

PÁLYÁZAT
a Minősített Könyvtár Cím
elnyeréséhez

Készítették:

a Jászberényi Városi Könyvtár munkatársai

2018. május

Tartalom

Tartalom	2
BEVEZETŐ	3
KEZDETI LÉPÉSEK	4
VEZETÉS	5
Könyvtárvezetés, elkötelezettség, kapcsolat a fenntartóval	5
Minőségirányítási Tanács	6
A KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA.....	7
Könyvtárunk rövid története, az épület sajátosságai	7
Szolgáltatások, gyűjteményszervezés.....	9
Szolgáltatások.....	9
A könyvtár szolgáltatási pontjai és igénybe vehető szolgáltatásaink:.....	13
Gyűjteményszervezés	15
DOKUMENTÁCIÓ	17
Alapvető dokumentumok	17
Folyamatszabályozás	19
Szabályzatok, adatvédelem.....	19
MUNKATÁRSÁK, EMBERI ERŐFORRÁS MENEDZSMENT, SZERVEZETI KULTÚRA	20
KÜLSŐ-BELŐ KOMMUNIKÁCIÓ, PARTNERKAPCSOLATOK.....	23
Külső-belső kommunikáció	23
Partnerkapcsolatok.....	23
Önkéntesek, szakmai gyakorlatos hallgatók, közösségi szolgálatosok	24
ORSZÁGOS ESEMÉNYEKHEZ VALÓ KAPCSOLÓDÁS, SAJÁT PROJEKTEK, SIKERES PÁLYÁZATOK, KIADVÁNYAINK.....	26
Országos olvasás-népszerűsítő programokhoz való csatlakozás	26
Saját innovációink	32
Sikeres pályázatok	42
2018. évi NKA támogatott pályázatok	42
2014-2017 NKA Nyertes pályázatok	42
EU támogatott pályázataink.....	43
Egyéb támogatások 2018-ban.....	44
Kiadványaink.....	44
HASZNÁLÓI IGÉNYEK, ELÉGEDETTSÉG, MUTATÓK	44
Használói elégedettségmérés	44
A 2015-ös használói elégedettségmérés eredménye alapján hozott intézkedések	47
Rendezvényeken való elégedettségmérések	49
A szolgálандó lakosság felmérése - Igénykutatás a könyvtárat nem használók körében ...	50
Teljesítménymutatók	53
TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS, CIVIL TEVÉKENYSÉG.....	60
ÖNÉRTÉKELÉS	63
Adottságkritériumok értékelése	64
Eredménykritériumok értékelése	78
ÖSSZEGZÉS	84

BEVEZETŐ

A JÁSZKERÜLET Nonprofit Kft. Jászberényi Városi Könyvtár települési - egyben kistérségi - nyilvános könyvtár. A tudásalapú társadalom egyik alapintézményeként biztosítjuk az információhoz, dokumentumokhoz, művelődéshez való szabad és teljeskörű hozzáférést mindenki számára.

Tevékenységünk minőségének folyamatos biztosítása és fejlesztése érdekében, külső és belső partnereink megalégedettségére törekedve, közel hároméves folyamat során minőségirányítási rendszert vezettünk be.

Legfontosabb célunk, hogy a minőség napi rutinná váljon, partnerközpontú szolgáltatásainkat magas színvonalon, szakmailag felkészült, elkötelezett könyvtárosokkal és vezetéssel nyújtjuk látogatóknak. Lehetővé tegyük, hogy a könyvtár kulcsfontosságú eredményeit minél szélesebb körben megismerjék.

A Minősített Könyvtár Cím elnyerése egyik fontos állomása annak, hogy célunk megvalósuljon.

„A minőségbiztosítás nem végcél, hanem maga az utazás a jövőkép elérése érdekében.”
/Armand V. Feigenbaum (?)/

Alaptevékenységünk az információs szolgáltatás, melynek minősége függ a munkatársak képzettségétől, korszerű tudásától, a gyűjtemény összetételétől és a közvetítés színvonalától. Nyitottak vagyunk az új kihívásokra, az innovációra, a különböző kultúrákra, a társadalom minden rétegének és tagjának igényeire. Munkánkat az emberi alapértékek mentén, a demokrácia és esélyegyenlőség biztosításával, emberközpontúan végezzük.

Küldetésünket folyamatosan megújuló dokumentumállománnyal, szolgáltatásaink fejlesztésével, partnerközpontú szemlélettel, magas színvonalú szakmai kompetenciákkal, a minőségirányítás szempontjait figyelembe véve, stratégiai céljainkat szem előtt tartva teljesítjük.

KEZDETI LÉPÉSEK

2014 őszén fogalmazódott meg bennünk, hogy elindulunk a könyvtári minőségbiztosítás röögös útján. Akkori könyvtárvezetőnk, Nagy Nikolett TQM-es ismeretei révén kaptunk segítséget az első lépésekhez. Eleinte minden munkatársunk jelen volt, és aktívan közreműködött a munkában. Szervezetfejlesztési tréningeken és szakmai napon vettünk részt, melyek során világossá vált, hogy a könyvtári minőségfejlesztési modell kidolgozása és bevezetése indokolja egy hatékony, támogató csoport megalakulását.

Több belső képzést és beszélgetést követően 2015. január 07-én 4 fővel **megalakult a Minőségirányítási Tanács**, melynek tagja a könyvtárvezető is.

Tapasztalatszerzés céljából ellátogattunk a Gödöllői Városi Könyvtárba és az egrri Bródy Sándor Megyei Könyvtárba. Elkészítettük a SWOT-analízist, megfogalmaztuk a Jövőképet, a Küldetésnyilatkozatot és célkitűzéseinket. A munkafolyamat a célpiramis felállítása után lelassult, megakadt - ezért szükségét éreztük egy külső szakértő bevonásának.

Mentorunknak *Vidra Szabó Ferenc* könyvtármenedzsert kértük fel, aki 2015 szeptemberétől másfél éven keresztül minden hónapban egy-egy személyes konzultáció alkalmával segítette munkánkat, és azóta is figyelemmel kíséri minőségbiztosítási tevékenységünket.

Közös munkánk kezdetén minden addig elkészült dokumentumot áttekintettünk, friss szemléletet, új struktúrát, lendületet kaptunk a folytatáshoz. Átláthatóbbá vált számunkra a minőségbiztosítás folyamata. A mentorunkkal folyó munkában minden munkatársunk részt vett, de a hatékonyság érdekében a részfolyamatok kidolgozását a 4 főről 5 főre bővült Minőségirányítási Tanács koordinálta. Elvégeztük a PGTTJ-elemzést, majd kidolgoztuk az ötéves Stratégiai tervet, illetve összeállítottuk a 2016-ra szóló Cselekvési tervet.

A folyamat rendszeressé és átláthatóvá válásával megkezdődött a minőségirányítási szemlélet beépülése mindennapi munkánkba, valamint a **PDCA-elv** érvényesülése szolgáltatásaink terén.

VEZETÉS

Könyvtárvezetés, elkötelezettség, kapcsolat a fenntartóval

Könyvtárunk 2011 októbere óta a Jászkerület Nonprofit Kft. keretein belül működik, a művelődésszervezőkkel, a mozi-színházzal, valamint a Tourinform irodával egy szervezeti egységben. Az ügyvezető *Nagy Nikolett*et nevezte ki a könyvtár vezetőjének, aki 2015 novemberétől szülési szabadságon tartózkodik.

Az új könyvtárvezető *Kovács Péter* lett, aki szintén elkötelezett a szervezetfejlesztés iránt, így a váltás érdemben nem befolyásolta a megkezdett minőségirányítási munkát.

Megfogalmaztuk **Minőségpolitikai nyilatkozatunkat**, melyben kinyilvánítottuk a vezetés és a munkatársak elkötelezettségét, szem előtt tartva a szervezeti kultúra folyamatos fejlesztését, valamint lefektettük, hogy céljaink elérése érdekében milyen erőfeszítéseket teszünk.

A Jászberényi Városi Könyvtár vezetése és munkatársai teljes mértékben elkötelezettek a Total Quality Management (a továbbiakban: TQM) alapú minőségfejlesztési rendszer mellett, ezért a könyvtár minőségirányítási programját a TQM alapelveinek megfelelően végzi.

A támogató vezetés hozza létre a könyvtár céljainak és irányításának egységét, valamint a belső környezetet, amelyben a munkatársakat be lehet vonni a szervezet céljainak elérésébe. A szervezet lényegét minden tekintetben a munkatársak jelentik. Elengedhetetlen, hogy a kollégák ismerjék a könyvtár céljait, elfogadják a teljes körű minőségelvű irányítást, megteremtsek, működtessék és fejlesszék az intézmény minőségi szolgáltatásait. Az elkötelezettség a szervezet egészére kiterjedő folyamatos **önellenőrzést**, ellenőrzést igényel.

Ehhez nélkülözhetetlen egy olyan **szervezeti kultúra** kialakítása, amelyben a munkatársak elkötelezetten, motiváltan dolgoznak, aktívan részt vesznek a helyi és a tágabb közösség életében. A fenntartó és a könyvtár sikeres együttműködő kapcsolatának kialakítása és fenntartása szintén fontos tényező ebben a folyamatban.

A **JÁSZKERÜLET Kulturális és Művészeti Közhasznú Nonprofit Kft.** ügyvezetője 2012. január 1-e óta *Tóth József*.

A Jászkerület Nonprofit Kft. nyitott, minden korosztály számára kultúrát, ismeretet közvetítő szabadidős és közösségi tevékenységekre alkalmas teret és programokat biztosító komplex szervezet. Könyvtárunk elkötelezettségét és minőség alapú tevékenységrendszerét látják és elismerik a fenntartói oldalon: mind a Jászkerület Nonprofit Kft. ügyvezetője, mind a tulajdonos, Jászberény Város Önkormányzata.

Minőségirányítási Tanács

A Minőségirányítási Tanács (továbbiakban: MIT) alakuló ülését 2015. január 7-én tartottuk. Megvitattuk, miért fontos a minőségbiztosítás könyvtárunk életében, és hova akarunk eljutni ezen az úton. Vidra Szabó Ferenc könyvtármenedzser 2015 szeptemberétől 2017 júniusáig havi rendszerességgel, mentorként segítette munkánkat.

A MIT-tagokat könyvtárvezetői felkérésre választotta meg a kollektíva. Vezetője *Csáki Anita* lett, aki 2016 tavaszán elvégezte a Könyvtári Intézet által szervezett akkreditált minőségbiztosítási képzést. A MIT-ügyrend több ízben módosításra került személyi változások miatt. A fent említett könyvtárvezető-váltáson túl 2017. február 16-án - Csáki Anita távozása miatt - új MIT-vezető került megválasztásra, *Lollok Andrea* személyében. Ezzel egyidőben a MIT 5 tagúra bővült.

A MIT jelenlegi tagjai:

Kovács Péter könyvtárvezető, Lollok Andrea MIT-vezető, Csillik Katalin zenei és tájékoztató könyvtáros, Mága Ágnes tájékoztató és feldolgozó könyvtáros, Purda Annamária tájékoztató és felnőtt olvasószolgálati könyvtáros

A MIT havonta (szükség szerint gyakrabban) ülésezik, melyekről emlékeztető készül. Megbeszéljük az elvégzett feladatokat, valamint határidők és felelősök kijelölésével meghatározzuk a következő teendőket. A könyvtárvezető és a MIT-vezető 2017 októbere és 2018 februárja között elvégezte a Minőségirányítás a könyvtárban című 120 órás akkreditált képzést Kecskeméten.

A KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

Könyvtárunk rövid története, az épület sajátosságai

Jászberény Jász-Nagykun-Szolnok megye második legnagyobb települése. A KSH adatai (2017. január 1.) szerint lakossága 26360 fő, azonban a Jászberényi kistérség központjaként 49878 fő könyvtári ellátását hivatott biztosítani.

Városunkban a nyilvános könyvtári ellátás 1900 októberében kezdődött. Az intézmény a rendszerváltásig a jász települések könyvtárainak módszertani központja is volt.

A könyvtár a volt zsinagóga helyén és alapjaira épült 1970-ben. 2005-ben Sáros László Ybl-díjas építész tervei alapján került felújításra. Még ebben az évben könyvtárunk elnyerte az Év Akadálymentes Épülete címet.

A jászberényi Városi Könyvtár és Információs Központ, mint önálló intézmény Jászberény Város Önkormányzata képviselő-testületének 197/2011. (VIII. 12.) Kt. határozata alapján 2011. szeptember 30-án megszűnt. A könyvtári feladatokat 2011. október 1-től a JÁSZKERÜLET Nonprofit Kft. Jászberényi Városi Könyvtár látja el.





A jelentősen átalakított, 1301 nm-es, négyszintes térben jelenleg 7 ponton nyújtunk könyvtári szolgáltatást: a 3. emeleten a Médiatár és a Hangtár, a 2. emeleten a Gyermekkönyvtár, az 1. emeleten a Folyóíratolvasó, a földszinten pedig a helyismereti gyűjteményt, az olvasótermi állományt és az internetpontot magába foglaló Csendes zóna, a Felnőtt kölcsönzői rész valamint az információs pult kapott helyet, ahol pénztárgép is üzemel. Ezen kívül fiókkönyvtárunk működik Portelken, a közigazgatásilag Jászberényhez tartozó 600 lelkes kistelepülésen.

Az épület egyediségét az adja, hogy könyvtárunkban - hazánkban egyedülálló módon - Csillagda működik. Elmondhatjuk, hogy folyamatos munkával a magyar, és lassan a nemzetközi csillagászok, űrkutatók körében is ismert és elismert szakmai műhely a Jászberényi Városi Könyvtár. Rendszeres csillagászati, űrkutatási előadásokat, bemutatókat tartunk az érdeklődőknek. Helyt adunk a Jászcsillagászok Baráti Körének, melynek felnőtt és diákszakköre hetente tart összejöveteleket Fodor Antal amatőr csillagász vezetésével.

Könyvtárunk szervezte 2016-ban az Országos Kulin György Csillagászati Verseny középiskolás döntőjét, mely kvalifikáció a Nemzetközi Csillagászati és Asztrofizikai Diákolimpiára.

Szolgáltatások, gyűjteményszervezés

Szolgáltatások

Szolgáltatásainkat, gyűjteményünket folyamatosan bővítjük, fejlesztjük, használóink változó igényeinek és a 21. század kihívásainak megfelelően.

Az alapfeladatok ellátását könyvtárunk 104.195 darabos (2017. 12. 31-i állapot), közel 90 millió Ft értékű gyűjteményével biztosítja, amely a legkülönbözőbb dokumentumtípusokból tevődik össze.

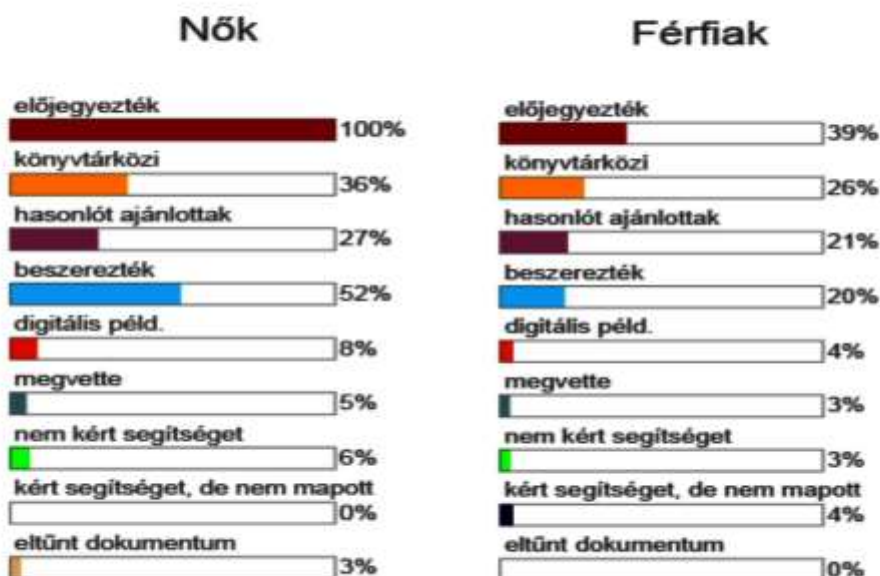
A TextLib integrált könyvtári rendszer szerint működő elektronikus (vonalkódos) kölcsönzés 2005-ben került bevezetésre, melynek alapja a sokrétűen feltárt, az intézmény szinte minden dokumentumát tartalmazó adatbázis.

Könyvtárunk jelentős helyismereti dokumentumtárral rendelkezik: a teljességre törekedve gyűjtjük, feldolgozzuk a Jászberényre és a Jászság más településeire, a jászok történetére, kultúrájára, néphagyományaira vonatkozó információkat és dokumentumokat. Az 1868-1945 között megjelent jászberényi, jászsági lapok tanulmányozására mikrofilmen van lehetőség. A helyi televízió anyagának digitalizálása 2013-ban kezdődött meg. Célunk, hogy a kor kihívásainak megfelelően a világhálón digitális formában kutathatóvá tudjuk tenni ezeket a dokumentumokat. Tervünket 2018-2019 folyamán kívánjuk megvalósítani.

Kortól, nemtől, hovatartozástól függetlenül mindenki megtalálhatja a tanulmányaihoz, szakmájához, az önképzéshez, művelődéshez kapcsolódó alapvető műveket, és a szórakozást, kikapcsolódást segítő könnyű és klasszikus szépirodalmat is. A teljességet a könyvtárközi kölcsönzéssel biztosítjuk, így tesszük elérhetővé az ország területén megjelent bármely műhöz történő hozzáférést.

2015-ös olvasói elégedettségmérésünk ide vonatkozó adatai jól tükrözik, hogy az előjegyzés és az olvasói kérésre beszerzett dokumentumok rendszere jól működik, illetve a könyvtárközi kölcsönzést is egyre többen veszik igénybe.

Mi történt, ha nem talált egy dokumentumot?



A könyvtár gyermekrésze a kicsik és az ifjúság számára válogatott, igen kedvelt gyűjteményt gondoz. A város óvodáiból, iskoláiból éves szinten közel 300 csoport érkezik hozzánk, akiknek különböző tematikájú foglalkozásokat és könyvtári órákat tartunk. A délelőtti tanórákban és a délutáni, napközis szabadidős foglalkozásokban tehermentesítjük a pedagógusokat. A foglalkozások állandó záró része a könyvek, új könyvek ajánlása és a könyvkölcsönzés, mert ezt tartjuk egyik legfontosabb feladatunknak.

Könyvtárunk épületében a keretekhez, lehetőségekhez mérten tervszerű fejlesztésre törekszünk, melyhez folyamatosan keressük a pályázati forrásokat, partnereket és szponzorokat. Így sikerült támogató partnert találnunk a PPG Trilak Kft. személyében a gyermekkönyvtár felújítására, kifestésére. A gyermekkönyvtár falát díszítő figurákat, festményeket *Verseginé Ujhelyi Petra* gyermekkönyvtáros alkotta, munkatársaink segítségével ő varázsolta a gyermekrészelet egyedivé, az általuk kitalált mesehősök a Könyvzugi Manók történetéhez illeszkedően.

