heti rendszerességgel megtartott munkaértekezlet, valamint a belső telefonhálózat. Írásbeli kommunikáció emailben, a belső informatikai hálózaton is történhet.

A munkatársak részt vesznek a hosszú és rövid távú tervek készítésében. Az elképzelések és javaslatok bemutatására, megbeszélésére a lehetőség biztosított. A döntést közösen hozzuk meg, az érvek ellenérvek felsorakoztatása után.

A stratégiai tervet valamennyi munkatárs részvételével állítottuk össze és évente felülvizsgáljuk és aktualizáljuk. A tervben szereplő célok öt évre szólnak, az évenként lebontott feladatokról az adott évre cselekvési terv és ennek teljesítését dokumentáló beszámoló készítünk.

A munkatársak aktívan részt vesznek az innovatív, alkotó gondolkodást kívánó feladatokban: pályázatírás, rendezvények szervezése, részvétel a felhasználóképzésben stb.

A munkavégzéshez szükséges megfelelő munkakörülmények biztosítottak, a munkaegészségügyi és a balesetvédelmi előírások teljesülnek. Biztosított az egyenlő bánásmód, az esélyegyenlőség és a sokszínűség elve.

A csapatszellem, az összetartozás érzésének növelése érdekében szervezetfejlesztő és csapatépítő tréningen és munkaidőn túli közös programokon vettünk részt.

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások

A könyvtár működése szempontjából rendkívül fontos feladat a jó kapcsolati rendszer kialakítása, a létrejött kapcsolatok ápolása, tartalommal való megtöltése.

A könyvtárnak a társadalmi partnerein kívül különös gondot kell fordítania a könyvtárhasználókra, akik igénybe veszik a szolgáltatásokat.

Elkészítettük a belső és külső kommunikációs tervünket a partner kapcsolatok fejlesztése, szabályozása érdekében. Részletes, naprakész partnerlistánk van, meghatároztuk a kapcsolattartás módját.

4.1. alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

A könyvtár jó kapcsolatot ápol a fenntartóval, az oktatási, kulturális és szociális intézményekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal és a médiával.

A partnerek közül szinte mindegyik ágazatban kezdeményeztünk közös projektet. Együttműködési megállapodást kötöttünk több szervezettel is egy-egy fontos szakmai feladat és pályázati cél megvalósítása érdekében: pályázat megvalósítása, iskolai közösségi szolgálat,

könyvkiadás stb. A vállalkozói szférában cél a kölcsönösségen alapuló szponzori szerződések kötése.

Összeállítottuk a külső kommunikációs stratégiánkat, a partnerkapcsolatok fejlesztése, szabályozása érdekében. Részletes, naprakész partnerlistánk van, meghatároztuk a kapcsolattartás módját. Törekszünk partneri körünk bővítésére. A külső partnerekkel való kapcsolattartás célját, módját, felelősét A célcsoportokkal való kommunikáció részletei c. tartalmazza.

A kulturális ágazat jelenlegi kiemelt céljai közt szerepel a kulturális közösségfejlesztés, közösségi innováció, közösségi tervezés. A szakpolitikai célok megvalósítása a kulturális alapellátást nyújtó települési könyvtárak fejlesztését igénylik.

A Nemzeti Infokommunikációs Stratégia 2014-2020 a könyvtárak feladatát a digitális kompetenciák elsajátítása, a digitális szakadék csökkentése, és a digitális tartalmak közzététele területén jelöli ki.

A könyvtár munkatársai az új szakmai trendek megismerése érdekében szakmai továbbképzéseken vesznek részt.

4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Célunk, hogy a könyvtárhasználók minél magasabb szintű szolgáltatásokat vehessenek igénybe. A kisvárosi lakosságot kiszolgáló intézmény jellegéből adódóan a könyvtárhasználók nagy részét ismerjük. Napi, heti, de a havi rendszerességgel megjelenő olvasók közül is sok személyes kapcsolatot ápolunk. Ezek a kapcsolatok rendkívül fontosak a könyvtár életében, hiszen releváns, a jó kapcsolatra épülő, őszinte visszajelzésekkel gazdagodhatunk általuk. Ezzel a lehetőséggel igyekszünk is élni és rendszeresen kikérjük olvasóink, látogatóink véleményét a könyvtár működésével kapcsolatban.

Legyen a hozzánk betérő könyvtárfelhasználónak bármilyen az aktuális lelkiállapota, minden esetben igyekszünk megteremteni azt a közvetlen hangvételi légkört, amelyben bárki megtalálja az önkifejezés azon módját, hogy tudassa az intézmény felé észrevételeit. A személyes kapcsolati tőkén keresztül áramló információkon túlmutatóan természetesen végzünk felméréseket használóink között papíralapon és elektronikusan, általános elégedettségi, igényfelmérő, konkrét programokkal, rendezvényekkel kapcsolatos elégedettségi kérdőívekkel, fókuszcsoporthoz beszélgetésekkel, működéssel kapcsolatos kérdőívekkel is. Elektronikusan a GoogleForms segítségével vesszük igénybe az értékeléshez, papír alapon magunk készítjük az elemzéseket. Ez utóbbira leginkább az idősebb korosztály

megszólítása miatt van szükség. A begyűjtött információk elemzéséből levonjuk a szükséges következtetéseket és amennyiben beavatkozás szükséges, alkalmazzuk azokat. Pl.: szombati nyitva tartásra vonatkozó kérdőív eredményeképpen megváltozott a hétvégi nyitva tartás. Rendszeres digitális kompetenciafejlesztő képzéseink végén kitöltött elégedettségi kérdőívekből igyekszünk felmérni a tananyagra, a képzőre vonatkozó tapasztalatokat. Ezen felmérések alapján több a gyakorlati jelleg a későbbi alkalmakon. A hozzánk érkező információkat, eredményeinket a könyvtár honlapján tesszük közzé.

A könyvtárhasználók informálására a könyvtár számos kommunikációs csatornát alkalmaz. A könyvtáron belül a faliújságon, a pultokon található aktuális szóróanyagokon keresztül tájékoztatunk. Fontos a személyes informálás, amely nem csak a könyvtár berkein belül történik, de az utca emberével szemben is szükséges megtartani a könyvtárosi szerepkört és az intézményen kívül is tájékoztatni a lakosságot. Ezen kívül hirdetünk a hagyományos alapú médián keresztül: Békési Újság, Városházi Krónika, Békés Megyei Hírlap. Hagyományosan levélben és személyesen telefonon keresztül, elektronikusan rendszeres hírlevélen keresztül, a hivatalos honlapon, a könyvtár facebook oldalán, a bekesmatrix.hu-n és a város facebook csoportjában, aktuális rendezvényekkor együttműködő külső partnereink direkt megszólításával, összhangban a külső kommunikációs tervünkkel.

A könyvtár környezettudatos működésébe az intézmény igyekszik bevonni felhasználóit is. Az energiatakarékosság jegyében a könyvtárhasználók és a dolgozók igényeit figyelembe véve, csak szükségszerűen használjuk a világítótesteket, fűtési szezonban a kellő mértékű és hatékonyságú szellőztetést részesítjük előnyben. Hulladékgazdálkodásunkat lehetőségeinkhez mérten igyekszünk szelektíven megoldani. Csupán a szükséges mennyiségű papírt és nyomtatófestéket használjuk az irodai jellegű munkálatokhoz. A legtöbb esetben újrahasznosított papírt használunk.

Olvasóinknak példát mutatunk a városi takarítási akciókban (temetőrendezés, dánfoki takarítási nap) való rendszeres részvételünkkel.

4.3 alkritérium - Hatékony forrásgazdálkodás

A könyvtár önálló költségvetési szervként működik. 2017. évtől gazdálkodási tevékenységét a Békési Polgármesteri Hivatal pénzügyi osztálya végzi. Az állami és önkormányzati támogatás biztosítja a fenntartási, működtetési költségeket. Az intézmény éves költségvetési terv alapján működik.

Az intézményvezető a színvonalas munkavégzés érdekében törekszik az intézmény erőforrásainak minél jobb kihasználására és igyekszik új erőforrásokat felkutatni és bevonni. A tervező és pályázati munka sikeressége érdekében a szakalkalmazottaknak is meg kell tanulni gazdálkodni, költségszámítást végezni. A szolgáltatások fejlesztésének, előállításának is minden esetben költségvonzata van.

A fenntartói támogatás kiegészítése érdekében figyeljük az országos és helyi pályázati lehetőségeket. A pályázatokon nyert összegek a közelmúltban is nagyban segítették a szakmai munkát és a rendezvények szervezését. Törekszünk a fenntartói támogatáson kívül más pénzügyi erőforrások megszerzésére, felhasználására, saját bevételeinek növelésére. Bővítettük a térítéses szolgáltatások körét: tanfolyamok tartása, helyiségek bérbeadása. hőkötés, spirálozás, könyvkötés.

A könyvtár költséghatékonysági elemzések révén alakítja ki szolgáltatásainak árait. Elemezzük a versenytársak kínálatát is az árak képzésénél. Szponzori szerződések megkötésére törekszünk a vállalkozókkal, amelyek nem minden esetben anyagi természetűek, hanem egymás kölcsönös segítése szolgáltatásainkkal.

4.4. alkritérium: Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A könyvtár tudatos, tervszerű működéséhez szükséges a kommunikációs tevékenységének szabályozására. Könyvtárunk 2017-ben készítette el a Belső- és külső kommunikációs tervét. Célcsoportokkal kapcsolatos kommunikáció részletei c. a 2. számú melléklet a következő szempontok szerint vizsgálja a célcsoportokkal való kommunikációt: célcsoportok megnevezése, számukra küldött üzenet tartalma, kommunikációs csatorna, erősségek, fejlesztendő területek, beavatkozás, felelős, beavatkozás tervezett éve.

Az információ külső partnerekhez való eljuttatásának több célja is van:

- az intézmény jó hírének, ismertségének növelése széles körben
- fejlesztéseink, szolgáltatásaink ismertetése és a lakosság motiválása a használatra
- belső értékeink kommunikálása,
- használóink számának és elégedettségének növelése
- partnereinknek lehetőség biztosítása visszacsatolásra.

A könyvtár szolgáltatásairól, azok igénybevételének feltételeiről folyamatos tájékoztatást nyújt a város lakosságának a honlapon:

- a használat szabályairól, az érvényben lévő térítési díjakról, a kedvezményezettek köréről,

- az elérhető és igénybe vehető szolgáltatásokról,
- az aktuális rendezvényekről
- fotókkal illusztrált híradás a már megvalósult eseményekről
- könyvajánló összeállításával hívjuk fel a figyelmet az új könyvekre

A rendezvényekről és szolgáltatásokról a helyi nyomtatott és elektronikus média, valamint a közösségi média közvetítésével is tájékozódhatnak a város lakosai.

A könyvtár ismertségét a különböző rendezvények által is növelhetjük. Kapcsolódunk az országos könyves és könyvtári ünnepekhez és az éves kiemelt akciókhoz, évfordulókhöz. A Belső- és külső kommunikációs terv szabályozza a belső információcserét.

A munkatársak a mindennapi munkához szükséges információkról a következőképpen értesülhetnek: írásbeli kommunikációs lehetőségek: belső hálózati dokumentumtár, email, faliújság, Google drive, Google naptár. Szóbeli kommunikációs lehetőségek: szóbeli tájékoztatás, munkaértekezlet, személyes egyeztetés, tudásmegosztás, belső képzés, informális megbeszélés.

Munkánk során törekszünk a belső kommunikációs terv következetes betartására.

A vezető a feladatok kiosztásánál figyelembe veszi a dolgozók tudását és adottságait. Munkatársak motiváltak abban, hogy a tudásuk hasznosuljon. Tudástérképet készítettünk a munkatársak személyes kompetenciájának felmérése érdekében.

A munkatársak szakmai tudásukat továbbképzéseken túl, belső képzéseken és önképzéssel, szakmai programokon, konferenciákon való részvétellel fejleszthetik.

