



Huszár Gál Városi
KÖNYVTÁR

A Huszár Gál Városi Könyvtár szakmai beszámolója

a Minősített Könyvtári Cím pályázatához

II. kategória

2022



„... a falak ereje nem a kőben van, hanem a védők lelkében.”

Jóváhagyta: Pázsit Marianna szakmai vezető

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezető	3
1. KRITÉRIUM: VEZETÉS	4
1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	4
1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	5
1.3 A vezetői támogatás és példamutatás	8
1.4 A vezetés részvétele a minőségi rendszer működésében	9
1.5 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel	10
2. KRITÉRIUM: STRATÉGIA	11
2.1 Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	11
2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján	14
2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata.....	15
2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben	16
3. KRITÉRIUM: MUNKATÁRSAK	17
3.1 Emberierőforrás-menedzsment	17
3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése.....	19
3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása.....	24
4. KRITÉRIUM: EGYÜTTMŰKÖDÉS, PARTNEREK, ERŐFORRÁSOK	25
4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel	25
4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	27
4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	30
4.5 4.5 IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése	30
4.6 4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás.....	31
5. KRITÉRIUM: FOLYAMATOK	33
5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival.....	33
5.2 Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok	37
5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása.....	38
6. KRITÉRIUM: ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK	39
6.1 A könyvtárhasználók véleménye	39
7. KRITÉRIUM: MUNKATÁRSAKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK	47
7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	47
7.2 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	50
8. KRITÉRIUM: TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK	51
8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	51
9. KRITÉRIUM: KULCSFONTOSÁGÚ EREDMÉNYEK	56
9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók.....	56
Összegzés	62

Bevezető

A könyvtár története

Mosonmagyaróváron az általános gyűjtőkörű, nyilvános közkönyvtár századunk közepén, 1951-ben nyílt meg. A város szerkezete szükségessé tette azt, hogy a központi könyvtár (Magyaróvár) mellett a másik városrészben Mosonban fiókkönyvtár létesüljön az ott élő olvasók ellátására. 1952-ben Járási Könyvtárra változott a könyvtár elnevezése és bővült a funkciója: feladatul kapta a községi letétek gondozását, új letétek szervezését. 1953-ban már 23 letéti könyvtár tartozott a Járási Könyvtárhoz, amelynek helyben lévő és kihelyezett állománya 6484 kötetből állt. Az 1960-as és 70-es évek alatt a könyvtár kénytelen volt többször is más épületbe költözni, ezért nem túlzás a "vándorkönyvtár" elnevezés. Időközben 1972-ben Városi Járási Könyvtárra módosult a neve.

1984-ben a város központjában adták át azt az új épületet, amely a művelődési központ és a zeneiskola mellett a városi könyvtárnak is helyet ad 2004 m² alapterületen. A könyvtár ekkor vette fel Huszár Gál (1512?-1575) nyomdász, vándorprédikátor nevét, aki a városban élt és 1558-ban megalakította az első nyomdáját.

Büszkék vagyunk névadónkra, Huszár Gálra, aki a 16. században elhozta az itt élőknek a könyvnyomtatást, és bemutatta a nyomtatott betű erejét. Büszkék vagyunk Czéh Sándorra, aki 1841-ben megalapította Magyaróvár első kölcsönkönyvtárát. Tiszteljük azokat a lokálpatriótákat, akik a dualizmus idején kulturális egyleteket alapítottak, kis állományú, de nagy hatású könyvtárakkal együtt. Tiszteljük azokat az értelmiségieket, akik a két világháború között a könyvtárak egyesítésén, egy önálló települési könyvtár létrehozásán fáradoztak. Tiszteljük azon elődeink munkáját, akik 1951 óta a mosonmagyaróvári városi könyvtárban dolgoztak, az egyre bővülő könyvállományt szinte folyamatosan költöztetve.

1985-től beindult 9 községi könyvtár részére a központi könyvellátás, az úgynevezett *Ellátórendszer*, amely 2006-ban átalakult KSZR-ré (*Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer*). A KSZR keretében könyvtárunk 2018-ig összesen 22 községi könyvtárat látott el. (Ezt a tevékenységet 2019-től a győri Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér vette át.)

1998-tól a kölcsönzés, 2000-től a katalógusok kerültek számítógépre. Jelenleg minden könyvtári munkafolyamat gépesítve van a feldolgozástól a tájékoztatásig. 1999-ben a fenntartó elnyerte a "Könyvtárpártoló Önkormányzat" címet. Az itt folyó munka eredményességét jelzi, hogy a könyvtár 2000-ben "Az Év Könyvtára" kitüntető címet kapta újszerű szolgáltatásaiért, olvasóbarát légköréért. 2011-től egykori fiókkönyvtáraink (Moson, Majorok, Moson-

udvar) a városi könyvtártól független szervezeti keretek között működnek.

2019-től a Huszár Gál Városi Könyvtár a Flesch Károly Nonprofit Kft. egyik, önálló szakmai irányítással rendelkező divíziójaként működik. Intézményünk, az elmúlt évtizedek eredményeit megőrizve és az új lehetőségeket kihasználva, a 21. század elvárásainak megfelelően igyekszik Mosonmagyaróvár és környéke olvasóközönségének és közösségének kulturális igényeit kielégíteni.

1. KRITÉRIUM: VEZETÉS

1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Könyvtárunkban 2019-ben az új működési feltételekkel és új vezetéssel párhuzamosan megalakult a Minőségirányítási Tanács. Célul tűztük ki a korábbi vezetés által, már 2007-ben elkezdett minőségmenedzsment tevékenység folytatását és a minőségi szemléletre alapuló munkát. Jövőképünket, küldetésnyilatkozatunkat a munkatársak bevonásával fogalmaztuk meg. Az ezekben megfogalmazott céljaink összhangban vannak partnereink, használóink és a fenntartónk elvárásaival is. Értékrendünket és stratégiai tervünket a dokumentumokban leírt irányvonalak mentén alakítottuk ki.

Könyvtárunk szakmai alapvetésére a Magyar Könyvtárosok Egyesülete elnöksége és az Informatikai és Könyvtári Szövetség elnöksége által 2006-ban megfogalmazott *A magyar könyvtárosság etikai kódex*-ében előírt normák érvényesek.

Értékrendünk fontos alappilléreit egy szövegben ábrázoltunk, mely a kollégák javaslati alapján állt össze. Értékrendünk fő pontjai: *Elkötelezettség; Ember- és családközpontúság; Felhasználó-központúság; Partnerközpontúság; Megújulás; Környezettudatosság*

lően igyekszik Mosonmagyaróvár és környéke olvasóközönségének és közösségének kulturális igényeit kielégíteni.

A tárgyi fejlesztések terén, rendezvényeink lebonyolításában és népszerűsítésében is számíthatunk a Flesch Károly Nonprofit Kft. munkatársainak támogatására.

Az új keretek között működve továbbra is küldetésének tartja könyvtárunk, hogy megőrizze és ápolja a klasszikus kultúrához kapcsolódó értékeket, emellett azonban nagy hangsúlyt fektet arra is, hogy ne csupán könyvkölcsönző helyként, hanem igazi közösségi térként is működjön. A könyvtár, mint a város, illetve a kistérség egyik szellemi központja támogatja az életen át tartó tanulást, az oktatás különböző szintjein tanulókat, a digitális írástudás fejlesztését, a szabadidő hasznos eltöltését, valamint a hátrányos helyzetűek ellátását is.

Mindezek megvalósítása 2019 óta az alábbi anyagi feltételek között történik: egy pályázat keretében („*A mosonmagyaróvári Huszár Gál Városi Könyvtár energetikai korszerűsítése*” TOP-3.2.1-15-GMI-2016-00007) és Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának támogatásával megvalósult az intézmény energetikai korszerűsítése. Ennek keretében sor került a könyvtár nyílászáróinak teljes cseréjére, a világítás és a hőközpont valamint a radiátorok modernizálására, a tető szigetelésére, illetve napelemek telepítésére. A napenergia hasznosítása intézményünk teljes energiaigényét lefedi. Az energetikai projekttel párhuzamosan az épület teljes akadálymentesítése is megvalósult: személyfelvonót és akadálymentes mosdót alakítottak ki. A végbement változások létfontosságúak voltak az intézmény, valamint az olvasók komfortérzetének biztosítása szempontjából is.

2021-től folytatódott az intézmény modernizálása. Mosonmagyaróvár Város Önkormányzata szervezésében egy CLLD pályázatnak „*A Huszár Gál Városi Könyvtár funkcióbővítő felújítása*” köszönhetően a könyvtár emeleti szintjén a teljes burkolat, a polcrendszer és az olvasószolgálati pult cseréje történt meg. Szintén fenntartónknak köszönhetően a kiállítóter, a lépcsőház és a teljes emeleti tér festése, a látogatói vizesblokkok felújítása valósult meg. A korszerűsítésnek köszönhetően a belső tér modernebb külsővel várja látogatóit.

Az anyagi feltételek közé tartozik még az évtizedek óta tudatosan gyarapított és karbantartott dokumentumállomány (könyvek, hangoskönyvek, folyóiratok, CD-lemezek, DVD filmek). A beszerzések során elsősorban olvasóink igényeit vesszük figyelembe.

A megújuló tereket küldetésünknek megfelelően, szolgáltatásaink által, élettel igyekszünk megtölteni. A célunk az, hogy otthonra leljen itt minden korosztály a kisgyermektől, a fiatalokon és a felnőtteken át egészen a szépkorúakig. A könyvek birodalmába az út a zenén, táncon és játékon keresztül vezet: a nagy sikerű Kerekítő foglalkozásokon örömmel vesznek részt a tipegők, az óvodásokat pedig a papírszínház varázsolja el.

Az általános iskolások ezen kívül már az önálló ismeretszerzés alapjait is elsajátíthatják a könyvtárhasználati foglalkozásokon.

A közép- és felsőoktatásban résztvevőknek segítséget tudunk nyújtani iskolai tanulmányaikhoz, dolgozataikhoz. A könyvek fiatal és lélekben fiatal szerelmeseinek lehetőséget biztosítunk arra, hogy olvasmányélményeiket közösségi keretek között, a könyvklubban dolgozzák fel.

A felnőtt, dolgozó korosztályt sikeres és nagynevű előadók meghívásával igyekszünk megszólítani és könyvtárhasználatra csábítani.

A könyvtár szívügye a helyi, akár kezdő alkotók tevékenységének támogatása is, így az intézmény örömmel ad otthont képzőművészek kiállításainak, és írók, költők könyvbemutatóinak.

Jó kapcsolatot ápolunk a városban működő valamennyi civil szervezettel, egyesülettel. Számíthatunk rájuk mind a közös rendezvények (könyvbemutató, kiállítás, előadás, vetélkedő) szervezése, mind pedig a könyvtári rendezvények közönségszervezése terén.

Az idősebb korosztály számára segítünk, hogy otthonosan mozogjanak a digitális világban. Nagy múltra visszatekintő internethasználói tanfolyamaink (nagyinet) sikere töretlen.

Könyvtárunk tevékenysége nem szorul a négy fal közé, a 21. század elvárásainak megfelelően a virtuális térben is létezik, így bizonyos szolgáltatásaink bárhol és bármikor elérhetőek. Az online katalógus használatával olvasóink tevékenyen részt vehetnek könyvtárhasználatuk menedzselésében: lehetőségük van dokumentumok előjegyzésére, félretételére, a kölcsönzési határidő meghosszabbítására. Az intézmény igyekszik minél nagyobb mértékben megjeleníteni az online közösségi térben is: saját Facebook- és Instagram oldalán aktív kapcsolatot tart olvasóival, saját szerkesztésű blogján pedig gyakran tesz közzé a munkatársak vagy az olvasók által készített könyves, filmes témájú blogbejegyzéseket.

YouTube csatornánkon hozzáférhető saját készítésű papírszínház előadásaink a legkisebbeknek okoznak örömet.

A helytörténet iránt érdeklődők elmélyedhetnek digitális könyvtárunk dokumentumaiban, és haszonnal „forgathatják” a Moson Megyei Életrajzi Lexikon egyre bővülő online változatát is.

A kiragadott példákból is látszik, hogy könyvtárunkban egymás mellett él, és hat egymásra a múlt és a jelen, a hagyományos könyvtári szerep és a dinamikus innováció. Távlati célunk az, hogy valós és virtuális közösségi terünk használóiból aktív közösséget kovacsoljunk, legyenek bármely generáció képviselői is.

1.3 A vezetői támogatás és példamutatás

A fenntartói átszervezés után a könyvtár gazdaságilag ugyan nem önálló, hiszen a Flesch Nonprofit Kft. egyik divíziójaként működik, de szakmai önállósága teljes mértékben biztosított.

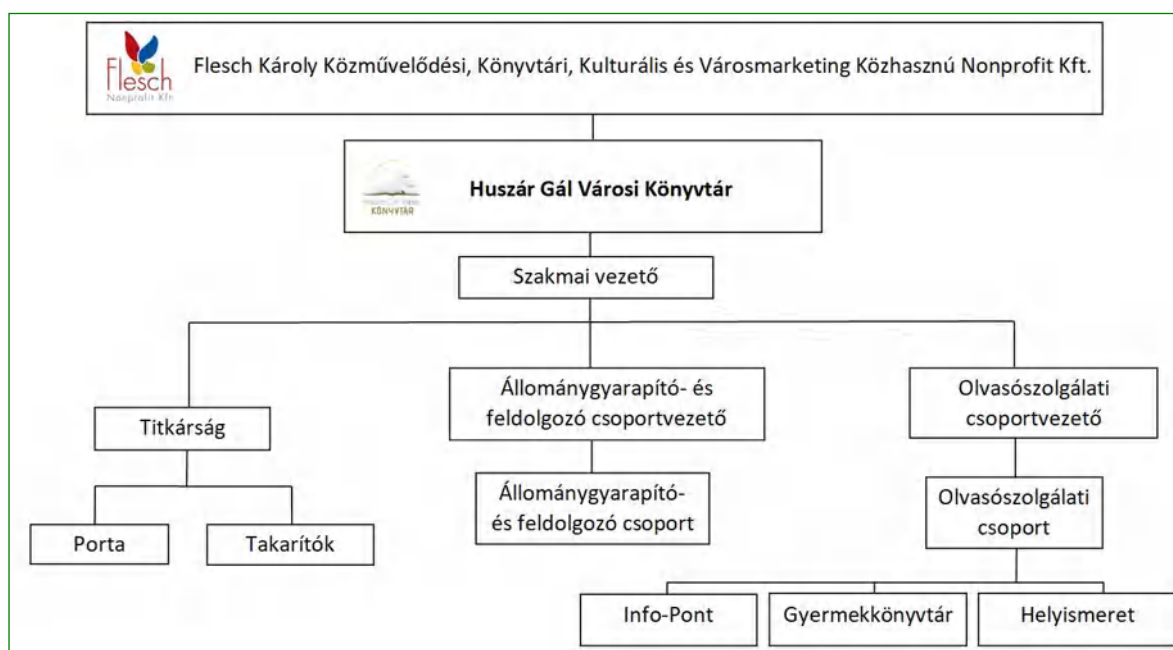
Munkatársi létszáma összesen 15 fő. Ebből: 1 fő szakmai vezető, aki olvasószolgálati feladatokat is ellát, 10 fő könyvtáros, 1 fő gazdasági/titkársági ügyintéző, 3 fő technikai munkatárs.

2019-ben több dolgozó nyugdíjazásával a könyvtár szervezete és a pozíciók, illetve a feladatok megoszlása nagymértékben megváltozott. A dolgozók közül vannak, akik már több mint harminc éve erősítik az intézmény munkatársi közösségét, ezzel egyidejűleg pedig folyamatosan frissült a dolgozói állomány. A régi kollégák tapasztalata és tudása, valamint a fiatal kollégák újító szemlélete és dinamizmusa együttesen érvényesülnek, melyek által minél jobb és minőségibb szolgáltatásokat vagyunk képesek nyújtani az intézmény használóinak, partnereinek.

A korábbi vezetés és a jelenlegi is elkötelezett amellett, hogy minden munkatárs szak tudással rendelkezzen. A könyvtárban minden szakmai munkakört betöltő kolléga minimum középfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik. A felsőfokú könyvtáros képzés átalakulása miatt általános trend, hogy a felsőfokú, de nem szakirányú végzettséggel rendelkező kollégák esetében az OKJ-s segédkönyvtáros tanfolyam elvégzése biztosítja a szak tudást. A kollégák folyamatosan szakmai rendezvényeken, továbbképzéseken vesznek részt.

A munkatársak munkaköri leírása összhangban van a könyvtár stratégiájával és terveivel, és a használói elvárásokkal.

A Huszár Gál Városi Könyvtár szervezeti felépítése



A Flesch Nonprofit Kft. már évek óta a minőségi szemlélet jegyében végzi munkáját, elkötelezettek a minőségi szolgáltatások terén. 2020-ban nyerték el a Minősített Közművelődési Intézmény Címet, majd 2021-ben a Közművelődési Minőség Díjat is.

A könyvtár vezetése elkötelezett a minőségirányítás mellett. A vezető szemlélete és aktív részvétele feltétele annak, hogy a könyvtár eredményes és hatékony minőségirányítási rendszert építsen ki, és tartson fenn.

Az intézmény Flesch Nonprofit Kft.-hez való csatlakozása óta az idei évben érkezett arra a pontra, hogy elinduljon a Minősített Könyvtári Cím 2022 pályázatán.

A szervezet a minőségirányítási rendszer létrehozásával a könyvtári tevékenységek folyamatos fejlesztését, a szolgáltató közösség igényeinek megismerését és teljesítését szeretné biztosítani.

Az intézmény vezetése a könyvtár munkatársainak bevonásával meghatározta az intézmény stratégiájával, céljaival összhangban álló minőségpolitikát. Ebben kinyilvánította elkötelezettségét minőségi szolgáltatások és a minőségirányítási rendszer fejlesztésére. Minőségpolitikáját eszköznek tekintti a minőségirányítási rendszer működésének fejlesztéséhez. Kijelöli a fejlesztési irányokat, az éves minőségcélokat és a célok teljesüléséért felelős személyt, megvalósítás határidejét.