A gyermekrészleg közepét a Kicsik (B)irodalma foglalja el, ahol babzsákokon, párnákon, szőnyegen ücsörögve játszhatnak, lapozgathatnak, színezhettek a legkisebbek.



A közelmúltig ezen a szinten kapott helyet a nagyobbak körében népszerű Tini-szoba, az internetszoba valamint egy foglalkoztató terem. Az EFOP 3.3.4. sikeres pályázatunknak köszönhetően itt kerül kialakításra a Mesepont, ezért átmenetileg átcsoportosítottuk ezeket a szolgáltatásainkat.

A könyvtár szolgáltatási pontjai és igénybe vehető szolgáltatásaink:

Felnőtt kölcsönző:

- könyvek, könyvmelléletek, térképek kölcsönzése, nyilvántartása
- könyvtárközi kölcsönzés és nyilvántartás
- tájékoztatás és irodalomkutatás
- az olvasók tájékoztatása a könyvtár használati feltételeiről
- olvasószolgálati feladatok ellátása (beiratkozás, kölcsönzés, előjegyzés, hosszabbítás stb. kezelése)
- rendezvények szervezése, lebonyolítása, kiállítások készítése
- a részleghez tartozó dokumentumállomány raktári rendjének naprakész fenntartása
- felmérések, elemzések készítése
- kiadványok szerkesztése, készítése
- a bevételek nyilvántartása, kezelése, elszámolása a kft. felé
- fénymásolás, szkennelés, nyomtatás, laminálás
- dokumentumok fóliázása, javítása
- az olvasói igények begyűjtése, javaslattétel a beszerzésre
- együttműködés a többi részleggel
- a könyvtár közösségi oldalának gondozása
- az információs pult feladatainak ellátása (pl. ruhatár és csomagmegőrző, jegyárusítás, pénztárgép kezelése, telefonközpont üzemeltetése stb.)

Csendes zóna (helyismereti gyűjtemény, olvasóterem, internetpont):

- közreműködés a helyismereti gyűjtemény helyben használható állományának gyarapításában, apasztásában
- tájékoztatás az írott források, a katalógusok és online adatbázisok alapján
- helyismereti és olvasótermi adatbázisok gondozása
- helyismereti sajtófigyelés
- az önkormányzati jegyzőkönyvek gyűjtése, feltárása
- a megőrzésre szánt időszaki kiadványok nyilvántartása
- muzeális értékű könyvtári dokumentumok megőrzése, feltárása és fokozott védelme
- a használók igény szerinti tájékoztatása, segítése (e-tanácsadói szolgáltatás)
- szkennelés, nyomtatás

Gyermekrészleg:

- a részleg dokumentumállományának menedzselése
- könyvek kölcsönzése
- óvodai és iskolai csoportok fogadása könyvtári foglalkozásokra
- olvasószolgálati feladatok ellátása (beiratkozás, kölcsönzés, előjegyzés, hosszabbítás stb. kezelése)
- könyvtári csoportok program szerinti működtetése

- rendezvények szervezése, lebonyolítása
- felmérések, elemzések készítése
- olvasói igények begyűjtése, javaslatétel beszerzésre

Hang- és médiatár:

- az egység gyűjtőkörébe tartozó dokumentumok beszerzése, nyilvántartása, feldolgoása, szerelése és az állományapasztás
- a kölcsönzésbe bevont dokumentumok, eszközök kölcsönzése, ill., ennek adminisztrációja
- olvasószolgálati feladatok ellátása (beiratkozás, kölcsönzés, előjegyzés, hosszabbítás stb. kezelése)
- a szerzői jogvédelem hatálya alá nem eső dokumentumok másolása, digitalizálása
- a dokumentumállomány szakmai rendjének naprakész tartása
- a kamarateremmel kapcsolatos ügyintézés
- a városi televízió híryanagának rögzítése, feldolgoása
- felmérések, elemzések készítése
- kiállítások, rendezvények szervezése, rendezése, lebonyolítása
- a digitális írástudás megszerzésének segítése, igény szerint tanfolyamok szervezése és lebonyolítása
- műsorok összeállítása

Gyűjteményszervező és feldolgozó részleg:

- a felnőtt részleg, az olvasóterem, a helyismereti gyűjtemény és a gyermekrészleg állományába vásárolt könyvek, térképek megrendelése, állományának nyilvántartása (egyedi, csoportos leltárkönyv), feldolgoása, szerelése
- A TextLib integrált könyvtári rendszer rendszergazdai moduljából (jogosultságából) adódó feladatok ellátása.
- Az állományapasztás adminisztrációja.
- Állományelemzés.
- Igény szerint besegítés az olvasószolgálati munkába.

Fiókkönyvtár:

- a Jászberényi Városi Könyvtár Portelken fiókkönyvtárat üzemeltet
- a fiókkönyvtár heti 6 óra nyitva tartási időben szolgáltat
- olvasószolgálati feladatok ellátása (beiratkozás, kölcsönzés, előjegyzés, hosszabbítás stb. kezelése)
- A fiókkönyvtár állományának gyarapítása, feltárása a feldolgozó részleg feladata
- igény szerint a központi könyvtár állományából is szolgáltat
- rendezvények szervezése, lebonyolítása
- bevételek nyilvántartása, kezelése, elszámolása a kft. felé

Gyűjteményszervezés

Az elmúlt évtizedekben jelentős változások zajlottak könyvtárunk gyűjteményszervezési stratégiájában. Különösen igaz ez az utóbbi 8-10 évre, amikor a könyvpiaci kínálat ugrásszerű robbanása, az online vásárlási lehetőség megjelenése a könyvtárak gyakorlatában, a szolgáltatások iránti felgyorsult és megnövekedett kereslet mind-mind szükségessé tette az állománymedzsment újbóli átgondolását és megújítását annak érdekében, hogy lépést tarthassunk a használói igényekkel.

A ma érvényes gyakorlat szerint a felnőtteknek szóló irodalom jelentős részét a Libri-Bookline Nyrt.-től szerezzük be, kiemelt partnerként 33%-os kedvezményt biztosítanak számunkra. A gyerekkönyvek többségét az Auróra II. Bt.-től (Békéskönyv) vásároljuk. Természetesen egyéb beszerzési forrásaink is vannak: kiadók, más internetes könyvruházak, antikváriumok vagy a helyi könyvesbolt. Mivel teljeskörűen gyűjtjük a Jászságban megjelenő vagy a Jászság bármely településére vonatkozó műveket, ezek mindig egyedi beszerzésű kiadványok: előfizetés útján, magától a szerzőtől vagy a kiadótól, esetleg ajándékba kapunk 1-2 példányt.

Könyvtárunk állománya 2017-ben 3373 db dokumentummal gyarapodott, az állományból kivont dokumentumok száma 7030 db.

Felnőtt olvasóink 1532 új kötet közül válogathattak, melynek 90%-a kölcsönzésre is került az év folyamán. Úgy véljük, ez olvasóink igényeinek messzemenő és rendszeres figyelembevételére mutat.

Beiratkozott olvasóink száma 2017-ben 3392 fő volt, az előző évihez képest növekvő tendenciát mutat. 77951 dokumentumot kölcsönöztek állományunkból, könyvtárközi kérést 195 esetben tudtunk teljesíteni.

Áttekintettük gyűjteményünk erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és veszélyeit, ezek a tényezők mind-mind alakítják az állományt, és nagyban befolyásolják az állománymenedzselés irányát, illetve a kialakuló gyűjtemény minőségét, használócentrikusságát.

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> + megfelelő anyagi forrás a dokumentumbeszerzéshez + a könyvtár és munkatársaink ismertsége, népszerűsége + az olvasói igényeket messzemenően figyelembe vevő gyarapítás + a használói igények gyors, nagy százalékban történő kielégítése + gazdag, szakszerűen gyarapított helyismereti rész + használóbarát terek + nyitottság új szolgáltatások bevezetésére + sikeres pályázatok + számos olvasásnépszerűsítő program + rendszeres megjelenés a könyvtár falain kívül 	<ul style="list-style-type: none"> - néhány kivételtől eltekintve 1 pld-os vásárlás - a kölcsönzött könyvek lassú forgási sebessége - kihasználatlan, „álltában avuló” olvasótermi állomány - pótolhatatlan könyvek elhasználódott állapota - egyes szakterületek irodalmának hiányos vagy elavult volta
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> ✓ a szakirodalmi állomány folyamatos, tervszerű fejlesztése ✓ nagyobb forgási sebesség elérése különböző módszerekkel ✓ az olvasótermi állomány bekapcsolása a kölcsönzés vérkeringésébe ✓ olvasásnépszerűsítő kampányok ✓ a könyvtár ismertségének és tagságának növelése 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ gyorsan avuló, felduzzadó „bestseller” irodalmi rész ▲ az állomány arányának nagyfokú eltolódása a szépirodalmi - ezen belül is a népszerű - rész irányába ▲ a szakirodalmi gyűjtemény egyes részeinek avulása a pótlás hiánya miatt ▲ a gyűjtemény korszerűtlenné válása, ha nem követjük az új tudományterületek irodalmát

DOKUMENTÁCIÓ

2016-ban felgyorsultak az események: a már elfogadott Cselekvési terv mentén sorra valósultak meg a kijelölt feladatok. A minőségirányítási rendszer bevezetése kapcsán aktualizáltuk könyvtárunk alapdokumentumait, illetve kidolgoztuk és bevezettük a hiányzó és szükséges szabályzatokat. Célul tűztük ki, hogy 2017 júliusában benyújtjuk pályázatunkat a Minősített Könyvtár Cím elnyerésére. Az ehhez szükséges dokumentáció elkészült, a pályázati folyamat azonban - az ismert okokból - megrekedt. Nem volt kétséges, hogy amint az új kiírás megjelenik, pályázunk.

Honlapunk átalakítása jelenleg folyamatban van, ennek során nyilvános dokumentumaink is feltöltésre kerülnek.

Alapvető dokumentumok

Szervezeti és Működési Szabályzat:

2015. január 1-től hatályos, 2018-ban több ok miatt is aktualizálnunk szükséges. Az alapvető értékek eddig nem jelentek meg teljeskörűen és deklaráltan minden dokumentumunkban, de természetesen munkánkat ezek mentén végezzük, szolgáltatásainkban messzemenőig figyelembe vesszük. A Könyvtáros Etikai Kódex ajánlásait minden munkatársunk ismeri, és azonosul az abban foglaltakkal.

Valamint a GDPR (General Data Protection Regulation), - a személyes adatok védelméről szóló, az Európai Unió és az Európa Tanács által elfogadott rendelet hatályba lépése miatt is szükséges az SzMSz módosítása.

Küldetés, Jövőkép, minőségpolitika:

Küldetésünk és Jövőképünk megtalálható honlapunkon <http://jaszkonyvtar.hu/> és a könyvtár több helyiségében kifüggesztve.

A minőségpolitikai nyilatkozatot a már benyújtott és befogadott Pályázati adatlapon kötelező elemként szerepeltettük.

Stratégiai terv:

A Jászberényi Városi Könyvtár Stratégiai terve, amely 2016. január 20-án lépett hatályba, a 2016-2020 közötti ciklust öleli fel. Ez a dokumentum határozza meg könyvtárunk minőségpolitikáját és minőségirányítási rendszerét.

Célja az intézmény hosszú távú célkitűzéseinek és szándékainak rögzítése, a megvalósításhoz szükséges anyagi- és humán erőforrások számbavétele.

2018 elején - az éves cselekvési terv összeállítását megelőzően - a MIT szükségesnek látta a Stratégiai terv felülvizsgálatát és átdolgozását. Stratégiai céljainkat átfogó, folyamatos és kiemelt stratégiai célokra bontottuk, a megvalósítás fontosságát, sorrendjét, folyamatosságát és a megvalósításhoz szükséges anyagi és humán erőforrások meglétét figyelembe véve.

SWOT-analízis:

A Stratégiai terv egyik része, amelyet az elmúlt 3 évben bekövetkezett szervezeti változások miatt szintén átgondoltunk, frissítettünk.

Cselekvési terv:

A Stratégiai tervhez kapcsolódóan minden év január elején a MIT - a munkatársak aktív közreműködésével - összeállítja az éves Cselekvési tervet. Minden feladathoz felelőst, közreműködőket és határidőt jelölünk ki. Mindezeket a könnyebb átláthatóság és nyomonkövethetőség kedvéért GANTT-diagramon ábrázoljuk, és a munkatársak által használt szolgálati helyiségekben kifüggesztjük, hogy egyetlen napon se tévesszük szem elől a minőséget ☺

Minőségi Kézikönyv:

A Minőségi Kézikönyvet a MIT 2016. október 29-én állította össze, a már elkészült dokumentumokból.

Tóth József, a Jászkerület Nonprofit Kft. ügyvezetője 2016. november 1-én léptette hatályba, egyúttal elrendelte a teljes dokumentációval leírt minőségirányítási rendszer bevezetését és működtetését.

Folyamatszabályozás

2016 nyarán kezdtük el folyamatainkat azonosítani, leírni, szabályozni a minden szinten azonos minőségű könyvtári szolgáltatások érdekében.

Folyamatleltárunkban 13 vezetői, 23 kulcs és 7 támogatói folyamatot azonosítottunk. Kijelöltük a folyamatgazdákat és a folyamatban résztvevő közreműködőket.

Az egyes folyamatokban résztvevő munkatársakkal folyamatábrákat, szolgáltatási előírásokat és hibahatás-elemzéseket készítettünk, melyeket mentorunkkal, Vidra Szabó Ferencsel közösen is áttekintettünk.

2017 tavaszán - személyi változások miatt - módosítottuk folyamatleltárunkat: ahol szükséges volt, új folyamatgazdákat és közreműködőket jelöltünk ki a távozó munkatársak helyett.

Folyamatainkban is érvényesül a PDCA-elv: az előző évi hibahatás-elemzések nyomán hozott intézkedéseket követően újból elvégeztük a magas kockázatú folyamatok ellenőrzését. Minden esetben kisebb-nagyobb mértékű javulást mértünk.

Szabályzatok, adatvédelem

Könyvtárunk rendelkezik a működéséhez és minőségi szolgáltatásainak biztosításához szükséges szabályzatokkal.

Gyűjtőköri szabályzatunkat 2016 áprilisában korszerűsítettük.

Könyvtárhasználati szabályzatunk legfrissebb verziója 2017 októberétől érvényes.

Új beiratkozóink GYIK (gyakran ismételt kérdések) formájában kapják meg ennek rövidített változatát. Természetesen a teljes szabályzat is elérhető számukra.

A minőségirányítási rendszer bevezetése során megalkottuk a Muzeális értékű és helytörténeti dokumentumokra vonatkozó szabályzatot (hatályos: 2016. április 25.), a Ruhatári és csomagmegőrző szabályzatot (hatályos: 2016. február 10.), valamint a Panaszkezelési szabályzatot (hatályos: 2016. február 01.)

Adatvédelmi szabályzat:

2018. május 25-étől könyvtárunkban is bevezetésre került az Európai Parlament és az Európa Tanács által elfogadott 2016/679 sz. rendelet - GDPR (General Data Protection Regulation) - a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről, védelméről és

ezen adatok szabad áramlásáról. Mivel e téren nem született egységes szakmai módszertani útmutató, az Informatikai és Könyvtári Szövetség ajánlását vettük alapul.

A tervek szerint Jászberény Önkormányzata városi szinten kívánja szabályozni és bevezetni a GDPR-t. Ez azonban határidőre nem született meg, ezért a könyvtárszakmai ajánlás mellett döntöttünk.

MUNKATÁRSAK, EMBERI ERŐFORRÁS MENEDZSMENT, SZERVEZETI KULTÚRA

Könyvtárunkban jelenleg 16 fő dolgozik:

- 10 fő felsőfokú végzettségű könyvtáros, akik teljes munkaidőben látják el a könyvtár feladatait.

Ebből:

- 2 fő hangtár és médiatár
- 2 fő gyermekkönyvtár
- 2 fő gyűjteményszervezés és feldolgozás
- 2 fő felnőtt olvasószolgálat
- 1 fő helyismeret és olvasóterem
- (1 fő jelenleg szülési szabadságon tartózkodik)

Valamint:

- 1 fő felsőfokú szakmai végzettséggel rendelkező könyvtárvezető
- 1 fő segédkönyvtáros képzettséggel rendelkező fiókkönyvtáros (heti 6 órában)
- 2 fő nyugdíjas, önkéntes könyvtáros (folyóiratolvasó ill. helyismereti gyűjtemény feldolgozása)
- 1 fő technikai dolgozó (takarító)
- 1 fő szakirányú végzettséggel rendelkező rendszergazda (heti 10 óra)

A Jászkerület Nonprofit Kft. négy szervezeti egységből áll: könyvtárunkon kívül a művelődésszervezés, a Lehel Film-Színház és a Tourinform tartozik hozzá. Könyvtári szinten Organogram is készült.

2016 októberében elkészült a Tudástérkép, melyet szakmunkatársaink online kérdőíves felmérésének válaszai alapján állítottunk össze. Ez mára erősen idejétmúlt, 2018-ban újbóli felmérés szükséges.

Képzési tervünk a 2016-2018 közötti időszakot öleli fel, a 2018-2020-ra szóló terv összeállítása a 2018-as Cselekvési tervben szerepel, jelenleg folyamatban van a munkatársak kérdőíves felmérése.

Szervezeti kultúra felmérésünk 2016. április 22-én készült, ennek értékelését, elemzését Vidra Szabó Ferenc végezte el. Ebből kiderül, hogy munkatársaink a könyvtárosságot nem egyszerűen munkának, hanem hivatásuknak érzik. A kollektíva minden tagjának fontos a hasznosságtudat, a „használókért vagyunk” hozzáállás. Egymás munkáját elismerjük, megbecsüljük, és önzetlenül segítjük.

A felmérés időpontjában a könyvtárvezető csak néhány hónapja vette át az intézmény irányítását, ezért az ő megítélése némiképp bizonytalanabb volt. Az eltelt időszakban sikerült a könyvtár vezetőjének és munkatársainak megismerni egymást, és megfelelő szervezeti kultúrát kialakítani. Épp ezért - és egyéb személyi változások miatt is -, aktuális lenne a szervezeti kultúra újbóli felmérése.

Munkatársainknak minden lehetőség adott, hogy továbbképzéseken, tapasztalatcseréken, szakmai napokon vegyenek részt. Évente több alkalommal szervezetfejlesztő tréningeket, csapaterősítő kirándulásokat tartunk. A könyvtárosok éves vándorgyűlésén 5-6 fővel képviseljük a jászberényi könyvtárat.