Tudásmegosztásra törekszünk: a képzésen résztvevő munkatárs beszámol a kollektívának az újonnan szerzett információkról, ismeretanyagáról.

4.5. alkritérium: IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

A rendelkezésre álló informatikai eszközeinkkel és lehetőség szerint az online, felhő-alapú szolgáltatásokat is kihasználva tudatosan kívánjuk javítani, könnyíteni és egyben egyszerűsíteni is könyvtárosi munkánkat. Elsősorban arra igyekeztünk megoldást találni, hogyan tudnánk számunkra leghatékonyabban biztosítani az információ megosztást a könyvtári részlegek között (a részlegek elhelyezése a bővítéskor könyvtár műemléki jellegéből adódóan csak szintkülönbséggel volt megoldható). A helyzetértékelést követően a kommunikációs munkacsoport irányításával elkészítettük a Békés Városi Püski Sándor

Könyvtár belső- és külső kommunikációs tervét, amely összefoglalja és rögzíti az akkor felmerülő problémákat és ezek megoldására tett intézkedéseinket.

A belső kommunikációt egyrészt a közös hálózat rendszerének kialakításával, tudatos használatával javítottuk. Másrészt a Google szolgáltatásait: Google Drive (egy dokumentum, több felhasználó, módosítás/szinkronizálás) és a naptár (rendezvények nyomon követhető, pontos időrendje) használjuk. A két lehetőség együttes használata megkönnyíti a pontos és gyors információátadást, az áttekinthető dokumentumrendszert.

A könyvtár használóit és potenciális használóit is egyre szélesebb körben próbáljuk megszólítani az internetes felületeken. Elsősorban a honlapunkon (bekesikonyvtar.hu) a békési helyi információs portálon (bekesmatrix.hu) jelentetjük meg a könyvtárral kapcsolatos híreket, információkat. A honlap akadálymentes változata is működik. Viszont a használói vélemények közvetlen fogadása a honlapon jelenleg nem működik. Korábban működött Skype alapú chat és fórum is a honlapon, de mivel a fél éves próbaidőszak alatt nem használták az olvasók, levettük a honlapról. Most az a feladatunk, hogy a kidolgozzuk a hatékonyabb működés és reklámozás módozatait és megoldjuk a moderáció kérdését. Addig a Facebook oldalon tudjuk fogadni a használói véleményeket.

A beiratkozott olvasóink (kérésre) hírlevelet is küldünk aktuális hírekről, új könyvekről, rendezvényeinkről. A potenciális használók megszólításának egyik jó eszköze a közösségi oldalakon való szereplés. Könyvtárunk a Facebook-on (<https://www.facebook.com/bekesikonyvtar/>) aktívan jelen van. Az oldalunkon az aktuális rendezvények, illetve a rendezvényekről készült fotók a legnézettebbek. A web2-s alkalmazásokkal kapcsolatos könyvtári jó gyakorlatokat is rendszeresen teszteljük és alkalmazzuk: jelenleg a friss heti és havilapjainkat népszerűsítjük a visszaeső újságolvasás fellendítésére (visszafogott emelkedést azért elértünk).

A digitális tartalmak létrehozásában és megfelelő közzétételében viszont szükség van a fejlődésre. A digitalizálás tervezésekor a helyismereti dokumentumokat jelöltük ki elsődlegesen a digitalizálásra (főként a városi kiadványok, amelyek csak nálunk találhatóak meg). Elsőként a Békés Városi Jantyik Mátyás Múzeum Békési Téka sorozatát szkenneltük. Az utómunkálatok elhúzódása (munkaerőhiány) miatt csak még nem teljes a közzététel (<http://www.bekesikonyvtar.hu/onlinedb/bekesi-teka/>). A mostani digitalizálási projektünk a Családfakutató programunkhoz kapcsolódóan a békési református anyakönyvek digitalizálása. A fotózás már majdnem teljén elkészült. Itt viszont a közzétételt kell még megtervezni és kivitelezni.

Az IKT eszközök használata során a lehetőségeinkhez és eszközparkunkhoz mérten törekednünk kell a folyamatos, színvonalas fejlődésre. Fontos feladatunk a könyvtár e-szolgáltatásainak céltudatos fejlesztése és megismertetése a felhasználókkal.

4.6. alkritérium: Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

A kollektíva kidolgozott tervekkel rendelkezik annak érdekében, hogy a könyvtár a közösségi tér szerepét hangsúlyozza. Az épület belső udvara kihasználatlan, pedig a terület rendezése után kiváló szabadtéri közösségi helyé lehetne alakítani.

A bérház épületének akadálymentesítése még nem történt meg, így a fogyatékkal élők számára csak korlátozottan tudjuk biztosítani mind a könyvtár, mind a galéria szolgáltatásait.

Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében meg kellene oldani az akadálymentesítést: korlátlifttek elhelyezése, mosdók akadálymentesítése és felújítása a földszinten és emeleten.

Az önkormányzat megrendelésére az akadálymentesítési terv 2017-ben elkészült, a megvalósítás forráshiány miatt késik.

A könyvtárban időszerűvé váltak jelentős felújítási munkák. Az említett problémák orvoslása érdekében 2017-ben a könyvtár pályázatot nyújtott be az Emberi Erőforrások Minisztériuma EFOP-4.1.8-16 kódszámú, A könyvtári intézményrendszer tanulást segítő infrastrukturális fejlesztései c. felhívására. Megpályázott összeg: 39.847.412,- Ft.

A fenntartónak jeleztük az épületüzemeltetéssel és fenntartással kapcsolatos problémákat.

A felhasználók számára fenntartott terekben biztosított a megfelelő bútorzat, számítógépes munkaállomások.

Az épület fizikai megközelíthetősége csak az utcafronton található kölcsönző részleg esetében biztosított.

A könyvtár belső helyiségeit biztosítjuk a különböző közösségi rendezvények megtartására a helyi közösségek számára.

A könyvtár ösztönzi a munkatársait és használóit az anyag- és energiatakarékosságra. közüzemi fogyasztás csökkentésére:

- tudásmegosztást tartottunk a fenntartható fejlődés, környezetbarát technológiák témájában
- a közüzemi fogyasztás optimalizálása
- a meglévő eszközök folyamatos karbantartása
- rendszeresen foglalkozunk az anyag- és energiatakarékosság témájával

5. kritérium: Folyamatok

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár munkatársai, az intézmény minőségi szempontokra épülő tevékenységeiben 2015 óta igyekeznek a közintézményi kiválóság elvárt mértékének megfelelni, folyamatosan igazodva a Könyvtárak Működésének Értékelési Rendszerében foglaltakhoz, kellő hangsúlyt fektetve az EFQM modelljére épülő CAF szervezeti teljesítmény kiválóságának szempontjából a működés ötödik területére, azaz a folyamatokra.

A folyamatszempléletű megközelítés rövidebb ciklusidőt, hatékonyabb erőforrás felhasználást biztosít, amellyel alacsonyabb költségek érhetőek el a PDCA elv megfelelő alkalmazása esetén.

5.1. alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

A tudatos munkaszervezés érdekében a változó igényekhez igazodva ehhez első lépésként a munkatársak meghatározták a szükséges bontás szerinti munkafolyamatokat. A szolgáltatás minőségében fő szerepet játszó kulcsfolyamatok, a szervezet irányításáért felelős vezetési folyamatok és az ezek működtetéséért felelős támogató folyamatok kerültek megállapításra, amelyek azonosítás után rögzítésre kerültek a folyamatleltárban.

Ezt követően meghatározásra kerültek a folyamatgazdák. A folyamatok kiválasztásakor a felhasználói igények figyelembe vételén kívül elsősorban az adott munkafolyamatot jól ismerő munkatársak közül kerültek ki az adott folyamatgazdák, hiszen nem csak magát a folyamatot, de az azzal járó rendszeresen, vagy ideiglenesen felmerülő problémákat, azok lehetséges megoldásait is ők ismerik legjobban. A legtöbb esetben a folyamatok kidolgozói, akik felelősséggel tartoznak az adott folyamatért, ahol lehetséges kibővítve ezt az adott könyvtári részleg dolgozóira is. A folyamatok elkészítésében minden szakmai dolgozó részt vett.

A folyamatok azonosítása után elkészültek a folyamatszabályozás szükséges dokumentumai, a folyamatábra, a szolgáltatási előírás és a kockázatelemzés. Ezeket a dokumentumokat, igazodva a rendszerszemplélethez egy közös helyen tároljuk, így nem csak az elérhetőség, de az átláthatóság is könnyűvé vált, mivel bárki munkája nyomon követhető.

Ezen dokumentumokat igyekeztünk olyan alapossággal elkészíteni, hogy adott esetben egy másik könyvtári részlegen dolgozó, rutin nélküli kolléga is boldoguljon a folyamat végrehajtásával.

A beazonosítás után 2016-ban készültek el első folyamataink. A vezetői folyamatok, a kulcsfolyamatok és a támogatófolyamatok közül ebben az évben összesen 20 munkafolyamatot készítettünk el, majd 2017-ben még 10 folyamatot.

Folyamatleltár:

Vezetői folyamatok:

1. V1 Munkaterv készítése
2. V4 Munkatársak ellenőrzése
3. V7 Panaszkezelés
4. V10 Minőségirányítási munka felügyelete
5. V15 Továbbképzés, tervezése és szervezése

Kulcsfolyamatok:

6. F1.1.1.1 Érvényesítés a felnőtt könyvtárban
7. F1.1.1.2 Érvényesítés a gyerek könyvtárban
8. F1.1.2.1 Új tagság a felnőtt könyvtárban
9. F1.1.2.2 Új tagság a gyerek könyvtárban
10. F1.2 Látogatójegy
11. F2.1.1 Személyes könyv kölcsönzés
12. F2.2 Folyóirat kölcsönzés
13. F2.5.1 Küldött kérés / mi kérünk
14. F2.7 Könyvet házhoz
15. F3.1 Előjegyzés a könyvtárban személyesen
16. F4.1 Hosszabbítás a könyvtárban személyesen
17. F5.1 Visszavétel - Személyesen visszahozott
18. F6 Felszólítás ügyintézés
19. F8.2 Referenz kérdés
20. F8.5 Könyvtár bemutatása (egyénilag és csoportoknak)
21. F13 Programok, rendezvények szervezése
22. F13.2 Meghívó

Támogató folyamatok:

- | | | |
|-----|--------|---|
| 23. | T1.1.1 | Könyvek - Gyarapítás (rendelés, dezideráta) |
| 24. | T1.1.2 | Könyvek - Érkeztetés |
| 25. | T1.1.3 | Könyvek - Leltározás |
| 26. | T1.1.4 | Könyvek - Feldolgozás |
| 27. | T1.1.7 | Könyvek - Selejtezés |
| 28. | T1.2.2 | Folyóiratok - Érkeztetés, reklamáció |
| 29. | T2.2.1 | Gyerek könyvtár zárása |
| 30. | T2.2.2 | Felnőtt könyvtár zárása |

Tekintve a mindennapi munkában lévő változásokat, új kihívásokat, törekedvén a minőségi szolgáltatásra a további folyamatleírások elkészítése jelenleg is zajlik.

Folyamatfejlesztés:

A könyvtári munka tevékenységek jól felismerhető, átlátható munkafolyamatokra bontása és szabályozása után szükségessé válik ellenőrző pontok beillesztése, így válik ellenőrizhetővé a folyamatos teljesítményjavulás és a folyamatos fejlesztéssel érvényesül a PDCA elv.

A hibák kiküszöböléséhez, a hatékony gazdálkodáshoz szükséges a folyamatok felülvizsgálata és a folyamatos mérés a folyamatos fejlesztés elve szerint.

A folyamatszemlélet rendszerű munka előrehaladtával az aktualizáláson kívül az ellenőrzéseken azokat a folyamatokat vettük előre, ahol a kockázatelemzés magas pontszámot eredményezett.