1.4 A vezetés részvétele a minőségi rendszer működésében

A vezető a MIT-el közösen:

- Megfogalmazza a szervezet küldetését, misszióját
- Kialakítja a könyvtár jövőképét, stratégiai céljait, azokat a munkatársakkal megismerteti. Széles nyilvánosság számára elérhetővé teszi a könyvtár honlapján
- A stratégia tervezés során meghatározza a politikai, gazdasági, társadalmi, technológiai és jogi (PGTTJ) jellemzőket
- Elkészíti az intézmény tevékenységének SWOT analízisét, készítésébe bevonja a munkatársakat
- Meghatározza az intézmény minőségpolitikáját a munkatársak bevonásával
- Kezdeményezi az új módszerek és új szolgáltatások indítását, a kollégák javaslataival együtt

Az éves minőségfejlesztési célok, és feladatok sorában:

- Meghatározza azokat a szolgáltatásokat, amelyek a könyvtár számára hozzáadott értéket állítanak elő

- Megszervezi a közvetlen visszacsatolást, a partnerek igényeinek és elégedettségének mérését
- Megtörténik a külső és belső partnerek azonosítása, súlyozása
- Törekszik olyan környezet kialakítására, amely a munkatársakat ösztönzi az aktív részvételre, az innovációra
- Olyan szervezetet épít ki, és olyan erőforrások megteremtéséért dolgozik, amelyek a könyvtár stratégiai terveinek megvalósításához szükségesek
- Példamutató magatartást tanúsít a munkatársak bizalmának elnyeréséért, ad a munkatársak véleményére
- Részt vesz az intézményi rendezvényterv elkészítésében, minden rendezvényen részt vesz, köszönti a közönséget

1.5 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

2019. január 1-től a Flesch Nonprofit Kft. a könyvtár munkáltatója, amely 100%-ban önkormányzati tulajdonú cég. A gazdasági és adminisztratív feladatokat ők látják el, ezen kívül kommunikációs és marketing erőforrásaikkal is segítik a könyvtár munkáját. Az intézmény szakmai működése továbbra is önálló. A fenntartóval, és az ügyvezető igazgatóval jó kapcsolatot ápol a vezető és a szervezet többi tagja is.

A Flesch Nonprofit Kft. egyik, önálló szakmai irányítással rendelkező divíziójaként működve, a szakmai vezető heti rendszerességgel vesz részt divíziós értekezleteken. Az intézmény gazdasági, pénzügyi feladatait ellátó gazdasági csoporttal napi kapcsolatban van. Ezt a kapcsolatot nagyban elősegíti, hogy a Flesch Károly Kulturális Központ és a Huszár Gál Városi Könyvtár egy épületegyüttesben található, egymás szomszédságában. A kulturális központ munkatársaitól folyamatos technikai segítséget is kapott a könyvtár a felújítási munkálatok során.

Az intézmény vezetője az éves beszámolókat és munkatervet minden évben eljuttatja az ügyvezető számára, aki továbbítja azt az Önkormányzat felé, beépítve a Nonprofit Kft. éves beszámolójába.

A könyvtár működését az 1997. évi CXL törvény *a muzeális intézményekről és a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről* szabályozza. A törvény világosan, érthetően szabályozza a könyvtárak működését, feladatait, fenntartását, finanszírozását és együttműködését. Számos jogszabály született, amely a részletekbe menően szabályozta, pontosította a működést. A 2020-ban kezdődő Covid-19 járványt érintő törvényi változások érintik a könyvtárak működését is. Fontos változás, hogy a könyvtár munkatársai 2019. január 1-től nem közalkalmazottak, hanem a Munka Törvénykönyve hatálya alá esnek.

A Flesch Károly Nonprofit Kft. alapító okirata, illetve SZMSZ-e érvényes a könyvtár szervezetére is.

A vezető személyesen is jó kapcsolatot ápol a városban található kulturális intézmények és civil szervezetek vezetőivel. *A részletek a 4.1-es fejezetben olvashatóak.*

A vezető a szakmai partnerkapcsolatok terén szoros kapcsolatot ápol a megyei hatókörű városi könyvtár (győri Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér) vezetőjével és több dolgozójával is, valamint a térség több könyvtárának vezetőjével is.

A vezető mind személyes, mind intézményi szinten fontosnak tartja a szakmai szervezetekben való részvételt. Könyvtárunk intézményi és munkatársak szintjén is tagja a Magyar Könyvtárosok Egyesületének, a Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtarak Egyesületének, valamint az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek.

Fejlesztendő területek:

- Belső kommunikáció: a munkatársak közötti kommunikáció, ugyan sokat fejlődött (eszközök, szervezeti kultúra), de még mindig odafigyelést és folyamatos ellenőrzést igényel. Fontos, hogy az aktuális feladatok, döntések, projektek megkezdése előtt minél szélesebb körben tájékoztassuk a kollégákat
- A könyvtári PR, marketing további fejlesztése, a potenciális könyvtárhasználók megszólítása, felmérése
- Nemcsak a használók, hanem a többi partner elégedettségének felmérése is
- Dokumentumaink, tevékenységeink gyakoribb, tudatosabb felülvizsgálata
- Gyakoribb munkatársi értékelés és szervezeti kultúra felmérés
- Dolgozói jutalmazási rendszer kidolgozása (nem pénzbeli)

2. KRITÉRIUM: STRATÉGIA

2.1 Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok

Intézményünk stratégiai terve 5 évre készül. 2019-től a Huszár Gál Városi Könyvtár a Flesch Károly Nonprofit Kft. egyik, önálló szakmai irányítással rendelkező divíziója. Intézményünk, az elmúlt évtizedek eredményeit megőrizve és az új lehetőségeket kihasználva, a 21. század elvárásainak megfelelően igyekszik Mosonmagyaróvár és környéke olvasóközönségének és közösségének kulturális igényeit kielégíteni.

A 2019-es szervezeti átalakítás után új stratégiai tervet készített a Minőségirányítási Tanácsunk, melyet évente felülvizsgál és a szükséges módosításokat végrehajtja. A MIT tagjainak kiválasztásánál figyelembe vettük, hogy a könyvtár minden csoportjából (szervezeti

egységéből) legyen minimum 1 kolléga. Ezek alapján a MIT 6 főből áll, melynek tagjai a szakmai vezető, feldolgozó csoportvezető, helyismereti könyvtáros, és olvasószolgálati-, tájékoztató könyvtárosok.

A tervek elkészítését és célok meghatározását megelőzi egy adatgyűjtés, amiben minden kolléga részt vesz. A jelenleg hatályos stratégiai tervünk a könyvtári trendek figyelembevételével készült, tartalmazza a makrokörnyezet elemzését, SWOT elemzést, valamint az értékrendünket is. Megtalálható benne küldetésnyilatkozatunk, jövőképünk is, melyek mind segítenek átfogó céljaink elérésében.

A stratégiai célok megfogalmazását, frissítését megelőzte a PGTTJ elemzés elkészítése, amelyet rendszeresen felülvizsgálunk a folyamatosan változó környezeti hatások miatt.

Könyvtárunk erősségeinek, gyengeségeinek, lehetőségeinek és az intézményünkre leselkedő veszélyek felismerésére a Minőségirányítási Tanács SWOT elemzést készített, melyet minden évben felülvizsgálunk, a kollégáink bevonásával.

Az éves munkatervek és beszámolók felülvizsgálata is folyamatos, ezek a stratégiai terv alapján készülnek. Általában az év első hónapjaiban értékeljük az előző évi beszámolókat és mutatókat, melyeket a fenntartónk felé is eljuttatunk. Ezek a számok a munkánk eredményességét, hatékonyságát támasztják alá, illetve a hiányosságokra és fejlesztési területekre is rámutatnak.

A minőségirányítás dokumentumai

Dokumentum típusa	Kapcsolódás a PDCA szakaszhoz	Megőrzés helye és módja	Nyilvánosság	Megőrzés időtartama	Ütemterv	Felelős
Jegyzőkönyvek MIT üléseiről	Plan Do Check Act	Titkárságon nyomtatva	belső hozzáférésű anyag	öt év		jegyzőkönyvvezető
Éves munkatervek	Plan Do	Belső hálózaton, honlapon, nyomtatva titkárságon	nyilvános	folyamatos	évente	vezető
Éves beszámolók	Check	Belső hálózaton, honlapon, nyomtatva titkárságon	nyilvános	folyamatos	évente	vezető
Cselekvési terv	Check Act	Belső hálózaton	belső hozzáférésű anyag	folyamatos	évente	vezető

Munkaköri leírások	Plan Do Check Act	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	szükség esetén/ változás esetén	vezető
Statisztikák	Check Act	Belső háló- zaton	nyilvános	folyamatos	évente, szükség esetén	vezető
Infografikák a fon- tosabb statisztikai adatokról	Check Act	Belső háló- zaton, kö- zösségi oldalakon	nyilvános	folyamatos	évente, szükség esetén	vezető
Használói elége- dettség mérések: kérdőív	Check	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	kétévente	vezető
Használói elége- dettség mérés: elemzése	Check Act	Belső háló- zaton, hon- lapon	nyilvános	folyamatos	kétévente	vezető
Használói igény- felmérések: kérdőív	Plan Do	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	kétévente/ szükség esetén	vezető
Használói igény- felmérés: elemzés	Plan Do	Belső háló- zaton, hon- lapon	nyilvános	folyamatos	kétévente	vezető
Szervezeti kultúra felmérés: kérdőív	Plan Do	Belső háló- zaton	titkos	folyamatos	kétévente	vezető
Szervezeti kultúra felmérés: elemzés	Plan Do	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	kétévente	vezető
Tudástérkép	Check Act	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	szükség esetén fris- síteni	vezető
Képzési terv	Check Act	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	szükség esetén fris- síteni	vezető
Partnerlista	Plan Do Check Act	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	évente	titkárnő
Folyamatábrák, folyamatleírások	Plan Do Check Act	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	évente fe- lülvizs-gálat	vezető
SWOT-elemzés	Plan Do Check Act	Belső háló- zaton	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	szükség esetén	vezető

PGTTJ	Plan Do Check Act	Belső háló- zaton	nyilvános	folyamatos	szükség esetén	vezető
Stratégiai terv	Plan	Belső háló- zaton, tit- kárságon nyomtatva, honlapon	nyilvános	folyamatos	kétévente	vezető
Önértékelés	Plan Do Check Act	Belső háló- zaton, tit- kárságon nyomtatva	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	kétévente	vezető
Önértékelési intéz- kedések felülvizsgá- lata	Plan Do Check Act	Belső háló- zaton, tit- kárságon nyomtatva	belső hozzá- férésű anyag	folyamatos	kétévente	vezető
Szervezeti felépítés: organogram	Plan Do Check Act	Belső háló- zaton, hon- lapon	nyilvános	folyamatos	szükség esetén/ változás esetén	vezető
SZMSZ, Alapító okirat (Flesch Ká- roly Nonprofit Kft.)	Plan Do	Flesch Köz- pontban, titkárságon elektroni- kusan	nyilvános	folyamatos	szükség esetén/ változás esetén	ügyvezető igazgató
Küldetésnyilatkozat Jövőkép Értékrend Minőségpolitikai nyilatkozat Ügyrendi szabály- zat Könyvtárhasználati szabályzat Gyűjtőköri sza- bályzat Panaszkezelési sza- bályzat	Plan Do	Honlapon, nyomtatva a titkárságon, belső háló- zaton	nyilvános	folyamatos	szükség esetén/ változás esetén	vezető

2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

Kiemelt célunk, hogy könyvtárunk feleljen meg az információs társadalom és a digitális kor kihívásainak, legyen a 21. századi felhasználó könyvtára, használó és partnerközpontú könyvtár. Olyan közösségi tér, ahonnan a világ információs vagyona bárki számára szabadon elérhető. Intézményünk törekszik az eddig elért eredmények megőrzésére és minőségi szolgáltatások nyújtására. Célunk a helyi közösség szolgálata, honismereti, közhasznú és üzleti információkkal való ellátása, és az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása. Legyen intézményünk az élethosszig tartó tanulás színtere, a tudásalapú társadalom, az oktatás és a képzés nélkülözhetetlen háttérintézménye.

A fent említett célkitűzés miatt is nagyon fontos számunkra az olvasóinkkal, felhasználóinkkal, látogatóinkkal való személyes kapcsolattartás, melynek alapja az adatgyűjtés. Ezt az olvasói igény- és elégedettség felmérések során két évente, felváltva végezzük. Ebből kiderül, hogy a használóink mennyire elégedettek a szolgáltatásainkkal, mit várnak el tőlünk és milyen változásra, változtatásra van szükségük. A kérdőívek kiértékelése után igyekszünk gyorsan reagálni a felmerülő kérésekre.

Ennek érdekében a szakmai vezető egyeztet a Minőségirányítási Tanács tagjaival majd a szakmai dolgozókkal. Munkaértekezleten megbeszéljük az eredményeket, átgondoljuk a teendőket, ötletelünk. Az új terveket beépíti stratégiájába a könyvtár, kulcsfontosságú területek kiemelésével, a beavatkozások részletezésével. A felhasználóink részéről felmerülő igények figyelése, fogadása folyamatos. Új szolgáltatások bevezetése előtt a könyvtár felméri a használói igényt, majd a szolgáltatás bevezetése során beépíti ezeket a kéréseket, ötleteket a terveibe.

Stratégiai tervünk kidolgozásakor fontos szempontot jelentett a fenntartó igényeinek megismerése és figyelembevétele. A családbarát és felhasználóbarát működés során végzett partnerközpontú, és sokrétű szolgáltatásainkkal, a közösségi tér funkcióihoz kötődő tevékenységeinkkel támogatjuk a fenntartó által meghatározott célt, az aktív és kulturált pihenéshez, szórakozáshoz, művelődéshez kötődő szolgáltatások nyújtását.

A könyvtár jelenlegi stratégiai tervében több kulcsfontosságú terület van kiemelve. Ezek közül van, ami kevésbé teljesül. Az elmúlt két évben a folyamatos felújítások és a nem várt Covid-19 járványhelyzet miatt sajnos sokkal kevesebb továbbképzésen tudtunk részt venni. Erre nagyobb hangsúlyt szeretnénk fektetni, ezért szándékunkban áll egy részletes továbbképzési terv elkészítése, amelyen kollégáink szakmai tudását, kompetenciáit kívánjuk fejleszteni.

2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A stratégiai tervet a Minőségirányítási Tanács készítette el, de a munkatársak bevonásával készült, így annak tartalma a kollégák számára ismert. A 2019-ben készült stratégiai tervünk többször került már átdolgozásra. A részfeladatokat 1-1 ember végezte, majd egy munkaértekezlet alkalmával közösen átbeszéltük a módosításokat. Értékrendünket, jövőképünket, küldetésnyilatkozatunkat és a minőségpolitikai nyilatkozatunkat is újragondoltuk, és átfogalmaztuk. Ezáltal tömörebb, de lényegre törőbb lett, új elemekkel gazdagabb, (családbarát, környezettudatos működés, zöld könyvtár) minőségibb változata készült el. A stratégia mellé éves cselekvési tervet is készítünk, amiben meghatározzuk a feladatokat határidőkkel és felelősökkel. A tervezésnél figyelembe vesszük a partnereink, felhasználóink visszajelzéseit, a

rendezvényeinken való részvétel arányát, összetételét és a statisztikai adatokat a könyvtár-használat szemszögéből.

2019-ben egy pályázat keretében („*A mosonmagyaróvári Huszár Gál Városi Könyvtár energetikai korszerűsítése*” TOP-3.2.1-15-GMI-2016-00007) energetikai megújulást kapott az épületünk. 2021. januárjától egy újabb projekt vette kezdetét. Mosonmagyaróvár Város Önkormányzata szervezésében egy CLLD pályázatnak („*A Huszár Gál Városi Könyvtár funkcióbővítő felújítása*”) köszönhetően a könyvtár emeleti szintjén a teljes burkolat, a polcrendszer és az olvasószolgálati pult cseréje történt meg. Ezen változások, valamint a 2020 elején betört koronavírus-járvány rákényszerített minket egy új PGTTJ elemzés elvégzéséhez. Az aktualizálás megtörtént, és az időközben megvalósult stratégiai célokat figyelembe véve a kiemelt kulcsterületekhez meghatározott beavatkozásokat is módosítottuk.

A változások több kulcsterületet is érintettek, a családbarát könyvtár kialakítására irányuló fejlesztések, könyvtárosi kompetenciák folyamatos erősítése és a környezettudatosságra, fenntarthatóságra irányuló fejlesztések terület erősítése. Stratégiai tervünk a könyvtár honlapján (www.hgkmovar.hu) mindenki számára elérhető és megtekinthető.

2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben

A könyvtár szakmai vezetője teljesen elkötelezett a minőség, a fejlődés, az újítás iránt, mely hatalmas motiváló erővel hat a könyvtár közösségére. Saját maga is keresi a fejlesztés új lehetőségeit, és erre ösztönzi az intézmény munkatársait is. A vezető nyitott a kollégáktól érkező innovációval kapcsolatos ötletekre. Ezek megismerésére több lehetőség is rendelkezésre áll, mint például személyes konzultáció, munkaértekezlet, online felület (külön zárt Facebook csoport, amelyben csak a könyvtár dolgozói vannak, email, LAN). A könyvtár dolgozói alkotó kedvűek, kreatívak, nyitottak az újra. Az új ötlet közös elfogadása után általában gyors megvalósítás következik. Az intézményben jól működik az egymástól való tanulás, aki valamely területen jártasabb, képzetesebb, szívesen átadja tudását a többi kollégának. Közös cél a munkafolyamatok közötti átjárhatóság, hiszen kis létszámú 11 fő szakmai dolgozóval rendelkező közösség lévén fontosnak tartjuk, hogy mindenki, mindenki munkáját el tudja végezni.

A használói igény és elégedettség méréseket figyelembe véve az elmúlt évben több új szolgáltatást is bevezetett a könyvtár: a társasjátékok kölcsönzését, valamint Könyvklub indítását. Ezen kívül az olvasói visszajelzések alapján egyre több idegen nyelvű regényt (főleg angol és német nyelv) és könnyített olvasmányokat vásárolunk, és megnöveltük a képregény állományunkat is.

Fejlesztések megvalósítására a külső igények is ösztönzően hatnak. A koronavírus-járvány idején használóink részéről jelentkező igény volt, hogy valamilyen módon hozzáférhessenek állományunkhoz. Ekkor elindítottuk az országban szinte elsők között az online kölcsönzést. Amely a gyakorlatban úgy alakult, hogy olvasóink telefonon, e-mailben, vagy a könyvtári integrált rendszerben online jelezték dokumentumigényeiket. Ezeket a csomagokat összeállítottuk, telefonon, emailben egyeztettünk használóinkkal majd egy előre megbeszélte időpontban a könyvtár bejáratánál átadtuk a kért, kívánt dokumentumokat. A visszavétellel kapcsolatban is hasonló módon jártunk el. Ez a szolgáltatásunk rendkívül népszerűnek és közkedveltnek bizonyult a felhasználóink körében. Az innovációk megvalósítására igyekszünk a pályázatok nyújtotta lehetőségeket is kihasználni.