Munkatársi mobilitás:

Ezt a felmérést 2016 novemberében végeztük el. Könyvtárunkban a helyettesítési protokoll hosszú évek óta kialakult rutinok alapján működik. Az adott ponton szolgálatot teljesítő munkatárs akadályoztatása esetén minden területnek van helyettes felelőse. A használók által látogatott területek biztonsági okokból be vannak kamerázva, végszükség esetén távfelügyelettel is megoldható a kisebb forgalmú részlegek ügyelete.

A beosztás a munkahetet megelőző héten készül el. A munkarendfelelős tájékozik az esedékes hét rendezvényeiről, azok felelőseiről, időpontjáról, és ennek tudatában, valamint a munkatársak egyéni igényeit (pl. szabadság) figyelembevéve állítja össze a munkarendet illetve a szolgálati beosztást. Ennek egy példányát a falújságon kifüggeszti, mely a hét elteltével lefűzésre kerül, valamint pdf-formátumban mappázva is megtalálható a könyvtár szerverén. A belső levelezőlistán minden munkatárs megkapja, kiegészítve a szükséges tudnivalókkal.

Munkatársi önértékelés-teljesítménymérés: Első ízben 2016 áprilisában végeztük el, majd 2017 februárjában megismételtük. 2018-ban ismét sor kerül rá. Az értékelés célja, hogy feltárja a munkatársak munkavégzésének erősségeit, fejlesztendő területeit, valamint segítse a képzési, fejlesztési célok megvalósítását.

KÜLSŐ-BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ, PARTNERKAPCSOLATOK

Külső-belső kommunikáció

Könyvtárunk kommunikációs stratégiáját 2016 novemberében dolgozta ki a MIT. Ebben azonosítottuk külső partnereinket, megfogalmaztuk a velük való kapcsolat jellegét és tartalmát, lefektettük stratégiánk céljait, és vázoltuk az egységes kommunikációs arculat kialakítását. Belső kommunikációs stratégiánkban megfogalmaztuk a célokat és feladatokat, valamint számba vettük a kommunikációs csatornákat.

Külső kommunikációnk célja:

- ❖ a szolgáltató lakosság bizalmának megnyerése, a könyvtár ismertségének és jó hírnevének növelése
- ❖ fejlesztéseink, projektjeink, eredményeink bemutatása külső partnereink számára
- ❖ folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a használókkal
- ❖ a könyvtár szolgáltatásainak megismertetése használóinkkal és a szolgáltató lakossággal, motiváció ezek igénybevételére

A könyvtár kommunikációs stratégiájához cselekvési tervet állítottunk össze, ebben körülhatároltuk a fejlesztendő területeket, és a fejlesztéshez szükséges beavatkozásokat, határidőkkel és felelősökkel. A változtatások határidőre megtörténtek, melyről a PDCA-elvet igazoló dokumentum is készült.

Természetesen ez nem egy elkészült, végleges állapot, hiszen külső és belső kommunikációnk folyamatosan alakul, megújul, követve partnereink igényeit, céljait és könyvtárunk hosszútávú stratégiai céljait.

Jelen vagyunk a város minden jelentősebb eseményén, szabadidős, kulturális és évforduló programján. A médiában könyvtárunkról megjelenő tudósításokat, híreket naprakészen gyűjtjük.

Partnerkapcsolatok

Könyvtárunk kiterjedt partneri kapcsolatokkal rendelkezik. Partnereink azonosítása megtörtént, elkészült a partnerlista, amelyet folyamatosan bővítünk, rendszeresen

aktualizálunk. Számos partneri együttműködési megállapodást kötöttünk, ezek száma hétről-hétre bővül. Lényegük a kölcsönös előnyökkel járó együttműködések működtetése.

Élő, aktív kapcsolatokat ápolunk a város kulturális életének szereplőivel, közgyűjteményekkel, oktatási intézményekkel, civilszervezetekkel, alapítványokkal, sportegyesületekkel, klubokkal, önképző körökkel stb. Igyekszünk összehangolni programjainkat, segítjük egymás rendezvényeit, hogy színes kulturális kínálatot nyújthassunk a város lakóinak.

Több formális és nem formális közösség kap helyet a Könyvtár épületében: alapítványok, civilszervezetek, klubok, énekkarok, foltvarrók stb. Kapcsolati tőkénk nem korlátozódik kizárólag Jászberényre: kiváló kapcsolatokat ápolunk a Jászság más könyvtáraival és a városban működő Eszterházy Károly Egyetemi Campussal is.



A fiatalok és a fogyatékkal élők mellett kiemelt figyelmet fordítunk az idősekre. Kiváló kapcsolatokat ápolunk az idősek otthonával, évente több alkalommal látogatnak el hozzánk dokumentumokat kölcsönözni, és jó hangulatú, változatos foglalkozásokat is tartunk számukra.

A digitális társadalomhoz való felzárkózásukat, a technikai és mobilkommunikációs eszközök használatát, illetve az online térben való eligazodásukat senior korúaknak szóló tanfolyamok rendszeres szervezésével segítjük.

Önkéntesek, szakmai gyakorlatos hallgatók, közösségi szolgáltatók

Két nyugdíjas kolléganőnk évek óta önkéntesként segíti munkánkat: egyikük a galérián lévő folyóiratolvasóban teljesít szolgálatot teljes munkaidőben, másikuk a helyismereti gyűjtemény gondozásban, feltárásában segít részmunkaidőben.

Ezen kívül évente 2-3 önkéntessel kötünk szerződést munkánk nem szakmai elemeinek támogatására (pl. könyvek állagmegóvása, szórólapok sokszorosítása, gyermekkönyvtári

kézműves foglalkozások előkészítése stb.). Közösségi oldalunkon is indítottunk önkéntes-toborzást.

Több felsőoktatási intézményből érkeznek hozzánk hallgatók szakmai gyakorlatuk letöltésére, melléjük mindig rendelünk egy könyvtáros mentort, aki figyelemmel kíséri, segíti és értékeli hozzáállásukat, fejlődésüket.

Számos középiskolával kötöttünk megállapodást közösségi szolgálatosok fogadására, két olvasószolgálatos kollégánknak végzi ennek a programnak a koordinálását és dokumentálását.



ORSZÁGOS ESEMÉNYEKHEZ VALÓ KAPCSOLÓDÁS, SAJÁT PROJEKTEK, SIKERES PÁLYÁZATOK, KIADVÁNYAINK

Országos olvasás-népszerűsítő programokhoz való csatlakozás

Nagy Olvasási Kihívás

2015-ben indult újtára a Nagy Olvasási Kihívás a pozitivnap.hu oldal nyomán, melyet azóta is minden évben meghirdetünk. A játék szabályai szerint egy év alatt 50 könyvet (gyerekeknek 20-at) kell elolvasni a megadott szempontok szerint. A kihívást teljesítők kisebb ajándékokat kapnak. Ebben az évben ünnepeljük az 1848/49-es forradalom és szabadságharc 170. évfordulóját, valamint az I. világháború befejezésének centenáriumát. Ezért módosítottunk a pályázati kiíráson, melynek szlogenje: „Ne engedj a '48-ból!” - ennek megfelelően 48 könyvet kell elolvasniuk a vállalkozó kedvű jelentkezőknek.



Olvasási kihívás 2018

Költészet napja

A magyar irodalom egyik legjelentősebb ünnepe természetesen a mi könyvtárunk életéből, programjaiból sem maradhat ki. 2016-ban Karafiáth Orsolyát láthattuk vendégül, a 150 érdeklődő zsúfolásig megtöltötte a Déryné Rendezvényház dísztermét. 2017-ben a Misztrál együttes nyújtott katartikus élményt zenés irodalmi estjével. Idén rendhagyó módon ünnepeltük az irodalmat: japán kulturális hét programjaira vártuk az érdeklődőket. Ennek keretében egy távoli, izgalmas világ kultúrájába, irodalmába tekinthettek bele látogatóink.



A Misztrál együttes koncertje

Könyves Csütörtök

Ebben az évben 10. alkalommal kapcsolódunk az Ünnepi Könyvhéthez a Könyves Csütörtök elnevezésű egésznapos, a könyvtár falain kívül megrendezett programkavalkáddal. Ennek elemeit elsősorban a fiataloknak szánjuk, de a felnőttek is megtalálhatják a maguk kihívását. A kicsiket mesemondók és népi játékok várják, a nagyobbak próbára tehetik magukat a Titkok könyvtára állomásain, ahol irodalmi rejtvényeket kell megfejteniük, kétfős csapatokban. Igyekszünk minden évben változatos feladatokat kitalálni: idézet rovásírással, QR-kódos feladvány, könyvborító puzzle, irodalmi alak facebook profilja, totó, regények cselekménye sms-ben stb.

Menetlevélen pontozzunk a sikeres teljesítéseket, a legügyesebbek tabletet, MP3 lejátszót, könyvcsomagot nyerhetnek. Ezen kívül könyvturkáló, stafétaolvasás, közösen íródo történetlánc, könyvbemutatók, író-olvasó találkozók, a nap lezárásaként pedig zenés irodalmi koncert várja a közönséget.

2017-ben sikerült szponzorként megnyernünk az OTP Bank Nyrt.-t, amely pénzügyi kalandpályázatot írt ki erre az alkalomra, és egy interaktív kamionnal is képviseltette magát. A jól sikerült együttműködés idén is folytatódik. Jubileumi rendezvényünket a

Libri-Bookline Nyrt. könyvcsomaggal támogatja, melyeket a nyertesek vihetnek haza. Író vendégünk idén Száringer Balázs lesz, a napot pedig egy vidám hahota jógával zárjuk.



Könyves Csütörtök 2017-ben

Író-olvasó találkozók

2015 óta - részben pályázati források segítségével - havi rendszerességgel szervezünk író-olvasó találkozókat, lehetőség szerint a felnőtt és fiatalabb korosztály érdeklődésének megfelelően. 2017-ben vendégeink voltak:

Papp Diána, Szurovecz Kitti, Tóth Krisztina, Bódis Kriszta, Vámos Miklós, Háy János, Beck Andrea, Zemlényi Zoltán. A költészet napján a Misztrál együttes megzenésített verseit hallhatta a közönség. A magyar nyelv napján Utasi Hajnalka jászberényi költő és

Erdei Gábor televíziós szerkesztő-műsorvezető tolmácsolásában pillantottunk be Karinthy Frigyes életébe és műveibe.



Vendégeink a teljesség igénye nélkül

Olvasókör

Ahogy az ország számos könyvtárában, nálunk is működik Olvasókör, amely 2015 márciusában alakult meg. Nyugdíjas kolléganőnk, Vas Judit szervezte, hasonló érdeklődésű, főként nyugdíjas olvasóinkból. Az alaptagság kb 15 fő, kapcsolattartójuk Buck Ferencné. Minden hónap első hétfőjén jönnek össze kötetlen beszélgetésre, aminek alapját az olvasott művek jelentik. A tagok nagyon aktívak, a havi összejöveteleken kívül

segítenek a különböző események lebonyolításában (pl. Könyves Csütörtök, a felújított könyvtár 10 éves születésnapi rendezvénye). Részt vesznek az író-olvasó találkozók, és felpezsdítik a könyvtár életét a gyakori kölcsönzéssel, könyvajánlással. Szöveges ajánlót készítenek az olvasott művekről.



Alakuló összejövetel



Vas Judit, a nyugdíjba vonuló szervező köszöntése

Kutatók éjszakája

Ehhez a programsorozathoz 2017-ben csatlakoztunk először, s ebben az évben is folytatása lesz. Kifejezetten a fiatalokat céloztuk meg a 18 órától hajnal 1-ig tartó eseményekkel. Kiállítást láthattak űrkutatási tárgyából, két asztrofizikus tartott csillagászati előadást, bevezetést kaphattak a robotika tudományába, ismerkedhettek drónokkal. Az idei program még szervezés alatt áll, terveink között szerepel többek között Tesla-bemutató,

robottechnológiai interaktív foglalkozás, az Óbudai Egyetem teszthíd építő világbajnokságáról meghívott előadó. A Logiscoollal kötött sikeres együttműködés jegyében a gyerekek is kipróbálhatják programozási képességeiket a könyvtári Kutatók éjszakáján.



Kutatók éjszakája

Állatok világnapja

Október elején „állati jó” programokkal segítjük, hogy a gyerekek minél fiatalabb korban elsajátítsák a felelős állattartás alapjait. Jártak már nálunk terápiás- és mentőkutyák, állatmenhelyek munkatársai kis védenceikkel, állatorvosok szemléletes előadásokkal, valamint a Jászberényi Állat- és Növénykert zoopedagógusai, akik kígyókkal, teknősökkel és egyéb „furesa jószágokkal” ejtették ámulatba a fiatalokat, játékos tanulás formájában.

Kézműves foglalkozásunkon pusztán papírszívecskéből összeállított állati portrékat készíthettek a gyerekek.



Őszi Könyvtári Napok

Ebben a programsorozatban évek óta aktívan részt veszünk. 2017. október első hetében ismét csatlakoztunk az országos rendezvénysorozathoz.



Minden napnak külön tematikája volt: tudásforrások, a boldogság forrásai, az élet forrása, a víz, múltunk forrásai, néphagyományok, a természet forrásai, mozdulj ki.

A nap témáihoz kapcsolódóan változatos programokkal vártuk az érdeklődőket egy héten át: könyvturkáló, totó, könyvbemutatók, interaktív zoopedagógiai foglalkozások, idősek napi összejövetele, találkozó a „Robotlánnyal”, népi játékok,

könyvkiállítás és nordic walking séta közül választhattak látogatóink.

Saját innovációink

Az országos kampányokhoz való csatlakozás mellett jól működő, nagy érdeklődésre számot tartó helyi projektjeink is vannak, melyeket hagyományteremtő szándékkal indítottunk, és évek óta beépültek a város kulturális életébe.

Nyílt nap

A könyvtár átalakításának, modernizálásának 10. évfordulója alkalmából 2015 novemberében nyílt napot szerveztünk. A 12-15 fős csoportokat egy-egy kísérő vezette végig az állomásokon, ahol vidám feladatok segítségével ismerkedhettek meg a könyvtári munkával.



A feldolgozóban pl. röviden ismertettük a gyűjteményszervezés folyamatát az online könyvrendeléstől az adatbázisba kerülésig. Majd eljátszottunk a gondolattal: mi lenne az olvasókkal, ha könyvek lennének, hol lenne a helyük a polcon? Minden csoportból egy jelentkezőt rövidített címléírással bevittünk az adatbázisba, kaptak egy katalóguscédulát, egyedi azonosító jelekkel (leltári szám, Cutter szám, szakjelzet a foglalkozása vagy hobbija alapján). A látogatók élvezték a játékot, örültek, hogy bepillanthatnak a könyvtári háttérmunkába, többen megfogalmazták: nem gondolták, hogy ekkora adminisztrációval jár, amíg a könyv eljut az olvasóig.

A feldolgozóból a raktáron keresztül a kölcsönzőbe érkeztek a már könyvvé avanszált vendégeink. Először megmutattuk, hol lenne a helyük a polcon, majd a Textlib könyvtári rendszer segítségével megkerestük a katalógusban és kölcsönöztük “őket”.

Minden állomásért, feladatért lelkesedtek látogatóink, bejárhatták az épület minden zugát, ajándékokkal és élményekkel telve távoztak.

Fotó- és szlogenpályázat

A 2015-ben szervezett nyílt napunkra hirdettünk fotó- és szlogenpályázatot. A három legjobb szlogenből és fotóból hűtőmágnest készítettünk, ezeket apróbb ajándékként és reklámanyagként használjuk fel.

A három nyertes szlogen:

„Minden lap egy új világ”

„Minek az agymosás? Sokkal jobb az olvasás!”

„Ha kinyílik egy könyv, kinyílik egy világ.”



Csillagda

Könyvtárunkban Csillagda működik, amelyet 2008. november 7-én avatott fel Mizser Attila, a Magyar Csillagászati Egyesület főtitkára. A kupola faszerkezetű, kívülről rézborítás fedí. Forgatása és a rés nyitása remek műszaki megoldással, egyetlen gombnyomásra történik. Megtekintésére évente 15-20 csoport érkezik. Megnyitása után hamarosan országos esemény színhelye volt: 2009. március 21-én - a Csillagászat Évében - nálunk találkozott mintegy 60 változócsillag-észlelő.

A Csillagda motorja, szíve-lelke Fodor Antal, a Süllysápi AmatőrCsillagász Egyesület és a Jászcsillagászok Baráti Köre vezetője. Péntek délutánonként gyerekeknek vezet szakkört,

este pedig távcsöves észlelésen vehetnek részt az érdeklődők. Havonta egy alkalommal nemzetközileg is elismert szakemberek tartanak előadásokat csillagászat, űrkutatás témakörben. Ezen kívül évente több alkalommal mobilplanetárium, járdacsillagászati bemutató, fotókiállítás várja az érdeklődőket. 2015 áprilisában ünnepeltük a Hubble-űrtávcső 25. születésnapját, ebből az alkalomból egy 3x2,25 méteres, a Hubble által készített felvétel molinóját állíthattuk ki a ESA és az MCSE jóvoltából.



Az országos döntő résztvevői Megnyitó Szabó Tamás polgármesterrel

2016. április 1-3. között könyvtárunk rendezhette meg a Jászcsillagászok Baráti Köre segítségével a 7. Kulin György Csillagászati és Asztrofizikai Diákolimpiai verseny országos döntőjét. 2018 májusában az általános iskolásoknak Tatán megrendezett országos csillagászati diákvetélkedőn 2. helyezést ért el a Jászcsillagászok Baráti Köre ifjúsági csapata. Felkészítőjük Fodor Antal volt.

Kalup Csilla és Vigh Benjámín, akik szintén a jászberényi csillagász szakkörben bontogatták szárnyaikat, jelenleg az ELTE TTK fizika szakos hallgatói, csillagászok szeretnének lenni, és már számos kutatásban vettek részt. A nemzetközi csillagászati diákolimpián 3 alkalommal is a magyar csapat tagjaként képviselték hazánkat.



Szakmai konferenciák

Az országos jelentőségű csillagászati összejövetelek mellett több szakmai konferenciának is házigazdái voltunk.

2008-ban intézményünk rendezte a III. országos TextLib Konferenciát, melyen közel 100 könyvtáros vett részt, akik szintén ezt az IKR-t használják.

2006 novemberében intézményünk volt a helyszíne a helyismereti könyvtárosok konferenciájának. Az ország minden részéből idesereglett kollégákat a felújított intézményben fogadtuk. *Skaliczki Judit* „Stratégia, minőségbiztosítás, helyismeret” címmel tartott referátumot, elemezve a helyismereti munka európai és hazai szerepét.