1. Programok, rendezvények szervezése
 - Előadáshoz szükséges eszközök, kellékek előkészítése hiányos.
2. Programok, rendezvények szervezése
 - A rendezvényről szóló beszámoló (kép és szöveg) késve jelenik meg a sajtóban, médiában
3. Feldolgozás
 - Sok feldolgozott könyv várakozik a szerelésre.
4. Panaszkezelés
 - Objektivitás hiányából adódóan nem megfelelően kezelt panasz.

5. Panaszkezelés
 - A panasz súlyosságának félreismerése.
6. Előjegyzés a könyvtárban személyesen
 - A könyvtáros a dokumentumot a lejárt 5 munkanapon túl nem helyezi vissza a forgalomba.
7. Gyarapítás (rendelés, dezideráta)
 - A könyvet több példányban rendeljük meg online rendeléskor.
8. Munkatársak ellenőrzése
 - A felelős elégtelen információval, hiányos ismerettel rendelkezik a feladat megoldásához.
9. Továbbképzés, tervezése és szervezése
 - Nem került betervezésre a képzések elvégzéséhez szükséges összeg
10. Küldött kérés / mi kérünk
 - A könyvtáros az adminisztrációs teendők végzése során nem figyel minden határidőre.

Legmagasabb kockázatot tartalmazó, legkritikusabbaknak tartott folyamatainkon a beiktatott intézkedésekkel az ellenőrzés idejére minden esetben sikerült javítanunk.

A folyamatokat a folyamatgazdák évente felülvizsgálják, az alakuló munkafolyamatoknak megfelelően aktualizálják, szükség esetén módosítják azokat. A felülvizsgálati indítványozás, a minőség javítására irányuló javaslat bármely munkatárs részéről érkezhetsz.

A mérések, értékelések eredményeit felhasználjuk a folyamatok továbbfejlesztéséhez. Szem előtt tartva mind a fenntartó, mind a partnerek, felhasználók igényeit feltárva a működési hiányosságokat, javításokat végeztünk a hiányos területeken. Ezzel megelőzzük az esetleges felmerülő hibákat, vagy korán felismerhetővé tesszük azokat.

A cél, hogy a könyvtári munka minden területén megtörténjen a legfontosabb folyamatok szabályozása, azok folyamatos javítása a minőség szemléletű szervezet mindennapi tevékenységeiben.

5.2. alkritérium: Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások

A könyvtár sikeressége, szolgáltatásainak a megítélése nagyban függ elsődleges partnereitől, a könyvtárhasználóktól. A felhasználó centrikus szolgáltatások kialakításakor, fejlesztésekor

elsősorban arra kell törekedni, hogy a potenciális, vagy már meglévő felhasználók igényei teljesüljenek, figyelembe véve a már meglévő szolgáltatásokon túlmutató igényeket is, amennyiben azok beilleszthetőek a folyamatosan változó könyvtári környezetbe.

Ahhoz, hogy ez megvalósulhasson, ismerni kell mindkét oldalról a felmerülő igényeket. Ennek a megvalósulási lehetőségét a könyvtár folyamatos igényfelméréssel oldotta meg az elmúlt évek folyamán.

Fontos, hogy a könyvtár sokrétűen tudjon információt adni szolgáltatásairól. A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár számos módon igyekszik informálni potenciális és meglévő felhasználóit a kommunikációs tervben összefoglaltak szerint.

Alapfeltétel a jól működő kiegyensúlyozott kommunikáció az intézmény dolgozói és a felhasználók között. Ehhez a személyes kontaktusnál elengedhetetlen egy barátságos, bizalomteljes légkör megteremtése. Ezen kívül a jól látható helyen feltüntetett elérhetőségek megadása, a visszacsatolások, a hatékony kommunikáció feltételeinek megteremtése.

A használói igényeket a könyvtár többféle módon gyűjtötte az elmúlt években.

- Fókuszcsoportos beszélgetés konkrét szolgáltatásról.
- Korcsoportonkénti online használói elégedettség és igényfelmérés
- Ifjúsági könyvtár igényfelmérés könyvtárhasználók és könyvtárba nem járók között
- Rendezvények elégedettségi kérdőívei
- Igényfelmérés könyvtárhasználók és könyvtárba nem járók között
- Országos Könyvtári Napok igényfelmérés
- Szombati nyitva tartással kapcsolatos igényfelmérés

Az online és papír alapú felméréseken túl nagyon sok információ érkezik vissza a szolgáltatások igénybevételekor a személyes beszélgetések, interjúk alkalmával.

A felmérések eredményeként a könyvtár igyekszik minden tekintetben figyelembe venni a felhasználók igényeit, javaslatait. Pl. Igényfelmérés eredményeként megváltozott aszombati nyitva tartás, sikeresebbek lettek a rendezvényeink, pl.: versünnepe.

A használókat érintő információk számos módon hozzáférhetőek: a könyvtár honlapján, az információs pultoknál, az épületben kitáblázva. Amennyiben a könyvtár szokásos működési rendjében változás történik, erről az esemény előtt legalább 5 nappal igyekszünk tájékoztatni a felhasználókat. Rendezvényeinkről, közérdekű információkról a nyomtatott sajtóban, a honlapon, a hírlevélben, a helyi elektronikus médiában, a könyvtár és a város facebook profilján, szükség esetén telefonon, levélben, személyesen is számot adunk.

A könyvtár elérhetősége többféle módon biztosított. Rugalmas, az igények szerint átalakított nyitva tartással, a honlapon könnyen megtalálható elérhetőségekkel, telefonon, e-mailben, a közösségi médián keresztül.

A könyvtár minőségi szolgáltatásainak megfelelően panaszkezelési szolgáltatást dolgozott ki, amely 2017. május 2-án lépett életbe. A panaszkezelési szabályzat számos módon ad lehetőséget a panasz benyújtására: személyesen, írásban, elektronikusan. A kivizsgálás biztosítja a panaszos jogait, annak esetleges elégedetlensége esetén többlépcsős rendszerben biztosítja a panasz felülvizsgálat lehetőségét is. Hivatalos panasz az intézményhez nem érkezett.

EREDMÉNY KRITÉRIUMOK értékelése

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

A minőségbiztosítási elvek figyelembevételével arra törekszünk, hogy olyan magas színvonalú, minőségi szolgáltatásokat nyújtunk, amelyek a használók igényeiből és elvárásaiból fakadnak. Ennek érdekében a használói igényeket időről időre feltérképezzük, látogatóink könyvtárhasználati szokásait elemezzük, intézményünk működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos véleményükre nyitottak vagyunk.

A használói vélemények és igények feltérképezése az elmúlt 3 évben kezdett tudatossá és rendszeressé válni nálunk. Az ezt megelőző években alkalmilag, egyes részterületekre vonatkozóan történtek mérések.

Az elmúlt 3 év elégedettség- és igényfelmérései a könyvtárban

1. 2015-ben átfogó elégedettségi vizsgálat készült papír alapú kérdőív segítségével. A vizsgálatba a felnőtt könyvtár olvasóit vontuk be, mindenkit egy alkalommal kértünk a kérdőív kitöltésére. A kérdőívet 1 hónap alatt összesen 210 fő töltötte ki.

2. 2016-ban kis elégedettségi felméréseket végeztünk, igényfelméréssel kombinálva. A papír alapú kérdőíveket a rendezvények után osztottuk ki a résztvevőknek.

A 8 rendezvényen összesen 152 fő töltött ki kérdőívet.

3. A 2017-es elégedettségméréseknél változtattunk a mérési stratégiánkon, hogy ha lehet, konkrétabb válaszokat kapjunk használóinktól.

A 2017-es év első felében korcsoportokra bontva, online kérdőívek formájában szólítottuk meg használóinkat. Összesen 215 válasz érkezett. (Korcsoportonkénti megosztásban: 26 ifi, 129 aktív korú, 60 fő nyugdíjas korú.)

A könyvtárba nem járókat két módon szólítottuk meg. A középiskolás korú diákokkal az osztályfőnökökön keresztül vettük fel a kapcsolatot, iskolai keretek között tölthettek ki kérdőívet. A felnőtt lakosságot pedig a Madzagfalvi Napok ideje alatt próbáltuk megszólítani. A diákok és felnőttek együttesen 58 kérdőívet töltöttek ki.

Országos Könyvtári Napok rendezvényeinek elégedettség mérése. Online kérdőívet és papír alapú kérdőívet töltettünk ki a rendezvényre látogatókkal. Összesen 32 válaszadó volt. (27 online, 5 papíron)

A 2017-es év utolsó felmérése október-november hónapban zajlott. A könyvtár szombati nyitva tartásával kapcsolatban kérdeztük meg felnőtt és gyermek olvasóinkat. Összesen kitöltött kérdőívek száma: 164 (125 felnőtt, 39 gyermek)

4. A 2018-as évre újra „kis” elégedettségi méréseket terveztünk. Ennek első alkalmi az ünnepi könyvheti rendezvények voltak, következő pedig a Filmklub első évadát értékelő mérés.

6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye

A könyvtár általános megítélése

Túlzás nélkül állíthatjuk, hogy a könyvtár általános megítélése jó. Ezt tapasztaljuk a személyes beszélgetések során is és ezt támasztják alá az elégedettségmérések ide irányuló kérdéseire adott válaszok is. Egy kisváros kis könyvtára vagyunk, használóinkat jól ismerjük. Fontos kihívásnak érezzük, hogy a könyvtárakkal szemben támasztott új követelményeknek úgy tudjunk megfelelni, hogy ezt a családi légkört megőrizzük.

Néhány adat az elmúlt évek felméréseiből, a könyvtár általános megítélésével kapcsolatban:

2015. évi használói elégedettségi mérés alapján: 210 főből 49% nagyon elégedett, 34 % inkább elégedett, nem válaszolt 15 %, inkább elégedetlen 2%.

A 2017-es IF-library tájékoztató kérdőív vonatkozó kérdésére adott válaszok alapján a fiatalok leginkább a választékos könyveket, a csendet, a remek kiszolgálást, a nyugalmat értékeli könyvtárunkban.

2017. Tájékoztató kérdőív időskorúak számára (vélemények):

Teljesen elégedett vagyok. A könyvtár dolgozói figyelmesek és segítőkészek. Olvasóbarát hely. Imádok könyvtárba járni. Kellemes és otthonos. Elégedett vagyok a könyvtári szolgáltatással és a könyvtári dolgozók segítőkészségével.

2017. Tájékoztató kérdőív aktív korúak számára (vélemények):

Csak pozitív élményeim vannak, kedves, megbízható, gyors könyvtárosok, átlátható rendszerezés, naprakész könyvállomány.

Nagyon szeretem a békési könyvtárat, kedvesek, segítőkészek a könyvtárosok, minden jót kívánok nekik.

Nagyon jó odajárni, mivel az összes munkatárs segítőkész, mosolygós, az olvasó problémáját gyorsan megoldók, kreatívak

Kedves és bensőséges könyvtár az Önöké, jó lenne, ha ez megmaradna a jövőben is.

Szeretem, hogy mindig megújulnak.

Én teljesen elégedett vagyok a könyvtárral! Így, ahogy most van! A könyvtárosok kedvessége, közvetlensége minden esetleges hiányosságot pótol. Ez több és fontosabb számomra, mint a modern környezet, vagy a szépen felújított terek.

A könyvtár megközelíthetősége és elérhetősége

A könyvtár elhelyezkedése a településen belül ennél szerencsésebb már nem is lehetne, hiszen a főtéren álló műemlék épület ad otthont lassan 70 éve a könyvtárnak. Könnyen megközelíthető, számos oktatási intézmény van a közelében, a városi múzeum is ebben az épületben székel, ami lehetőséget ad az együttműködésre, sok ember megfordul az ügyeit intézve nap, mint nap a könyvtár körül, és közel van a buszmegálló is.

Az épület komplex akadálymentesítése a hatályos jogszabályoknak és a műszaki előírásoknak megfelelően kiemelt kulcsterület a stratégiai céljaink között. A fenntartó figyelmét felhívtuk a problémára, de forrás hiányában eddig nem tudták akadálymentesíteni az épületet.