Fejlesztendő területek:

- Partnereink szélesebb körű bevonása igényfelmérések segítségével
- Egyes szolgáltatásaink eredményességének vizsgálatához mérési módszerek kidolgozása
- Változásokkal kapcsolatos visszajelzések gyűjtése gyors mérésekkel
- Továbbképzések folyamatos figyelemmel kísérése és a lehetőségek kihasználása.
- Benchmarking és benchlearning rendszer kialakítása

3. KRITÉRIUM: MUNKATÁRSÁK

3.1 Emberierőforrás-menedzsment

2019 januárjától munkatársainknak kihívások sorával kellett szembenéznük, ezen időszak alatt kristályosodott ki szervezeti kultúránk több eleme.

A Huszár Gál Városi Könyvtár szervezeti kultúrájának 10 eleme betűrendben: alkalmazkodóképesség, csapatmunka, elhivatottság, fiatalos szemlélet, használó-központúság, innováció, kreativitás, összetartás, segítőkészség, tolerancia.

A könyvtárnak korábban is volt szervezeti kultúrája, tudatosan foglalkoztak az emberi erőforrások fejlesztésével (fiatalítás), sőt a régi vezetés kiemelt hangsúlyt fektetett a minőségbiztosításra. Ennek köszönhetően a szervezet működése jól dokumentált és átlátható volt.

2019. január 1-jétől, az addig önállóan működő könyvtár Mosonmagyaróvár és vonzáskörzete legnagyobb közművelődési, kulturális, rendezvényszervező és városmarketing vállalkozásának a Flesch Károly Nonprofit Kft. részeként működik, munkatársai pedig - az országban az elsők között - kikerültek a közalkalmazotti jogállásból.

A könyvtár vezetése is megújult, beérték a korábbi tudatos humánerőforrás fejlesztések gyümölcsei. A könyvtár szakmai vezetőjének véleménye meghatározó a kulturális cégben a könyvtárt érintő gazdálkodási, és HR kérdésekben. Könyvtárszakmai téren teljesen önálló.

Az új vezető *fiatalos szemléletmódot* hozott, ő és munkatársai nem csupán *alkalmazkodtak* az új körülményekhez, hanem *kreatív módon, innovációk* bevezetésével igyekeztek kihasználni a változásban rejlő előnyöket.

Ezek az előnyök főleg az infrastrukturális fejlesztések területén és a könyvtárat népszerűsítő PR csatornák (helyi nyomtatott és online sajtó, városi televízió) nagymértékű használatában öltöttek testet.

Az infrastrukturális fejlesztések két lépcsőben zajlottak le: energetikai korszerűsítés (2019), funkcióbővítő felújítás (2020-2021). A projektek ránk eső, szakmánkhöz közel s távol álló feladatait (könyvmozgatás, polcmozgatás, takarítás stb.) csak *csapatmunkában*, egymást *segítve* lehetett megoldani. Többnyire fizikai munkákról volt szó, de ezek is komoly tervezést igényeltek, a munkák során szerepet kapott a *kreativitás* és az *innováció* is. Minden egyes kollégának ki kellett lépnie a komfortzónájából. Az olvasómentes időszakban háttérmunkát (adatbázis karbantartás, adatbevitel, analitikus feltárás, online jelenlét fokozása, saját tartalmak gyártása a közösségi média felületeinkre, könyvajánlók írása a könyvtár blogjára) is végeztünk. Mindig volt mindenkinek tennivalója. A zsúfolttá vált irodákban szó szerint is megtapasztaltuk, hogy mit jelent az *összetartás*, létkérdéssé vált egymás elviselése és a *tolerancia*.

A két felújítási projekt közötti „békeidőben” a koronavírus járvány különböző intenzitású hullámai veszélyeztették a *használó-központúság* megvalósítását. Rövid sokk és home office-ban aktívan eltöltött idő után *alkalmazkodtunk*, *kreatív* energiáinkat mozgósítva - országos szinten az elsők között - *innovációkat* („online kölesöznés”, papírszínház a YouTube csatornán) vezettünk be.

A 2019-2021 közötti időszakban elért eredményeinket, *szakmaiságunk* megtartását, sőt továbbfejlesztését *elhivatott* munkatársak nélkül nem érhattük volna el. Bizonyítást nyert, hogy a Huszár Gál Városi Könyvtár legfőbb értékei az emberek, a munkatársak:

„... a falak ereje nem a kőben van, hanem a védők lelkében.”

(Gárdonyi Géza: *Egri csillagok*. Bp., Európa Könyvkiadó, 2020. 375. p.)

3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

A Huszár Gál Városi Könyvtár munkatársainak tudástérképe a ma is hatályban lévő, LIS Euroguide (2007) címet viselő útmutatón alapul. Ez a kézikönyv foglalja össze legátfontóbban a könyvtárosok, információs szakemberek kompetenciáit.

A LIS Euroguide felsorolja a könyvtárosok 20 legfontosabb tulajdonságát is.

Az útmutató megjelenése óta több mint egy évtized telt el, hatalmas változások következtek be a közösségi média (Facebook, Instagram) területén. Indokoltá vált egy új tevékenységi terület létrehozása, ami könyvtárunkban a digitális kommunikáció nevet kapta, és ami nagyjából *Technológia* és a *Kommunikáció* határterületén helyezkedik el. A digitális kompetenciák vizsgálata esetében támaszkodtunk a 2017-ben kiadott Állampolgári digitáliskompetencia keretre (DIGCOMP 2.1) is.

A személyekre bontott tudástérképet a könyvtár szakmai vezetője időszakosan felülvizsgálja, egybeveti az aktuális munkaköri leírásokkal, figyelembe véve az elérendő stratégiai célokat és várható változásokat. Miután megbeszélést folytat az érintett munkavállalóval - az egyéni motivációkat is figyelembe véve - közösen döntenek a kompetenciákat fejlesztő továbbképzésekről.

A szervezett továbbképzések mellett fontos szerepet tulajdonítunk a belső továbbképzéseknek is, amikor egy részterületen több jártassággal rendelkező kolléga ismereteket ad át, és gyakorlati tanácsokkal segíti munkatársait.

Az utóbbi évek továbbképzéseiről a mellékelt táblázat nyújt áttekintést. Látható, hogy több programot a Nemzeti Művelődési Intézet koordinált. Már említettük, hogy könyvtárunk 2019 óta része egy közművelődési tevékenységnek, a helyi közösségek fejlesztését célul kitűző nonprofit Kft-nek. Munkatársaink lehetőség szerint igyekeznek részt venni az ilyen jellegű képzéseken is.

KÉPZÉSEK 2019-2020-2021. ÉVBEN					
MIKOR	HOL	KÉPZÉS MEGNEVEZÉSE	RÉSZTVEVŐK SZÁMA (A GDPR miatt kitöröltük a neveket)	ON-LINE	OFF-LINE
2019					
2019. febr. 12.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Én könyvtáram projekt Győr-Moson-Sopron	4 fő		X

		megyei szakmai napja			
2019. febr. 26.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Kulturális intézmények közösségi részvételen alapuló működésének („társadalmiasításának”) lehetőségei könyvszakmai műhelynap	2 fő		X
2019. febr. 26.	Mosonmagyaróvár, Flesch Központ	„Egymástól tanulva” a Nemzeti Művelődési Intézet Győr-Moson-Sopron Megyei Igazgatósága által rendezett szakmai nap	2 fő		X
2019. ápr. 2.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete (KKKE) beszámoló közgyűlés és szakmai program - „Tartalomszolgáltatás kreatívan - online tartalmak népszerűsítése”(2 fő		X
2019. máj. 28.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete (KKKE) által rendezett „Minőség nagyban – nagyok a minőségben a FSZEK minőségirányítási jó gyakorlatai” című szakmai napon	2 fő		X
2019. jún. 12-júl. 10.	Mosonmagyaróvár, Flesch Központ	Közösségi tervezés a közművelődésben a Nemzeti Művelődési Intézet Győr-Moson-Sopron Megyei Igazgatósága által szervezett 30 órás képzés és tanúsítvány megszerzése	3 fő		X

2019. szept. – 2020. aug.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	450 órás felső középfokú Segédkönyvtáros képzés (OKJ 52 322 01)	1 fő		X
2019. szept. 17.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	A kortárs magyar irodalom szerepe az olvasásnépszerűsítésben” című szakmai nap	4 fő		X
2019. okt. 1.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete (KKKE) őszi továbbképzés „Az én könyvtáram” program Győr-Moson-Sopron megyei könyvtárpedagógiai workshop rendezvénye	3 fő		X
2019. nov. 7, 11, dec. 3.	Budapest	Nemzeti Művelődési Intézet Győr-Moson-Sopron Megyei Igazgatósága által szervezett 30 órás Színháziskola továbbképzés tanúsítvány megszerzése	2 fő		X
2019. nov. 15.	Győri Szalon	a Moson Megyei Műhely 2018. számának könyvbemutatója	1 fő előadóként		X
2019. nov. 20.	Budapest, Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár	Informatikai és Könyvtári Szövetség (IKSZ) közgyűlés és két szakmai előadás	2 fő		X
2019. dec. 10.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete évzáró rendezvénye	2 fő		X

2020

2020. febr. 4.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Községi Tér	Vezetői értekezlet - Tájékoztató az aktuális könyvtárpolitikai folyamatokról és minőségügyi szakmai műhelynap	2 fő		X
2020. máj. 28.		Informatikai és Könyvtári Szövetség és a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár szervezésében: babaolvasó országos szakmai nap	3 fő	X	
2020. szept. 8.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Községi Tér	Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete (KKKE) beszámoló közgyűlésén, a „Kisalföldi Könyvtáros díj 2019” átadó és szakmai nap - „A könyvtárosok munkajogi helyzetének megváltozása kerekasztal beszélgetés”	2 fő		X
2020. nov. 26.		20 éves a Könyvtári Intézet– Környezettudatos könyvtárak, sikeres fenntarthatóság című előadás	6 fő	X	
2020. dec. 3.		Könyvtári Intézet Könyvtári Minőségfejlesztési Osztálya által szervezett – „3 lépésben a folyamatokról” konferencia	2 fő	X	
2020. dec. 10.		Könyvtári Intézet K2 továbbképzési sorozat keretében tartott előadás „Könyvtárak az online tanulás szolgálatában”	1 fő	X	

2021

2021					
2021. márc. 10.		Vidám kiszámíthatóság – Magyar könyvtárosként Hollandiában című konferencia	5 fő	X	
2021. máj. 6.		Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum iskolai könyvtári webinárium – Képkönyvre fel! Műhelyfoglalkozás a könyvtárosoknak és pedagógusoknak	2 fő	X	
2021. máj. 6.		Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete szavazás és beszámoló közgyűlés	1 fő	X	
2021. máj. 12.		Informatikai és Könyvtári Szövetség 2020. éves beszámoló közgyűlés	4 fő	X	
2021. jún. 29.		Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár által hirdetett Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban e-learning képzés és tanúsítvány megszerzése	3 fő	X	
2021. júl. 8-9.		Magyar Könyvtárosok Egyesülete 52. vándorgyűlés	1 fő	X	
2021. okt. 5.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete az Országos Könyvtári napok alkalmából rendezett „A könyvtár jövője – a 2020-as évek könyvtára” szakmai nap	3 fő		X
2021. okt. 5.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Vezetői értekezlet a megye könyvtárvezetőinek	1 fő		X

2021. dec. 7.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	A kortárs irodalmi műhely szakmai nap	3 fő		X
2021. dec. 7.	Győr, Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér	Vezetői értekezlet a megye könyvtár-vezetőinek	1 fő		X
2021.dec. 1-31.	Menedzser Praxis Kft.	Munkavédelmi képviselői alapképzés és tanúsítvány megszerzése (16 óra)	1 fő	X	
2021. dec 22.	Informatikai és Könyvtári Szövetség	IKSZ közgyűlés	1 fő	X	

3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A könyvtárban havonta, illetve nagyobb feladatok elkezdése előtt, munkaértekezletet tartunk, ahol miután a vezető értékeli a megelőző időszakot, illetve ismerteti a jövőbeni terveket, lehetőség van ezek közös megbeszélésére újabb ötletek felvetésére.

Gyakran sort kerítünk a munka területén elért sikerek megünneplésére (közös kirándulások, rendezvények, csapatépítő programok) is.

A munkáltató gondot fordít a dolgozók egészségre és munkavállalás körülményeire (üzemorvosi vizsgálat évente, szemvizsgálat kétévente). A költségvetés függvényében támogatja új szemüveg beszerzését is.

Rugalmasak vagyunk a dolgozók munkarendjének kialakításában. Figyelembe vesszük a kisgyermeket nevelő munkavállalók igényeit is. Támogatjuk a fiatalok szakmai fejlődését, nem mondunk le azonban a nyugdíjkorhatárt már elért kollégák szakmai tapasztalatairól sem. Lehetőséget keresünk részmunkaidős, tiszteletdíjas foglalkoztatásukra. Van olyan tiszteletbeli, egyben köztisztviselőben álló kollégánk is, aki több mint fél évszázadot töltött a magyar könyvtárügy szolgálatában. Segítségére bármikor számíthatunk, kora ellenére jól illeszkedik csapatunk dinamikus, fiatalos munkastílusához.

Felmértük a dolgozók elégedettségét is, valamint a szervezet belső kommunikációjának hatékonyságát is.

Fejlesztendő területek:

- Továbbképzési terv elkészítése az elkövetkezendő időszakra
- A szervezeti kultúra, illetve a belső kommunikáció felmérésének rendszeres elvégzése

4. KRITÉRIUM: EGYÜTTMŰKÖDÉS, PARTNEREK, ERŐFORRÁSOK

4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

Könyvtárunk frissített és felülvizsgált partnerlistájában összegyűjtötte és meghatározta legfontosabb társadalmi partnereit: rendkívül fontosnak tartjuk, hogy meglévő partnerkapcsolatainkat ápoljuk, de folyamatosan keressük a lehetőséget új kapcsolatok létesítésére is, ilyen volt például a 2021-es évben a mecénás programba való bekapcsolódásunk, melyre az alábbiakban még bővebben kitérünk.

A partnerekkel való kapcsolattartás, tájékoztatás a könyvtár működésével, rendezvényeivel kapcsolatban elengedhetetlen: partnereinket folyamatosan informáljuk a *Belső és külső kommunikációs* tervünkben meghatározottak szerint, különféle online és offline csatornákon (meghívók nyomtatott és elektronikus formában, hírlevelek, programajánlók). Az önértékelés során felismertük, hogy a társadalmi partnerek elégedettségének mérése hiányosságaink között szerepel, így ezt felvettük a teljesítendő feladatok közé, kidolgozását megkezdtük, a jövőben ennek teljesítésére is fókuszálunk.

A helyi oktatási intézményekkel, óvodákkal, általános iskolákkal és középiskolákkal való kapcsolattartás nagyon fontos könyvtárunk számára. Számos helyi óvoda, illetve általános iskola pedagógusával állunk kapcsolatban, akik könyvtárhasználati óra, valamint papírszínház mese és foglalkozás igényével látogatnak el intézményünkbe, továbbá a könyvtárunk által szervezett gyermekprogramokon is állandóan számíthatunk részvételükre.

Összesen 21 helyi és más városokban lévő középfokú oktatási intézménnyel állunk szerződésben, hiszen a középiskolás és gimnazista diákok előszeretettel töltik könyvtárunkban 50 órás közösségi szolgálatukat, melyet nem csupán személyesen, hanem online formában – ajánlók könyvtári blogunkra történő írásával – is teljesíthetnek.

A civil szervezetek, egyesületek közül a helyi nyugdíjasklub (Margaréta Nyugdíjasklub), illetve a Mosonmagyaróvári Városvédő Egyesület rendkívül fontos partnereink: a tagok visszatérő látogatói rendezvényeinknek, programjainknak, sőt az utóbbival közös rendezvényeink a minden évben megrendezett várostörténeti vetélkedő, valamint már-már könyvtári hagyománnyá vált a *Rendhagyó technika óra* és a *Rendhagyó történelem óra* címmel futó ismeretterjesztő előadássorozat.

A megyei hatókörű városi könyvtárral (győri Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér), valamint a térség egyéb könyvtáraival (pl. a jánossomorjai Balassi Bálint Művelődési Ház és Könyvtár) is jó kapcsolatot ápolunk: folyamatos a kapcsolattartás és segítségnyújtás szakmai kérdéseket illetően. Könyvtárunk intézményi és munkatársak szintjén is tagja a Magyar Könyvtárosok Egyesületének, a Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesületének, valamint az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek.

2019 januárja óta a térség legjelentősebb kulturális intézményének, a Flesch Károly Nonprofit Kft.-nek az egyik szakmai divíziójaként működik könyvtárunk. Anyaintézményünkkel rendkívül jó kapcsolatot ápolunk, folyamatos a zavartalan és gördülékeny kapcsolattartás, együttműködés az ügyvezető igazgatóval, valamint az intézmény dolgozóival. Könyvtárunk úgy gazdasági, mint technikai kérdésekben állandó jelleggel számíthat a kulturális központ vezetőinek, dolgozóinak segítségére.

A Flesch Károly Nonprofit Kft. mecénásprogramot működtet, melynek keretében kapcsolatban áll helyi nagyvállalatokkal, cégekkel. Ennek keretében könyvtárunk kapcsolatba került a Motherson autóipari gyárral, melynek dolgozói egy évre szóló ingyenes könyvtári tagságot kaptak munkáltatójuktól. A kezdeményezés rendkívül sikeresnek és gyümölcsözőnek bizonyult: számos dolgozó élt az egy évre szóló, ingyenes könyvtári tagság lehetőségével.

Partnereink ábrája



4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Könyvtárhasználóink köre rendkívül kiterjedt: a különböző generációk tagjai – változó mértékben ugyan – de mind jelen vannak, képviseltetik magukat olvasótáborunkban. Jól körülhatárolható a felhasználóink azon csoportja, akik akár már évek, akár évtizedek óta rendelkeznek könyvtári tagsággal. Mellettük azonban törekszünk arra, hogy olvasótáborunk folyamatosan új beiratkozók, felhasználókkal bővüljön. Az elmúlt évek tapasztalatai azt mutatják, hogy az új beiratkozók között nagy számban választják könyvtárunkat a kisgyermekes családok, a szülők szívesen váltanak baba vagy kölyökolvasójegyet gyermekeiknek. Ez azért rendkívül fontos, mert akik babaként vagy pici gyermekként már könyvtári tagsággal rendelkeznek esetleg, részt vesznek gyermekeknek szóló könyvtári programokon, rendezvényeken, azok a későbbiekben – általános, középiskolai, illetve egyetemi tanulmányaik során – is nagy valószínűséggel látogatni fogják majd intézményünket, idővel pedig maguk is aktív használókká válnak.

Ahhoz, hogy használóink lehető legszélesebb körével tudjunk kapcsolatot tartani és elérni, igyekszünk többféle, a kommunikációs tervünkben is felvázolt online és offline csatornát egyaránt kiaknázni.