2010. júliusában városunkban zajlott a szervezet XVII. országos tanácskozása. Lehel kürtjének megszólaltatása jelezte a munka kezdetét. Az előadások a hagyományos helyismereti munka feladatai és eredményei mellett felölelték az új szakmai kihívások széles spektrumát. 2017-ben ismét mi rendeztük az MKE Helyismereti Könyvtárosok Szervezetének országos tanácskozását, július 26-28. között. A téma ezúttal a Honismeret - lokálpatriotizmus: A helyismeret és honismeret jelentősége a helyi társadalomban címet viselte. A rendezvény félszáz résztvevője nagyon kedvező benyomásokkal távozott, sok köszönetet, pozitív visszajelzést kaptunk.



XIX. Helyismereti Konferencia

Kocsmakönyvtár

A Kocsmakönyvtár ötlete összefonódott a városi négynapos ZagyvaParty Fesztivál történetével, melyet 5. alkalommal rendez a Jászkerület Nonprofit Kft. 2018. június 21-24. között. A Kocsmakönyvtárban az alkohollal, gasztronómiával kapcsolatos irodalmi rejtvényekkel várjuk a kultúrára szomjas vendégeket. Jutalmul idézetekkel dekorált söralátétet vihetnek magukkal. Ezzel a programmal a Jászsági Pálinkamustra eseményeit is színesítjük. Újságolvasóval és könyvturkálóval is kikapcsolódási lehetőséget nyújtunk a sziget árnyas fái alatt, sőt, megbocsátási akciókkal is igyekszünk növelni a könyvtári sátor vonzerejét, melyet összekapcsolunk az elsősorban gyerekeknek szánt Kultúrzuggal, így minden réteg kikapcsolódási igényét ki tudjuk elégíteni. Egy kis kultúrsziget vagyunk a jászberényi Margitszigeten belül.



Kultúrzug

2016 tavaszán egy régi álmot megvalósítva dolgoztuk ki a Kultúrzug ötletét. A főként gyermekeknek szóló standon népszerűsítjük könyvtárunkat. Egy 6x3 m-es pavilont igyekeztünk úgy berendezni, hogy a kisebbek és a nagyobbak egyaránt megtalálják benne helyüket. A gyereksarok a legkisebbeknek készült, a labdákkal teli medence és a mini csúszda nagy kedvenc, de rengeteg apró játék, építőkockák, kirakók is megtalálhatók itt. A nagyobbaknak 7 db 90x150cm-es krétafal áll rendelkezésre, hogy kipróbálják kreativitásukat, a falak pedig többfunkciósak, a rajzoláson kívül körbezárják a területet, így a szülők biztonsággal hagyhatják nálunk gyermekeiket.

Egyéb programokkal (kézműveskedés, színezők, feladatlapok, irodalmi totó, tematikus rejtvény felnőtteknek, folyóiratolvasó, könyvturkáló) is várjuk a város apraját-nagyját, minden jelentősebb városi eseményen, pl. Város napja, Május 1., Gyereknapi, ZagyvaParty Fesztivál, Jász Expo, Autómentes nap, Advent.



Könyvturkáló

A 2005-ben felújított könyvtár fedett előterében az újranyitás óta folyamatosan várjuk látogatóinkat a könyvturkálóval. Kezdetben 50,- Ft illetve 100,- Ft/kötet egységáron válogathattak a szép- és szakirodalmi kötetek között, néhány éve - jól bevált módon - becsületkasszás megoldással működik, „Fizessen, amennyit Önnek megér!” szlogennel.

A könyvturkáló kínálatát részben az állományunkból kivont könyvekből, részben az olvasóinktól adományba kapott, de könyvtári nyilvántartásba nem vett kötetekből biztosítjuk. A nyitvatartási időben folyamatosan biztosított lehetőség mellett a kiemelt könyvtári rendezvényeken - Könyves Csütörtök, Őszi Könyvtári Napok, Kultúrzug -

megújított, válogatott kínálattal igyekszünk a könyvbarátok kedvére tenni, akik nemcsak kölcsönözni szeretnének, hanem végleg hazavinni, magukénak tudni az olvasnivalót.



Könyvzugi Manók:

Könyvtárunk három munkatársa és a Központi Óvoda vezetője mesét írt a 3-10 éves gyermekek számára. A mese szereplői a Könyvzugi Manók, amiket emberi tulajdonságokkal ruháztuk fel, így a gyermekek kiválaszthatják a számukra legkedvesebb szereplőt. Manócskáink jelleméhez egy szín és egy tudományág is társul. Színes világukban titok lappang, melynek kulcsa az olvasás. Ha nem olvasunk eleget, az ő ragyogó világukban megszűnnek a színek, a manócskák kifakulnak, minden elszürkül. Ezért nagyon fontos az olvasás, a meseolvasás, a mesehallgatás.

Már elkészült három mese, melyeket mindig az adventi időszakban mutatunk be a közönségnek. Terveink szerint mesekönyvvé állnak majd össze a történetek.

A Könyvzugi lakók a mesefüzetek mellett megjelentek gyermekkönyvtárunk falain is. A munkát gyermekkönyvtáros kolléganőnk, *Verseginé Ujhelyi Petra* végezte.



Szaki - a tudomány, a technika területén bármire képes, szerel, javít, feltalál (sötétkék manó).

Nefelejcs - az idős bölcs, akit mára sokszor cserbenhagy a memóriája (világoskék manó).

Sáfrány - gondoskodó idős hölgy, neki köszönhető a sok-sok finomság és a tisztaság a manólakban (citromsárga manó).

Pirinyó - a legkisebb manó, akivel mindig történik valami érdekes. Legkedvesebb időtöltése a mesehallgatás (piros manó).

Lilla - kedves, elkényeztetett lány, aki órákig képes a tükör előtt szépítkezni (lila manó).

Moha - életvidám, cserfes, fiatal lány, jókedvű, és benne van minden csínytevésben (zöld manó).

Kelekótya - szeleburdi, minden lében kanál manó. Izgalmas terveket eszel ki, hogy megviccelje manótársait (narancssárga manó).

Manók karácsonya

2016 adventjén a manók beköltöztek a Jászberény főterén álló Adventi Házikónkba. Beköltözésük előtt a színpadot foglalták el, ahol egyenként bemutattuk őket a közönségnek.

A 25-30 cm magasságú pamut-plüss figurák gyorsan a gyerekek kedvencévé váltak. A manóházba több oldalról is be lehetett kukucskálni, a manók hangulatos, karácsonyi díszletek között üldögéltek.

Közös játékunk: minden hétvégén kinyitottunk néhány ablakot a házikón. Az ablakokban egy-egy mágneses puzzle rejtőzött. Karácsonyra, az apróságok nagy örömeire minden puzzle-lap a helyére került.



Advent

2011-ben úgy gondoltuk, kicsit másként várjuk a karácsonyt, mint eddig. Szerettük volna interaktívabbá, bensőségesebbé tenni a várakozás időszakát, s bevonni ebbe a könyvtár közönségét. Egy megüresedett katalógusszekrény fiókjai alkalmasnak bizonyultak az új, kissé formabontó adventi naptárunk elkészítéséhez.



A fiókok mindegyike egy-egy játékos feladatot rejt, amit az egész család együtt oldhat meg. Szándékunk szerint ez a gesztus családokat, baráti társaságokat, munkahelyi kollektívákat hoz közelebb egymáshoz.

A városi adventi vasárnapokon a feladatok felolvastuk. Ez az adventi

könyvtári program azóta hagyománnyá vált. A városi óvodák, iskolák, idősklubok is csatlakoztak a kezdeményezéshez. Több csoport, szülő erre építi az adventi készülődést. Adventi házikónk 24 ablakába felkerültek a feladatok. Naponta 17 órakor gyerekek nyitották ki az aznapi feladatokat, illetve szórólapként a feladatokat elhelyeztük a házikó postaládájában.



2016-ban szerettünk volna kicsit megújulni adventi programjainkkal. A házikó egybeforrt a Könyvzugi manókkal, ezért karácsonykor beköltöztek ide. Az ablakokban pedig egy manókép darabjait helyeztük el, amelyet szintén az ablakok kinyitásával lehetett felfedni, majd egy mágneslámpára elhelyezni.

2017. december 16-án egésznapos adventi játszóházzal vártuk a gyerekeket a Főtéri fűtött sátorban. Többféle - télhez kapcsolódó - alkotást hozhattak létre a kézműves foglalkozások során, melyekből minden munkatársunk kivette részét.

Sikeres pályázatok

A Jászberényi Városi Könyvtár önálló intézményként és a Jászkerület Nonprofit Kft. szerves részeként is minden pályázati lehetőséget megragad, hogy infrastruktúráját és szolgáltatásait fejlessze.

Az elmúlt 3 esztendőben az alábbi jelentősebb pályázatokon vettünk részt sikerrel:

2018. évi NKA támogatott pályázatok

Pályázati azonosító: 201108/01376

Téma: Csillagászati ismeretterjesztő foglalkozások és felkészítő tábor megvalósítására

Igényelt támogatási összeg: 1 597 500 Ft

Megítélt: 500 000 Ft

Program kezdete-vége: 2017-04-01 - 2018-03-31

Azonosító: 204139/00190

Téma: A Jászberényi Városi Könyvtár weblapjának megújítására.

Igényelt összeg: 500 000 Ft

Megítélt: 500 000 Ft

Kezdeté-vége: 2017-10-01 - 2018-08-15

Azonosító: 201108/01681

Téma: Kutatók Éjszakája 2018 megvalósítására

Igényelt összeg: 500 000 Ft

Megítélt: 200 000 Ft

Kezdeté-vége: 2018-08-15 - 2018-10-15

2014-2017 NKA nyertes pályázatok

Azonosító: 204105/02767

Téma: Jászberényi Városi Könyvtárban könyvtári szakmai eszközfejlesztés, korszerűsítés támogatására

Igényelt összeg: 1 619 012 Ft

Megítélt: 1 619 012 Ft

Kezdeté-vége: 2014-07-01 - 2014-12-15

Azonosító: 204131/00108

Téma: A Jászberényi Városi Könyvtár minőségbiztosítási tevékenységének elősegítésére

Igényelt összeg: 500 000 Ft

Megítélt: 500 000 Ft

Kezdeté-vége: 2015-04-15 - 2016-01-31

Azonosító: 107108/01929

Téma: Könyves csütörtök 2016 programjára Jászberényben

Igényelt összeg: 730 000 Ft

Megítelt: 300 000 Ft

Kezdeté-vége: 2016-06-09 - 2016-06-09

Azonosító: 205108/06730

Téma: Csillagkürt 2016 rendezvénye lebonyolítására

Igényelt összeg: 375 000 Ft

Megítelt: 150 000 Ft

Kezdeté-vége: 2016-11-14 - 2016-11-14

Azonosító: 205107/02342

Téma: Honismeret - lokálpatriotizmus. A helyismeret és honismeret jelentősége a helyi társadalomban - konferencia megrendezésére.

Igényelt összeg: 800 000 Ft

Megítelt: 150 000 Ft

Kezdeté-vége: 2017-07-26 - 2017-07-28

Azonosító: 204131/00143

Téma: Minőségbiztosítási képzésre a Jászberényi Városi Könyvtár MIT tagjainak

Igényelt összeg: 376 000 Ft

Megítelt: 376 000 Ft

Kezdeté-vége: 2017-02-01 - 2018-01-31

EU támogatott pályázataink

TIOP 1.2.3-08/1 Könyvtári szolgáltatások összehangolt infrastruktúra-fejlesztése - "Tudásdepó-Expressz"

Pályázat címe: JászPortál - Könyvtári "Tudásdepó-Expressz" a Jászságban

Döntés dátuma: 2009.04.15

Megítelt támogatás: 70 000 000 FT

TÁMOP 3.2.4.A-11/1 "Tudásdepó-Expressz"- A könyvtári hálózat nem formális és informális képzési szerepének erősítése az élethosszig tartó tanulás érdekében

Címe: "Olvass Jászberény!"

Döntés: 2012.08.16

Megítelt támogatás: 48 845 200 FT

EFOP-3.7.3-16 - Az egész életen át tartó tanuláshoz hozzáférés biztosítása

Címe: Élethosszig tartó tanulás Jászberényben

Döntés: 2017.12.04

Megítelt támogatás: 40 000 000 FT

EFOP-3.3.4-17 - A népmese anyanyelvi kompetenciafejlesztő szerepének erősítése az informális és nonformális tanulásban

Címe: Jászsági NépmesePont létrehozása

Döntés: 2018.02.07

Megítelt támogatás: 80 000 000 FT

Egyéb támogatások 2018-ban

Kiíró: Japán Alapítvány
Pályázat címe: Japán Napok Jászberényben
Megítélt támogatás: 163.680.- FT
Döntés: 2018.04.04

Kiadványaink

Az elmúlt közel 20 év során is több kiadványt jelentettünk meg, amelyekben munkánkat és szolgáltatásainkat, valamint munkatársaink szakmai elhivatottságát kívántuk bemutatni.

Az intézmény 2000-ben ünnepelte fennállásának 100. évfordulóját. A jubileum alkalmából megjelent évkönyv jól dokumentálta a fontosabb eseményeket.

A Jászság bibliográfiája *Gulyás Erzsébet* szerkesztésében jelent meg 2002-ben. A válogató jellegű, regionális könyv- és sajtóbibliográfia 1303 tételt tartalmaz. A gyűjtőmunka oroszánrésze szintén Gulyás Erzsébet elhivatottságát dicséri, mellyel nem állt meg. Újabb négy év gyűjtőmunkájának eredménye „A Jászság könyvésze”, melynek adatmennyisége és szerkezete lényegesen módosult. A tételszám 2768, az altételekkel és az analitikus feltárásokkal a tízezret is meghaladja.

A Jászkönyvtári Krónikákat a Jászberényi Városi Könyvtár 110 éves évfordulójára adtuk ki 2010-ben, amely visszaemlékezés és előretekintés is volt egyben.



HASZNÁLÓI IGÉNYEK, ELÉGEDETTSÉG, MUTATÓK

Használói elégedettségmérés

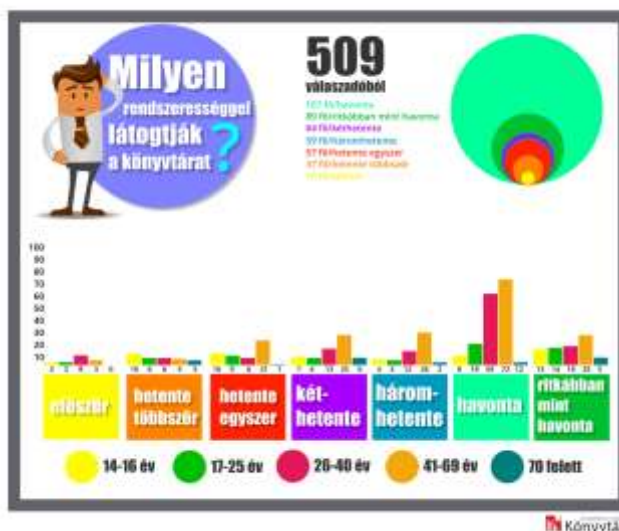
Könyvtárunk számára fontos, hogy használóink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és munkánkkal. Ennek érdekében kérdőíves felmérést végeztünk 2015 októberében. Az értékelés tapasztalatait igyekeztünk beépíteni folyamatainkba, hogy ezzel is növeljük intézményünk színvonalát. A használói elégedettséget 3 évenként mérjük, felülvizsgáljuk,

és szükség szerint változtatásokat vezetünk be. Ebben az évben ismét elvégezzük a felmérést.

Egy hónapon át, két kérdezőbiztos segítségével kértük fel a 14 éven felüli olvasókat a válaszadásra. Próbáltunk figyelni arra, hogy minden használói kör egyenlő arányban legyen képviselve. A vizsgálat alapját a könyvtárhasználók által kitöltött 516 kérdőív adta.

Az 502 érvényes válaszadó közül 413 rendelkezik érvényes tagsággal. Az érvényes tagsággal rendelkezők 38,7%-a (160 fő) havi rendszerességgel látogatja könyvtárunkat.

A korosztályok közötti „versenyből” a 41-69 közöttiek kerültek ki győztesen, ők összesen 35,1%-ban rendelkeznek érvényes könyvtári tagsággal. Ezzel szemben sajnos a 14-16 éves korosztály

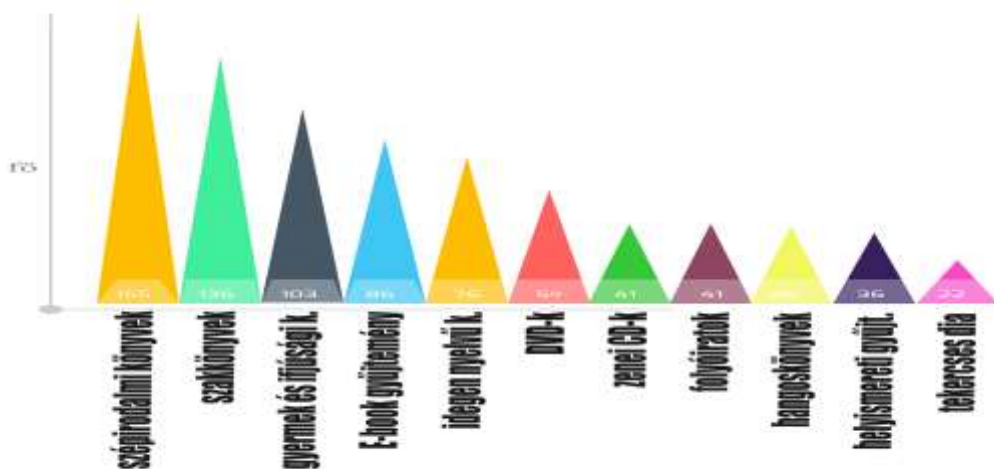


jelölte meg legnagyobb százalékban a 'nem, és nem is tervezem' lehetőséget. A fenti megállapítások alapján kijelenthetjük, hogy a beiratkozási díjak nem befolyásolják az adott olvasót, hogy akar-e érvényes olvasójeggyel rendelkezni, hiszen pont azon korosztály akar legkevésbé tagja lenni a könyvtárnak, akik ingyenesen válthatják ki olvasójegyüket.

Választ kerestünk arra is, hogy gyűjteményünk mely részeit kellene fejleszteni. Nagy számban a könyvtár legfontosabb állományrészeinek fejlesztését kérték az olvasók: szépirodalmi könyvek (155 jelölés, 128 nő - 27 férfi), szakkönyvek (136 jelölés, 88 nő - 48 férfi), gyermek- és ifjúsági könyvek (103 jelölés 86 nő - 17 férfi). Az idegennyelvű irodalom 60 - 16, a hangoskönyv 30 - 10, a CD állomány 26 - 14, a DVD-k 37 - 20, a diafilmek 17 - 4, a folyóiratok 22 - 18, az e-book-ok 62 - 24 szavazatot kaptak nő ill. férfi látogatóinktól. Néhányan úgy vélik, hogy az egész állomány frissítésre szorul.