Amit jelenleg biztosítani tudunk, az a felnőtt kölcsönző részlegbe való bejutás bár küszöb van a bejárati ajtónál. Kerekesszékekkel itt lehet közlekedni, számítógép-használatra is lehetőség van.

A könyvtárba jutás körülményeire a 2015-ös mérésünk kérdez rá.

A válaszadók többsége elégedett mind a könyvtár külső állapotával, mind az akadálymentesítéssel, mind a nyitva tartási idővel. Valószínű, hogy a köztudatba akkor még nem épült be az akadálymentesség fontossága, különben a hiány tükröződne az eredményen.

A könyvtár belső tereinek átalakítása, modernizálása is a stratégiai célok kiemelt kulcsterülete. A legutóbbi felújítás óta megváltoztak az olvasók könyvtárhasználati szokásai, igényei és ez a belső terekkel szemben támasztott követelményekre is hatással van. A

korosztályok igényei közötti különbség minden mérésben megfigyelhető. Az idősebbek és az aktív korúak nem vágnak modern bútorokra, ők a mostani formában is otthonosnak találják könyvtárunkat, sokkal fontosabb számukra, hogy mennyire kedvesek és figyelmesek a könyvtári dolgozók, milyen a könyvkínálat, a rendezvények, szolgáltatások színvonala.

A fiatalok viszont szeretnék egy csak nekik szánt elszeparált helyet, ahol szabadabban lehetnének, zenét hallgathatnának, „elengedhetnék magukat” kulturált módon.

Az IF-library felmérés alapján a fiatalok egy kényelmes bútorokkal (pl. babzsákfotel) berendezett, világos, kissé elszeparált helyet szeretnék, ahol szabadon hallgathatnak zenét, ehetnek, ihatnak, netezhetnek ingyen, beszélgethetnek, ők maguk alakíthatnák a helyiség hangulatát alkotásaikkal (Az Olvasói vélemények elolvashatóak a könyvtár honlapján, az elégedettségi mérések értékelésében.)

Szolgáltatásaink díjszabására nem érkezett panasz. Általában éppen ellenkezőleg vélekednek róla. Évek óta változatlanok tagsági díjaink. A törvényben előírt kedvezményeken kívül lehetőség van Békés Kártya bemutatásával 20% kedvezményt igénybe venni. Egyéb szolgáltatásaink díjai városi viszonylatban átlagosnak mondhatóak, erre irányuló felmérés készítését nem látjuk indokoltnak.

A könyvtár elérhetősége, a kapcsolattartás módjai, reakcióidők

Az intézménnyel való kapcsolattartás lehető legtöbb módját biztosítani szeretnénk használóinknak, amelyre van kapacitásunk. Jelenleg elérhetnek bennünket használóink: személyesen, telefonon, faxon, emailben, facebookon. Felhasználói igény hiányában a honlapon kísérleti jelleggel kb. 1.5 éven keresztül működtetett fórumot és a skype kommunikációs csatornákat megszüntettük.

A könyvtárral való kapcsolattartás legnépszerűbb módja mindig a személyes felkeresés volt, emellett népszerű még a telefonos megkeresés is. A versenyképesség megtartása megköveteli tőlünk az újabb csatornák biztosítását és használatát, de feltételezi a használó kompetenciáját is. Nem elég, ha van honlapunk, email címünk, facebook oldalunk, ha a használók nem tudják pl. hogy kell egy postafiókot létrehozni, a leveleiket hogyan kezeljék, hogyan lehet a honlapon keresztül hosszabbítást kérni, stb. Ezért évek óta sokat teszünk a digitális írástudatlanság csökkentésére, főként az idősebb generáció körében tartott számítógépes tanfolyamokkal, ingyenes gyakorlási lehetőség biztosításával. Ennek eredményeként egyre többen használják az elektronikus felületeket a velünk való kapcsolattartásra.

Reakcióidők

A használók megkeresésére igyekszünk munkaidőn belül, a lehető leghamarabb reagálni. Ha lehetséges a kérést azonnal teljesítjük, ha azonnali válasz nem lehetséges, akkor felmérve a válaszhoz szükséges időt, tájékoztatjuk a használót a valószínűsíthető időpontról.

Panasz esetén a Panaszkezelési Szabályzatban leírtak szerint járunk el.

Az elégedettségi mérésekben többen jelezték, hogy szeretnék az újdonságokhoz hamarabb hozzájutni. Megvizsgáltuk a problémát és intézkedést dolgoztunk ki a javulás érdekében.

Készítettünk egy deziderátát, amin nyilvántartjuk és nyomon követjük az olvasók könyvkívánságait a kérés beérkezésétől addig a pontig, amikor az olvasó kézhez kapja a könyvet.

A könyvtár szolgáltatásai, rendezvényeinek és gyűjteményének jellemzői

Szolgáltatásaink minőségét folyamatosan figyelemmel kísérjük, a szükséges beavatkozásokat elvégezzük.

Számos szolgáltatást nyújt a könyvtár, melyek közül kiemeltünk néhányat

1. Elektronikus szolgáltatásaink

A 2015-ös mérés kiemelten a könyvtári honlapot vizsgálta és egyéb elektronikus szolgáltatást. Könyvtárunk honlapjával 2015-ben megközelítőleg 58%-ban voltak elégedettek a válaszadók, elég magas, 33 % a nem válaszolók száma. A számítógépek számával 60%-ban elégedettek, minőségével pedig 57%-ban, elég magas arányban (28 és 33%) nem válaszoltak. Sok családnál már otthon is van internet és számítógép, ezen túl a fiataloknál tablet és okos telefon, mindezek csökkentik az internetezők és számítógépet használók számát a könyvtárban, ezért nem ismerik a szolgáltatást. Számítógépek minőségével kapcsolatban megjegyzésként szerepelt, jó minőségű, de lassú és hogy több számítógépre lenne szükség.

A 2017-es online kérdőíveken csak az internethasználatra kérdeztünk rá. A fiatalok közül senki nem jelezte, hogy a könyvtárban internetezne, de az igényfelmérésben szerepelt, hogy ha ingyenes lenne, az jó lenne. Az idősek közül az 52 válaszadó közül csupán 2 használja rendszeresen, 9 fő ritkán, 28 fő pedig ismeri, de még nem használta nálunk. Az aktív korosztályban 129 főből 14 gyakran használja, 37 fő ritkán, 42 fő pedig ismeri, de nálunk nem használja az Internetet.

Az elektronikus szolgáltatásaink használata emelkedő tendenciát mutat (lásd A szolgáltatások elérhetősége, kihasználtsága c. bekezdést) aminek oka az, hogy egyre több ember otthonának alapfelszereltségéhez hozzátartozik a számítógép internet-hozzáféréssel.

2. Könyvkölcsönzés, hosszabbítás, előjegyzés

A 2015-ös elégedettségi mérések szerint a legtöbben könyvkölcsönzésre használják a könyvtárat. (Adott napon a 210 kitöltőből 159 fő könyvet kölcsönzött vagy hosszabbított)

A korcsoportonkénti online felmérések adatai szerint, mindhárom korosztály által a legtöbbet igénybe vett szolgáltatás a könyvkölcsönzés. Idős korúak: 52 főből: 27 rendszeresen, 23 alkalmanként kölcsönöz könyvet. Aktív korúak: 129 főből: 90 rendszeresen kölcsönöz, 34 alkalmanként kölcsönöz könyvet. Fiatalok: 27 főből: 17 kölcsönzésre használja a könyvtárat.

3. A könyvtár rendezvényei

Rendezvényeink éves száma az utóbbi 3 évben ismét emelkedő tendenciát mutat. (2015-ben 126, 2016-ban 159, 2017-ben 187 rendezvény) Ez azért is pozitív, mert városi szinten is sok rendezvényt tartanak, így előfordulnak egymással időpontban ütköző események

A könyvtárhasználók javaslatait lehetőségeink szerint beépítjük programkínálatunkba. Így indult újtárra a hamar népszerűvé vált Filmklub, mely a 2015-ös elégedettségi felmérésben merült fel igényként. 2018 júliusában zárul az első évad, mely után elégedettségi mérést fogunk végezni.

2016 óta készítünk ún. „kis” elégedettség- és igény felméréseket egy-egy kiemelt rendezvény, vagy rendezvénysorozat alkalmi után. Ezek a mérések néhány kérdésből állnak, vonatkoznak az adott eseményre, és lehetőséget adnak észrevételek, javaslatok megtételére. Változó kedvvel töltik ki ezeket a kérdőíveket.

Amiben nagy segítség egy ilyen kis mérés, hogy folyamatosan figyelhetjük, melyik kommunikációs csatornánk hatékony, melyiket használják kevésbé. Több kisebb mérésnél a megfontolásra érdemes javaslatok valószínűleg többször felmerülnek, így nehezebb elsiklani mellettük.

Rendezvényellátottságunk (rendezvények éves száma/ szolgáló közönség) pontos mutatói az intézményi teljesítménymérésben nyomon követhető.

4. Kevésbé ismert szolgáltatásaink

A kérdőívek alapján a használóink elégedettek a szolgáltatásainkkal, kirívó hiányosságot nem említettek, de a mérésekből kiderült, hogy nem ismerik eléggé a könyvtár nyújtotta lehetőségeket.

Kevésbé ismert szolgáltatások (Könyvet házhoz, hangoskönyv-kölcsönzés, folyóirat olvasás és kölcsönzés) népszerűsítésére tett intézkedések:

Az élethosszig tartó tanulást ösztönző, hátrányos helyzetűek bevonásával januárban indult projektünk keretében igyekszünk népszerűsíteni ezeket a szolgáltatásokat is. Pl. bentlakásos szociális otthonban igényelték többen a Könyvet házhoz szolgáltatást, az idősek és fogyatékkal élők nappali klubjába rendszeresen viszünk letétbe könyveket, felolvasunk belőlük. A hangoskönyv gyarapítására nagyobb hangsúlyt fektetnünk, hogy legyen választék.. A népszerű folyóiratok lapszámait rendszeresen hirdetjük facebook. Fontolgatjuk a folyóiratolvasó áthelyezését a kölcsönző részlegbe, hátha többen felfigyelnek rá.

A könyvtár gyűjteményének jellemzői

Az elmúlt években növekvő tendenciát mutat az intézmény könyvekre fordítható összeg. Segítséget jelent az állomány gazdagításában évről-évre a Márai-program is.

Általában elégedettek olvasóink a gyűjtemény összetételével. Legkedveltebb állományrész a szépirodalom, azon belül pedig a szórakoztató irodalmat keresik legtöbben. Csökken az ismeretterjesztő irodalom forgalma. A társadalomtudományok iránti igény a közelben működő felsőoktatási intézményeknek köszönhető. Népszerűek még a történelmi témájú könyvek. Kevésbé forgó állományrész a versek és drámák csoportja.

Az utóbbi években csökkent a zenei részleg forgalma. Sokan letöltik internetről, telefonon hallgatnak zenét. A hangoskönyvek gyarapítására nagyobb hangsúlyt helyezünk.

Némileg növekvő igény mutatkozik a modern idegen nyelvű irodalom iránt, ezért a gyarapításra nagyobb hangsúlyt fektetünk.

Igyekszünk minden hiányosságra reagálni, ezért is készítettünk a már említett deziderátát, melyen nyilvántartjuk az olvasók igényeit a kéréstől a teljesítésig. (Lásd Reakcióidők) Ezen kívül a referenz kérdésekben gyakran felmerülő témák irodalmát gyarapításkor előtérbe helyezzük.

A 2015-ös mérésben kérdeztük olvasóinkat: Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?

A válaszadók 63.9 %-a NEM-mel válaszol, de a fennmaradók is úgy nyilatkoztak, hogy vagy megkérték könyvtárközi kölcsönzéssel, vagy előjegyezték nekik, vagy ajánlottak hasonló

művet, vagy internetes elérhetőséget, vásárlási lehetőséget. 6 % nem kért segítséget a keresésben. 2.3 % mondta, hogy kért segítséget, de nem történt semmi.