Intézményünk hosszú évekre visszamenően tervezetten – minden évben felváltva – készít használói elégedettségmérést, valamint igényfelmérést. Ezek által egyrészt képet kaphatunk az olvasói igényekről, meglátásokról, javaslatokról, észrevételekről, másrészt a használók aktívan részt vehetnek a könyvtárral, illetve a könyvtár működésével kapcsolatos események, tevékenységek alakításában, az innovációk, újítások bevezetésében. Az említett méréseket korábban papír formában készítettük, de mivel mindennapi munkánk során is törekszünk a környezettudatosságra, a felesleges papírfelhasználás minimalizálására, így már évek óta Google űrlapok formájában valósítjuk meg méréseinket. Ennek nem csupán a környezettudatosság az egyik nagy előnye, hanem az is, hogy sokkal több használót tudunk elérni és rábírnunk a kérdőívek kitöltésére, hiszen az említett méréseket megosztjuk közösségi média felületeinken (Facebook, Instagram, saját könyvtári blog), valamint hírlevél formájában is eljuttatjuk olvasóinkhoz. A visszajelzéseket kiértékeljük, megvizsgáljuk, a kérdőíveket pedig közzétesszük honlapunkon.

A könyvtárhasználókkal való kapcsolattartásban rendkívül fontosak az olyan hagyományosnak mondható kommunikációs formák, mint például a közvetlen szóbeli tájékoztatás, a telefonos kapcsolattartás, vagy a nyomtatott postai küldemény (felszólítás, értesítés félretételről).

A használókkal való kapcsolattartásban elengedhetetlen szerepe van a közösségi médiának, így könyvtárunk külön hangsúlyt fektet az említett felületek aktuális trendeket követő működtetésére. Intézményünk Facebook és Instagram oldala, YouTube csatornája, valamint saját gyártású könyvtári blogja (*Találkozzunk a könyvtárban!*) folyamatosan frissülő tartalmakkal a használókkal való kapcsolattartás és tájékoztatás kiemelten fontos elemei. Az említett felületeken nagy figyelmet fordítunk arra, hogy mindig friss és lehetőség szerint minél több saját készítésű tartalommal töltsük meg azokat. A Facebook Messenger és Instagram DM a tájékoztatás és kapcsolattartás alapvető eszközei, így kiemelten figyelünk a gyors és pontos válaszadásra, tájékoztatásra.

Fontos tájékoztató pont könyvtárunk letisztult, könnyen áttekinthető honlapja, ahol alapvető információk, az intézmény szolgáltatásai, a munkatársak elérhetőségei, rendszeresen frissülő tartalmak – aktuális információk, programok plakátjai – egyaránt megtalálhatók. A honlapon keresztül elérhető chat felület szintén lehetőséget biztosít a gyors és hatékony kommunikációra.

A közösségi média felületeken és a honlapon kívül a kapcsolattartás érdekében minden hónap elején, vagy aktualitás szerint küldünk könyvtári hírlevelet, mely által olvasóink értesülhetnek a könyvtár életével kapcsolatos információkról, aktuális rendezvényekről, programokról.

A hagyományos média szintén a tájékoztatás és a kapcsolattartás fontos terepe: jó kapcsolatot ápolunk a helyi média képviselőivel. Híreinket, rendezvényeinket folyamatosan kommunikáljuk a városi televízióban, a helyi nyomtatott sajtóban és online médiumokban is, ezáltal még szélesebb rétegekhez jutnak el a könyvtárral kapcsolatos információk.

A nyitvatartásunkat, szolgáltatásainkat, valamint elérhetőségeinket tartalmazó tájékoztató kiadványunk - kilincsre akasztható, akár könyvjelzőként is használható nyomtatott szóróanyag „*Ne zavarj, olvasok!*” felirattal -, valamint egységes arculatú könyvtári plakátjaink szintén fontos tájékoztató felületek, ezeket az intézménybe betérve bárki elteheti, hazaviheti, illetve a különböző pontokon kifüggesztve megtekintheti.

Könyvtárismertető könyvjelző/kilincskártya



Törekszünk arra, hogy közönségkapcsolatainkat rendezvényeinken keresztül is erősítsük, amelyeket magas színvonalon igyekszünk tartani. Kapcsolódunk az országos könyves és könyvtári ünnepekhez, emellett pedig lehetőséget adunk a bemutatkozásra az itt élő művészeknek, alkotóknak. Igyekszünk a különböző korosztályok és olvasói rétegek igényeinek megfelelő, változatos rendezvényeket (kiállítások, könyvbemutatók, író-olvasó találkozók, zenés irodalmi délutánok, ismeretterjesztő előadások) szervezni. 2020 őszén könyvklub indult könyvtárunkban, amely egy régóta tervezett és hiánypótló programlehetőség olvasóinknak. A könyvklub egyre nagyobb népszerűségnek örvend, és egyre több potenciális könyvtárhasználót is elérünk általa. 2022-ben tervben van egy társasjáték-klub megvalósítása is a könyvklub mintájára.

Könyvtárunk rendezvényeit népszerűsítő plakátokat, meghívókat mi készítjük. A készítés során törekszünk a letisztultságra. A logó és a címsáv mindig egységes arculatot mutat, ezáltal biztosítva az információk könnyű eljutását a befogadóhoz.

4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A tudásátadás és információ kezelése a belső kommunikáció meghatározó része. Ennek érdekében a könyvtár vezetése törekszik a szervezeten belüli kommunikáció zavartalanságának, valamint az információk szabad áramlásának biztosítására. Ahhoz, hogy az információ és tudásátadás a kollégák között minél zavartalanabban működhessen intézményünk dolgozói különféle módszereket használnak szóban és írásban egyaránt.

Belső és külső kommunikációs tervünkben részletesen kitérünk a belső kommunikáció általunk alkalmazott szóbeli, illetve írásbeli formáira. A sikeresen működő belső kommunikáció rendkívül fontos mind a zökkenőmentes munkavégzés, mind pedig a jól működő szervezeti kultúra, a korszerű intézményi működés kialakítása és fenntartása szempontjából. A jól működő belső kommunikáció segíti az eredményes csapatmunkát, hozzájárul az optimális munkahelyi légkör megteremtéséhez, s ezáltal a hatékony munkavégzéshez.

A belső információáramlás szóbeli formái a divíziós értekezletek, intézményi, összmunkatársi értekezletek, csoportértekezletek, MIT ülések, csapatépítő tréningek, valamint a közvetlen szóbeli kommunikációs formák, mint a telefonbeszélgetések, szóbeli közlések egyaránt hozzájárulnak a sikeresen működő belső kommunikáció fenntartásához. A hatékony belső kommunikáció működésében fontos szerepe van továbbá az írásbeli dokumentumoknak is (intézményi dokumentumok, beszámolók stb.). Könyvtárunk igyekszik a belső kommunikáció írásos formáit is egyre környezettudatosabban, a papírfelhasználás minimalizálásával folytatni, így az írásbeli dokumentumok nagy részét elektronikus formában ismerhetik meg a kollégák a teljes intézményt érintő hálózaton, a belső hálózati csevegőn (LAN messenger), a dolgozói e-maileken/belső levelezőrendszeren keresztül, továbbá az intézmény összes dolgozója számára létrehozott és fenntartott dolgozói Facebook csoportban.

4.5 IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Könyvtárunk IKT ellátottsága, illetve felszereltsége megfelelő színvonalú. Intézményünk jól felszerelt laptopok, dolgozói, valamint olvasói számítógépek, különféle számítástechnikai, reprográfiai eszközök (nyomtató, fénymásoló, szkennerek stb.) tekintetében, munkatársaink folyamatosan fejlesztett és frissített integrált rendszerben (HUNTÉKA) dolgoznak. A könyvtári programokon, rendezvényeken gyakran nélkülözhetetlen technikai eszközök – projektor, vászon, hangosítás eszközei, pl.: mikrofon, hangfalak stb. – szintén jó állapotban állnak rendelkezésünkre.

A digitális írástudás fejlesztése, valamint a kor színvonalának megfelelő informatikai háttér kiemelten fontos az információkhoz való hozzáférésben, a 21. században gyakorlatilag elengedhetetlen a versenyképesség megőrzése érdekében. Intézményünk életében az egyik

legjelentősebb fejlesztés e tekintetben 2012 tavaszán ment végbe egy TIOP (*Könyvtári szolgáltatások összehangolt infrastruktúrafejlesztése – „Tudásdepó-Expressz”*), illetve egy NKA pályázat megvalósulásának keretében. A fejlesztési folyamatok megvalósításával az információs társadalomba való bekapcsolódás elősegítése, a digitális írástudás fejlesztése, élethosszig tartó tanulás támogatása, az oktatás minőségi alapon történő fejlesztésének megalapozása, valamint az esélyegyenlőség biztosítása is megvalósult.

Az említett pályázatok eredményeként végbement könyvtárunk IKT infrastruktúrájának egy jelentős fejlesztése: új munkaállomásokkal, internetes használói számítógépekkel, a szolgáltatások bevezetéséhez szükséges szerverek telepítésével, valamint új integrált rendszer (HUNTEKA) bevezetésével. Kialakításra került egy 12 fő fogadására alkalmas oktatóterem új számítógépekkel és monitorokkal, új bútorzattal (számítógépasztalokkal, székekkel) projektorral, vetítővászonnal. Az esélyegyenlőség növelése érdekében az említett fejlesztések keretében került beszerzésre egy képernyőolvasó szoftver és egy számítógép vakok és csökkentlátók számára.

A kiskorúak által is használható, internet-hozzáféréssel rendelkező számítógép használatát a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű szoftverrel láttuk el, mely biztosítja a kiskorúak lelki, testi és értelmi fejlődésének védelmét.

4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

A könyvtár infrastruktúrájának jelentős javulását szolgálta egy 2016-os önkormányzati forrásból származó fejlesztés, mely során az intézmény emeleti terébe klímaberendezéseket telepítettek.

Az elmúlt három évben könyvtárunk infrastruktúrája több ízben bővült, és jelentős mértékben fejlődött két nagy volumenű pályázat – energetikai korszerűsítés, funkcióbővítő felújítás - megvalósulásának köszönhetően. Míg az előbbi elsősorban a könyvtár munkatársai, és a látogatók komfortérzetének javításához, illetve az akadálymentesítés biztosításához, addig az utóbbi egy új, modern tér megteremtéséhez járult hozzá.

2019 nyarán megkezdődött intézményünk energetikai korszerűsítése egy TOP-os pályázat (*A mosonmagyaróvári Huszár Gál Városi Könyvtár energetikai korszerűsítése*) megvalósulásának keretében. A felújítás a teljes intézményt érintette: a nyílászárókat és fűtőtesteket kicserélték, megtörtént a világítás és a fűtés korszerűsítése, az épület továbbá napelemekkel bővült. Az említett energetikai felújítás nagymértékben hozzájárult az épület infrastruktúrájának javulásához, ezáltal pedig az olvasók komfortérzetének biztosításához is. A több tucatnyi új ablak és az ajtó az energiatakarékosság passzív eszközeiként csökkentik a hőveszteséget, az épület tetején elhelyezett napelemek pedig az energiatermelést biztosítják. Könyvtárunk szá-

mára rendkívül fontos a környezetvédelem, így nagy gondot fordít arra, hogy mind a mindennapi munka során, mind pedig a teljes intézmény működésének tekintetében minél környezet-tudatosabb legyen: az új nyílászárók és a napelemek e célkitűzés megvalósításához is jelentősen hozzájárultak.

Az említett pályázat megvalósítása során az energetikai korszerűsítés mellett akadálymentesítés is történt. Ennek keretében könyvtárunk régi teherliftjének helyét egy új, korszerű személyfelvonó vette át, továbbá egy akadálymentes mosdó is kialakításra került, ezáltal a mozgáskorlátozott látogatók is igénybe tudják venni az emeleten található szolgáltatásokat.

2021 januárjától egy újabb projekt vette kezdetét az intézményben: Mosonmagyaróvár Város Önkormányzata szervezésében egy CLLD pályázatnak (*A Huszár Gál Városi Könyvtár funkcióbővítő felújítása*) köszönhetően a könyvtár emeleti szintjén a teljes burkolat, a polcrendszer és az olvasószolgálati pult cseréje történt meg. Fenntartónknak köszönhetően a kiállítótér, a lépcsőház és a teljes emeleti tér tisztasági festése, valamint a látogatói vizesblokkok felújítása is megvalósult. A funkcióbővítő felújításnak köszönhetően a teljes emeleti tér megújult küllemében: a felújítás óta egy letisztult, friss, 21. századi elvárásoknak megfelelő könyvtár fogadja a látogatókat.

A bemutatott fejlesztések nagy hatással voltak könyvtárlátogatóinkra: a megszépült emeleti olvasói térnek hatalmas sikere volt olvasóink körében. A szintén jelentős átalakuláson keresztülment színes, otthonos, kényelmes gyermekkönyvtár folyamatosan ad helyet kisgyermekes családoknak kikapcsolódásra, a szabadidő hasznos eltöltésére, továbbá óvodás és iskolás csoportok könyvtárhasználati óráinak megtartására. A megújult emeleti olvasói térben számos nagyobb volumenű könyvtári rendezvény (előadás, könyvbemutató, gyermekkoncert), az új, letisztult és modern kiállítótérben pedig megannyi kiállítás valósult meg. A 2020-as évben olvasói kezdeményezés hatására egy könyvklub is alakult, mely a nyári időszakban a Flesch Károly Nonprofit Kft. és a könyvtár közötti nyitott, rattan bútorokkal felszerelt Kultúrkertben, kedvezőtlen időjárási körülmények esetén, valamint az őszi-téli időszakban pedig az emeleti közösségi térben kerül megtartásra. A felújított teret használják előszeretettel munkavégzés, tanulás céljából intézményünkbe látogató használók is.

Fejlesztendő terület:

- a belső kommunikáció működésének folyamatos felülvizsgálata, innovációk bevezetése
- részletes továbbképzési terv készítése
- társadalmi partnerek elégedettségének mérése
- partnerkapcsolataink kiterjesztése a környező települések intézményeire is

5. KRITÉRIUM: FOLYAMATOK

5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

2019-ben megalakult könyvtárunk Minőségirányítási Tanácsa, mely negyedévente ülészik, és tagjai megvizsgálják az intézmény működéséhez elengedhetetlen dokumentumokat, folyamatokat, figyelembe véve a könyvtár céljait, küldetését, valamint a partnerek és használók igényeit. Természetesen korábban is odafigyeltek a vezetők és a kollégák a minőségre, melyet mi sem bizonyít jobban, mint az, hogy végeztünk önértékelést, felmértük a belső kommunikációs kapcsolatok működését és a mai napig folyamatosan mérjük a használóink elégedettségét és igényeit, valamint szakmai napokon és képzéseken is részt vesznek munkatársaink. Két kolléga 2013-ban elvégezte Kecskeméten a Minőségmenedzsment a könyvtárban 120 órás képzését.

A könyvtár a szolgáltatásait a partneri elvárások és elégedettségek megismerésével, figyelembevételével szervezi, összhangban a stratégiai célkitűzésekkel. Ezeket az elvárásokat a mindennapi tevékenységeinkbe beépítjük, azonban mindehhez szükséges, hogy a szolgáltatási folyamatok egységesek, szabályozottak legyenek, valamint minden kollégának tisztában kell lennie a saját feladatkörével, a könyvtár küldetésével, céljaival és ezek figyelembevételével átgondoltan végezze el a munkafolyamatokat.

A könyvtár azonosította a kulcsfontosságú folyamatait, kijelölte a folyamatgazdákat, elkészültek a folyamatábrák, folyamatleírások bevonva az érintett munkatársakat. A folyamatokat évente ellenőrizzük, felülvizsgáljuk a PDCA elvnek megfelelően, melynek célja a fejlődés, új folyamatok beépítése és a hozzá szükséges adminisztráció elkészítése. A felmérések során kockázatelemzéseket nem végeztünk, ez fejlesztendő terület, a közeljövőben tervezzük pótolni.