Fejlesztendő állományrészek



Ideális könyvtár	nő	férfi	össz
Ahol az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok.	88	41	129
Ahol az új könyvekhez gyorsan hozzáférék.	275	79	354
Ahol megtanítják a számítógép használatát.	25	11	36
Ahol a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom.	134	46	180
Ahol szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak.	255	74	329
Ahol színvonalas programokat, találkozókat szerveznek.	157	36	193
Ahová akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom.	154	49	203
Ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.	170	51	221
Ahol mindig történik valami izgalmas.	57	15	72
Ahol a család minden tagja jól érzi magát.	103	22	125
Ahol hangulatos, barátságos a környezet.	198	65	263
Ahol folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról.	93	21	114
Ahol a rendezvények aktív részese vagyok.	63	17	80
Egyéb, éspedig:	8	7	15

Az ideális könyvtár mindenkinek mást és mást jelent. Legnagyobb számban a könyvtárosok kedvessége, szakképzettsége a meghatározó, majd a könyvállomány folyamatos fejlesztését, új könyvek gyors beszerzését értékelték legnagyobb számban női és férfi olvasóink is.

Megállapítható az is, hogy a könyvtár mint közösségi tér fontos funkciót tölt be az ide látogatók körében. A barátságos légkör, a nyugalom fontos a könyvtárban, hisz az emberek sokszor ezt keresik rohanó életvitelük mellett. Többek számára a Jászberényi Városi Könyvtár testesíti meg az ideális könyvtárat.

A 2015-ös használói elégedettségmérés eredménye alapján hozott intézkedések

A „**Mennyire elégedett könyvtárunkkal?**” kérdésnek több alpontja volt, a könyvtár külső-belső állapotától, a fényviszonyokon át, a honlap minőségére is kiterjedt. Összességében megállapítható, hogy használóink nagyon elégedettek a könyvtár szolgáltatásaival és annak megjelenésével, de néhány, a kitöltők által javasolt pontot kiemelten kezeltünk és próbáltunk megoldást keresni a vélt vagy valós hiányosságainkra.

Fejlesztendő területként az alábbi javaslatok kerültek felszínre:

- hosszabb nyitva tartás
- névjegy a dolgozóknak
- az internetszoba számítógépeinek minőségi javítása
- a Csendes zóna akadálymentesítése
- nagyobb WIFI lefedettség
- több példány a sikerkönyvekből
- több információ a honlapon
- jobban használható online katalógus
- több természetes fény

Hosszabb nyitva tartás

Könyvtárunk heti 40 órában tart nyitva, szerda kivételével, hétfőtől-péntekig 9-18 óráig, szombaton 9-13 óra között várjuk az olvasókat. A szerdai szünnap munkatársaink számára munkanap, ez szükséges a háttérmunkálatok, raktári rend megtartása és a szabadnapok

kiadása miatt. Könyvtárunk dolgozói létszáma nem engedheti meg a hosszabb nyitvatartási időt, ezért a kifogásolt kérdésben egyelőre nem kívánunk változtatást bevezetni.

Kitűző a dolgozóknak

2016 februárjától modern, mágneses, fémhatású névtáblát hord minden könyvtáros. További egységes öltözet beszerzésére is sor került (póló, mellény, kabát, pulóver), melyek részben pályázati forrásból valósultak meg.

A számítógépes állomány minőségi javítása, nagyobb wifi-lefedettség

A könyvtár épületében és a Portelki Fiókkönyvtárban is folyamatosan karbantartásra kerülnek a meglévő IT-eszközök, a legfrissebb operációs rendszerek kerültek feltelepítésre. Jelenleg pályázati forrásokból zajlik a könyvtár honlapjának átalakítása, teljes wifi-lefedettsége és IKT-eszközeinek korszerűsítése.

A könyvtár internetszobája egy nyertes pályázat (Mesepont) megvalósítása érdekében 2018 tavaszán ideiglenesen átkerült a Csendes zónába, végső cél a galérián internetkávézó kialakítása.

A Csendes zóna akadálymentesítése

A 2015-ben történt belső átalakítások nyomán a Csendes Zóna - ahol az olvasóterem és a helyismereti gyűjtemény, illetve átmenetileg az internet kapott helyet -, jelenleg kerekesszékekkel nem megközelíthető. Az akadálymentesítést kizárólag pályázati forrásból tudjuk megoldani, a kiírásra kerülő pályázatoknál kiemelt figyelmet fordítunk erre.



Több példány a sikerkönyvekből

A sikerkönyvekből 2-3 példányt szerzünk be, ennél többet nem célszerű, mert az olvasói érdeklődés „lecsengése” után kikerülnek a állomány forgásából. Megoldást jelenthet a kölcsönzési idő (30 nap) felére csökkentése, hogy azok is hozzájuthassanak a sikerkönyvekhez belátható időn belül, akik előjegyezték.

Több információ a honlapon

2018 második félévében a honlap teljes formai, strukturális és tartalmi megújuláson esik át. Bővül nyilvános dokumentumaink köre, és a rendszeres tartalmi feltöltés is megvalósul. A honlap látogatói tájékozódhatnak aktuális eseményeinkről, híreinkről, szolgáltatásainkról.

Jobban használható online katalógus

WordPress alapokon futó WebOPAC-unk a TextLib könyvtári rendszer tekintetében egyedülálló Magyarországon. A használók visszajelzéseit figyelembe véve igyekszünk a katalógust jobbra, használhatóbbá tenni. A végleges megoldást egy átláthatóbb felület, egyszerűbb kezelés, hatékonyabban működő funkciók bevezetése jelentené, amelyet csak pályázati forrásból tudunk megoldani.

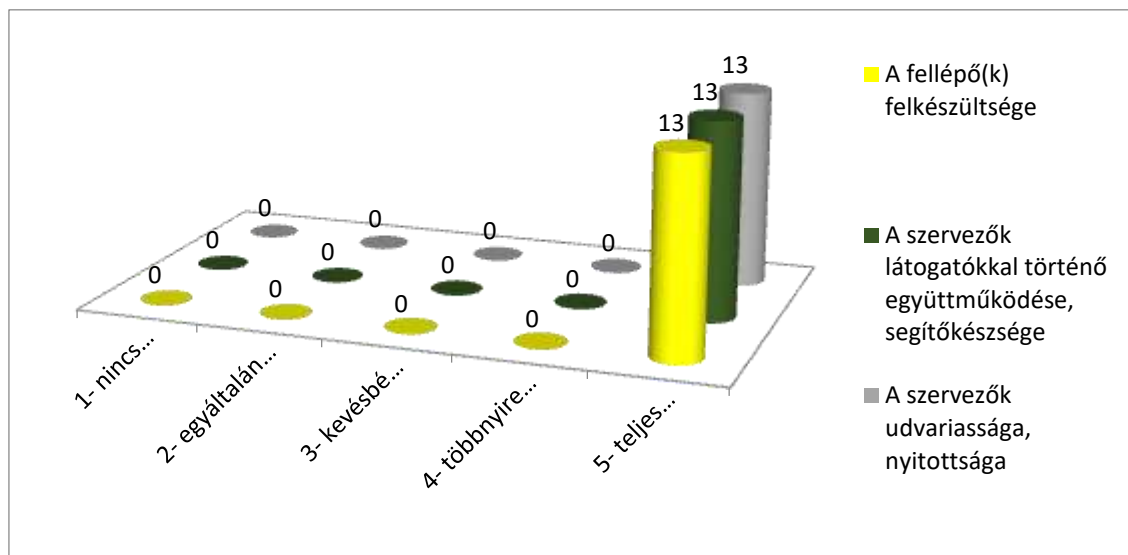
Több természetes fény

Az épület adottságai miatt a földszinti felnőttkölsönzőbe igen kevés természetes fény jut, ezt évek óta jelzik a használók, azonban a rajtunk kívülálló hibákat nehéz kiküszöbölni. 2016 nyarán a kölcsönző fölött elhelyezkedő galéria átrendezésre került. Több nagyméretű polcot, bútort távolítottunk el az ablakok elől, így a kölcsönzőbe a lehető legtöbb fény jut.

Rendezvényeken való elégedettségmérések

Könyvtárunk kiemelt érdeklődéssel tekint látogatóink elégedettségére, melyet többféle módon is mérünk. Számunkra a legfontosabb, hogy rendezvényeinken, programjainkon jól érezzék magukat a vendégek. Erre a célra rendezvény-elégedettségi kérdőívet készítettünk, melyet közvetlenül az adott program után tölthetnek ki. Célunk, hogy megismerjük látogatóink véleményét a rendezvényről, lehetőséget nyújtunk, hogy névtelenül véleményt formáljanak a rendezvény hangulatáról, a körülményekről, vagy akár a szervezés

színvonaláról. A kérdőívek alapján minden rendezvény után elemzés készül, ezek tapasztalatait, tanulságait felhasználjuk későbbi rendezvényeink szervezése során.



Kiállítások, előadások esetén vendégkönyvünk áll a látogatók rendelkezésére. A könyvtár bejáratánál található véleménydobozba névvel vagy név nélkül megírt üzeneteiket dobhatják, mind a könyvtárról, mind a könyvtárosok munkájáról.

A szolgáltató lakosság felmérése - Igénykutatás a könyvtárat nem használók körében

Kérdőíves felmérésünk célja a könyvtári tagsággal nem rendelkezők könyvtárra vonatkozó ismereteinek feltérképezése, információszükségletük megismerése volt. Kíváncsiak voltunk könyvtárunk megítélésére azok körében, akik nem tartoznak látogatóink közé. Valamint arra, hogy milyen feltételek teljesülése esetén tartanának igényt szolgáltatásainkra.

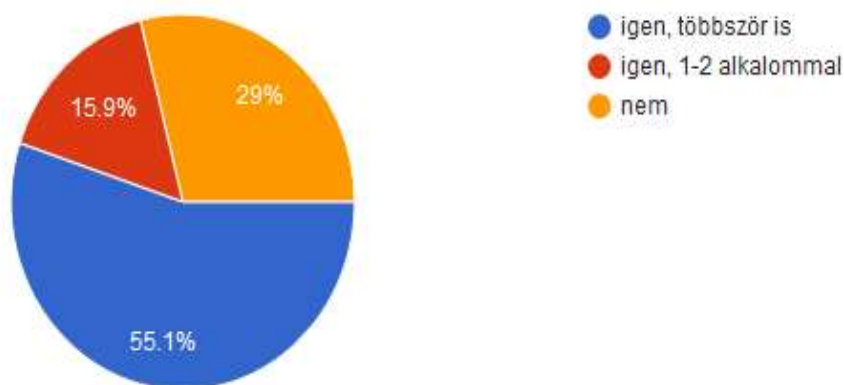
A kérdőívet a Google Drive használatával szerkesztettük, a Jászkerület Nonprofit Kft. online felületein és a könyvtár közösségi oldalán tettük közzé több alkalommal 2017 áprilisában. Facebookon 5828 főt ért el a kérdőív, a Jászberényi Kulturális Programok hírlevelén keresztül pedig 633 főt. Többen meg is osztották a bejegyzést, még több érdeklődőt vonva be ezzel a felmérésbe. 16 kérdésre vártuk a választ.

69 kitöltés érkezett a közzététel ideje alatt, ebből 56 nő (81,2%) és 13 férfi (18,8%). A válaszadók életkora 16 és 68 év között van.

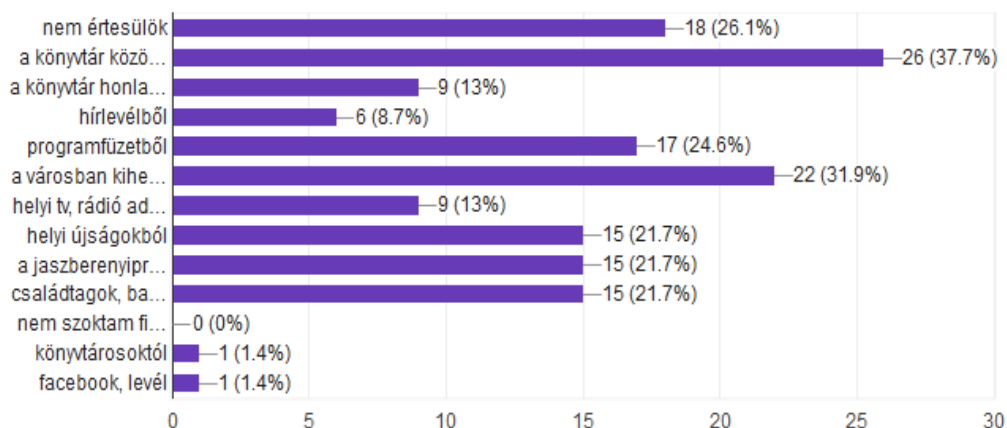
Bár a felmérést a könyvtárat nem használók körében szeretnénk volna elvégezni, 13 fő jelenleg is tagja könyvtárunknak. 25 fő (36,2%) régebben tag volt, 31 fő (44,9%) pedig még nem vette igénybe szolgáltatásainkat. Valószínű, tagjaink is el akarták mondani véleményüket, mindenképpen figyelembe kell vennünk ezeket a kérdőíveket is.

A kitöltők 17,4%-a nem tudja, hol található a könyvtár Jászberényben - ez magyarázható azzal, hogy csak 58%-uk helyi lakos. Ez lehet az oka annak, is, hogy a kitöltők fele nem kíván értesülni rendezvényeinkről, híreinkről.

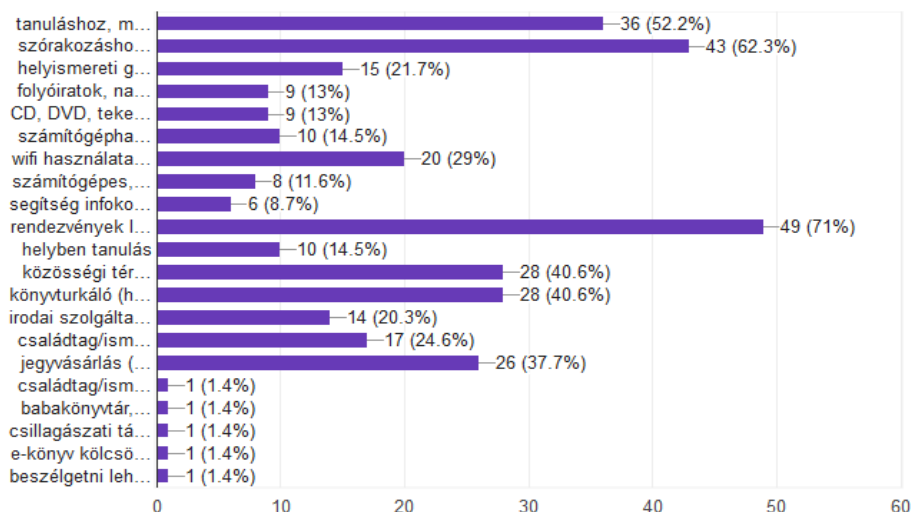
Viszont 70%-uk vette már igénybe más könyvtár szolgáltatásait, tehát tudatos és rendszeres könyvtárhasználók.



Programjainkról sokféle módon értesülhetnek. Legtöbben közösségi oldalunkat és a városban kihelyezett plakátokat követik figyelemmel.

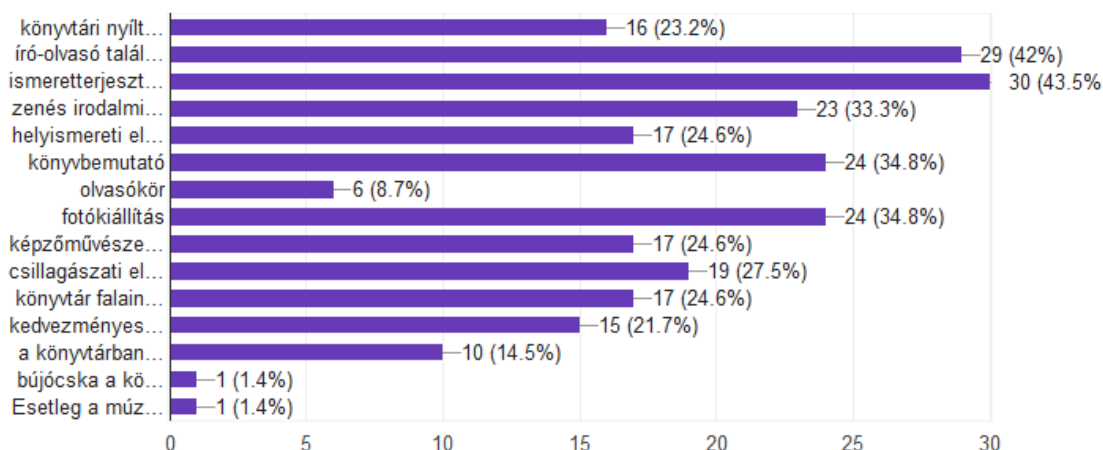


**Ha ellátogatna a könyvtárba, milyen szolgáltatásokat venne igénybe nagy valószínűséggel?
(Többet is megjelölhet.)**



Akik még nem jártak könyvtárunkban, leginkább rendezvényeinkre lennének kíváncsiak, illetve a szórakozáshoz, hobbihoz szükséges irodalmat kölcsönözne. Programjaink közül szinte mindegyik felkeltette az érdeklődést, tehát jobb kommunikációval, célzottabb reklámmal vélhetően több látogatót vonzanának rendezvényeink.

Ha ellátogatna a könyvtárba, milyen szolgáltatásokat venne igénybe nagy valószínűséggel? (Többet is megjelölhet.)



2018-ban néhány ponton megújított igényfelmérő kérdőívünkkel jelen leszünk több kitelepülés rendezvényen (Gyereknapp, Könyves Csütörtök, ZagyvaParty Fesztivál, Jász

Expo). A kérdőívek elemzése után intézkedési tervet dolgozunk ki a könyvtárat nem használók szélesebb körű bevonására.

Teljesítménymutatók

Könyvtárunk 2015 óta építi be tevékenységébe és szolgáltatásaiba a minőségbiztosítási folyamatokat. Ennek egyik eleme a Teljesítménymutatók ismételt mérése és elemzése.

Hat kisvárosi könyvtár mutatóit vetjük össze a mi eredményeinkkel. A kiválasztott szempontokhoz az adatokat a Könyvtári Intézet oldalán közzétett könyvtári statisztikából illetve a könyvtárakkal történt kapcsolatfelvétel során nyertük. A kidolgozott mutatók alkalmasak arra, hogy mérjék a különböző könyvtári munkafolyamatok hatékonyságát, valamint képet kapjunk a használók elégedettségéről.