A munkatársak kommunikációja

Munkánk során arra törekszünk, hogy intézményünk küldetésnyilatkozatban megfogalmazott szellemiségét, értékrendjét egységesen képviseljük, eszerint kommunikáljunk mind partnereinkkel, mind egymással. Ennek érdekében kommunikációs tervet dolgoztunk ki, mely kiterjed a külső és belső kommunikációra egyaránt. Tiszteljük partnereinket, különös tekintettel használóinkat. Rugalmasak vagyunk és nagy a problémaérzékenységünk. Minden rendelkezésünkre álló eszközzel (szellemi tudás, anyagi forrás) törekszünk használóink igényeinek megfelelni.

6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A könyvtárhasználók javaslatainak, tájékoztatásának és közös felülvizsgálatok száma

2016 végén fókuszcsoportos megbeszélésre került sor az akkor nyugdíjas számítógépes tanfolyamon résztvevők között. A könyvtár részéről 2 kolléga beszélgetett a csoporttal (6 fő) a záró foglalkozás után. A beszélgetés során kiderült, hogy korábban nem volt kapcsolatuk a könyvtárral és csak felületes ismereteik vannak arról, hogy mit lehet itt csinálni. Az alkalom során részletes tájékoztatást kaptak a könyvtár szolgáltatásairól. 3 fő azóta könyvtártag.

2017-ben a korcsoportonkénti online felmérésekben megkérdeztük, ki venne szívesen részt egy fókuszcsoportos beszélgetésben a könyvtár tereinek átrendezésével kapcsolatban. Az aktív korúak közül 8 fő, fiatalok közül 15 fő, idősek közül 3 fő jelezte, hogy szívesen leülne velünk

tervezgetni. Sajnos azóta kiderült, hogy az erre irányuló pályázatunk nem volt sikeres, ezért a fókuszcsoportos beszélgetéseket elhalasztottuk.

Egyenlő bánásmód és kulturális sokszínűség

Településünkön nagy számban élnek a valamilyen szempontból hátrányos helyzetűnek tekinthető emberek: valamely kisebbséghez tartozók, alacsony iskolázottságúak, tartósan munkanélküliek, fogyatékkal élők, nyugdíjasok. A könyvtárnak egyre nagyobb szerepet kell vállalnia a hátrányos helyzetűek felzárkóztatásában, segítségével. Elkötelezettségünket az Esélyegyenlőségi nyilatkozatban is kinyilvánítjuk, mely elérhető a könyvtár honlapján.

Nemzetiségeink

Békés városban négy, kisebbségben lévő nemzetiség él. Arányuk a város népességén belül 2011. évi népszámlálás alapján: cigány – 7 %, német -0,4%, Szlovák – 0,4, Román – 0,3%

A városunkban legnagyobb számban élő roma kisebbség kultúráját megismertető, érzékenyítő programsorozat valósult meg a ROM-16-ALT-RKZF1-0039 sz., Valaha madarak voltunk c. pályázat támogatásával. A 2016 ősze és 2017 tavasz közötti időszakban 14 rendezvényt tartottunk a roma kultúra kincseiből merítve, több korosztályt megcélözva, több mint 800 résztvevővel.

Szolgáltatások fogyatékkal élők számára

A Könyvtárhasználati Szabályzat külön fejezetben foglalja össze a fogyatékkal élőknek nyújtott szolgáltatásainkat. A szabályzat elérhető a könyvtár honlapján.

2017-ben benyújtott EFOP-4.1.8-16 kódszámú, A könyvtári intézményrendszer tanulást segítő infrastrukturális fejlesztései c. pályázat sok fejlesztést tartalmazott a fogyatékkal élők számára: korlátlift, akadálymentes mosdó stb. Sajnos ez a pályázat nem volt sikeres.

Hátrányos helyzetűek támogatása 2018-2020

Pályázatot nyújtottunk be az Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program keretében EFOP-3.7.3-16 sz., Az egész életen át tartó tanulás támogatása című kiírásra. A projektünk elnyerte a megpályázott 33.073.151,- Ft-ot.

A megvalósítás időszaka: 2018.01.01-2020.02.29.

A pályázatba a következő célcsoportokat vontuk be: munkanélküliek, munkanélküli háztartásban élő résztvevők, kisebbségek, iskolai oktatásból lemorzsolódottak, alacsony végzettségűek és képesítés nélküliek, pályakezdő munkanélküliek, GYES-en, GYED-en lévők, fogyatékosok, intézményekben élők (pl. szociális bentlakás), idős korosztály.

A projekt 4 új tevékenységgel és 4 megújuló programmal indult el.

A projekt keretében megvalósított tevékenységek során a tanulási programokban részt vevők száma: 129 fő

A szolgáltatások elérhetősége, kihasználtsága

A táblázatban látszik, hogy az elektronikus szolgáltatások használtsága lassan, de fokozatos nő, amiben valószínűleg szerepe van a digitális kompetencia-képzéseknek,

internetanfolyamoknak. Távhasználatnak számítjuk a telefonos információszolgáltatást és az emailben történő bármilyen szintű tájékoztatást, legyen az csak egy kölcsönzeshosszabbítás, vagy akár egy irodalomkutatás eredményének olvasóval való közlése. A statisztikában mindez együtt jelenik meg. A táblázat mutatja még a könyvtár facebook oldalának forgalmát és a honlap éves forgalmát.

	2016. évi tény	2017. évi tény	változás %-ban előző évhez képest
Távhasználatok száma	7972	9656	+21,12%
A Web 2.0 interaktív könyvtári szolgáltatásokat igénybe vevő használók száma (fő)	351	459	30,77%
A könyvtári OPAC használatának gyakorisága (használat/év) (kattintás az OPAC-ra)	6874	8726	+26,94%

A következő táblázat kicsit árnyaltabb képet ad a könyvtár honlapjának használatáról. Histas nevű online forgalommérő programmal mérjük az oldal forgalmát, hogy pontosabb képet kapjunk arról, hogy mennyi a valós látogatások száma. Ennek a programnak a segítségével ki tudjuk szűrni a keresőrobotok látogatását. Így adatunk, csak az oldalt ténylegesen használók számát tartalmazza, a „csak odakattintókét” nem. 2012-2014-ig tartalmazza a weboldalba épített számláló adatait is a távhasználatként lejelentett érték.

Teljesítménymutató	2012	2013	2014	2015	2016	2017
A oldallátogatók száma	-----	5163	5423	6753	7972	8727
A oldalletöltések száma	-----	13757	13219	19283	16408	23471
A távhaszn. stat.-ban	-----	39.084	38.086	39.431	19.283	7.972
B szolg közönség	20744	19924	19676	19433	19243	19.930
Érték oldallátogatókkal	-----	0,26	0,27	0,35	0,4	0,44
Érték letöltésekkel	-----	0,67	0,67	1	0,85	1,2

Mátrixcikkmegtekintés db		119521	89895	146172	142372	93630
--------------------------	--	--------	-------	--------	--------	-------

Rendezvények látogatottságának népszerűsége

Teljesítménymutató	2012	2013	2014	2015	2016	2017
A résztvevők száma	3433	3541	5531	4197	4814	4950
B rendezv. éves száma	179	111	257	126	159	187
Érték	19,2	31,9	21,5	33,3	30,3	26,5

Rendezvényeink látogatottsága a teljesítménymutatók alapján évek óta nő. Olyanok is elkezdtek rendezvényeinkre járni, akik a számítógépes tanfolyamok vagy a népszerű Családfakutató klub során kerültek először kapcsolatba velünk, és azóta rendszeres látogatóink, többen rendszeresen kölcsönöznek is.

Kölcsönzési mutatók, a kölcsönözhető állomány kihasználtsága

A békési könyvtár teljesítménymutatója a kölcsönzött dokumentumok számáról a teljes állománnyal összevetve

Teljesítménymutató	2012	2013	2014	2015	2016
Kölcs. dok. száma	34.605	33.914	27.809	26.348	25.736
Kölcsönözhető	66.557	67.137	68.994	68.968	62.993
Érték	0,5	0,5	0,4	0,38	0,4

A digitális tartalmak gyors és távoli elérése nincs kedvező hatással a papír alapú dokumentumok népszerűségére. Új ötletek szerzésére rendszeres szakmai tapasztalatcsere beépítése szükséges, ill. a használói igények nyomon követése és gyors reagálás a változásokra.

A könyvtár nyitva tartása

Intézményünk minden részlege egyformán tart nyitva, a Könyvtárhasználati Szabályzatban rögzített időpontokban. A nyitva tartás módosítására legutóbb 2018. január 1-jétől került sor, olvasói javaslatra. A javaslat hatására 2017. november-december hónapban készítettünk egy

igényfelmérést a felnőttek és a gyerekek körében is. Arra voltunk kíváncsiak, hogy hányan veszik igénybe alkalmanként vagy rendszeresen a könyvtár szolgáltatásait szombatoként, megfelel-e a nyitvatartási rend az igényeiknek, felkínáltunk egy másik alternatívát a nyitva tartásra, valamint egyéni javaslatoknak is helyet adtunk. Összesen kitöltött kérdőívek száma: 164 (125 felnőtt, 39 gyermek)

A felnőtt válaszadók közül 100 fő javasolta a szombat délelőtti nyitva tartást. A gyermek válaszadók közül 26 fő szeretné a délelőtti nyitva tartást.

Az összes válaszadó közül 126 fő szeretné, ha ezentúl szombat délelőtt 9-13 óráig lenne nyitva a könyvtár.

A mérés eredményeként a szombati nyitva tartásunk módosult.

Tájékoztatási és információs csatornák

Az intézmény kommunikációs tervet dolgozott ki annak érdekében, hogy az intézmény jó hírét, ismertségét széles körben növelje, fejlesztéseit, szolgáltatásait ismertesse, belső értékeit kommunikálja, használóink számát és elégedettségét növelje, partnereinek lehetőség biztosítson a visszacsatolásra.

Használóinkkal a lehető legtöbb csatornán kívánjuk tartani a kapcsolatot, ennek érdekében külső kommunikációs tervet dolgoztunk ki, melyben meghatároztuk az erősségeinket és a fejlesztendő területeket. Külső kommunikációnk esetében erősségünknek tartjuk, hogy intézményünk különböző célcsoportjaival eltérő módon kommunikálunk, figyelembe véve életkori sajátosságait, digitális írástudásukat, szokásaikat, ezek alapján tudjuk kiválasztani a leghatékonyabb kommunikációs csatornákat.

Kommunikációs csatornáink hatékonyságát rendszeresen mérjük.

2015-ös mérés erre vonatkozó adatai alapján (434 válasz): a könyvtárosoktól hall a rendezvényekről 50,5 %, plakátról 35,7%, ismerősöktől 29,5%, email/hírlevél 28,6%, helyi újság 23,8%, honlapról 19 %,

2017. Őszi Könyvtári Napok elégedettség mérésének eredménye alapján: legtöbben könyvtári plakátról, mailból, Facebookról, személyes invitálás alkalmával hallottak a rendezvényekről.

2017 szeptember, Kérdőív könyvtárba nem járóknak

A 31 válaszadó 71%-a értesül rendezvényeinkről: 82% a Békésmátrix oldaláról, 43% pedig a könyvtári plakátokról.

Az adatokból levont következtetések

- A 2015-ös mérés óta némileg megváltoztak a kommunikációs csatornáink. Van, amelyik megszűnt (Torony Rádió) van, amelyik vesztett jelentőségéből (Békés TV). A helyi újság megjelenése (kéthetente) nem mindig esik egybe a rendezvényeinkkel.
- Egyre népszerűbb a Hírlevelünk/email, a facebook és a Békésmátrix. Utóbbi két csatorna azokat is megtalálja, akik nem regisztráltak használóink, így a rendezvényeinkről ők is értesülnek, a könyvtár úgymond a látóterükben van folyamatosan, ezáltal potenciális használókká válnak.
- A személyes megszólításnak még mindig nagy ereje van. Ezért, aki igényli, azt most is telefonon felhívjuk, vagy levélben invitáljuk programjainkra.
- A könyvtár bejáratánál elhelyezett plakátról és megállító tábláról is sokan informálódnak

Nyilvános elérhetőség, szakértői vizsgálatok, teljesítménymutatók

Intézményünk honlapján nyilvánosan elérhetőek a könyvtár működését szabályozó dokumentumok, a könyvtár elért eredményei és a statisztikai adatok. Emellett a könyvtár tereiben, a tájékoztatási pontokon szintén kérhető betekintés az alapidokumentumokba.