Folyamatok azonosítása

	Folyamatjelölés	Folyamatleltár	Folyamatgazda (GDPR előírásnak megfelelően a fo- lyamatgazdák nevét kitöröltük)	KF
Vezetői folyamatok				
VF-1 Emberi erőforrás menedzsment	VF-1.1	Humán erőforrás		X
	VF-1.2	Infrastruktúra		X
VF-2 Szakmai menedzsment	VF-2.1	Munkatervek, beszámolók készítése		X
	VF-2.2.	Stratégiai tervezés		
	VF-2.3	Értékelés, önértékelés		
	VF-2.4	Elégedettségmérés		X
	VF-2.5	Panaszkezelés		
	VF-2.6	Minőségmenedzsment		X
VF-3 Projektmenedzsment	VF-3.1	Szabályzatok készítése		X
	VF-3.2	Fejlesztési igények feltárása		
VF-4 Intézményi kommunikáció	VF-4.1	Külső kommunikáció		X
	VF-4.2	Belső kommunikáció		X
	VF-4.3	Plakátok készítése rendezvényre, kiállításra		
	VF-4.4	Közösségi média (Facebook, Instagram, YouTube, Találkozunk a könyvtárban! blog)		X
VF-5 Partnerkapcsolatok	VF-5.1	Partnerkapcsolati lista		
	VF-5.2	Új partnerek felkutatása		
Főfolyamatok				
FF-1 Dokumentum-szolgáltatás	FF-1.1	Könyvtárhasználói nyilvántartás		X
	FF-1.2	Beiratkozás, regisztráció		X

	FF-1.3	Kölcsönzés		X	
	FF-1.4	Hosszabbítás			
	FF-1.5	Visszavétel			
	FF-1.6	Előjegyzés			
	FF-1.7	Félretétel			
	FF-1.8	Könyvtárközi kölcsönzés		X	
	FF-1.9	Helyben használat		X	
	FF-1.10	Folyóiratok kezelése (rende- lés, érkeztetés)			
	FF-1.11	Dezideráta		X	
	FF-1.12	Tartozás rendezése, kártéri- tés			
	FF-1.13	Felszólítás			
	FF-2 Információszo- l-gáltatás	FF-2.1	Tájékoztatás		X
		FF-2.2	Távhasználat (internet, tele- fon, e-mail, messenger üze- netek)		X
FF-2.3		Honlap karbantartása, fej- lesztése		X	
FF-2.4		Hírlevél			
FF-3 Közösségi szo- l-gáltatások	FF-3.1	Kiállítások, rendezvények szervezése és lebonyolítása		X	
	FF-3.2	Adatvédelmi nyilatkozat kezelés		X	
	FF-3.3.	Könyvtárhasználati órák, gyermekfoglalkozások		X	
	FF-3.4	Iskolai közösségi szolgálat			
	FF-3.5	Internethasználat			
	FF-3.6	Nyomatatás, fénymásolás, szkenelés			
	FF-3.7	Kutatómunka		X	
	FF-3.8	Használóképzés (Nagyinet)		X	

Támogató folyamatok				
TF-1 Gyűjtemény-szervezés	TF-1.1	Gyűjteményszervezés (vétel, ajándék)		X
	TF-1.2	Állománybavétel (tartalmi és formai feltárás)		X
	TF-1.3	Állományapasztás		
	TF-1.4	Állományellenőrzés		
	TF-1.5	Állományvédelem		
TF-2 Üzemeltetés	TF-2.1	Gazdasági tevékenység*		
	TF-2.2	Kasszakezelés		
	TF-2.3	Informatikai rendszer üzemeltetése**		
	TF-2.4	Informatikai eszközök beszerzése, karbantartása		X
	TF-2.5	Épület karbantartása, üzemeltetése		
	TF-2.6.	Digitalizálás		
	TF-2.7	Iktatás, ügyiratkezelés		
	TF-2.8	Plakátok, szórólapok, meghívók készítése és terjesztése		X
	TF-2.9	Olvasójegyek, beiratkozó lapok készítése		X
	TF-2.10	Vonalkódok készítése, nyomtatása (olvasójegyre, dokumentumokra)		

**Gazdasági feladatainkat a Flesch Károly Nonprofit Kft. gazdasági /pénzügyi csoportja látja el melynek önálló szakmai divíziójaként működik könyvtárunk.*

***Informatikai rendszerünk üzemeltetését (HUNTEKA) a Qulto és az IIF végzi.*

Az egyes folyamatok működéséért a folyamatgazda felelős, akinek feladata:

- a folyamat megtervezése és működtetése
- a megfelelő erőforrások hozzárendelése a feladathoz

- mérési eredmények értékelése
- részvétel a módosításban, fejlesztésben

A folyamatok szabályozásának kiépítése:

- munkacsoport felállítása, felelős munkatárs kinevezése
- folyamatok azonosítása és folyamatlista készítése
- szabályozandó folyamatok kiválasztása
- folyamatgazdák kijelölése és megismertetése a feladataival
- a folyamatábrák és folyamatleírások elkészítése az érintett munkatársak bevonásával
- kockázatazonosítás, hibamegelőző és javító módszerek kidolgozása, alkalmazása
- rendszeres felülvizsgálat, szükség szerinti módosítás

Fejlesztendő területek:

- kockázatazonosítás, hibamegelőző, hibajavító módszerek kidolgozása, alkalmazása
- rendszeres felülvizsgálat, szükség szerinti módosítás

5.2 Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

A könyvtár sikeressége, szolgáltatásaink megítélése és javítása nagyban függ a könyvtárhasználóktól. A felhasználóbarát szolgáltatások kialakításakor, fejlesztésekor törekszünk arra, hogy a potenciális, valamint a már meglévő felhasználók igényei is teljesüljenek. Mindezeneken felül pedig a szolgáltatásainkon túlmutató igényeket is figyelembe vesszük, mérlegeljük, és amennyiben lehetséges beillesztjük a könyvtári környezetbe.

2006 óta mérjük használóink elégedettségét, 2016-tól kezdve a használóink igényeit is mérjük. Kezdetben ezek a mérések papíralapú kérdőíven történtek, azonban az internet adta lehetőségeket kihasználva, valamint a járványhelyzet figyelembevételével az online térbe költöttük a kérdőíveket (Google-úrlap), így nemcsak a meglévő, de a potenciális olvasóinkat is elérjük. A Google-úrlap elősegítette munkánkat, hiszen grafikonokon ábrázolja a kapott értékeket ezáltal gyorsabban elkészülünk a kiértékeléssel. A kérdőíveket igyekszünk úgy összeállítani, hogy több választ is meg lehet jelölni, valamint biztosítjuk a kitöltőknek, hogy saját szavaikkal is elmondhassák észrevételeiket, véleményüket, javasolataikat. A kérdőívek kiértékelése során többször olvastuk a javaslatok között, hogy az idegen nyelvű állományt bővítsük. Első lépésben a felújított emeleti térben még jobban sikerült ezt az állományrészt kiemelni, kategorizálni nyelvek szerint, majd kellő figyelemmel frissítettük, és a mai napig frissítjük az idegen nyelvű dokumentumokat.

Vannak, akik szóban szívesen osztják meg véleményüket, észrevételeiket, ezekkel az értekezleten foglalkozunk. Legjellemzőbb, hogy konkrét, újonnan megjelenő könyveket igé-

nyelnek, melyek beszerzésére kiemelt hangsúlyt fektetünk, dezideráta jegyzékben felvesszük kéréseiket, és a lehető legrövidebb időn belül törekszünk a kért dokumentumok beszerzésére, valamint a kölcsönözhetőségéről tájékoztatni az olvasót. Nagy örömünkre szolgál, hogy vannak olyan lelkes olvasóink, akik saját ötleteik megvalósítását intézményünkben képzelik el. Ilyen új kezdeményezés volt a 2020-ban alakuló Könyvklub, melynek a gondolatával már mi magunk is foglalkoztunk. Idei évben pedig egy másik olvasónk Társasjáték klubot szeretne alapítani, mely részleteinek kidolgozása már folyamatban van.

Rendezvényeinkről, programjainkról, változásokról a felhasználóinkat online valamint írott formában is tájékoztatjuk. A könyvtár honlapján, közösségi oldalain (Facebook, Instagram), online médiumok (duoinfomovar.hu, infomovar.hu, szigetkozelet.hu) folyamatosan tájékoztatjuk olvasóinkat a változásokról, programokról. Az érvényes tagsággal rendelkező olvasóink, valamint akik kértek hírlevelet, azoknak a HUNTÉKA integrált könyvtári rendszeren keresztül küldünk hírlevelet az aktualitásokról. Az idősebb korosztály képviselőit online úton nem biztos, hogy elérjük, így ők a nyomtatott sajtóból (Mosonvármegye havilap, LajtaPress hetilap, Kisalföld napilap), a helyi televízió képűjságja segítségével, valamint személyes kapcsolatok révén (szóban jelezik a kollégák), és plakátjainkról értesülhetnek könyvtárunk programjairól, változásokról.

Nyitvatartási időben és azon kívül is folyamatosan kapcsolatban maradunk a könyvtárhhasználókkal a közösségi oldalaink és az elektronikus postafiók segítségével.

Javítandó terület, hogy a rendezvényeink lebonyolítása után felmérjük az előadók és a rendezvényre ellátogatók elégedettségét.

5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Könyvtárunk számára fontos a partnerségi kapcsolatok ápolása. Szakmai kapcsolatban állunk a győri Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Térrel, bármilyen szakmai kérdésben fordulhatunk hozzájuk, részt veszünk az általuk szervezett szakmai továbbképzéseken, műhelynapokon. Az Országos Könyvtári Napok pályázatait évről-évre ők koordinálják, és teremtik meg ezek anyagi forrását, ezáltal látogatóinkat minél színvonalasabb rendezvények várják. Pályázati tevékenységünket is segítik, igény esetén szakvéleményt biztosítanak számunkra. Szakmai kapcsolatban állunk még vonzaskörzetünkben lévő Jánossomorjai Balassi Bálint Művelődési Ház és Könyvtárral, valamint fenntartónkkal, a Flesch Károly Nonprofit Kft-vel is természetesen jó kapcsolatot ápolunk, kommunikációs, pályázati és marketing erőforrásaikkal segítik intézményünk munkáját. Könyvtárunk intézményi és munkatársak szintjén is tagja a Magyar Könyvtárosok Egyesületének, a Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesületének, valamint az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek.

Figyelembe véve a munkatársak személyes igényeit és a kompetenciáit több kollégát delegálunk az egyesület által szervezett konferenciákra. A könyvtárhasználóink számára az Országos Dokumentumellátó Rendszer keretében biztosítjuk a könyvtárközi kölcsönzést. Az elmúlt évek beszámolóiból jól látható, hogy a kérések csökkentek, melyek azzal indokolhatóak, hogy sok szakirodalom már online is megtalálható, illetve könyvtárunk állományából sok olvasói kérést tudunk teljesíteni.

Több civil szervezettel működünk együtt a városban, mint például a Mosonmagyaróvári Városvédő Egyesülettel, akikkel együtt szervezzük meg az őszi időszakra az általános- és középiskolásoknak szóló vetélkedőt. A város összes közoktatási intézményével kapcsolatban vagyunk, könyvtárhasználati óráinkon rendszeresen részt vesznek a helyi bölcsődések, óvodások, iskolások, középiskolások is. Az iskolai közösségi szolgálat fogadására eddig 21 köznevelési intézménnyel kötöttünk megállapodást.

Fejlesztendő területek:

- partnerkapcsolatainkat hatékonyabb kiépítése és elmélyítése (kapcsolataink kiterjesztése a környező települések intézményeire is)

6. KRITÉRIUM: ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK

6.1 A könyvtárhasználók véleménye

Könyvtárunk már 2009 óta folytat felméréseket a használóival kapcsolatosan. 2016-tól vált ketté az elégedettségi felmérés és az igényfelmérés kérdőívezésének rendszere. Azóta az egyik évben használói elégedettségmérésben a másik évben pedig igényfelmérésben vesznek részt olvasóink.

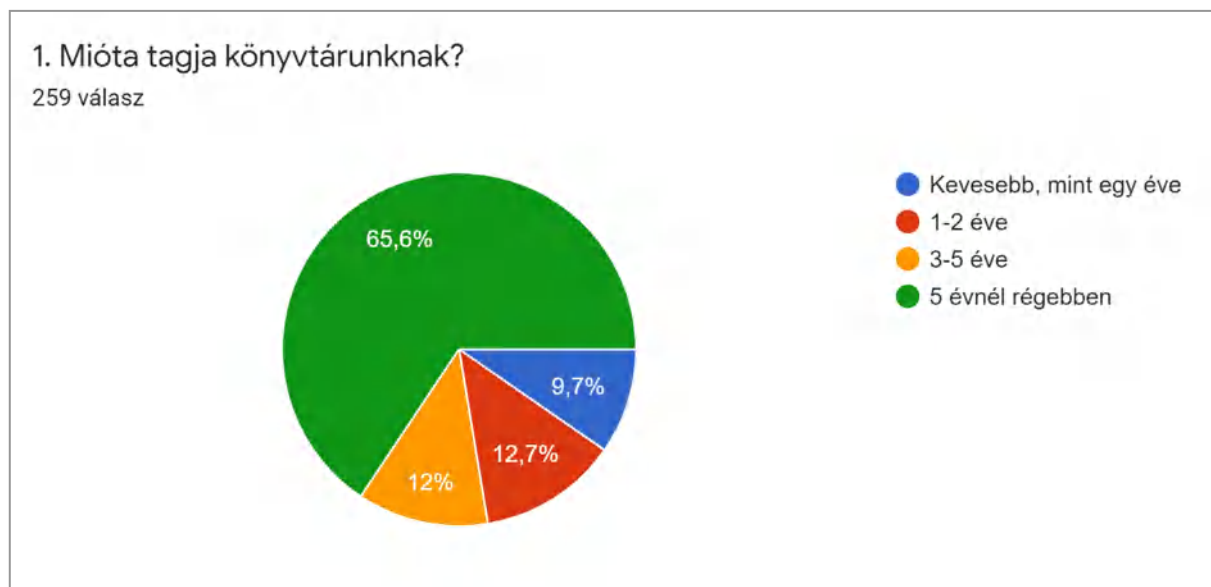
A felmérést 2019-ben tettük először interneten is elérhetővé, így négyszáznál több olvasó osztotta meg velünk észrevételeit. Ebben az évben még papír alapon is töltötték ki látogatónk kérdőívet, míg az online kérdéssor megválaszolására e-mailben és honlapunkon, valamint közösségi oldalainkon (Facebook, Instagram) kértük használóinkat. A kérdőívek kitöltése önkéntes és anonim.

A visszajelzések döntő többsége eleve az internetes felületen érkezett be. Az online formában végzett felmérések terjesztése, kitöltetése és kiértékelése is sokkal gyorsabb, valamint hatékonyabb, ezért azt ezt követő években már csak ezzel a módszerrel élünk. Fontos tényező számunkra, hogy ez a módszer környezettudatosági okokból kifolyólag is hatékony, hiszen így a felmérésekhez kapcsolódó papírfelhasználást a nullára csökkentettük.

A használói elégedettség és igényfelmérések eredményeit honlapunkon tettük közzé, melyek bármikor hozzáférhetőek.

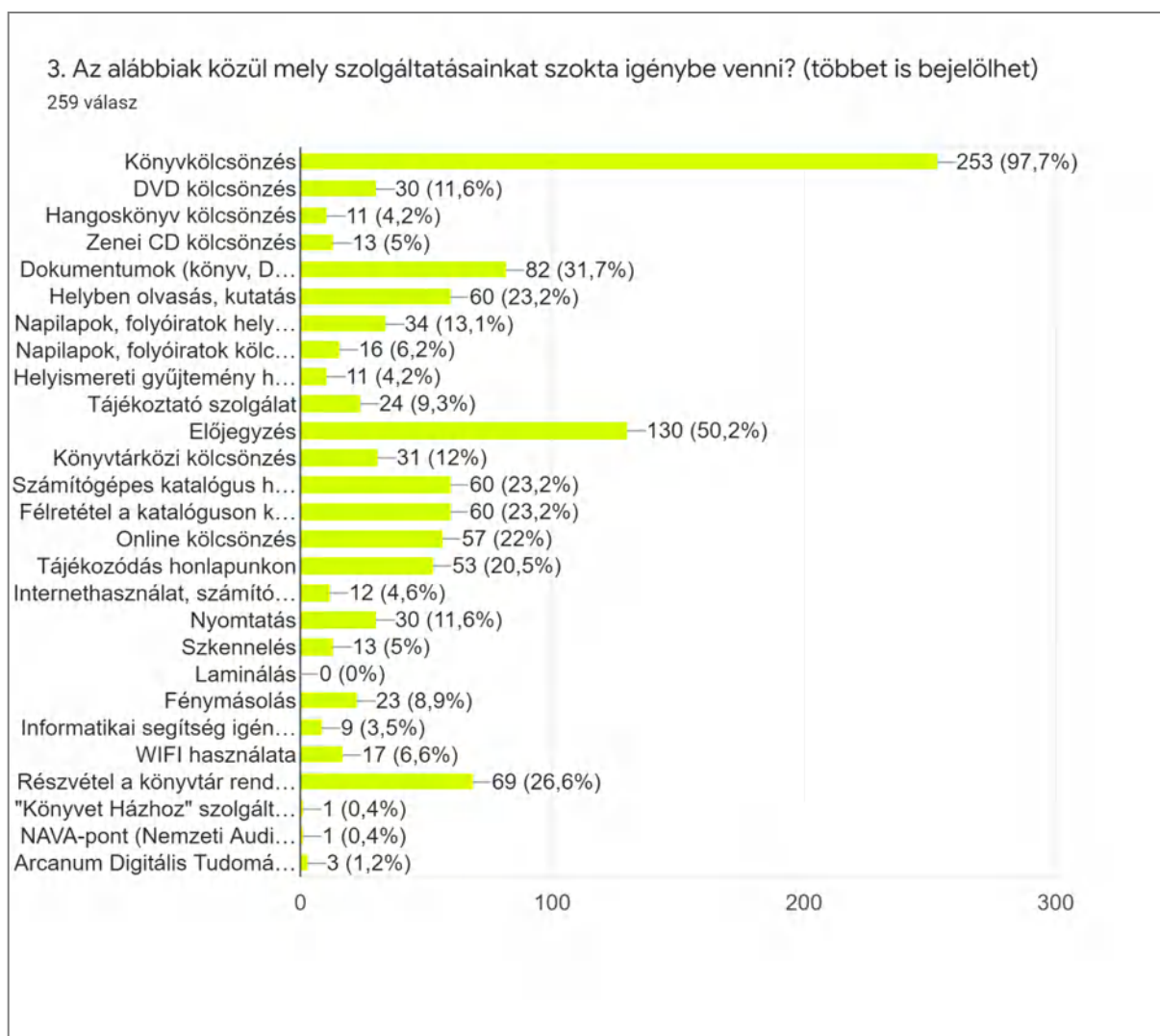
A legutóbbi (2021-es) használói elégedettségmérés néhány mutatója:

A könyvtári tagság alakulása



Az arányok hasonlóak maradtak az előző felmérésben (2019.) megállapítottakhoz, viszont az „1-2 éve” kategória megelőzte a „3-5 éve” csoportot, ez az új beiratkozók számának növekedésére utal az elmúlt két esztendőben. Továbbra is az 5 évnél régebben beiratkozott olvasók vannak döntő többségben.