Kiválasztott könyvtárak:

- Esztergom
- Gödöllő
- Kiskunfélegyháza
- Kiskunhalas
- Szentés
- Törökszentmiklós

A könyvtárak kiválasztásánál figyelembe vett szempontok:

- Település földrajzi fekvése (leginkább alföldi könyvtárak)
- Lakosság létszáma

Az összehasonlításhoz kiválasztott szempontok:

- 1) A kölcsönzési állomány forgási sebessége
- 2) A kölcsönzés népszerűsége
- 3) A kölcsönzések költségessége
- 4) A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása
- 5) A könyvtár népszerűsége
- 6) A dokumentumállomány viszonyítása a lakosság számához
- 7) A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága

1) A kölcsönzési állomány forgási sebessége

A forgási sebesség megmutatja a kölcsönzési állomány használati mértékét és a kölcsönözhető állomány népszerűségét is.

A vizsgált könyvtárak mindegyikében nőtt kisebb-nagyobb mértékben a kölcsönözhető állomány nagysága. Kivétel a Jászberényi Városi Könyvtár, ahol ez a szám közel tízezerrel csökkent. Ennek oka, hogy a 2016-os teljeskörű állományellenőrzéshez kapcsolódóan jelentős állományapasztást is végrehajtottunk.

A forgási sebesség mutatójában nem történt érdemi javulás, bár a többszöri hosszabbítási lehetőségek számát csökkentettük, valamint az egyszerre kölcsönözhető dokumentumok számát is korlátoztuk.

Javaslat: A kölcsönzési határidő csökkentése sikerkönyvek esetében, illetve több példány beszerzése.

Település	2016		A kölcsönözhető állomány forgási sebessége
	A Kölcsönözhető állomány	B Kölcsönzött dok-ok száma	Kölcsönzött dok-ok száma / Kölcsönözhető állomány
Jászberény	103197	82945	0,8037
Esztergom	73165	35266	0,4820
Gödöllő	113216	144245	1,274
Kiskunhalas	105066	82457	0,7848
Kiskunfélegyháza	106718	53271	0,4991
Szentes	101494	53718	0,5292
Törökszentmiklós	88594	76423	0,8626

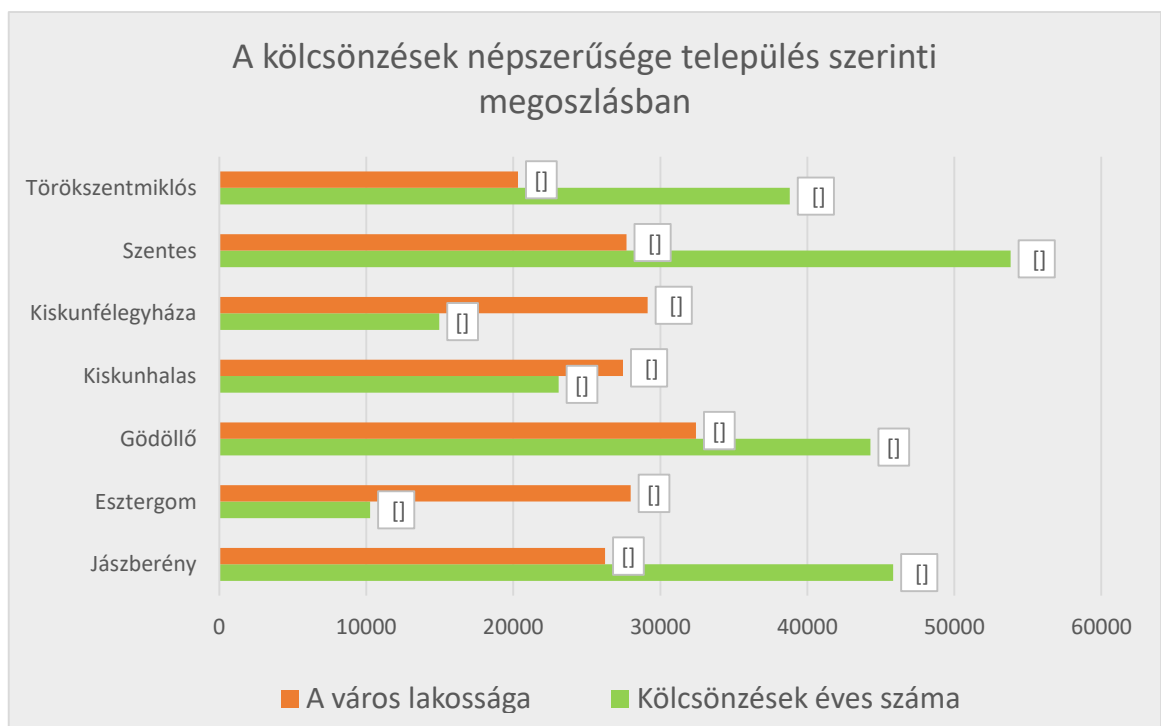
2) A kölcsönzés népszerűsége

A kölcsönzések számának viszonyítása a szolgáltató közönség számával. Megmutatja, hogy a város lakosságának egy tagjára mennyi kölcsönzés jut. Vagyis kifejezi a kölcsönzési állomány népszerűségét és minőségét. Számítás: A/B A= a kölcsönzések száma; B= a város lakossága.

Kivétel nélkül minden település lakosság száma csökkent néhány száz fővel.

A kölcsönzések száma - örvendetes módon - könyvtárunkban növekedett legnagyobb mértékben. Köszönhető ez a beiratkozási akcióknak, valamint a többszörös hosszabbítási lehetőség megszüntetésének.

Javaslat: Intézkedési terv kidolgozása és végrehajtása a könyvtárat nem használók körében végzett felmérés eredménye alapján.



3) A kölcsönzések költségessége

A költség összevetése a kölcsönzések számával.

Számítás: Az éves költség osztva a kölcsönzések éves számával: A/B

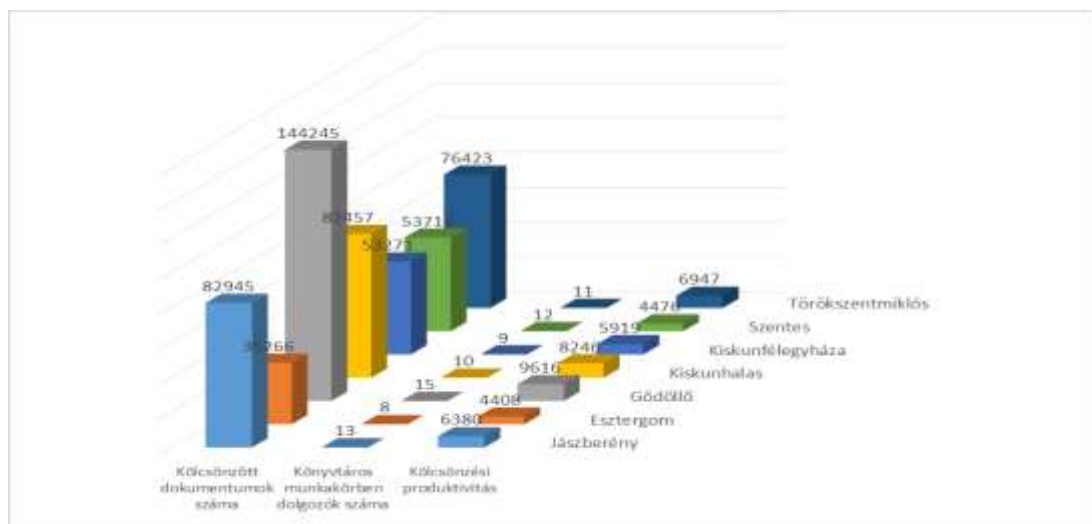
“A” az éves költség, “B” a kölcsönzések éves száma.

Település	A Kölcsönzések éves száma	B Állománygyarapításra fordított összeg	A kölcsönzések költségessége
Jászberény	45845	5919000	129,1
Esztergom	10254	5900000	575,3
Gödöllő	44292	10569000	249,6
Kiskunhalas	23078	3667000	193,1
Kiskunfélegyháza	14955	7863000	525,7
Szentes	53832	7731000	692,5
Törökszentmiklós	38813	4956000	127,6

Könyvtárunk egyik legjobb eredménye ez a viszonyítás. A dokumentumok beszerzése nagy százalékban a felmerülő igények alapján történik, így a megvásárolt példányok többsége kölcsönzésre kerül. A költséghatékony gyűjteményszervezés legfontosabb eleme a minden munkatárs számára hozzáférhető és bővíthető olvasói igénylista.

4) A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása

Számítás: A/B A= a kölcsönzött dokumentumok éves száma (kivéve a könyvtárközi kölcsönzések); B= a könyvtárosok teljes munkaidőre átszámított éves létszáma.



Közepes eredményünk fő oka, hogy a könyvtáros munkakörben foglalkoztatottak nem minden esetben kölcsönöznek. A két gyűjteményszervező és feldolgozó munkatárs csak helyettesít időnként az olvasószolgálatban, illetve az információs pultot - egyben

pénztárgépet - könyvtáros kolléga látja el, így több munkatárs csak esetenként végez kölcsönzési munkafolyamatot.

Javaslat: Az információs pult/pénztárgép/jegyeladás feladatainak kiváltása nem könyvtári szakalkalmazottal. A feldolgozásban nem könyvtárosi szakképzettséget igénylő részfolyamatok delegálása önkéntesek, közösségi szolgáltatók számára.

5) A könyvtár népszerűsége

A beiratkozott olvasók számát arányítjuk a szolgálандó közönség számához.

Számítás: B/A , ahol A= lakosság száma; B= beiratkozott olvasók száma.

Település	A A város lakossága	B Beiratkozott olvasók száma	A könyvtár népszerűsége %
Jászberény	26235	3078	11
Esztergom	27990	1824	6,5
Gödöllő	32437	5004	15
Kiskunhalas	27470	2911	10,5
Kiskunfélegyháza	29138	3814	13
Szentes	27695	3573	13
Törökszentmiklós	20323	5068	25

A 11%-os mutató elfogadhatónak mondható, ám az összehasonlításnál látszik, hogy lehetne javítani ezen az arányon. Kiugró teljesítmény a törökszentmiklói könyvtár 25%-os beiratkozási aránya. Érdemes lenne szakmai látogatás keretében tapasztalatot cserélnünk, minek köszönhető ez a népszerűség.

Javaslat:

Több beiratkozási akció és megjelenés a könyvtár falain kívül. Rendszeresebb sajtó- és médiamegjelenés.

6) Dokumentumállomány viszonyítása a lakossághoz

A lakosság számának viszonyítása a dokumentumállomány nagyságához.

Számítás: B/A , ahol A= a város lakossága; B= állomány nagysága

	Dokumentumállomány viszonyítása a lakossághoz	
	A A város lakossága	B Dokumentumállomány nagysága
Jászberény	26235	103792
Esztergom	27990	94509
Gödöllő	32437	119412
Kiskunhalas	27470	105066
Kiskunfélegyháza	29138	111323
Szentes	27695	114328
Törökszentmiklós	20323	113702

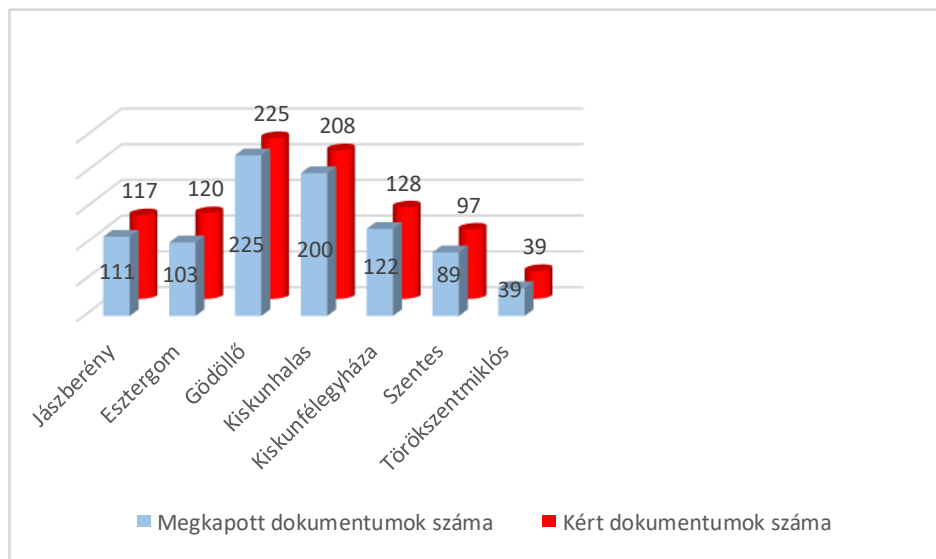
2016-ban a teljeskörű állományellenőrzéshez kapcsolódóan jelentős mértékű állományapasztást hajtottunk végre, csökkentve ezzel a régóta polcon porosodó, kölcsönzésben nem forgó dokumentumok arányát.

Javaslat: Ezen a viszonyszámon tervszerű és rendszeres állománycsökkentéssel lehetne javítani.

7) A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága

Ezzel a számmal azon kért dokumentumok arányát mérjük, amelyeket a használói igényekhez könyvtárközi kölcsönzés útján szereztek be a használók számára.

Számítás: $A/B \times 100$ Ahol A= a mérési időszakban megkapott dokumentumok száma, B= ugyanazon időszakra kért dokumentumok száma.



Könyvtárunkban ez a mutató a tavalyihoz képest minimális mértékben romlott. Szembetűnő, hogy Törökszentmiklóson a kért dokumentumok száma töredéke a többi könyvtárhoz viszonyítva. Valószínűleg saját állományból ki tudják elégíteni az olvasói igényeket. Másik lehetőség, hogy ezt a szolgáltatást a költség miatt kevésbé veszik igénybe a használók.

Javaslat: Bár a kölcsönzés hatékonysága nagyon jó, azonban a lehetőséget kevésbé ismerik használóink. Ha könyvtárunk nem rendelkezik egy keresett dokumentummal, minden esetben fel kell ajánlani a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét.

Összegzés

A teljesítménymutatók elsősorban könyvtárunk reális önértékelése céljából készültek. A könyvtárak egymással való összehasonlítása nehéz feladat, és nem feltétlenül mutat valós képet, hiszen az intézmények céljai, használói csoportjai, vezetési struktúrája merőben különböznek egymástól.

A kidolgozott mutatók tükröt állítanak könyvtárunk népszerűsége, szolgáltatásaink minősége terén.

TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS, CIVIL TEVÉKENYSÉG

Szolgáltatásainkban és magánemberként is kiemelt figyelmet fordítunk környezetünkre, a hátrányos helyzetűek segítésére. A társadalmi felelősségvállalás jegyében számos kezdeményezés közreműködői, életre hívói voltunk az elmúlt években, és ezentúl is minden jó ügyet szívvel-lélekkel támogatni fogunk.

Szervezeti szinten rendelkezünk esélyegyenlőségi tervvel, amely deklarálja az egyenlő bánásmódot, az emberi méltóság tiszteletben tartását, a társadalmi szolidaritást, a méltányos és rugalmas eljárást, az életen át való tanulás jogát, és egyéb általános alapértékeket. Hazánk lakosságának közel 6%-a valamilyen fogyatékossgal él. Felzárkózásukhoz, esélyegyenlőségük megteremtéséhez, jogaik biztosításához, a szolgáltatásokhoz való hozzáférésükhöz könyvtárunk számos módon járul hozzá.

A fogyatékkal élők díjtalanul vehetik igénybe az alapszolgáltatásokat.

Könyvtárunk 2005-ben elnyerte 'Az év akadálymentesített épülete' nívódíjat. Az épületben való közlekedést lift segíti. A galérián mozgássérültek számára kialakított mosdót is igénybe vehetnek az érintettek. Kerekesszékkal az épület főbejáratán és az udvar felől is be lehet jutni. Beteg, ágyhoz kötött vagy idős személyek kérhetik a kölcsönzött dokumentumok házhoz szállítását.

Látássérült látogatóink kölcsönözhetnek hangoskönyvet és öregbetűs könyveket. Igénybe vehetnek felolvasóprogramot és Braille-írógépet, illetve Braille-írás oktatást is. Segítséget nyújtunk e-ügyintézésben, infokommunikációban. Hallássérült látogatóinkat jelnyelvi tanfolyamot végzett munkatársunk segíti a kommunikációban.



Jelentős szakirodalmi gyűjteménnyel rendelkezünk fogyatékoság témakörben, különös tekintettel a tanulási nehézségekkel küzdő gyermekek, az autizmus, illetve a testi- és érzékszervi valamint mentális sérülések terén.

Rendszeresen látogatnak hozzánk különböző fogyatékosággal élők csoportjai, akiknek könyvtárvezetést, tematikus foglalkozásokat tartunk, és megismertetjük őket az általuk igénybe vehető szolgáltatásokkal. Társadalmi elfogadásuk elősegítése érdekében a közelmúltban részt vettünk a "Neked munka, Nekem álmom" projekt megvalósításában.



A családokat is többféle lehetőséggel segítjük: pelenkázót alakítottunk ki, ahol a szülők kényelmesen, a többi látogatótól félrevonulva tehetik tisztába gyermekeiket. A családból kiemelt gyermekek szülőikkel való kapcsolattartására gyámügyi megkeresésre láthatási helyet biztosítunk. Szintén díjmentesen biztosítunk helyet védőnői tanácsadó előadásoknak és pedagógiai szakszolgálati tevékenység végzésére.

A Jászsági Fiatalok Önkéntes Csoportja évek óta folyamatosan gyűjti a műanyag kupakokat, elsősorban beteg gyerekek megsegítésére. Ennek a nemes célnak vagyunk mi egyik gyűjtőpontja. Ebben az évben a törökbálinti Tábitha Gyermekek Hospice házat segítjük.

2017-ben csatlakoztunk a „Mackót minden mentőbe” elnevezésű civil kezdeményezéshez. Két nagy zsák maci gyűlt össze, hogy a kis betegek könnyebben vészeljék át a mentőautóban töltött időt.



Részt vettünk A tudásalom! c. országos kampányban is, melyet cigány származású és hátrányos helyzetű fiataloknak szerveztek az olvasás és a tanulás fontosságáról. Roma művészek és közéleti személyiségek igyekeztek példát mutatni és motivációt adni a továbbtanulás előtt álló kamaszoknak. Hozzánk Nagy Gusztáv költő, Baranyi Mária

újságíró-szerkesztő, Mohamed Fatima énekesnő, valamint Mizo, a slam poetryt magas szinten művelő fiatalember látogatott el. A rendezvény országos visszhangot keltett, a Kossuth Rádió és a Story Magazin is beszámolt róla.

Az állatvédelem terén sem vagyunk tétlenek: részt vettünk kutyák örökbefogadó napján, gyűjtést szerveztünk a helyi kutyamenhelynek, több kóbor cicát és kutyust segítettünk, hogy hazajussanak vagy új otthonra leljenek. Az állatkerttel együttműködve mentettünk már tengerimalacot, madárfiókát.



Pisze a könyvtár udvarára tévedt be, sikerült gazdit találni számára

Munkatársaink magánemberként is rendszeresen segítenek a rászorulókon, közreműködnek különféle szervezetekben, tevékenykednek környezetünk megóvása érdekében. A teljesség igénye nélkül: szelektív hulladékgyűjtés, civilszervezetek anyagi támogatása, fogyatékkal élők egyesületeinek támogatása, könyv- és ruhaadományok, digitális írástudás tanfolyami és azon kívüli fejlesztése stb.