Szakértői vizsgálatra legutóbb 2015 novemberében került sor az intézményben. A vizsgálat megállapította, hogy a Békés Városi Püski Sándor Könyvtár megfelel a törvény által előírt alapkövetelményeknek, ellátja a nyilvános könyvtári alapfeladatokat, ezáltal továbbra is a nyilvános könyvtárak jegyzékén maradhat.

Intézményünk a rendszeres használói elégedettségméréseken és igényfelméréseken kívül teljesítménymutatókat és benchmarking elemzést készített.

- 2016. évre vonatkozóan összehasonlítottuk mutatóinkat más, lehetőség szerint hasonló nagyságú városi könyvtárak adataival.
- 2012-2016 közötti időszakra vonatkozóan kiszámoltuk teljesítménymutatóinkat, hogy saját könyvtárunk változásait vizsgálhassuk, értékelhessük.
- A 2017-ben készült mutató 2018 elején kiegészítésre került a 2017-es adatokkal.

A teljesítménymutatók és benchmarking-elemzés elérhető a könyvtár honlapján.

Panaszkezelés

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár panaszkezelési szabályzata 2017. május 2-án lépett életbe. Hivatalos panasz a panaszkezelési szabályzat életbe lépése óta nem érkezett. Ezt

megelőzően hivatalos panasz az intézmény felé több mint 5 éve nem érkezett. A nem hivatalos panaszokat az intézmény nem iktatja. A hatékonyság növelésének az érdekében a nem hivatalosan beérkezett panaszok is szolgálhatnak releváns információkkal, ezért az értékelésük szükséges. Nem hivatalos panasz érkezéséről a munkatársak tájékoztatják a intézményvezetőt. Ezeknek a száma elenyésző, évente egy-kettő észrevétel érkezik, amelyekből a könyvtár levonja a konzekvenciákat, ha az intézményvezető szükségesnek ítéli, lépéseket eszközöl.

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

A könyvtári szervezet lényegét a munkatársak jelentik. A munkatársak kompetenciája, motivációja, elégedettsége, véleménye és teljesítménye jelentősen meghatározza egy szervezet működésének minőségét.

Nagyon fontos, hogy kialakulhasson a munkatársak elégedettsége, motiváltsága és, hogy a munkatársak csapattá fejlődjenek idővel. Ugyanis általánosan elfogadott gazdasági és vezetéstudományi tétel, hogy a jól működő csapatmunka erősíti a szervezetet és elősegíti a célok elérését. A jó csapatok munkatársai megbíznak egymásban és vezetőjükben. Azaz tisztában vannak azzal, hogy munkatársaik az adott helyzetben a legjobb tudásuk szerint és a legjobb szándékkal cselekszenek. A tagok ismerik saját és társaik erősségeit és gyengeségeit, és tisztában vannak a csapatban elfoglalt helyükkel, szerepükkel és felelősségükkel. A csapat akkor tud kifogástalanul működni, ha a munka során adódó feladatokat, problémákat kellő kreativitással, szakértelemmel, lelkesedéssel és a siker valamint az együttműködés iránti elkötelezettséggel oldják meg. Mindehhez bizalomra és egymás elfogadására, tanulásra való nyitottságra is szükség van. A cél pontos, és minden csapattag számára érthető megfogalmazása, a vezető elkötelezettsége és a csoport szakmai hozzáértése a siker záloga. Fontos a csapattagok szerepének tisztázása és a személyiségjegyek megismerése.

A munkában felelősséget kell vállalni, ismerni kell és elfogadni a célt, majd elszántan kell dolgozni. A jól működő csapat része a szervezet életének. A csapat tagjai bizonyíthatják rátermettségüket, szellemi kihívásoknak tehetnek eleget, önállóan végezhetik munkájukat.

Vizsgálhatjuk a munkatársak véleményét, elégedettségét oly módon, hogy közvetlenül megkérdezzük őket, készíthetnünk felméréseket. A könyvtárban szervezeti kultúra felmérést 2015-ben és 2017-ben végeztünk. Minden dolgozó részt vett rajta és kitöltötte a kérdőívet. A felmérés papír alapon történt.

De mutatják elégedettségüket, motiváltságukat a szervezet működéséhez kapcsolódó teljesítménymutatók is. A felmérések, teljesítménymutatók hozzájárulnak a helyzet értékeléséhez és az új célok, fejlesztendő területek meghatározásához.

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

Intézményünkben, 2017-től 6 fő könyvtáros munkakörben dolgozó és 2 fő szakmai munkakörben dolgozó munkatárs van. Végzettségüket tekintve 5 fő felsőfokú szakirányú, 1 fő nem szakirányú felsőfokú, 1 fő könyvtári és 1 fő informatikai szakirányú, középfokú végzettséggel rendelkezik. Munkatársaink közül 6 főnek pedagógiai végzettsége is van. Munkatársaink különböző kompetenciákkal, eltérő emberi tulajdonságokkal rendelkeznek, különböző típusúak vagyunk és így vagyunk együtt egy fejlődő csapat.

Munkatársaink életkori megoszlása:

20-30 éves: 0 fő, 31-40 éves: 2 fő, 41-50 éves: 4 fő, 51-60 éves: 2 fő

A dolgozók 75 százaléka tehát 40 év feletti és a teljes létszám 25%-a 55 év feletti. Elmondhatjuk, hogy a szakma öregedése a mi kollektívánk összetételén is látszik.

Munkatársainkat szakmai elhivatottság, belső motiváció jellemzi. Ezt tükrözik a szervezeti kultúra felmérés ide vonatkozó válaszai (részletesen a felmérés értékelésében olvashatók a válaszok). Milyen szempontok miatt dolgozik ezen a munkahelyen kérdésre adott legtöbb válasz szerint (87 %) érdeklő munkatársainkat ez a munka és a válaszadók 62 % -a írta, hogy „ebben a munkában megtaláltam a hivatásomat”. A 2015-ös felméréshez viszonyítva, erre a kérdésre adott válaszok száma 25 %-kal nőtt. Korábban fontosabb szempont volt a „jó a munkahelyi légkör” és a „kényelmes, kiegyensúlyozott terheléssel jár a munkakör” válasz. Az utóbbi kérdésre adott válaszok száma 2017-ben 50 %-kal csökkent. Ez feltételezhetően a létszám csökkenésével, a feladatok növekedésével függ össze.

A felmérésből kitűnik, hogy mindannyian tudjuk, hogy „tudni kell csapatban dolgozni”. A válaszadók 87 %-a (1 fő nem) úgy érzi jól magát, ha csapatban dolgozhat, érzi, hogy hasznos, amit csinál és figyelembe veszik a véleményét.

Munkatársaink legjobb tudásuk szerint végzik a munkájukat. Elmondható, hogy a városban sokan ismerik és tisztelik munkatársainkat a város lakossága érdekében végzett munkájuk miatt. Több munkatársunkról jelent már meg írás a helyi lap, a Békési Újság „Békési sorsok, békési arcok” rovatában. Korábbi években két munkatársunk is részesült „Nefelejcs díjban”,

ami az egyik helyi civil szervezet díja, amit a városban végzett kiemelkedő kulturális és pedagógiai munkáért ítélnek oda.

A munkatársak aktívan részt vesznek szervezetünk működésében, döntési folyamataiban. A Minőségirányítási Csoport, melynek tagja minden munkatársunk, közösen fogalmazta meg a szervezet küldetését, jövőképét, stratégiáját és különböző minőségbiztosítási dokumentumaink elkészítése során a készítési folyamatok közben is rendszeresen megbeszéléseket tartunk.

Társadalmi, gazdasági környezetünk és a felhasználói igények változása miatt szükséges fejlesztések, változtatások tervezése, a célok megfogalmazása és megvalósítása is közösen történik.

Szervezeten belüli kommunikációnk belső kommunikációs tervünk szerint működik. Rendszeresen tartunk munkaértekezletet, ahol a vezető értékeli az eltelt időszak eseményeit, egyeztetésre kerülnek a heti vagy hosszabb távú feladatok, felelősök, határidők.

Az elmúlt években vezettük be a GOOGLE naptár és a Drive használatát, ami jelentősen megkönnyíti, az együttműködést és otthonról, könyvtáron kívülről is látható. Ezen túl saját belső hálózatunk van, amiben tematikus rend szerint, helyezük el a dokumentumokat. Így mindenki elérheti azokat és tájékozódhat, dolgozhat.

A szervezeten belül telefonon, e-mailben, TextLib üzenettel, tartjuk a kapcsolatot a különböző szinteken működő részlegek között.

Az esélyegyenlőségi tervben szervezetünkre megfogalmazott irányelvek érvényesülnek a munkatársak között. Esélyegyenlőségi nyilatkozatunk pedig tartalmazza a munkatársak elköteleződését az esélyegyenlőség iránt a társadalom egészére nézve. Közösségünk tudatos természet- és környezetvédő, törekszik a társadalmi különbségek csökkentésére és az információs esélyegyenlőségre.

Igyekszünk megfogalmazni, tervezni a változtatásokat a felmerülő igényekhez igazodva. Elképzeléseinknek igen nagy gátat szab a korlátozott anyagi lehetőségünk, amit pályázatokkal próbálunk pótolni. Feladatunk a jövőben, hogy ne várjunk a megfelelő anyagi forrásra, amivel természetesen halasztódik a változás bevezetése. Hanem a rendelkezésünkre álló nagyon szerény források felhasználásával kezdjük változtatni, hiszen pályázati eredményességünk jó, de nem 100 %-os.

A munkaköri leírások tartalmazzák a dolgozók pontos feladatait és felelősségi körét. Helyettesítési terv szabályozza a hiányzáshoz való gyors alkalmazkodást.

Munkatársakkal kapcsolatos értékelési rendszer

A vezető a szóbeli értékelésen túl a lehetőségekhez mérten anyagilag is igyekszik a dolgozók munkáját értékelni. Az értékelési rendszer írásbeli megfogalmazása jövőbeni feladat.

A munkahelyi légkör jónak mondható. Az olvasók kiszolgálása 3 szinten folyik, földszinten felnőtt kölcsönző, félemeleten olvasóterem, emeleten gyermekkönyvtár. Az egyes szinteken dolgozó munkatársak közötti kapcsolatában az utóbbi időben jelentős javulás történt a közösen végzett feladatoknak, a csoportmunkának és egymás munkája jobb megismerésének köszönhetően. A januártól megvalósuló projektünk miatt nőtt a közös munkák és a helyettesítések száma.

Segítené a csapatszellem további javulását érzékenyítő, együttműködést segítő tréning tatása. A feszített munkatempó olykor feszültségeket teremt. Segítene, a kevesebb feladatvállalás és a felújításra váró udvaron olvasóknak és könyvtárosoknak részére fitness („outfit”) eszközök felállítása.

Családbarát munkahely vagyunk, szociális, személyes problémákhoz való pozitív hozzáállás jellemző a vezető és a munkatársak részéről egyaránt. Törekszünk a munka és a személyes ügyek közötti egyensúly megtartására. Alkalmazkodunk egymáshoz, amennyiben szükséges a munkarend módosításával is. Ez szükséges is a dolgozói létszámunk és a 3 szinten történő szolgáltatás mellett.

Munkakörülményeinkről: könyvtárunk, a város legszebb épületében, az eklektikus stílusban épül „Bérházban” található. Kellemes érzés ilyen szép helyen várni az olvasókat. Minden dolgozó saját munkaállomáson és számítógépen dolgozhat.

Képzettségünk, kompetenciáink rendszerezéséhez tudástérképet készítettünk, ebben gyűjtöttük össze végzettségeinket, kompetenciáinkat.