Szolgáltatásokra vonatkozó eredmények

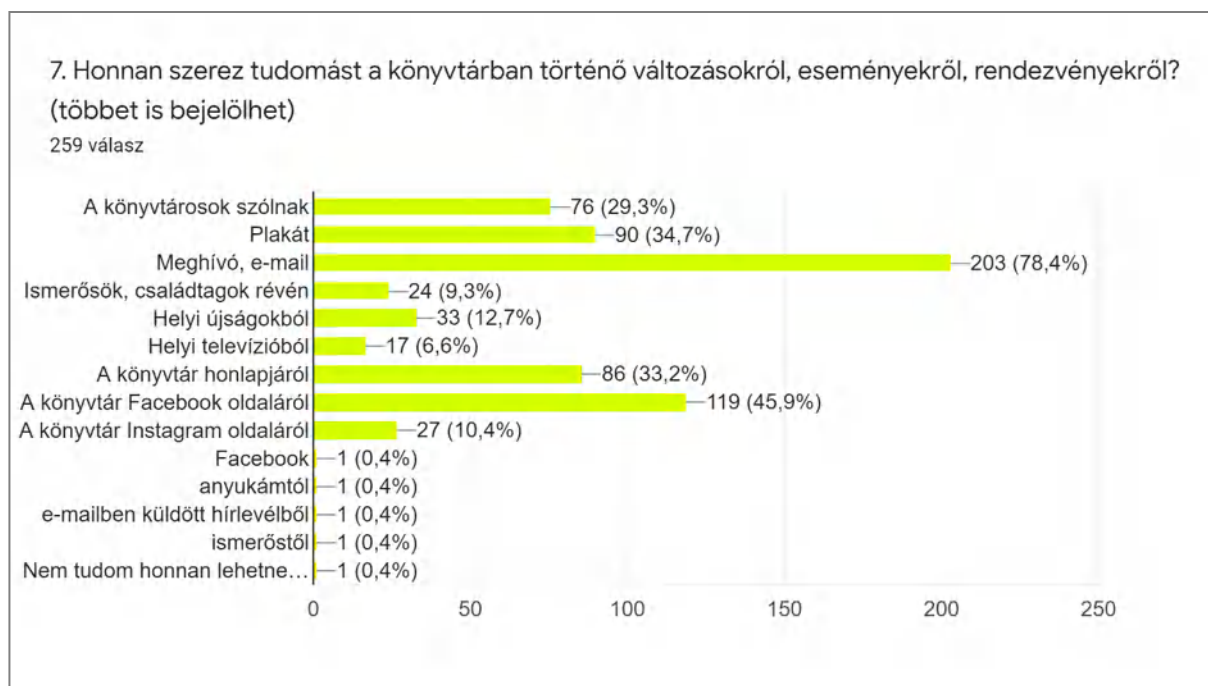


TOP 5 szolgáltatások alakulása 2019-2021

	Top 5 szolgáltatás 2019	Top 5 szolgáltatás 2021
1.	Könyvkölcsönzés	Könyvkölcsönzés
2.	Előjegyzés	Előjegyzés
3.	Dokumentumok hosszabbítása	Dokumentumok hosszabbítása
4.	Részvétel a könyvtár rendezvé- nyeinek	Részvétel a könyvtár rendezvényein
5.	Helyben olvasás, kutatás	Helyben olvasás, kutatás Számítógépes katalógus használata Félretétel a katalóguson keresztül

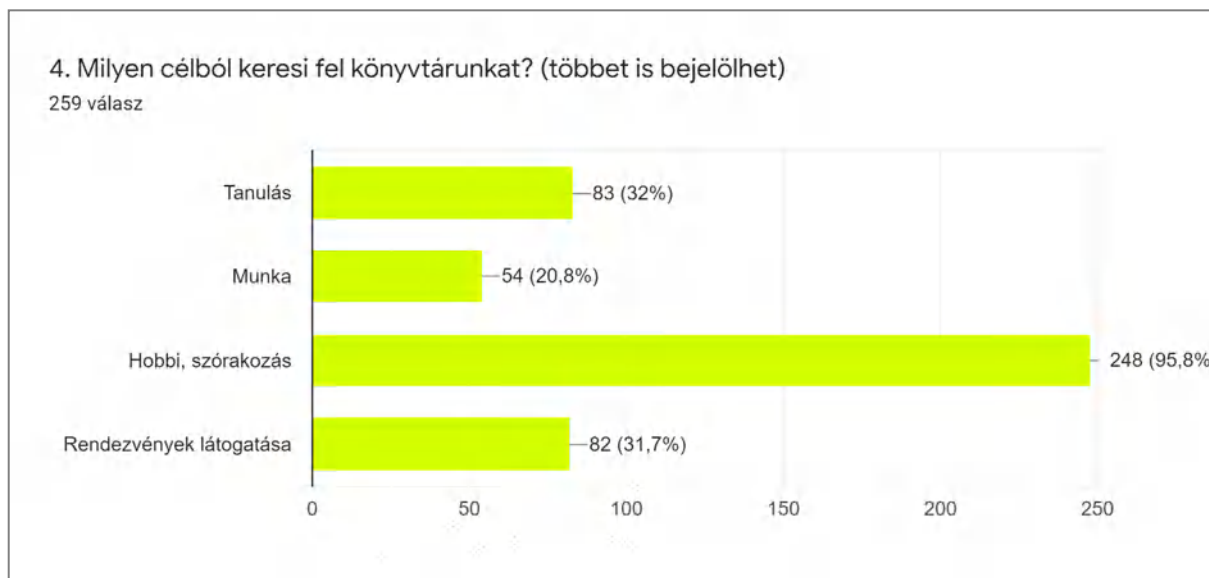
Az öt legnépszerűbb szolgáltatás az előző (2019-es) felméréshez képest nem változott, de az ötödik helyre holtversenyben odaért a *Számítógépes katalógus használata*, valamint a közelmúltban lehetővé vált *Féltrejel a katalóguson keresztül*, ez az online könyvtárhasználat népszerűségének növekedéséről tanúskodik. Látható, hogy a 2020-2021-es vírushelyzet miatti bezárások az Info-Pont forgalmát vetették vissza leginkább. Számottevő változás még az *Előjegyzés* szolgáltatást igénybe vevők számának közel 10 százalékos emelkedése.

A tájékozódás jellemző formái a könyvtári rendezvényekről, eseményekről



Ennél a kérdésnél nem változtak a választható opciók az előző felmérés (2019) óta. A plakátokról tájékozódók aránya (mely eddig a legmagasabb volt és a kettővel ezelőtti felmérésben is vezetett) nagyot zuhant, így meghaladta azt az e-mailes meghívót bejelölőket, továbbá a Facebook és Instagram oldalainkról informálódó olvasók száma egyaránt nőtt, tehát e téren is az online kommunikáció szerepének növekedése figyelhető meg.

Könyvtárhasználat célja



A rangsor ismét változatlan maradt az előző felméréshez (2019) képest. Toronymagasan vezet a *Hobbí, szórakozás* opció, második-harmadik helyen közel azonos számmal szerepel a *Tanulás* és a *Rendezvények látogatása*, míg negyedik maradt a *Munka*, csupán egy tizedes változással. Amint az a fenti adatokból látszik nem csupán könyvkölcsönző hely vagyunk, hanem közösségi tér is.

A használók elégedettségének mutatói:

	Értékelési szempont	Érték
1.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4,98
2.	Várakozási idő	4,93
3.	A könyvtár városon belüli elhelyezkedése	4,92
4.	Könyvtárosok felkészültsége	4,91
	A könyvtár megközelíthetősége	4,91
5.	Könyvtárosok segítőkészsége	4,89
	A könyvtár épületének belső állapota	4,89
6.	A könyvtári terek elrendezése	4,88
7.	A könyvtár online katalógusa	4,87
8.	Jelek és eligazító feliratok	4,86
	Olvasási körülmények, komfortosság	4,86
9.	Tájékoztatás a szolgáltatásokról	4,85

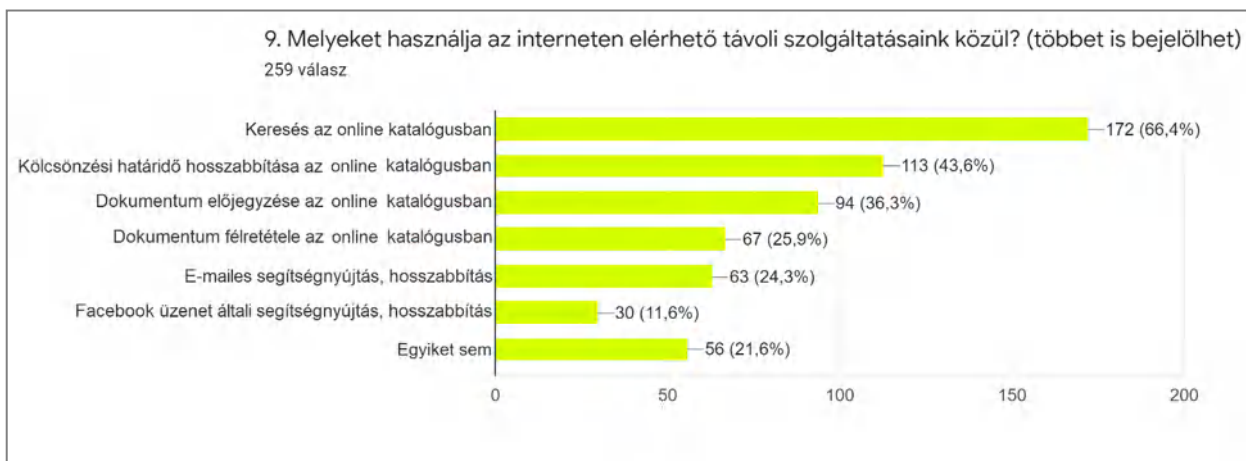
10.	Kölcsönzési határidő	4,8
	Számítógépes szolgáltatások (nyomtatás, szkennelés)	4,8
	Másolási szolgáltatás	4,8
11.	Akadálymentes bejutás	4,79
	Közösségi oldalaink tartalma	4,79
12.	Rendezvények, kiállítások	4,78
	WIFI használatának lehetősége	4,78
	Internetezés lehetősége	4,78
13.	A szolgáltatások ára	4,75
14.	Dokumentumválaszték (könyv, DVD, CD...)	4,74
	A rendelkezésre álló dokumentumok száma	4,74
15.	Saját laptop használatának lehetősége	4,72
	Honlapunk megjelenése	4,72
16.	Számítógépek száma	4,7
17.	Nyitvatartási idő	4,62
18.	A könyvtár épületének külső állapota	4,58
19.	A számítógépek minősége	4,57

Itt változatlanul 29 szempont mentén kértük ki látogatóink véleményét intézményünk külsínéről és belbecséről. Örvendetes, hogy a 29 értékelési szempont közel felénél, 14 esetben a 2009 óta vezetett felmérések legjobb számát kaptuk, tehát olvasóink összességében vett elégedettsége szignifikánsan nőtt.

Az első helyen megmaradt a könyvtár rendezettsége, tisztasága, mely olvasószolgálati munkatársaink és takarítónőink tevékenységét dicséri. A dokumentumválaszték és a rendelkezésre álló dokumentumok száma szintén jobb eredményeket hozott, a feldolgozó csoport munkáját is minősítve. Második ismét a várakozási idő, és a további sorrend sem változott számottevően.

Az elmúlt 1-2 évben lezajlott felújítási és korszerűsítési munkáknak köszönhetően jelentősen javult a könyvtár épülete belső állapotának megítélése. Továbbá az akadálymentes bejutás is jó pár helyet jött fel, hiszen modern, minden igényt kielégítő személylift került beszerelésre hozzánk, melynek köszönhetően immár minden idős és/vagy mozgásában korlátozott látogatónk feljuthat az emeleti olvasótérbe, hogy kedvére válogasson könyveink közül.

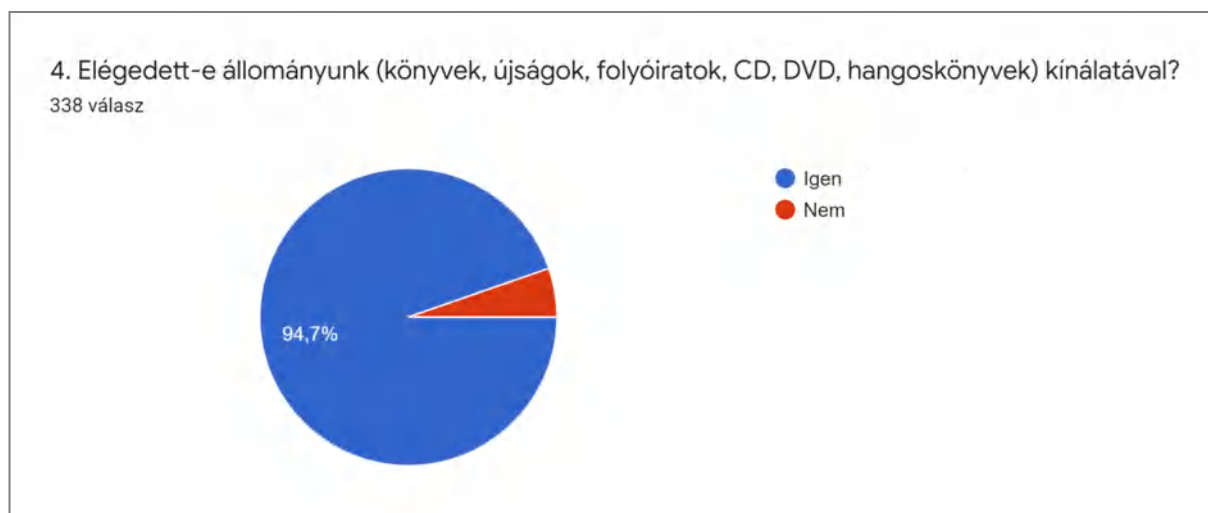
Online szolgáltatásaink igénybevételének megoszlása



Örömteli, hogy az összes opciót többen választották, mint az előző félmérés (2019) alkalmával. Az integrált könyvtári rendszerünk frissülése miatt a *Dokumentum előjegyzése* mellett már a *Dokumentum félretétele* lehetőség is szerepelt. Az egyik szolgáltatást sem használók aránya tovább csökkent, ez már a kettővel ezelőtti kérdőív óta folytatódó tendencia. Az online katalógusban keresők immár az olvasók kétharmadát teszik ki, míg az ebben a formában kölcsönzési határidőt hosszabbítók aránya is közelít az 50%-hoz.

A legutóbbi (2020-as) igényfelmérés néhány mutatója

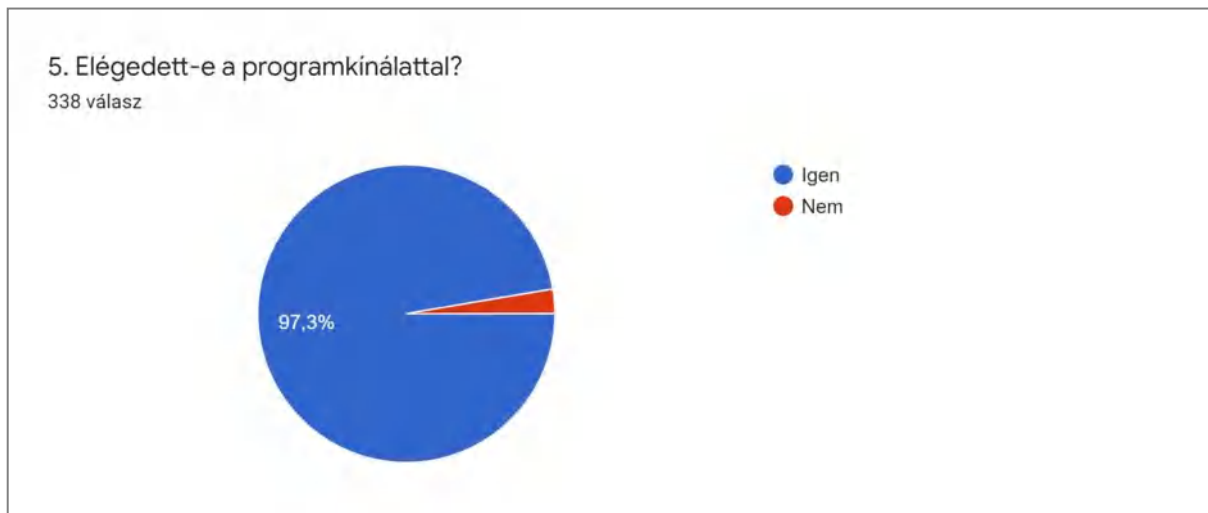
Az állománnyal kapcsolatos elégedettségi mutatók



Ennél a kérdésnél többen jelezték az idegen nyelvű könyvek, nyelvkönyvek választékának szükségességét, valamint felmerült az előfizetéses online folyóiratok közösségi használatának bevezetése, ahogy némely szakkönyvek számának gyarapítása is. Olyan szolgáltatást is

javasoltak viszont, amely már régóta működik könyvtárunkban, lásd kívánságfüzet (dezideráta) vezetése. Az eredmények tükrében az idegen nyelvű könyvek állományát azóta tudatosabban gyarapítjuk, illetve azóta előfizettünk az Arcanum ADT adatbázisára.

A programokkal kapcsolatos elégedettségi mutatók



Egy kevéssel itt is több kritikának adtak hangot olvasóink, de még mindig azok vannak túlnyomó többségben, akik elégedettek intézményünk programfelhozatalával.

A konkrét válaszoknál többször visszaköszönt az író-olvasó találkozók számának növelése, valamint felmerült az idősebb olvasókat érintő témák előtérbe helyezése is.

Ötletek a könyvtár kínálatában szereplő szolgáltatások bővítésére:

Milyen szolgáltatást venne igénybe, ami jelenleg nem szerepel a könyvtár kínálatában?

A jelenlegi felmérésben felmerült a könyvklub és a laminálás igénye, melyek időközben már meg is valósultak. Az A/3 méretű szkennelést még 2018-ban írták, azóta már ez a lehetőség is adott könyvtárunkban. Javasolták még a filmvetítést, ez testvérintézményünkben, a szomszédos Flesch Központban elérhető szolgáltatás. Az igényfelmérés során javasolták még a társasjátékok kölcsönzése szolgáltatást is, amelyet 2022 májusától tervezünk bevezetni. Az ehhez szükséges játékokat még 2021 végén beszereztük, a szolgáltatás elindítása folyamatban. Ezzel párhuzamosan 2022-ben társasjáték klub is alakul könyvtárunkban.

Fejlesztendő terület:

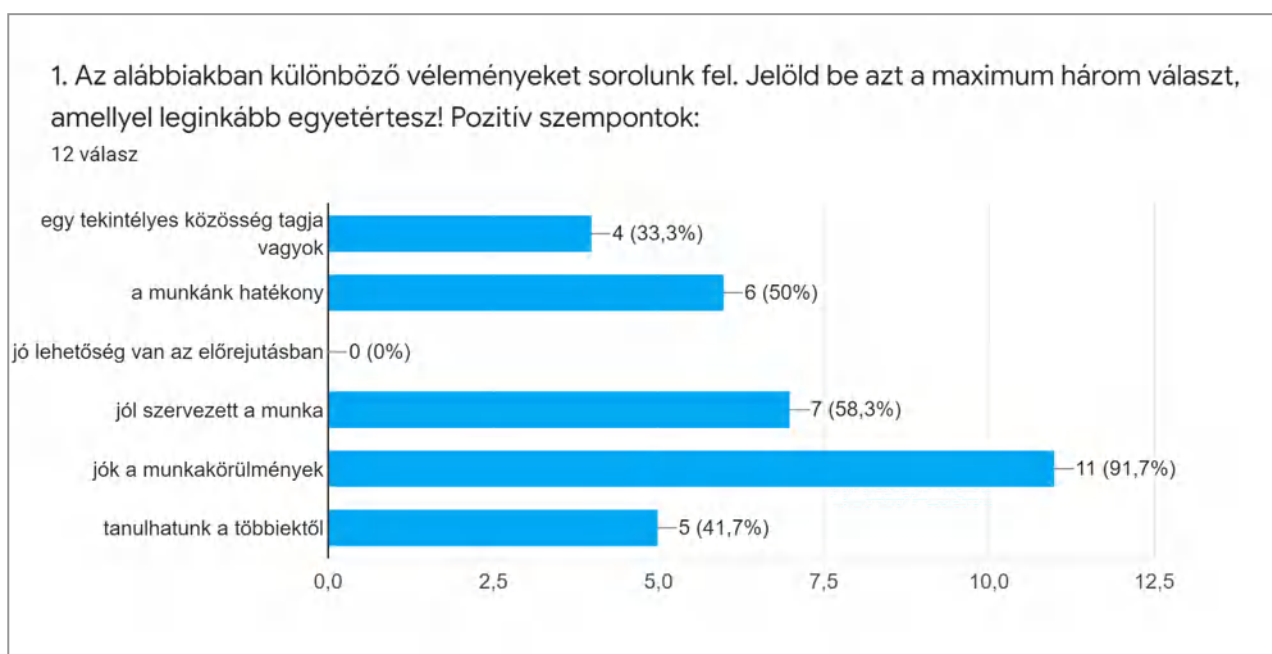
- Benchmarking és benchlearning elemzések készítése
- Teljesítményértékelések, teljesítménymutatók

7. KRITÉRIUM: MUNKATÁRSAKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

A könyvtárral, mint szervezettel kapcsolatos munkatársi vélemények általánosságban pozitívnak mondhatóak. 2019-ben több dolgozó nyugdíjazásával a könyvtár szervezete és a pozíciók, illetve a feladatok megoszlása nagymértékben megváltozott. A dolgozók közül vannak, akik már több mint harminc éve erősítik az intézmény munkatársi közösségét, ezzel egyidejűleg pedig folyamatosan frissült a dolgozói állomány. Jelenleg 1 kolléganő szülési szabadságon van, az ő helyettesítését szervezeti átalakítással és egy új kolléganő felvételével sikerült viszonylag gyorsan megoldanunk. Kollektívánkra az állandóság jellemző, a nyugdíjazások óta nem történt fluktuáció. A régi kollégák tapasztalata és tudása, valamint a fiatal kollégák újító szemlélete és dinamizmusa együttesen érvényesülnek, melyek által minél jobb és minőségibb szolgáltatásokat vagyunk képesek nyújtani az intézmény használóinak, partnereinek.