ÖNÉRTÉKELÉS

Az önértékelést külső szakértőnk, Vidra-Szabó Ferenc vezetésével végeztük el, több lépcsőben, alapos előkészítés után. A folyamatot megelőzte a 2016 októberében végrehajtott próbaönértékelés, amely alapján felkészültünk a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK) alapján elkészített önértékelésre.

Az első alkalomra 2017. 03. 29-én került sor, ahol az 1-3. kritériumokat tekintettük át, és kialakítottuk a konszenzusos pontszámokat. A következő alkalommal, 2017. 04. 26-án a 4-6. kritériumokat vettük górcső alá. Végül 2017. 05. 24-én hajtottuk végre az önértékelés utolsó szakaszát. A konszenzusos összpontszám 903 pont lett, szemben a próbaönértékelésen elért 843 ponttal. Ez a KKÉK elvárásai szerint kiemelkedően jó eredménynek számít. Ez az eredmény a kollektíva által ismert, és a már elkészült dokumentációnak, ill. a minőségbiztosítási folyamatok megfelelő használatának köszönhető.



Jelen önértékelés hasonló elvek mentén, némileg más pontrendszer alapján méri fel szervezetünk adottságait és eredményeit. Azt gondoljuk, hogy az előző két önértékeléshez képest lényegesen realisabb képet alkottunk magunkról. Köszönhető ez a már megszerzett tapasztalatoknak, és hiányosságaink egyértelműbb felismerésének, a fejlődés bennük munkálkodó szándékának.

Adottságkritériumok értékelése

1. kritérium: Vezetés (pont: 100/73,7)

1.1. alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek (pont: 25/18,13)

Erősségeink:

- ✓ A könyvtár jövőképe, küldetésnyilatkozatának kialakítása a vezetővel együttműködve, a munkatársak megfogalmazásában készült.
- ✓ Az iránymutató adó dokumentumok nyilvánosak, mindenki számára hozzáférhetőek.
- ✓ Az alapvető értékek mentén tevékenykedünk, azokat magunkénak valljuk.
- ✓ A Magyar könyvtárosság etikai kódexében foglaltakkal azonosul mind a vezetés, mind a munkatársak.
- ✓ A vezető és a munkatársak közötti tisztelet és bizalom kölcsönös, a munkahelyi légkör egymást elismerő és támogató.

Fejlesztendő:

- Az alapvető értékek munkánk során való érvényesítésének és támogatásának hangsúlyosabb deklarálása a Könyvtárhasználati szabályzatban és egyéb dokumentumainkban, illetve a könyvtár nyilvános felületein.
- A küldetés, a jövőkép, az SzMSz és a Használati szabályzat rendszeres felülvizsgálata.

1.2. alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése (pont: 25/17,86)

Erősségek:

- ✓ Hosszútávon tervezünk és gondolkodunk, folyamatosan törekszünk szolgáltatásaink fejlesztésére.
- ✓ Céges szinten elkészült az Organogram. A könyvtár szervezeti struktúrája - feladatkörök, felelőségek és kompetenciák - jól működő és egyértelműen meghatározott.
- ✓ Minden munkatárs esetében készült munkaköri leírás.
- ✓ Az éves Cselekvési tervben megfogalmazott feladatokhoz felelősöket és határidőket rendeltünk, ezeket GANTT-diagramban összesítettük az átláthatóság érdekében.

- ✓ A vezető és a munkatársak közötti kommunikációt könyvtári és céges levelezőlista, megosztott felületek, rendszeres munkamegbeszélések és személyes konzultációk biztosítják.

Fejlesztendő:

- A TQM és a PDCA-elv gyakorlati alkalmazásának széleskörű tudatosítása és megismertetése a látogatók, valamint a potenciális látogatók körében.
- A fejlesztések, változások, átalakítások, sikeres pályázatok eredményeinek rendszeres, figyelemfelhívó kommunikálása partnereink körében, a médiában és a könyvtár felületein.
- Az Organogram és a munkatársak munkaköri leírásainak aktualizálása, összehangolása a könyvtár Stratégiai tervével.
- A munkatársak hatékonyabb bevonása a minőségbiztosítási részfeladatokba, ezáltal a minőségi szemlélet rutinszerű beépülése a napi munkavégzésbe.
- A külső kommunikáció tervszerű, széleskörű és többcsatornás fejlesztése.

1.3. alkritérium: A vezetői támogatás és példamutatás (pont: 25/20,71)

Erősségek:

- ✓ A vezető kiveszi részét a könyvtári munkafolyamatokból, elismeri a munkatársak tevékenységét. Támogatja a szakmai fejlődést, a tapasztalatcserét, jó gyakorlatok megismerését és megvalósítását.
- ✓ A könyvtárvezető és a munkatársak a lehető legtöbb fórumon, szakmai rendezvényen és társadalmi eseményen képviselik könyvtárunkat.
- ✓ A tanulásra, az egyéni kompetenciák fejlesztésére és az innovációra nyitott szervezeti kultúra, kreatív és jól együttműködő csapat alakult ki.
- ✓ Az egyéni igényeket (pl. munkarend tekintetében), a szakmai specializálódást és a személyes körülményeket figyelembe vevő munkakultúra valósult meg a könyvtári szervezeten belül.

Fejlesztendő:

- A könyvtárvezető ismertségének és jelenlétének erősítése a látogatók körében és a rendezvényeken.

- A könyvtárosok munkájának elismerése a fenntartó részéről, erkölcsi és anyagi tekintetben egyaránt.
- Az egyéni szaktudás, kompetenciák gyenge pontjainak feltérképezése (pl. digitális írástudás, nyelvtudás) és ezek fejlesztése.

1.4. alkritérium: A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel (pont: 25/17)

Erősségek:

- ✓ A fenntartó és a tulajdonos támogatja és segíti a minőségbiztosítás folyamatát.
- ✓ A könyvtárvezető napi szinten tartja a kapcsolatot a fenntartóval, heti szintű értekezleten egyeztetnek, ezen kívül éves beszámolót készít a könyvtár munkájáról. A MIT-vezető szintén éves beszámolóban tájékoztatja a fenntartót a minőségirányítási tevékenység során megvalósult eredményekről.
- ✓ A könyvtárvezető jól használja fel szakmai és személyes kapcsolati tőkéjét, megfelelően lobbizik a könyvtár érdekeiért.
- ✓ Kapcsolatunk folyamatos és rendszeres külső partnereinkkel.
- ✓ Sokrétű és egyre szélesedő partneri megállapodásokat kötünk oktatási intézményekkel, civilszervezetekkel, más könyvtárakkal és a kulturális élet egyéb szereplőivel, szolgáltatókkal, támogatóinkkal.

Fejlesztendő:

- Partnereinkkel kialakított együttműködések értékelése.
- Az érdekelt felek elvárásainak feltérképezése, és az elvárásaiknak való megfelelés érdekében meghozandó intézkedések kialakítása.
- A döntéshozók rendszeres, célzott tájékoztatása a könyvtár munkájáról és eredményeiről.
- Szakmai irányelvek, trendek mélyebb megismerése és beépítése szervezetünk stratégiai tervzetébe.

2. kritérium: Stratégia (pont: 100/69,3)

2.1. alkritérium: Stratégiát befolyásoló partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok (pont: 34/23,1)

Erősségek:

- ✓ A Stratégiai terv megalkotását PGTTJ-elemzés és SWOT-analízis előzte meg, amelyek számba veszik a könyvtár külső és belső körülményeit, tényezőit.
- ✓ A stratégiai tervezéshez kapcsolódóan megtörtént az érdekelt felek beazonosítása, partnerlistánkat rendszeresen aktualizáljuk.
- ✓ A könyvtár 2016-2020 közötti ciklusra szóló Stratégiai tervét 2017 novemberében vizsgáltuk felül. Stratégiai céljainkat a hosszabb távú tervezés és a magasabb szintű megvalósítás érdekében átfogó, folyamatos és kiemelt stratégiai célokra osztottuk.
- ✓ Ugyanekkor aktualizáltuk a SWOT-analízist is.

Fejlesztendő:

- A könyvtár tevékenysége szempontjából fontos statisztikai adatok, információk gyűjtése.
- A könyvtárhasználók és a potenciális látogatók, vagyis a szolgálandó lakosság igényfelmérésén és elégedettségén túl más partnereink elvárásainak mérése és elemzése.
- A szervezet teljesítményét igazoló adatok és mérések szélesebb körű alkalmazása (pl. költséghatékonysági mutatók).

2.2. alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján (pont: 33/23,1)

Erősségek:

- ✓ A fenntartó véleményét, elvárásait figyelembe vesszük a tervezés során.
- ✓ A Stratégiai terv alapján éves Cselekvési terv készül, határidővel, felelősökkel, GANTT-diagrammal, éves beszámolóval. Ezeket a dokumentumokat a fenntartó is jóváhagyja.

- ✓ A megvalósulásról a PDCA-elv érvényesülését is igazoló dokumentumok készülnek.
- ✓ Rendszeresen mérjük használóink és potenciális látogatóink elégedettségét illetve elvárásait. A mérési eredmények tükröződnek a stratégiai tervezésben, a Cselekvési terv kialakítása során beépülnek a feladatok megfogalmazásába.
- ✓ Teljesítménymutatóinkat hét kiválasztott szempont alapján évente összevetjük és elemezzük hat, Jászberényhez hasonló adottságokkal rendelkező (földrajzi fekvés, lakosság létszáma) település könyvtáraiéval: Esztergom, Gödöllő, Kiskunfélegyháza, Kiskunhalas, Szentes, Törökszentmiklós.
- ✓ Pályázati lehetőségek folyamatos felkutatásával igyekszünk a kényszerítő tényezők (elsősorban anyagi) és a használói igények közötti egyensúlyt megteremteni

Fejlesztendő:

- A könyvtár stratégiai céljainak szinkronizálása a szakmai stratégiákkal, területi kulturális koncepcióval.
- A küldetés és a jövőkép lebontása hosszú-, közép- és rövidtávú célokra.
- Partnereink szélesebb körű bevonása stratégiai céljaink megfogalmazásába.

2.4. alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben (pont: 33/23,1)

Erősségek:

- ✓ Számos fórum, lehetőség adott munkatársainknak ötleteik bemutatására, javaslataik megvitatására, innovatív elképzeléseik megvalósítására. A vezetés messzemenőig támogatja ezeket a kezdeményezéseket.
- ✓ A könyvtár infrastruktúrájának és szolgáltatásaink fejlesztése rendszeres és folyamatos.
- ✓ Csapatunk nyitott az innovációkra, minden évben igyekszünk új elemeket, projekteket, folyamatokat beépíteni szolgáltatásaink közé (pl. Kutatók éjszakája, Logiscool, Mesepont).

Fejlesztendő:

- A fenntartó igényeinek megvitatására és esetleges racionalizálására kevés a lehetőség, csak az elfogadás és végrehajtás az elvárt magatartás.

- A változtatásokkal, fejlesztésekkel kapcsolatos visszacsatolások tudatosabb, dokumentált gyűjtése.

3. kritérium: Munkatársak (pont: 100/64,85)

3.1. alkritérium: Emberierőforrás-menedzsment (pont: 33/15,4)

Erősségek:

- ✓ Könyvtárunk megalkotta Humánerőforrás stratégiáját, Tudástérkép készült a munkatársak képzettségeiről, évente felmérjük munkatársaink teljesítményét.
- ✓ Munkatársaink megfelelő szakmai végzettséggel, tudással és kompetenciákkal rendelkeznek, hogy minőségi, ügyfélközpontú szolgáltatásokat nyújtsanak.
- ✓ Munkatársaink kellő szociális érzékenységgel, empátiával, segítőkészséggel rendelkeznek a hátrányos helyzetben lévő használók speciális igényeinek kielégítéséhez.

Fejlesztendő:

- Az emberi erőforrás-szükséglet elemzése, a külső és belső partnerek elvárásait és igényeit figyelembe véve.
- A Humánerőforrás stratégia és a Tudástérkép rendszeres felülvizsgálata, a munkahelyi mobilitás újbóli elemzése.
- Lehetőségek, források keresése a nem szakmai munkakörök betöltésére (internet, információs pult, pénztárgép, technikai kisegítő).
- Önkéntesek bevonása egyes könyvtári tevékenységek és a szakalkalmazottak támogatására.
- A szervezet nem rendelkezik egységes ösztönző és értékelőrendszerrel.

3.2. alkritérium: A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése (pont: 33/23,1)

Erősségek:

- ✓ Képzési tervünket 2018 elején 2020-ig aktualizáltuk.
- ✓ A munkakörök, feladatkörök meghatározottak, heti munkarend készül, a munkatársak egyéni igényeinek figyelembevételével.

- ✓ Rendszeres formális, szakmunkatársi megbeszélések zajlanak, a feladatok és a felelősségi körök kiosztása a vezető részéről megfelelően működik, a könyvtárosok rendezvények, projektek szervezéséért felelnek.
- ✓ A belső és külső mobilitás rugalmasan működik.

Fejlesztendő:

- A tudásmegosztás fejlesztése, és a jó gyakorlatok átvétele belső képzések segítségével.
- A munkatársi teljesítménymérés ismételt elvégzése.
- A munkatársi mobilitás elemzésének aktualizálása.

3.3. alkritérium: A munkatársak bevonása és felhatalmazása (pont: 34/26,35)

Erősségek:

- Összetartó, egymást segítő, kreatív csapat, jól működik a munkatársak közötti kommunikációs rendszer.
- Évente több alkalommal céges szintű szervezeti csapatépítő tréningen veszünk részt.
- Családbarát könyvtár, mind a használók, mind a munkatársak szempontjából.
- A vezetés segíti a munkatársakat abban, hogy a munka és a magánélet közötti ésszerű egyensúly fenntartható maradjon.
- A munkakörülmények megfelelőek, folyamatos a törekvés a hiányosságok pótlására, minden munkatárs számára kötelező az évi tűz-, baleset- és munkavédelmi oktatás.

Fejlesztendő:

- A munkatársi elégedettségmérés ismételt elvégzése, és az eredmények kommunikálása a fenntartó felé, annak érdekében, hogy a felmérés alapján szükséges változtatások megtörténjenek.
- A munkatársak szélesebb körű bevonása azokba az innovációkba, amelyek hosszabb távon érintik a szervezet fejlődését, a könyvtárosok munkáját (pl. Mesepont).

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások (pont:100/69,46)

4.1. alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel (pont: 17/11,56)

Erősségek:

- ✓ Azonosítottuk és csoportosítottuk partnereinket, összeállítottuk partnerlistánkat, melyet rendszeresen aktualizálunk, bővítünk.
- ✓ A könyvtár vezetője és minden munkatársa törekszik szakmai és egyéb partneri kapcsolatrendszerünk minél szélesebb kiépítésére és ápolására.
- ✓ Partneri együttműködési megállapodásaink száma hónapól hónapra emelkedik. Partnereinkkel számos területen működünk együtt, oktatás, képzés, közös rendezvények, pályázatok, projektek, civil kezdeményezések, stb.
- ✓ Rendszeresen részt veszünk szakmai rendezvényeken országos és megyei szinten, továbbképzéseken, tapasztalatcseréken, szervezetfejlesztési tréningeken, csapatépítő összejöveteleken. A könyvtár vezetése és a fenntartó támogatja és szorgalmazza ezeket az alkalmakat.
- ✓ Jó kapcsolatok alakultak ki a városban működő civilszervezetekkel, oktatási intézményekkel, a kulturális élet más szereplőivel, azonos érdeklődés mentén működő közösségekkel.

Fejlesztendő:

- Szakmai egyesületekben és érdekképviseleti szervezetekben való szélesebb körű és hatékonyabb részvétel.
- Partnereink rendszeres tájékoztatása a könyvtár eredményeiről.
- A használóinkon kívül más partnereink igény- és elégedettségmérése.

4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal (pont:17/11,33)

Erősségek:

- ✓ Gyűjteményünket a használói igények maximális figyelembevételével szervezzük.
- ✓ Rendezvényeinken rendszeresen mérjük látogatóink elégedettségét, programjaink szervezése során figyelembe vesszük javaslataikat.

- ✓ Panaszkezelési szabályzatot alkottunk, igyekszünk a kifogásokat rövid határidőn belül megvizsgálni és orvosolni.
- ✓ Használóink számos felületen érhetik el könyvtárunkat, ezekről az elérhetőségekről írásbeli és szóbeli tájékoztatást is kapnak.

Fejlesztendő:

- A könyvtárhasználók igényeinek és javaslatainak számbavétele a könyvtár környezettudatos fejlesztésében, társadalmi szerepvállalásának erősítésében.
- A könyvtár ökológiai lábnyomának komplex feltérképezése, a csökkentésre való intézkedések kidolgozása és folyamatos bevezetése.
- A könyvtár honlapjának felhasználóbarát fejlesztése.

4.3 alkritérium - Hatékony forrásgazdálkodás (pont: 17/8,5)

Erősségek:

- ✓ Folyamatos a pályázatok figyelése, írása és benyújtása.
- ✓ Szolgáltatásaink árai versenyképesek és reálisak más könyvtárak áraival összehasonlítva.
- ✓ Az állományunkból kivont, illetve ajándékba kapott, de gyűjtőkörünkbe nem kerülő könyveket könyvturkálóban értékesítjük, az értük kapott önkéntes adományokat felhasználjuk forrásaink pótlására.
- ✓ Díjmentes szolgáltatásaink mellett törekszünk új, versenyképes, fizetős szolgáltatások bevezetésére.
- ✓ A Városi Könyvtárért Alapítvány működését új kuratórium megválasztásával átalakítottuk, hatékonyabbá és átláthatóbbá tettük.

Fejlesztendő:

- Mivel a könyvtár nem önálló gazdálkodású szervezet, a pénzügyi, gazdasági döntéseknél nem tudja érvényesíteni a költséghatékonysági és fenntarthatósági szempontokat.
- A könyvtár költségvetése nem különül el a Kft-n belül, a munkatársak nem rendelkeznek információkkal a könyvtár pénzügyi erőforrásait illetően, így a hatékonyabb forrásgazdálkodás is nehezen valósítható meg.

- Szolgáltatásainkat illetően nem rendelkezünk költséghatékonysági mutatókkal.