Az elmúlt 5 évben 9 féle tanfolyamon vettek részt kollégáink

Tanfolyamokon túl a tudásgyarapítás érdekében figyelemmel kísérjük a jó gyakorlatokat, részt veszünk az egyesületi, szakmai napok előadásain. Segítené még a munkatársak szakmai felkészültségét, ha a minőségirányítás után más témában is tartanánk belső továbbképzést.

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

Munkatársaink viselkedését tanulmányozva megállapíthatjuk, hogy panasz nem érkezett. A fluktuáció nem jellemző intézményünkre. Egy munkatársunk távozott 2016-ban, Ő végül a

pedagógus pályát választotta. Ezen túl 2017-ig csak nyugdíjba vonulás miatt köszöntek el kollégák.

Munkatársainkra a hiányzás nem jellemző, a betegszabadságok aránya nagyon alacsony, azt az alábbi mutató is bizonyítja.

Betegszabadság mértéke:

Teljesítménymutató	2012	2013	2014	2015	2016
Betegszab. mérték %	0,97	0,14	0,28	0,28	0,25
országos átlag %	1,5	1,4	1,5	1,6	1,7

Az intézmény anyagi okok miatt csak az ingyenes vagy pályázati forrásból finanszírozható képzéseket tudja támogatni. A vezető bátorít és támogat mindenkit a tanulásra. Lehetőség szerint figyelembe veszi az intézményi érdekek mellett az egyéni érdeklődést is.

A munkatársak személyes teljesítményét a „munkatársi önértékelés” című mérés tartalmazza, melyet kidolgoztunk és 2016-ban volt az első mérés.

Pályázatok elkészítésében és megvalósításában munkatársaink bővülő köre vesz részt. Jelenleg megvalósuló pályázatunkban minden szakmai munkatársunk dolgozik valamilyen területen.

Informatikai és kommunikációs technológiák alkalmazásának szintje a munkatársak között eltérő, informatikustól alapszintig. A hiányosságokat egy részét belső képzésen pótoltuk. Belső képzésekkel lehetne folytatni az informatikai és technikai eszközök használata terén az ismeretbővítést.

Az elmúlt években többféle, a szervezet stratégiai céljaival kapcsolatos képzésen vettek részt a kollégák. A mutató a szakmai munkakörben dolgozók képzésen való részvételét tartalmazza %-os arányban. 2015-2017 között szakértő segítette a minőségügyi felkészülésünket, amelyen minden szakmai munkatársunk részt vett.

Képzési mutató:

Teljesítménymutató	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Képzési mutató %	-----	87	87	100	100	100

Munkatársaink használókhöz való hozzáállását, viselkedésével kapcsolatos véleményeket az elégedettségmérések tartalmazzák. A köszönő, dicsérő szavaknak mindig örülünk.

A vezető a teljesítményeket szóban ismeri el leggyakrabban. A munkatársak egymás munkáját elismerik. Hiányzik az anyagi elismerés, amihez feladat a források keresése. A munkatársak értékelését segítené még a belső ösztönző rendszer kidolgozása.

A 2015 és 2017-ben végzett szervezeti kultúra felmérésben az értékelésről általában és a vezetői értékeléssel kapcsolatban adott válaszok legjellemzőbbjei az alábbiak (részletesen a felmérés értékelésében olvashatók a válaszok):

Arra a kérdésre, hogy szokták-e értékelni a teljesítményt, a legtöbb válasz az alkalmanként volt mindkét évben. Értékelési szempontok között (több válasz is adható) legtöbb szavazatot a munkavégzés minősége, majd az eredményesség és a hozzáállás minősége kapta. Minden válaszadó tudta, hogy milyen elvek alapján értékeli a vezető. A válaszadók többsége szerint nyugodtan elmondható a vezetőnek a vélemény. Az elégedettség kifejezésére leggyakoribb válasz a kollégák előtt megdicsér, de a teret enged kreativitásomnak és a négy szemközt megdicsér is jellemző. Örömtelien mondható, hogy a könyvtár működésével kapcsolatos dokumentumokat is elolvasók száma 37%-kal (ez 3 fő) emelkedett. A dolgozók fele szeret többnyire csapatban dolgozni. Ha egy munkatárs hibázik, mindenki segít kijavítani! Kiemelkedő javulást jelent, hogy míg 2015-ben a legmegbízhatóbb információt munkatárs adta, addig 2017-ben egyértelműen a munkaértekezlet az elsődleges forrás. Több információt szeretnénk volna 2015-ben a könyvtár általános terveiről. 2017-ben több információt a partnereinkről és az aktuális feladatokról szeretnénk, pedig partneri felméréseket végeztünk, de tudjuk, hogy ezek milyen fontosak! Ezek nagyon figyelemreméltó információk. Fejlesztendő terület lehet: bár ebben történt előrelépés, de még mindig javítható, gyakrabban történjen az értékelés, több információt szeretnénk a partnereinkről, azaz továbbra is készítsünk felméréseket, és a ránk váró feladatokról hamarabb kezdjünk beszélni.

8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.1. alkritérium: A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár megítélése a helyi közösségben, a város lakossága körében, civil szervezetek, kulturális és oktatási intézmények és a fenntartó részéről is igen jó: ismerik a könyvtárat, tudnak a tevékenységünkről (főként az ingyenes rendezvényeinkről), jó kapcsolatot tartanak fenn intézményünkkel. Ez mindenképpen egy igen jó kiindulópontot jelent a munkánkhoz, de egyben felelősség is, hogy tovább erősítsük a pozitív könyvtárképet.

A könyvtárhasználók körében többször is készítettünk kérdőíves elégedettségi felmérést, a 2015-ben készült felmérés tért ki a könyvtár egészének értékeléséről (Összességében véleménye a könyvtárról). A kitöltők fele nagyon elégedett és még 34%-a inkább elégedett, tehát összesen 83 % elégedett a könyvtárral. A válaszok átlaga 4,54. Nem válaszolt 15%. Inkább elégedetlen volt 2 %. Nagyon elégedetlen nem volt senki. Családias, nyugodt helynek tartják intézményünket, az esetleges hiányosságokkal együtt is szeretnek ide járni.

Ugyanakkor a könyvtár –főként egy ilyen kis városban, mint Békés- nemcsak a gyűjteménye révén lehet résztvevője a város kulturális életének, de aktívan részt kell hogy vállaljon közösségépítésben, a közösség szolgálatában is. A hagyományos könyvtári szolgáltatásokon túl tudásbázisként, oktatási, képzési, tanulási pontként és közösségi térként a közösségi programok helyszínéül, szervezőjeként is gazdagítsa környezetét. Több olyan célt és prioritást is támogatunk, amely helyi szinten élők számára is kiemelten fontos, amelyekhez máshol nem vagy csak térítés ellenében jutnának hozzá.

A digitális írástudás fejlesztését évek óta támogatjuk többek között az idősebb korosztály számára szervezett ingyenes számítógép-használói tanfolyamokkal, amelyet a munkatársaink szerveztek és ők is oktattak. A könyvtárban DJP pont is működik (2004 óta) ahol eTanácsadók nyújtanak segítséget az ügyintézésben használóinknak. Több futó pályázatunk is van ebben a témában:

- A „Digitális Jólét” GINOP 3.3.1-16 IKT eszközök segítségével a célcsoportok számára elősegítse az információkhoz való szabad hozzáférést, a digitális jólétet és az önképzést. Segíti a hátrányos helyzetűek integrálódását az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség figyelembevételével.
- 2017 végén indult nyertes pályázatunk az „Iránytű a világban - Az egész életen át tartó tanulás támogatása a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban” EFOP-3.7.3-16-2017-00326.

Projektünk során a hátrányos helyzetűek számára biztosítjuk az informális ismeretszerzés lehetőségét (több digitális témában is).

Az olvasás és írás (kultúra) fejlesztését is prioritásként kezeljük. Itt elsősorban a város oktatási intézményeivel való jó kapcsolatainkat építjük, törekszünk az új együttműködések kialakítására.

- A futó pályázataink közül a KönyvTár – InfoTár TÁMOP-3.2.13-12/1-2012-0520 pályázatunk célja résztvevők a gyerekek (óvodástól a középiskolásokig) készségeinek fejlesztése és a résztvevők hátrányos helyzetének kompenzálása, életkori sajátosságaiknak megfelelően az olvasásfejlesztés.

Kiemelten hasznosnak értékelhetjük a könyvtár és a helyi közösség szempontjából a Valaha madarak voltunk ROM-16-ALT-RKZF-1-0039 pályázatunk 2016-ban. Amely a romák, a roma kultúra és hagyományok megismertetését célozta felnőtteknek és gyerekeknek szóló rendezvények szervezésével, hogy a különböző nemzetiségekhez tartozók együttélését javítsuk és egymás kölcsönös tiszteletének erősítsük.

A könyvtár környezetvédelemhez, környezettudatossághoz kapcsolódó helyi közösségben készült társadalmi megítéléséről nem készült felmérés. Viszont a város is elkötelezett a környezet megóvása (Békés Város Környezetvédelmi Programja 2017-2022), a fenntartható fejlődés terén (pl. kerékpárosbarát település, szelektív hulladékgyűjtés, önkéntes várostakarítási programok). De ezen a téren a következetes környezettudatos szemléletnek is közösségformáló ereje van. Igyekszünk hiteles példaként érvényesíteni a papír-és energiatakarékossági szempontokat működésünk során: dokumentumainkat igyekszünk elektronikusan tárolni, környezetbarát papírt használunk, víztakarékos csapokat szereltettünk fel, takarékoskodunk az árammal, a munkatársak többsége kerékpárral közlekedik. Többször szerveztünk a környezettudatos életmódhoz kapcsolódó programokat: előadások, kiállítások, kézműves foglalkozások gyerekeknek újrahasznosított anyagokból. A kulturális terület úgy gondoljuk kiváló terep arra, hogy kreatív programokkal ösztönözze a lakosságok a környezettudatos életmódra.

A könyvtár helyi médiában való szereplését is tudatosabban, átgondoltabban tervezzük és irányítjuk. A rendezvényeinkről, nyertes pályázatainkról, az intézményt érintő hírekről rendszeresen tájékoztatjuk a lakosságot honlapunkon, a Facebook oldalunkon, a Békési Újságban (kéthetenként megjelenő városi lap) és a Békés Mátrixon (online békési hírportál). Figyelmet fordítunk arra is, hogy a megjelenő információk pontosak, hitelesek és

konstruktívak legyenek. Az írott megyei napilapban (Békés Megyei Hírlap) csak igen ritkán van lehetőségünk megjelenni, de a publikált hírek itt is mindig pozitívak.

A könyvtár elismertségéről, társadalmi szerepéről kialakult képet mindenképpen pozitívan értékelhetjük. Az eddig kijelölt prioritásokat tovább kell erősítenünk. Viszont aktívabb közösségépítő tevékenységet kell végeznünk annak érdekében, hogy a könyvtárunkat ne csak szabadon hozzáférhető dokumentum-szolgáltató helyként ismerjék, hanem egyre inkább megbízható közösségi térként is.

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

Az intézmény sikerességének értékelése szempontjából lényeges eredmények a kulcsfontosságú eredmények. Ezen eredménymutatók segítségével bizonyítható, hogy milyen mértékben tudja elérni az intézmény a küldetéshez, jövőképhez és stratégiához kapcsolódó célokat. Eredményeink bemutatását a fenti dokumentumokban megfogalmazottakhoz igazodva.

9.1. alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

Stratégiai tervben kitűzött célok megvalósulása

Kommunikáció. Elkészítettük a Belső és külső kommunikációs tervet és az abban megfogalmazottak szerinti módon, több csatornán kommunikáljuk munkánkat, tájékoztatjuk partnereinket a könyvtárban zajló eseményekről. Elkészült az akadálymentes honlap, folyamatban van a gyermekkönyvtári honlap elkészítése és feltöltése. Törekszünk belső értékeink jobb, szélesebb körű kommunikálására. Ezen a területen az utóbbi időben jelentős javulás történt, de továbbra is fejlesztendő terület.