A munkatársak véleménye



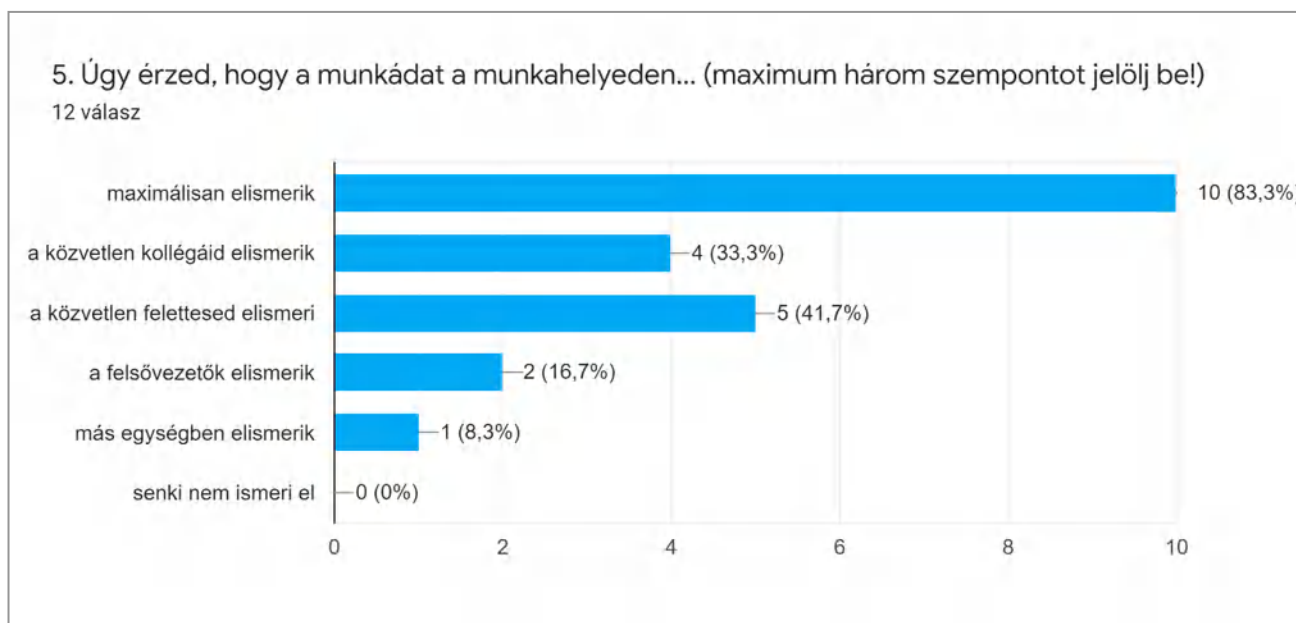
2022-ben végeztünk szervezeti kultúra felmérést, és belső kommunikáció elégedettségi vizsgálatot, melyben 12 kolléga vett részt. A felmérés során igyekeztünk széleskörűen megismerni a dolgozók elégedettségét. Az első kérdéscsoportjában jellemző magas értékek azt jelzik, hogy a kollégák tisztában vannak a könyvtár céljaival és megpróbálnak azokkal összhangban dolgozni. (Ld.: *Szervezeti kultúra mérése 2022, Belső kommunikáció*)

A munkatársak elégedettsége teljes mértékű a munkakörülményeket és a berendezést illetően is. A CLLD felújítás után új, esztétikus környezet és a naprakész IKT eszközök biztosítása, és a stabil költségvetés hatékonyabb munkavégzést tett lehetővé.

A munkakörülményeket tekintve, az energetikai felújítás után az épület minden tekintetben kielégíti a kollégák és a használók elvárásait egyaránt. Az állagmegőrzés folyamatosan jelen van a közösségnél ugyanúgy, mint az energiatakarékos és környezettudatos munkavégzés. A dolgozók elégedettek a munkaasztalokkal és ülőhelyekkel, a számítástechnikai eszközök és szoftverek minőségével. Mindezeket megfelelőnek érzik ahhoz, hogy munkájukat kellő intenzitással és hatékonysággal végezzék. A vizsgálatból kiderült, hogy a dolgozók nagyobb részét érdekli a könyvtárosi hivatás, hatékonynak, hasznosnak érzik munkájukat. Kisebb közösség lévén, vezetőnk szeretné elérni a munkafolyamatok közötti átjárhatóságot, a válaszokból kiderül, hogy ezen még dolgoznunk kell.

A válaszokból az is kitűnik, hogy a dolgozóink túlnyomó többsége úgy érzi, hogy maximálisan elismerik munkájukat. Minden alkalmazott sajátjának tekinti a könyvtár céljait, elhivatott a szakma iránt, ismerik a könyvtár küldetését és terveit, vezetőtől és a kollégáktól elegendő bátorítást, támogatást és felhatalmazást kapnak.

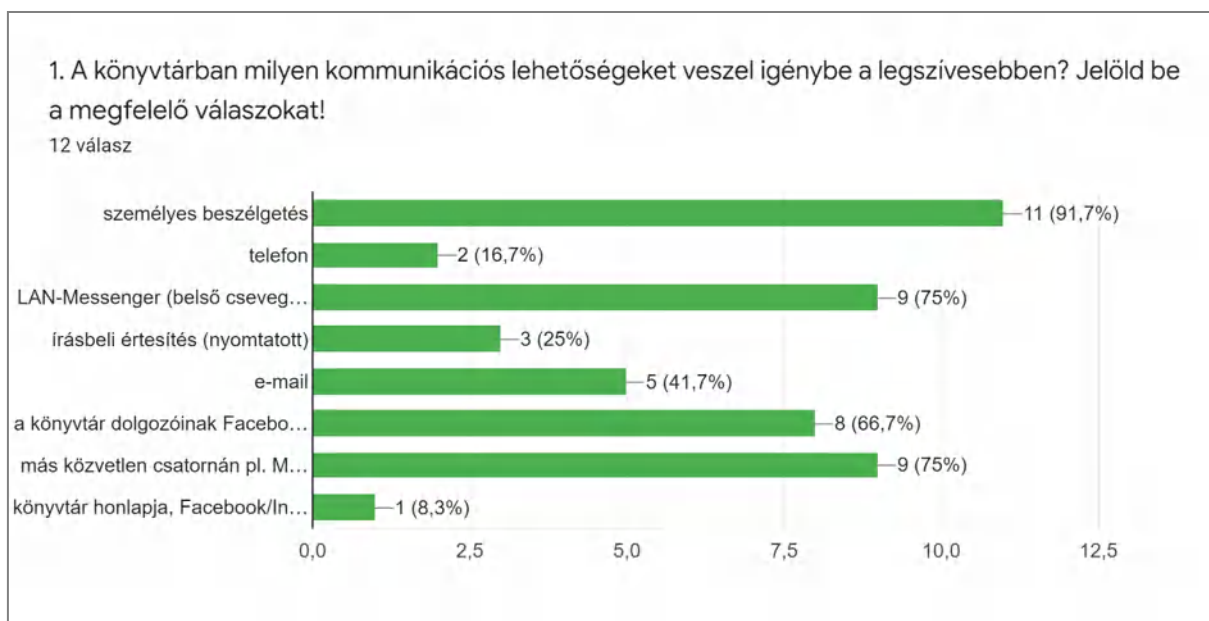
A munkatársak véleménye



Elsőbbségként van jelen a munkavégzésünk során a használók igényeinek kielégítése és a megfelelő kommunikáció. A könyvtár belső kommunikációja folyamatosan biztosított, több lehetőség is rendelkezésünkre áll, amellyel élnek is kollégáink. Ez megállapítható a belső kommunikáció elégedettségi vizsgálatból is. A válaszokból kitűnik, hogy közösségünk a sze-

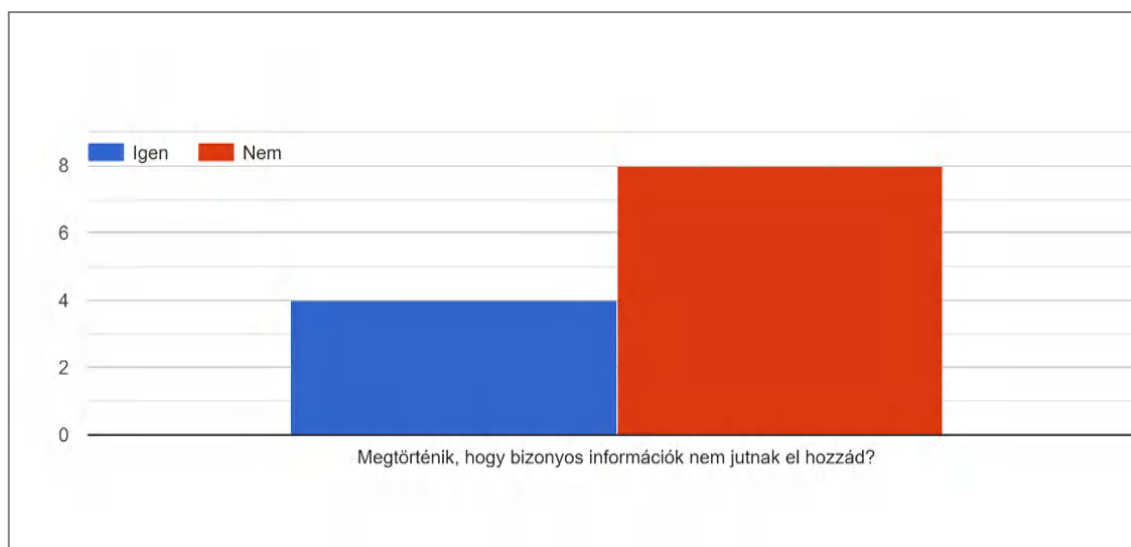
mélyes konzultációt részesíti előnyben, de a belső hálózaton történő társalgás és a közösségi oldalon történő információ megosztás is jellemző ránk.

A belső kommunikáció alakulása



A vezetőségünk igyekszik minél nagyobb hangsúlyt fektetni az intézményen belüli jó kommunikációra, a válaszokból kitűnik, hogy ezen a téren még mindig van hova fejlődünk. Ennek javítása érdekében a *Belső és külső kommunikációs tervünkben* részletesen meghatároztuk a belső kommunikáció általunk alkalmazott szóbeli, illetve írásbeli formáit, hiszen a sikeresen működő belső kommunikáció rendkívül fontos a zökkenőmentes munkavégzés szempontjából.

A belső kommunikáció alakulása



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

A vezetés a korábbi hagyományokhoz hasonlóan évente többször szervez csapatépítő programokat a kollégáknak, munkaidőben, amely a kollégák jutalmazási és motivációs rendszerének része. Ezen programok közé még a járvány előtti időszakban kirándulások is tartoztak, de azóta is igyekszünk évente többször ilyen alkalmakat biztosítani a kollégáknak. (pl. Duna-parti piknik, ebéd és vetélkedő a Báger-tónál, kiállítások látogatása, mikulás ünnepség, farsangi tombola stb.).

A munkatársak véleménye



Szeretünk csapatban dolgozni, egymás kompetenciáit ismerve nagyon gyorsan kialakulnak a különböző projekcsoportok. A munkatársak motiváltságát is mutatja, hogy minden terület új feladatainak elvégzésére is mindig van jelentkező és szívesen végzünk olyan feladatokat, amik nem kifejezetten a munkánkhoz kapcsolódnak. A munkatársi és a szervezeti kultúra felmérést minden szakmai dolgozónk kitöltötte.

Fejlesztendő terület:

- Hatékony jutalmazási rendszer kiépítése
- Belső kommunikáció javítása
- Személyes megbeszélések, rögtönzött ötletek írásba foglalása
- Partneri elégedettségmérések kiterjesztése

8. KRITÉRIUM: TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

A Huszár Gál Városi Könyvtár belső és külső kommunikációja és a szakmai feladatok elvégzése során kiemelt figyelmet fordít az esélyegyenlőségi elvek és a környezeti fenntarthatóság alkalmazására. A mindennapokban a Magyar Könyvtárosok Etikai Kódexének vezérelei alapján zajlik a munka. Rendelkezésre állnak a minőségbiztosításhoz szükséges alapküldokumentumok. (ld.: *Minőségpolitikai nyilatkozat, Panaszkezelési szabályzat, Esélyegyenlőségi terv, Folyamatleírások, Szolgáltatás leírások*)

Stratégiai tervünkben kiemelt, kulcsfontosságú területnek jelöltük meg a környezettudatosságra, fenntarthatóságra irányuló működést.

2019-ben TOP-os pályázat keretében energetikai felújítás történt. Ennek keretében sor került a könyvtár nyílászáróinak teljes cseréjére, a világítás és a hőközpont, valamint a radiátorok modernizálására, a tető szigetelésére, és napelemek telepítésére. A napenergia hasznosítása intézményünk teljes energiaigényét lefedi. Az energetikai projekttel párhuzamosan az épület teljes akadálymentesítése is megvalósult: személyfelvonót és akadálymentes mosdót alakítottak ki. A végbement változások létfontosságúak voltak az intézmény, valamint az olvasók komfortérzetének biztosítása szempontjából is.

Évek óta szelektíven gyűjtjük a hulladékot, külön elemgyűjtő dobozt helyeztünk el látogatói terünkben, a veszélyes hulladékot (főként az selejtezett videokazettákat, CD, DVD lemezeket) külön eljuttatjuk a gyűjtőhelyre, rengeteg szobanövényel vesszük körbe magunkat (amelynek nagy része olvasói felajánlás), lehetőség szerint újrahasznosított papírt használunk. Fokozottan figyelünk az épületben az energiatakarékosságra. Kollégáink rendszeresen részt vesznek a városi szemétszedési „TeSzedd!” akcióban, illetve a fenntartók által szervezett „Gurul a Város” kerékpáros túrában is.

Könyvtárunk lehetőséget biztosít idős, beteg, mozgásukban korlátozott olvasói számára is a dokumentumokhoz való hozzáférést, a *Könyvet házhoz* szolgáltatásunk keretében.

A segítő szándékú szolgáltatás egyben költséghatékony is, hiszen a házhoz szállított könyvek kiszállítása a város területén belül kerékpárral, vagy gyalogosan történik.

Rendezvényeinkről való tájékoztatás hírlevél/honlap/közösségi média felületek formájában történik, a meghívóink elektronikusan jutnak el vendégeinkhez, ezáltal is csökkentve a papírfelhasználást.

A jövőben szeretnénk kialakítani egy „Zöld zúgot” a látogatói terünkben, ahol a környezetvédelemmel, környezettudatossággal, kapcsolatos könyveket helyeznénk el. Szakiro-

dalmi állományunk növelésénél fokozottan törekszünk a zöld témájú könyvek beszerzésére. Az online felületeinken (Facebook, Instagram) a Víz napja, a Föld napja, az Állatok világnapja, a Madarak, fák napja alkalmából mindig osztunk meg érdekességeket követőinkkel. Könyvtárunk dolgozói elkötelezett állatbarátok. Olvasóinknak megengedjük, hogy kedvencükkel együtt lépjenek be a könyvtárba. Ezt szeretnénk hivatalos formába is önteni, ezért a „*Kutyabarát hely*” tanúsító védjegy igénylése, megvalósítása már folyamatban van.

A környezettudatosság mellett nagyon fontosnak tartjuk az esélyegyenlőség biztosítását. Nemcsak feladatunk, hanem erkölcsi kötelességünk is a fogyatékkal élők segítése és felkarolása. Fontos számukra a biztonságos, akadálymentes környezet. A 2019-es energetikai felújítás előtt a legnagyobb kihívás a lépcső leküzdése volt, mivel az emeleten működik a könyvtár könyvkölcsönző tere. Ma már ez nem jelent problémát, hiszen a modernizálás során az épületet akadálymentesítették, mozgáskorlátozott mosdóval látták el, és egy személyfelvonót is kapott, így egyre több mozgáskorlátozott tudja igénybe venni szolgáltatásainkat. A vakokat és gyengénlátókat olvasógép, nagyítók, nagybetűs perifériával ellátott számítógép, és vezető sáv is segíti.

Az elmúlt évek tapasztalatai azt mutatják, hogy az új beiratkozók között nagy számban választják könyvtárunkat a kisgyermekes családok is, a szülők szívesen váltanak baba vagy kölyökolvasójegyet gyermekeiknek. Ez azért rendkívül fontos, mert akik babaként vagy pici gyermekként már könyvtári tagsággal rendelkeznek esetleg, részt vesznek gyermekeknek szóló könyvtári programokon, rendezvényeken, azok a későbbiekben – általános, középiskolai, illetve egyetemi tanulmányaik során – is nagy valószínűséggel látogatni fogják majd intézményünket, idővel pedig maguk is aktív használókká válnak.

A személyfelvonó kialakítása nem csak a mozgásukban korlátozottak számára könnyíti meg az emeleti térbe való feljutást, hanem a babakocsival érkező édesanyák, családok számára is nagy segítséget jelent. 2020-ban a Flesch Nonprofit Kft-vel együtt elnyertük a Családbarát Szolgáltató Hely bronz fokozatának minősítését.