4.4. alkritérium: Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése (pont: 17/12,47)

Erősségek:

- ✓ A könyvtár rendezvényeiről, a változásokról több fórumon, rendszeresen hírt adunk: helyi írott és online média, helyi tv, rádió, közösségi oldalaink (Facebook, Instagram), honlap, a városban kihelyezett plakátok, szórólapok, műsorfüzetek, illetve a Jászkerület Nonprofit Kft. felületein megosztva.
- ✓ Jelentősebb fejleményekről sajtótájékoztatót tartunk, illetve a megyei napilapban is hírként szerepel.
- ✓ Elkészült a Tudástérkép és a Képzési terv, melyet 2020-ig aktualizáltunk.
- ✓ A vezető és a munkatársak írásbeli és szóbeli beszámolót adnak a szakmai továbbképzéseken, tapasztalatcseréken való részvételükről.
- ✓ A könyvtárvezető rendszeres megbeszéléseket tart, a napi munkához szükséges információkat a könyvtári levelezőlistán vagy személyesen osztja meg az érintett felekkel. A munkaértekezletekről és a MIT-ülésekről feljegyzés készül.

Fejlesztendő:

- A könyvtárhasználók és más partnereink rendszeres tájékoztatása a könyvtár eredményeiről, változásairól, szolgáltatásfejlesztéseiről.
- A Tudástérkép frissítése.
- Belső képzések szervezése.
- Munkatársak egyéni kompetenciáinak hatékonyabb felhasználása, a tudásuk beépítése a könyvtár minőségi fejlesztésébe.

4.5. alkritérium: IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése (pont: 16/12)

Erősségek:

- ✓ A vezetés és a munkatársak közötti információmegosztásra számos elektronikus, online felület áll rendelkezésre: minden munkatárs számára hozzáférhető szerverfelület megosztott dokumentumokkal, közös belső levelezőrendszer, Google drive-os alkalmazások.

- ✓ Munkatársaink jelen vannak a szakmai és helyismereti levelező fórumokon (KataList, megyei területi szakmai fórum, Jászok Egyesülete, stb.)
- ✓ Közösségi médiafelületeinket sokan kedvelik, követik. Facebook oldalunkat több mint 1500-an, a közelmúltban létrehozott Instagram oldalt pedig közel 200-an látogatják rendszeresen.

Fejlesztendő:

- Honlapunk jelentős átalakítás, fejlesztés előtt áll, amely pályázati forrásból valósul meg.
- Jelenlegi formájában nem tudja fogadni a használói véleményeket, javaslatokat.
- Digitális tartalmak, elektronikus adatbázisok, EISZ-szolgáltatások iránti igényfelmérés, ezek megismertetése látogatóinkkal, használatuk segítése.

4.6. alkritérium: Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás (pont: 16/13,6)

Erősségek:

- ✓ Az épület karbantartásához és felújításához folyamatosan keressük a pályázati forrásokat és támogatókat, együttműködési megállapodásokat kötöttünk több szponzorunkkal. Lehetőségeihez mérten a fenntartó is biztosít anyagi segítséget.
- ✓ A karbantartások, átalakítások során energiatakarékos megoldásokra törekszünk.
- ✓ A könyvtár tereit és a bútortatot folyamatosan igyekszünk átalakítani, megújítani, elébe menve a változó használói igényeknek.
- ✓ A kollégák munkakörnyezetének alakításakor szintén igyekszünk a funkcionalitáson túli szempontokat is figyelembe venni.
- ✓ Az elavult, hatékonytalan eszközöket folyamatosan selejtezzük és cseréljük.
- ✓ Az épület a Csendes zóna kivételével akadálymentes.
- ✓ Az IKT eszközök tervszerű és folyamatos fejlesztése, elsősorban pályázati források felhasználásával.
- ✓ A könyvtár tereinek kihasználtsága jelentős. Szinte minden napra jut valamilyen rendezvény vagy terembérlés, illetve több civil szerveződés térítésmentesen használhatja tereinket (olvasókör, foltvarrók, hordozó klub, csillagász szakkör, pávakör, Fogódkodó - értelmi sérült fiatalok egyesülete, stb.)

Fejlesztendő:

- Csendes zóna akadálymentesítése.
- Tervezett, tudatos lépések a környezet megóvása és a társadalmi felelősségvállalás érdekében.
- Ergonómiai szempontok figyelembevétele az eszközbeszerzésnél és a munkaállomások kialakításánál (székek, ülőlabda, kartámasz, stb.).
- Zuhanyzó kialakítása.
- Nyílászárók állagmegóvása, festési munkálatok, légkondicionáló berendezések karbantartása.
- A használók számára kialakított internetezési lehetőség kiemelése a Csendes zónából, internetkávézó kialakítása a galérián.

5. kritérium: Folyamatok (pont: 100/80,67)

5.1. alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival (pont: 50/36,67)

Erősségek:

- ✓ Könyvtárunk folyamatainak azonosítása megtörtént, elkészült a folyamatleltár, 23 kulcsfontosságú, 13 vezetői és 7 támogató folyamatot választottunk ki.
- ✓ Folyamatainkhoz folyamatábra, szolgáltatási előírás és hibahatás-elemzés készült.
- ✓ Folyamatainkat partnereink igényeinek figyelembevételével működtetjük, melynek során érvényesül a PDCA-ciklus: folyamatainkat évente felülvizsgáljuk, szükség esetén módosítjuk.
- ✓ A folyamatok azonosítása és dokumentálása a munkatársak bevonásával történt, minden folyamatnak folyamatgazdát jelöltünk ki.
- ✓ A folyamatszabályozás követi az esetleges személyi és munkaköri változásokat.

Fejlesztendő:

- A folyamatleltár bővítése, újabb szolgáltatások bevonása a dokumentált folyamatszabályozásba.

- A folyamatleírás és a szolgáltatási előírás közötti különbségek tisztázása, esetleges bevezetésének átgondolása a folyamatgazdák és az egyes folyamatokban résztvevők közreműködésével.
- A folyamatgazdák felelőssége és hatásköre nincs dokumentálva, a munka során kialakult gyakorlaton, tapasztalatokon és szokásjogon alapul.
- Hiányoznak az egyes folyamatokhoz kapcsolódó mérések.

5.2. alkritérium: Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások (pont: 50/44)

Erősségek:

- ✓ Használóink igényeit és elégedettségét rendszeresen mérjük, különböző mélységű és típusú kérdőívekkel.
- ✓ Szolgáltatásaink fejlesztése során maximálisan figyelembe vesszük a felmérések eredményeit.
- ✓ Időről időre új szolgáltatásokat vezetünk be, különböző fókusz csoportokat megcélözva.
- ✓ Elkészítettük illetve aktualizáltuk a könyvtár használóit érintő szabályozókat.
- ✓ Szabályzataink többféle módon és formában hozzáférhetőek látogatóink számára.
- ✓ A könyvtár elérhetősége számos formában biztosított, a nyitvatartási idő és a rendezvények időpontja alkalmazkodik a munkavállalói rétegek szabadidejéhez.
- ✓ A lehetőségekhez képest figyelembe vesszük használóink véleményét, javaslatait a könyvtár tereinek átalakításakor.

Fejlesztendő:

- Igényfelmérés és elégedettségmérések célcsoportonként.
- A könyvtár honlapjának mielőbbi átalakítása és folyamatos karbantartása.
- A panaszkezelés tudatosabb, egyértelműbb működtetése és propagálása.
- A közösségi portálokon hatásosabb, gyakoribb, figyelemfelhívóbb megjelenés.

Eredménykritériumok értékelése

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények (pont: 150/124,38)

6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye (pont: 75/70)

Erősségek:

- ✓ A könyvtár megítélése a használók körében nagyon pozitív. Minden rendezvényen elégedettségmérést végzünk, a visszajelzések 99%-a megerősíti ezt.
- ✓ A városlakók, a közösség életében jelentős szerepet tölt be könyvtárunk. A könyvtár falain kívüli rendezvényeink, megjelenéseink népszerűek, keresik, igénylik ezt a fajta szolgáltatásainkat is.
- ✓ Az épület forgalmas kereszteződésben, a városközpontoz közeli helyen található, a felmérések azt mutatják, hogy a könyvtárat nem használók körében is nagy az ismertsége.
- ✓ A könyvtár munkatársait számos csatornán elérhetik a használók, még zárvatartási időben is igyekszünk rövid reakcióidővel reagálni a megkeresésekre.
- ✓ Térítéses szolgáltatásaink díjai hasonló típusú és nagyságrendű könyvtárakéval összehasonlítva piacképesek, reálisak.
- ✓ Munkatársaink szakmailag felkészültek, segítőkészek, udvariasak, rugalmasak, az egyenlő és tisztességes bánásmód mellett elkötelezetten végzik munkájukat.
- ✓ Könyvtárunk egyre inkább közösségi térként funkcionál, a fiatalok szívesen és jelentős számban jönnek hozzánk iskola után.
- ✓ Több civilszervezet, azonos érdeklődés mentén szerveződő csoport (pl. olvasókör, csillagász szakkör, pávakör, foltvarrók, stb.), egyéni oktatók (Braille-írás oktatás, matematika korrepetálás), családbarát összejövetelek (hordozó klub, családgyesítő láthatás) találtak nálunk otthonra.

Fejlesztendő:

- A mérések eredményeiről, a könyvtár megítéléséről gyakoribb visszacsatolás a használók és a lakosság felé (pl. online közzététel, infografikák, stb.).
- Résztevők számának növelése egyes rendezvényeken (pl. Kutatók éjszakája.).
- A honlap, a katalógus és az előjelző email funkció időnként nem elérhető.
- A könyvtár minőségirányítási tevékenységének tudatosítása a használók körében.

- Féléves vagy negyedéves tagsági díj bevezetése azok számára, akik ritkán illetve csak eseti, 1-2 alkalommal veszik igénybe szolgáltatásainkat, vagy anyagi nehézséget okoz a díj egy összegben való kifizetése.

6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés (pont: 75/54,38)

Erősségek:

- ✓ A könyvtár a törvényi előírásoknak megfelelően éves statisztikai adatszolgáltatást végez, melyek nyilvánosak, mindenki számára elérhetőek.
- ✓ Az elégedettségmérések eredményei alapján hozott intézkedésekről a PDCA-elv működését igazoló dokumentumok készültek.
- ✓ Teljesítménymutatók ugyan eddig nem készültek, de munkatársaink egyénileg is számos olyan területen jelen vannak, tevékenykednek, ahol az esélyegyenlőség, a társadalmi felelősségvállalás, az egyenlő bánásmód, a pozitív diszkrimináció elvei kiemelt figyelmet kapnak. Ugyanez könyvtárunk esetében intézményi szinten is megvalósul.
- ✓ Panaszkezelési szabályzatunk biztosítja, hogy a használók észrevételeiket, kifogásaikat többféle formában is megtehetik.

Fejlesztendő:

- A könyvtárhasználók javaslatainak közös felülvizsgálata magukkal a használókkal.
- Az egyenlő bánásmód, a kulturális sokszínűség szempontjait figyelembe vevő mérések kidolgozása, a teljesítménymutatók kommunikálása használóink és potenciális látogatóink felé.
- Szakfelügyeleti vizsgálat 2015. első negyedévében zajlott utoljára könyvtárunkban.
- Minden szolgáltatás elérhető, igénybe vehető legyen a könyvtár teljes nyitvatartási idejében.
- Szolgáltatásaink kihasználtságát eddig nem mértük fel.
- Megfelelő panaszkezelési gyakorlatunkat nem igazolják mutatók.

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények (pont: 100/ 75,38)

7.1. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján (pont:60/48,71)

Erősségek:

- ✓ Hosszú évek óta együtt dolgozó, egymásra figyelő és egymást segítő, összeszokott csapat.
- ✓ Munkatársaink ismertsége és népszerűsége nagyon magas szintű a város lakossága és használóink körében.
- ✓ Külső partnereink számára megbízhatóságot, hitelességet, rugalmasságot, magas szakmai színvonalat, jó csapatszellemet, lelkiismeretes munkamorált képviselünk.
- ✓ Könyvtárunkra jellemző a kollegialitás, jó légkör, közös problémamegoldás, családbarát munkahely.
- ✓ A könyvtárvezető a lehetőségekhez mérten bevonja a munkatársakat a szervezet működtetésébe, döntési folyamataiba.
- ✓ A vezetés lehetőséget biztosít, és el is várja a munkatársak ötleteit, javaslatait, közreműködését a fejlesztésekre irányuló tevékenységekben.
- ✓ Képzési tervünk kidolgozott, aktualizált, évente számos továbbképzésen, szakmai napon veszünk részt.

Fejlesztendő:

- Hiányzik a szisztematikus életpálya-modell, a motivációs, jutalmazási és előmeneteli rendszer céges szinten, amely kihat a könyvtárra is.

7.2. alkritérium: A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján (pont: 40/26,67)

Erősségek:

- ✓ Elkészült a szervezeti kultúra elemzése, a munkatársi elégedettségmérés, a belső mobilitás feltérképezése.
- ✓ A rendszeres szakmunkatársi megbeszéléseken, a belső levelezési listán, illetve a könyvtárvezető személyes megkeresése útján is lehetséges az innovációkra tett

javaslatok benyújtása. A vezetés szorgalmazza a szolgáltatások fejlesztésére irányuló ötletek kommunikálását a munkatársak részéről.

- ✓ Munkatársaink - intézményi szinten és magánemberként is - rendszeresen részt vesznek a városi természet- és környezetbarát programokon, és számos egyéb, a társadalmi felelősségvállalás körébe tartozó eseményen.

Fejlesztendő:

- Hiányoznak a munkatársak egyéni viselkedésével, részvételével, teljesítményével kapcsolatos indikátorok, mutatók.
- Az IKT-eszközök alkalmazásának fejlesztése belső képzések formájában.

8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények (pont: 100/60)

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

Erősségek:

- ✓ Könyvtárunk az egész Jászságban elismert intézmény. Ennek főbb területei az iskolákkal való együttműködés, a helyismereti munka, a Csillagdához kapcsolódó programok, a családbarát események.
- ✓ Az intézmény a helyi kulturális élet fontos szereplője.
- ✓ A fiatalok egyértelműen közösségi térként tekintenek a könyvtárra, és jelentős számban ki is használják ezt a szerepét.
- ✓ Időseknek és fogyatékkal élőknek évente 8-10 alkalommal tartunk szervezett, tematikus könyvtárlátogatásokat, foglalkozásokat.
- ✓ Tanfolyamok szervezésével és egyéni megkeresések alapján is támogatjuk a digitális írástudás terjedését.
- ✓ Teret adunk a helyi nyilvánosságnak: pl. lakossági fórumok, képviselői fogadóórák, sajtótájékoztatók, egyesületek közgyűlései, gyermekláthatás, egészség- és környezettudatos termékek bemutatói zajlanak nálunk.
- ✓ Könyvtárunk szervezőként és résztvevőként is jelen van a társadalmi felelősségvállaláshoz kapcsolódó programokon, melyekről rendszeresen beszámol a helyi média: pl. Autómentes nap, Állatok világnapja, Hajta-túra, Naturanap, Egészségnap, kupakgyűjtés, fogyatékkal élők segítésére szervezett

események, macigyűjtés a mentőautókba, állatmenhely támogatása, érzékenyítő programok, stb.

Fejlesztendő:

- A könyvtárról és könyvtárosokról a társadalmi köztudatban kialakult idealisztikus, sztereotip kép realisabbá, ügyfélközpontúvá való formálása.
- Nem készült még célzottan a könyvtár társadalmi hatásait vizsgáló felmérés.
- A könyvtár ökológiai lábnyomát csökkentő, környezettudatosabb intézkedések kidolgozása és bevezetése.
- A tízéves évfordulón nagy sikerrel debütált nyitott könyvtári napok szervezése.
- A könyvtár társadalmi felelősségvállalásával kapcsolatos tudatosabb médiamegjelenések.

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények (pont: 150/102)

9.1. alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

Erősségek:

- ✓ Rendszeresen részt veszünk a könyvtárat vagy a szervezet egészét - nonprofit kft. - érintő pályázatokon, illetve konzorciumi pályázatokon.
- ✓ Sikeres pályázatok révén folyamatosan fejlesztjük infrastruktúránkat, szolgáltatásainkat, munkakörnyezetünket.
- ✓ Évente számos országos szintű programhoz csatlakozunk, több egyedi projektünk, rendezvénysorozatunk zajlik.
- ✓ Könyvtárunkban 2020-ig kidolgozott Stratégiai terv, és ezen az alapuló éves Cselekvési terv mentén átfogó minőségfejlesztési tevékenységet folytatunk.
- ✓ Kiemelt stratégiai céljaink megvalósítása iránt a vezetőség és minden munkatársunk elkötelezett, ennek érdekében tudatos, szervezett, folyamatos minőségi munkát végzünk.
- ✓ A könyvtár jogszabályokban foglalt működési feltételeihez szükséges szabályzatok maradéktalanul elkészültek.
- ✓ A változó körülményeknek és igényeknek megfelelően folyamatosan alakulnak át belső tereink.

- ✓Felmértük szervezeti kultúránkat, a könyvtárvezető elvégezte a munkatársak teljesítményértékelését.
- ✓Összeszokott, kreatív, egymást segítő, magas és folyamatosan fejlődő szakmai színvonalon tevékenykedő csapat alakult ki.
- ✓Folyamataink minden szinten szabályozottak, a PDCA-elv alapján felülvizsgáljuk és szükség esetén beavatkozunk.
- ✓Gyűjteményünket a használói igények maximális figyelembevételével szervezzük és fejlesztjük.
- ✓Szolgáltatásainkat folyamatosan fejlesztjük és bővítjük, használóink megalégedésére és új célcsoportok bevonása érdekében.

Fejlesztendő:

- Nemzetközi szakmai kapcsolatok, pl. a testvértelepülések könyvtáraival való együttműködések erősítése.
- A munkatársak nyelvtudásának fejlesztése.
- Az éves könyvtári statisztika mutatóinak kommunikálása külső partnereink felé.
- A könyvtár szolgáltatásainak eredményességére vonatkozó felmérések készítése.
- Az évről évre csökkenő munkatársi létszám növelése.

ÖSSZEGZÉS

A Jászberényi Városi Könyvtárban számos programot szervezünk, szolgáltatásainkat folyamatosan fejlesztjük és bővítjük, melyekkel próbáljuk a városban és a Jászságban élők számára közelebb vinni, megszerettetni a kultúrát.

A könyvtárak szerepe az utóbbi időben megváltozott, és jelenleg is alakulóban van. Ezért mi is szeretnénk az új használói elvárásoknak megfelelni, sok és azok szerint alakítani szolgáltatásainkat, rendezvényeinket. Egy olyan nyüzsgő, színes közösségi térré szeretnénk válni, ahol mindenki megtalálja a művelődéshez, tanuláshoz, informálódáshoz, kikapcsolódáshoz, kapcsolatok ápolásához, egyéni fejlődéséhez szükséges környezetet.

Könyvtárunk munkatársai ehhez kiemelkedő és naprakész szakmai tudásukkal, egyéni kompetenciáik fejlesztésével, változatos és kreatív rendezvénykínálatukkal, naprakész és sokoldalúan feltárt dokumentumgyűjteménnyel, korszerű szolgáltatások biztosításával kívánnak hozzájárulni.



Kovács Péter
könyvtárvezető