Munkatársak: tréningeknek és közös projektmegvalósításoknak eredményeképpen csapatuk sokat fejlődött. Terveink megvalósulása kapacitáshiány miatt lassabban történik meg. 2017-től jellemző a kulturális közfoglalkoztatottak jobb bevonása a munkába, ami javító hatású. Képzési aktivitásunk jó. Munkatársaink rendszeresen vesznek részt a stratégiai tervhez igazodó képzéseken.

Akadálymentesítés még nem megoldott intézményünkben. Mozgásukban korlátozott látogatóinknak maximális segítséget nyújtunk szolgáltatásaink igénybevételéhez. Többek között a földszinten biztosítunk számítógép használatot, folyóirat olvasást, kézikönyvhasználatot számukra. Rendezvényekhez feljutást lehetőség szerint maximálisan segítjük. Legnagyobb problémát a gyermekkönyvtár megközelítése jelenti. Intézkedésként „A

könyvtári intézményrendszer tanulást segítő infrastrukturális fejlesztései, címmel kiírt EFOP-4.1.8-16 kódszámú pályázatra pályázatot nyújtottunk be, ami sajnos nem nyert. A továbbiakban folyamatosan keressük a lehetőséget az akadálymentesítés megoldására.

Szolgáltatások mutatói. Regisztrált használóink száma 2016-ban a lakosság 18,3 %-a ami a teljesítményértékelésünkben összehasonlított települések közötti átlaghoz, a 13,15-höz viszonyítva nagyon jó eredmény. Ebből az értékből a gyermekolvasók aránya 30%, ami megközelíti a 33%-os átlagot.

A személyes használat népszerűsége a teljes olvasók körében 1,1 (átlag 1,2) és a gyermekolvasók körében 2,9 (átlag 3), mindkét esetben egy tizeddel tér el az átlagtól a személyes használatok száma.

A kölcsönzési állomány népszerűsége, azaz hány kölcsönzött kötet esik a szolgáltató közösség egy tagjára, átlagban 1,7. A mi esetünkben 1,4 db, ez az érték 2014 óta megközelítőleg hasonló és megegyezik a megye másik városi könyvtárának értékével.

A kölcsönzési állomány forgási sebessége átlagban, másik Békés megyei településen és nálunk egyaránt 0,4.

Beszerezési termelékenység jóval átlag alatt van, de 2017-ben 56 db-os emelkedést mutat. Ez nem a darabszám növekedésének, hanem a dolgozói létszám csökkenésének tudható be.

Könyvtárközi kölcsönzésünk hatékonysága 98 %-os, átlag 96,5. Összes kéréseink száma 151 db az összehasonlításra kerülő intézmények között a legmagasabb. Ez a magas szám elsősorban a továbbtanulók és szakdolgozatot író olvasók miatt van.

Az állomány kopása megközelíti az átlagot, 27,8. Esetünkben 2017-ben 1,6 %-os emelkedést mutat.

Rendezvényellátottság, azaz 10.000 főre hány rendezvény esik évente. Átlag: 101, nálunk 82,6. Ez a mutató nagyon változó a mi esetünkben, függ attól, hogy milyen típusú pályázatot valósítunk meg, 2014-ben például 130 rendezvény volt, mert heti szakköröket is megvalósítottuk.

Szolgáltatások jellemzői.

- Fogyatékkal élők és hátrányos helyzetűek számára a most megvalósuló, „Iránytű a világban” című pályázatunkban különböző megvalósítási formában 11 féle programot biztosítunk 2018-2022 tavaszáig.
- Csökkentettük az új könyvek átfutási idejét folyamatunk felülvizsgálatának köszönhetően, (PDCA elv érvényesülése).

- Felmérést végeztünk szombati nyitva tartásunkkal kapcsolatban, majd az eredményeknek megfelelően változtattuk meg azt.

- Olvasóbarát kiszolgálást megőriztük. Családias légkör jellemzi intézményünket. Fenntartjuk a barátságos, tisztességes bánásmódot az idősekkel, hátrányos helyzetűekkel és fogyatékkal élőkkel szemben is. Személyes kapcsolatokra épülő barátságos kiszolgálás jellemző. Az olvasói visszajelzések, elégedettségmérés is ezt bizonyítja. Egyéni problémákra keressük a megoldást, például a lakóotthonos gyerekek és fiatalok könyvtárhasználatának segítése. A Számítógépes részlegben (Digitális Jólét Pont) egyéni munkához, például önéletrajz készítéshez, SZJA bevalláshoz, ügyfélkapu használatához, álláskereséshez egyéni önképzéshez is segítséget nyújtunk. Így megvalósulnak alapidokumentumainkban megfogalmazott céljaink, az információkhoz való szabad hozzáférés, önképzés, digitális szakadék csökkentése.

Minőségfejlesztés. Minőségügyi elvek mentén szervezzük tevékenységünket. Minőségügyi dokumentumainkat közösen alakítottuk.

Digitális kompetencia fejlesztése érdekében idősebbek és hátrányos helyzetűek részére kezdő „kicsit haladó” és okos eszköz használati tanfolyamokat szervezünk évek óta több turnusban. Ebben az évben ez a tevékenység legtöbb alkalommal az „Iránytű a világban” pályázat keretében történik.

A könyvtári szakértői vizsgálatban foglaltak szerint intézményünk jogosult a Nyilvános könyvtárak jegyzékében szerepelni.

A fenntartó az intézményi beszámolókat minden esetben elfogadta, jónak minősítette szóban az intézmény működését.

Pályázatokon történő részvétel.

Céljaink elérése érdekében pályázatokat nyújt be a könyvtár. Pályázatok benyújtásakor minden esetben figyelembe vettük a mérési eredményeket, az abban megfogalmazott igényeket.

Pályázati eredményességünk jónak mondható a munkatársi létszámhoz viszonyítva, hiszen ezeknek a pályázatoknak a megvalósítása jelentős többletmunkával jár. 2017-ben nyert EFOP pályázatunk megvalósításában minden könyvtári dolgozó részt vesz valamilyen módon. 2014-ben nem nyújtottunk be pályázatot, de ebben az évben még zajlott a korábbi két évben nyert TÁMOP pályázat.

Pályázati eredményesség 1. Megtudható a nyertes pályázatok százalékos aránya.

Teljesítménymutató	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pályázati eredm.1. %	50	100	0	100	50	66

Pályázati eredményesség 2. Megtudható, hogy a pályázott összegből mennyi a megnyert összeg %-ban.

Teljesítménymutató	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pályázati eredm. 2. %	16	100	0	94	22	45

Nyertes pályázataink, azok eredményei, hatásai.

- TÁMOP-3.2.12-12/1-2012-0015, 2012.12.10-2015.03.10. Támogatási összeg: 3 733 910,- Ft Könyvtárosok továbbképzése a Békés megyei könyvtárak korszerű szolgáltatásainak működtetése érdekében. A könyvtáros munkatársak szakmai továbbképzésének biztosítása
Eredmény: a pályázat keretében 9 féle tanfolyamon vett részt 7 fő munkatársunk. 6 fő munkatársunk 2-2 tanfolyamon vehetett részt a stratégiai terv céljaihoz igazodva.

Hatás: munkatársaink új ismeretekkel gazdagodva és meglévő tudásukat kiegészítve eredményesebben tudták végezni munkájukat.

- TÁMOP-3.2.13-12/1-2012-0520. 2014.01.20-2015.01.19. Támogatási összeg: 20.118.769,- Ft KönyvTár – InfoTár. A közoktatásban résztvevő gyerekek számára óvodai, tanórai és tanórán kívüli és szabadidős foglalkozások szervezése.

Eredmény: 7 együttműködő partner, pályázatba bevont gyerekek száma: közel 500 fő, 19 db, 15 féle foglalkozást 198 alkalommal és közel 3.000 fő részvételével valósítottunk meg. 2016-2017-ben.

Hatás: készség- és képességfejlődése, a hátrányos helyzet kompenzálása a foglalkozások biztosításával, hazaszeretet, szülőföld szeretetének erősítése, hozzájárulás a gyökerek, a kötődés kialakulásához.

Pályázati azonosító: ROM-16-ALT-RKZF-1-0039. Támogatási összeg: 500.000,- Ft.

Valaha madarak voltunk

Eredmény: programokon résztvevők száma 801 fő, ebből gyermekek aránya a résztvevők 79 %-a.

Hatás: roma témájú kulturális események megvalósításán keresztül a roma kultúra értékeinek bemutatásával a roma hagyományok megőrzése és közvetítése a fiatalabb nemzedék felé.

A megvalósítás időszaka: 2015 április 15 – 2016.03.31. Támogatási összeg: 441.350,-Ft

Pályázati azonosító: 204131/00118 (3531/0118)

Szakmai felkészülés a Minősített Könyvtár Cím megszerzéséért a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban

Eredmény: a munkatársak ismeretei bővültek a minőségbiztosítás terén. Elkezdjük készíteni minőségügyi dokumentumainkat.

Hatás: Ismerkedett a minden munkatársunk a minőségbiztosítással.

A megvalósítás időszaka: 2016. június 1.–2017. június 30.

Pályázati azonosító: 204131/000133. Szakmai felkészülés a Minősített Könyvtár Cím megszerzéséért a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban. Támogatási összeg: 350.000.-Ft

Eredmény: sokat tanultunk szakértőnk segítségével, nőtt munkatársaink elköteleződése a minőségügy iránt, a közös munka és közös programok által összetartóbb „csapattá” váltunk.

Hatás: Mindez jó hatással volt szolgáltatásaink minőségére, mindennapi munkánkra és kedvezően befolyásolta a problémákhoz való viszonyunkat, új iránti érdeklődésünket. Ezen túl pedig, a pályázatnak köszönhetően, folytattuk a felkészülésünket.

Önkormányzattal együttműködve beadott pályázat: TOP-7.1.1-16-2017-00123 Híd a Madzagosok Között –a megvalósítás elindult.

Digitális Jólét. GINOP 331. 2018.01.01-2018.12.31

Most megvalósuló program, várható eredménye: a résztvevők új ismereteket szereznek a digitális írástudás területén. Várható hatása: fejlődik a résztvevők körében a digitális írástudás képessége és ez által csökken a digitális szakadék.

Pályázati azonosító: EFOP-3.7.3-16-2017-00326 Iránytű a világban - Az egész életen át tartó tanulás támogatása a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban. Támogatási összeg: 33 037 151 Ft A projekt során a terveink szerint 4 különböző tanulási formában (tanfolyam, havi szakkör, műhelyfoglalkozás, foglalkozássorozat), 10 különböző tematikájú programmal kerül sor, összesen 12 program kerül megvalósítására, 129 fő részvételével.. Most megvalósuló projekt.

Várható eredménye: a résztvevők új ismereteket szereznek, kompetenciáik bővülnek és új ismerősökön, barátokon keresztül integrálódnak a társadalomba.

Várható hatása: a könyvtárban a projekt keretében tervezett és megvalósuló újszerű tevékenységekkel, új típusú tanulási formákkal, a változatos tematikájú programokkal fejlődik a meglévő szolgáltatások köre, valamint megteremtődnek az egész életen át tartó tanulóhoz szükséges feltételek.

A résztvevők motiváltabbak lesznek az életen át tartó tanulásban való részvételre.

A célcsoportoknak nyújtott tevékenységek által, a könyvtár szerepe erősödik a felnőttkori tanulásban. Egy részük könyvtárhasználóvá válik.

Mindezzel közösségi szerepünk is erősödik és a könyvtár tudásbázis funkciója is jobban érvényesül. Idős résztvevőinknek segíteni tudunk az elmagányosodás elleni küzdelemben. Segítjük a kisebbség beilleszkedését a többségi társadalomba.

A hátrányos helyzetűek esélye javul a munka világába való visszatérésre. Csökkennek a szociokulturális hátrányok a tanulás és közösséggé kovácsolódás ideje alatt, ezzel az esélyegyenlőséget is biztosítani tudjuk.

A képzéseink résztvevőiben megfogalmazódik és erősödik az egész életen át tartó tanulás igénye.