A portán „babakocsiparkoló” helyet alakítottunk ki, valamint a kismamák és a kisgyermekkel érkezők elsőbbséget élveznek. A földszinti *baba-mama szobánkban* lehetőséget biztosítunk a zavartalan szoptatásra, pelenkázásra (az emeleten kialakított pelenkázó mellett).

Városunkban és vonzáskörzetében több nyugdíjas klub és egyesület is működik, rajtuk keresztül tudjuk megmozgatni ezt az idősebb korosztályt. Van egy törzsközönségünk, akik rendszeresen látogatják intézményünket, kölcsönöznek, részt vesznek rendezvényeinken. Főként a nyugdíjas korosztály a célcsoportja, annak 20 órás számítógépes tanfolyamnak, ame-

lyet immáron 15 éve tartunk. Ezeken a tanfolyamokon a résztvevők megismerkednek az számítógéppel, az internet világával, valamint új technikai eszközökkel is.

A hosszú évek óta folyó, az informatika alapismereteit és az internet használatát oktató 20 órás tanfolyamaink népszerűsége még mindig töretlen az ezüstgeneráció körében. Az internethasználói tanfolyam óráit három kolléga tartja.

A digitális írástudás, az internetes tájékozódás és a mindennapokat megkönnyítő internethasználat mellett a tanfolyam szociális funkciót is betölt a résztvevők számára.

Az internethasználói tanfolyamok alakulása 2012-2021



*2019-ben TOP-os energetikai korszerűsítés ment végbe az intézményben, ami miatt könyvtárunk 2019. július 29-től 2020. január 9-ig zárva tartott. Ez idő alatt az olvasók nem tudták igénybe venni a szolgáltatásokat..

**A járványhelyzet adta korlátozások értelmében a könyvtárban 2020.03.13-06.21. között illetve 2020.11.11-12.15. között látogatási tilalom volt érvényben. 2020.12.16-tól a 2021-ben kezdődő felújítási munkálatok előkészítése miatt az összes szolgáltatás leállt, az intézmény zárva volt.

***A járványhelyzet adta korlátozások és a korszerűsítés időszaka alatt a könyvtár 2021.01.01-05.24-ig zárva tartott. Az intézmény a számottevő korszerűsítés után 2021. május 25-én nyitotta meg újra kapuit látogatói előtt.

Intézményünk továbbra is részt vesz a nyári Flesch tábor lebonyolításában, és a Család- és Gyermekjóléti Központ által szervezett táborokban is. Ennek keretében hátrányos helyzetben lévő gyerekeknek könyvtárhasználati órákat tartunk, Papírszínház meséket hallgathatnak meg a gyerekek, valamint a földszinti Info-Ponton animációs filmeket nézhetnek.

A „Szertelen Ifjúság” napján több előadásnak is helyet biztosítunk könyvtárunk előadótermében. Ezen a DrogPont által szervezett rendezvényen a középiskolás korosztály kerül előtérbe, legfőbb cél a prevenció.

A példákból is látszik, hogy könyvtárunk igyekszik minden célcsoport és korosztály igényeit figyelembe venni.

Könyvtárunk 2013-ban csatlakozott a közösségi szolgálat rendszeréhez, és vált fogadó intézménnyé. Intézményünk azokat a diákokat tudja fogadni, akiknek az iskolája együttműködési megállapodást köt könyvtárunkkal. Jelenleg 21 középiskolával van megállapodásunk. Igyekszünk bevonni a diákokat a mindennapi munkánkba.

A világvilág idején a zárva tartás miatt nem tudtuk személyesen fogadni a diákokat, ezért online formában – könyvajánlók, filmajánlók stb. írásával – is teljesíthették a kötelező közösségi szolgálat óraszámait. A legjobban sikerült írásokat könyvtárunk blogjában megjelentetjük.

Ez az online lehetőség azóta is adott a diákok számára a személyes közösségi szolgálat teljesítése mellett.

Most töltöd az ISKOLAI KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLATOD?

Szükséged van **MÉG ÓRÁKRA?**

ÍRJ AJÁNLÓT könyvtárunknak, amellyel **AKÁR 15 ÓRÁT** is szerezhetsz!

Ha olvastál egy szuper könyvet, láttál egy jó filmet, vagy ráfügtél egy sorozatra, akkor nincs más dolgod, mint leírni a véleményed róla!

A téma lehet könyvek, filmek, sorozatok mellett pl. zene, weboldal vagy bármi, amiről szívesen megosztanád gondolataidat.

AJÁNLÓD MEGÍRÁSA ELŐTT TEKINTSD MEG EDDIGI BEJEGYZÉSEINKET A HUSZARGALVAROSIKONYVTAR.BLOGSPOT.COM CÍMENI FONTOS, HOGY A SZÖVEG **SAJÁT SZELLEMI TERMÉK** LEGYENI AZ ÍRÁSOD SZÓKÖZÖKKEL EGYÜTT MIN. 1500 MAX. 5000 KARAKTERT TARTALMAZZON! A SZÖVEGHEZ KÜLDHETSZ KÉPEKET, VAGY AKÁR RÁNK IS BÍZHATOD A KÉPVÁLASZTÁST. JELENTKEZÉSED ÉS A KÉSZ AJÁNLÓT A HUSZARGALKONYVTAR@GMAIL.COM-RA VÁRJUK. MUNKATÁRSAINK FOJJÁK ELBÍRÁLNI, HOGY A BEKÜLDÖTT ÍRÁSODÉRT CSERÉBE HÁNY ÓRÁT IGAZOLUNK LE A KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLATBÓL, SŐT A LEGJOBB ALKOTÁSOKAT A KÖNYVTÁR BLOGJÁN IS KÖZZETESSZÜK!

HUSZÁR GÁL VÁROSI KÖNYVTÁR
Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16. | www.hgkmoavar.hu

KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLAT

Iskolai Közösségi Szolgálat

KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLATOT VÉGZŐ DIÁKOK INTÉZMÉNYÜNKBEN

2019
- 10 intézmény
- 18 diák
- 251 óra

2020
- 8 intézmény
- 21 diák
- 439 óra*

2021
- 14 intézmény
- 52 diák
- 669 óra*

* online közösségi szolgálat lehetősége is adott volt

Huszár Gál Városi Könyvtár
Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16.
www.hgkmoavar.hu

f i e

Vendégszerzői írások a blogon: kiemelten fontos számunkra, hogy használóink aktívan, tevékenyen, valódi partnerként tudjanak részt venni könyvtárunk életében, működésében. A járványügyi korlátozások időszakában tettük közzé „*Vendégszerző kerestetik!*” felhívásunkat a közösségi média felületeinken, valamint a helyi sajtóban, hogy ez által is aktívan kapcsolatban maradhassunk meglévő használóinkkal, valamint, hogy új potenciális olvasókat tudjunk elérni és megszólítani ezáltal is ebben a sok szempontból rendhagyó időszakban. Bevezettük a vendégszerzői írások saját könyvtári blogunkon való közzétételét az alábbi mottóval: „*Alkossunk együtt, egymásnak!*”. Felhívásunk célja az volt, hogy olvasóink is bekapcsolódhassanak az egyik meghatározó közösségi média felületünk, a *Találkozzunk a könyvtárban!* blog szerkesztésébe: megoszthassák gondolataikat aktuális olvasmányélményeikkel, filmélményeikkel, zenéikkel, játékkal, hasznos weboldallal kapcsolatban.

FELHÍVÁS

**LEGYÉL TE IS
BLOGUNK SZERZŐJE!**

KÖNYVTÁRUNK BLOGJÁBA VENDÉGSZERZŐK ÍRÁSAIT VÁRJUK!

OLVASTÁL EGY JÓ KÖNYVET? LÁTTÁL EGY JÓ FILMET VAGY
RÁFÜGGTÉL EGY SZOROZATRA, AMELYET AJÁNLANÁL
MÁSOKNAK? A TÉMA LEHET A KÖNYVEK ÉS A FILMEK
MELLETT PL. ZENE, WEBOLDAL VAGY BÁRMI, AMI
HASZNOS/SZÓRAKOZTATÓ/SZUPER ÉS, AMIT
SZÍVESEN MEGOSZTANÁL MÁSOKKAL!

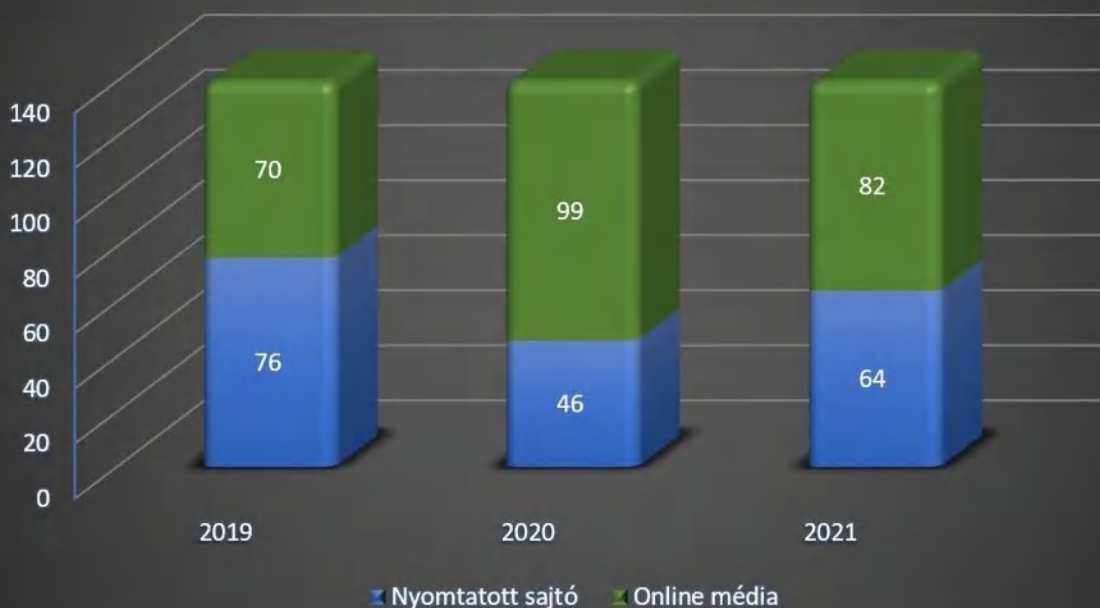
AJÁNLÓD ÍRÁSA ELŐTT TEKINTSD MEG EDDIGI BEJEGYZÉSEINKET
A HUSZARGALVAROSIKONYVTAR.BLOGSPOT.COM CÍMEN!
A SZÖVEG LEGYEN MIN. 1300 MAX. 5000 KARAKTER
(SZÓKÖZÖKKEL EGYÜTT). ÍRÁSODHOZ KÜLDHETSZ KÉPET IS,
VAGY AKÁR RÁNK IS BÍZHATOD A KÉPVÁLASZTÁST.
KÉSZ AJÁNLÓDAT
A HUSZARGALKONYVTAR@GMAIL.COM
CÍMRE VÁRJUK!

**ITT AZ IDŐ, HOGY TOLLAT BILLENTYÜZETET RAGADJ ÉS ÍRJ!
GYERE ÉS ALKOSSUNK EGYÜTT, EGYMÁSNAK!**

HUSZÁR GÁL VÁROSI KÖNYVTÁR
Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16. | www.hgkmoavar.hu

A könyvtár számára kiemelt fontosságú a több felületen történő médiajelenlét. Ezeket a megjelenéseket, illetve az ezekkel kapcsolatos reakciókat (pl. FB-on megosztott cikk, vagy TV felvétel által kiváltott reagálások) figyeli az intézmény, s reagál is rá. Könyvtárunk működésével, programjaival kapcsolatban csak pozitív megjelenések születtek, nyomtatott sajtóban, rádióban, televízióban, online. (ld. *mediamegjelenések*)

Médiamegjelenéseink



9. KRITÉRIUM: KULCSFONTOSSÁGÚ EREDMÉNYEK

9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

A könyvtár 2019-es vezetőváltása és szervezeti átalakulása után következő évek mind teli voltak kihívásokkal és rendkívüli helyzetekkel könyvtárunk és dolgozói számára. 2019 nyarán megkezdődött egy nagy volumenű energetikai felújítás, melynek során 2019. július 29-2020.01.10-ig könyvtárunk zárva tartott. A könyvtár dolgozói ebben az időszakban is végig az épületben tartózkodtak, akik nem csupán „elszenvedői” voltak ennek az átalakításnak, hanem saját szakmájukban aktív résztvevői is. Előkészítették a munkaterületet a szakemberek részére, dokumentálták a munkafolyamatokat és emellett természetesen könyvtári háttérmunkát is végeztek. Ebben az időszakban is fontos volt számunkra az olvasóinkkal való kapcsolattartás, könyvtárunk a virtuális térben továbbra is működött, hogy használóinkkal való kapcsolatunk ne szakadjon meg és velük közösen „vészeljük át” ezt az időszakot.

A 2020. januári ünnepélyes újrainytás után ismét belevetettük magunkat a szakmai munkába, örömmel vettük tudomásul, hogy olvasóink visszatértek. Az olvasók hűségét a nyitás után két hétig, ingyenes beiratkozással háláltuk meg.

Ezt a rövid időszakot aztán 2020. március 11-től a covid világjárvány és az azzal kapcsolatos lezárások törték meg. Az olvasómentes időszakban háttérmunkát végeztünk: adatbá-

zis karbantartás, adatbevitel, analitikus feltárás, online jelenlét fokozása, saját tartalmak gyártása a közösségi média felületekre, könyvajánlók írása a könyvtár blogjára. A bezárás időszakát kihasználva lezajlott könyvtárunkban a nyolcévente esedékes állományellenőrzés is, amelyben minden kolléga részt vett.

A járványhelyzet indukálta kihívásokra gyorsan reagáltunk. A korlátozások idejére az országban szinte elsőként (2020. május 4-től június 21-ig) vezettük be „online kölcsönzés” szolgáltatást (előre telefonon, e-mailen, OPAC-on keresztül megrendelt dokumentumok átadása a bejáratnál meghatározott időpontban). Ezt az új szolgáltatást a látogatási tilalom feloldásáig működtettük.

**Felhívás az online kölcsönzés szolgáltatásra,
és az első online kölcsönzési időszak (2020. május 4 – június 21.) eredményei:**

FELHÍVÁS

KÖLCSÖNÖZZÖN „ONLINE”!

A JÁRVÁNYHELYZETRE VALÓ TEKINTETTEL MÁJUS 4-TŐL RENDKÍVÜLI SZOLGÁLTATÁSSAL VÁRJUK OLVASÓINKAT

A KÖLCSÖNÖZNI KÍVÁNT DOKUMENTUMOK (KÖNYV, DVD, CD, HANGSKÖNYV) LISTÁJÁT KÜLDJE EL NEKÜNK E-MAILBEN/FACEBOOK MESSEGEREN (VAGY HÍVJON MINKET TELEFONON)

IDŐPONT EGYEZTETÉSE UTÁN A KÖNYVTÁR BEJÁRATÁNÁL A HIGIÉNIAI FELTÉTELEKET BETARTVA ÁTADJUK ÖNNEK A KÉRT DOKUMENTUMOKAT.

FONTOS TUDNIVALÓK A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATBAN:

- BEIRATKOZOTT OLVASÓK SZÁMÁRA
- JAVASOLJUK, HOGY A KÉRÉS ELŐTT TÁJÉKOZÓDJANAK ONLINE KATALÓGUSUNKBÓL AZ ALÁBBI CÍMEN: [HTTPS://HGK.OPAC3.MONGUZ.HU](https://hgk.opac3.monguz.hu)
- KIZÁRÓLAG ELŐZETES IDŐPONT EGYEZTETÉS UTÁN: HOGY KERÜLJÜK A TÖMEGES JELENLÉTET
- DOKUMENTUMOK VISSZAHOZÁSA IS LEHETSÉGES (AMELYEKET FERTŐTLENÍTENI FOGUNK)
- ÁTADÁSKOR KOLLÉGÁINK MASZKOT ÉS KESZTYŰT VISELNEK, KÉRJÜK ÖN IS TEGYEN ÍGY!

TOVÁBBI RÉSZLETEK & ELÉRHETŐSÉGEINK:
E-MAIL: HGKMOVAR@HGKMOVAR.HU
TELEFON: +36 96/555-563
MESSENGER: [FACEBOOK.COM/HGKMOVAR](https://www.facebook.com/hgkmoavar)

HUSZÁR GÁL VÁROSI KÖNYVTÁR
Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16. | www.hgkmoavar.hu

KÖNYVTÁR SZÁMOKBAN
Néhány statisztikai adat a veszélyhelyzet idejéről

KÖLCSÖNÖZT DOKUMENTUMOK SZÁMA
2100 DB

ONLINE KÖLCSÖNZÉS
7 HÉTEN ÁT

OLVASÓK SZÁMA
300 FŐ

MEGHOSSZABBÍTOTT DOKUMENTUM
4900 DB

FÉLRETÉTELI KÉRÉSEK SZÁMA AZ OPAC-BÓL
400 DB

KOMMUNIKÁCIÓ
~45 KÉRÉS messengeren
<100 KÉRÉS e-mail-ben

ÚJ BEJEGYZÉS A BLOGON
15

PAPÍRSZÍNHÁZ-MESE
9

MÉDIAMEGJELENÉSEK
Cikk az írott sajtóban
Online megjelenés az internetes médiában és a Városi TV-ben: 20

Huszár Gál Városi Könyvtár
Mosonmagyaróvár, Erkel F. u. 16.
www.hgkmoavar.hu

powered by **PIKTOCHART**

Később az újabb járványügyi intézkedések bevezetésének alkalmával 2020. november 11-től ismét életbe léptettük az „online kölcsönzés” gyakorlatát, immáron több tapasztalattal.

Az alábbi infografikán látható szám adatok mutatják, hogy olvasóink körében rendkívül népszerű volt ez a szolgáltatás, illetve azt is, hogy ebben az időszakban a megengedett kölcsönzési limitnél több dokumentumot is kikölcsönöztek olvasóink, hiszen egy újabb felújítási időszak volt kilátásban, amely alatt ez a szolgáltatás is szünetelt. Ezáltal biztosítottuk olvasóink számára a dokumentumokat, az ezt követő bezárás időszakára is.



2020 végén ismét egy felújítást kezdtünk előkészíteni. Mosonmagyaróvár Város Önkormányzata szervezésében a „Kulturális és közösségi terek infrastrukturális fejlesztése és helyi közösségszervezés a város helyi fejlesztési stratégiájához kapcsolódva” című pályázat keretében ismét egy korszerűsítésben lehetett része könyvtárunknak. Az említett pályázatból burkolat és a polcrendszer cseréje valósult meg, valamint az emeleten található látogatói mosdók teljes körű felújítására, illetve az emeleti szint és lépcsőház festésére is sor került.

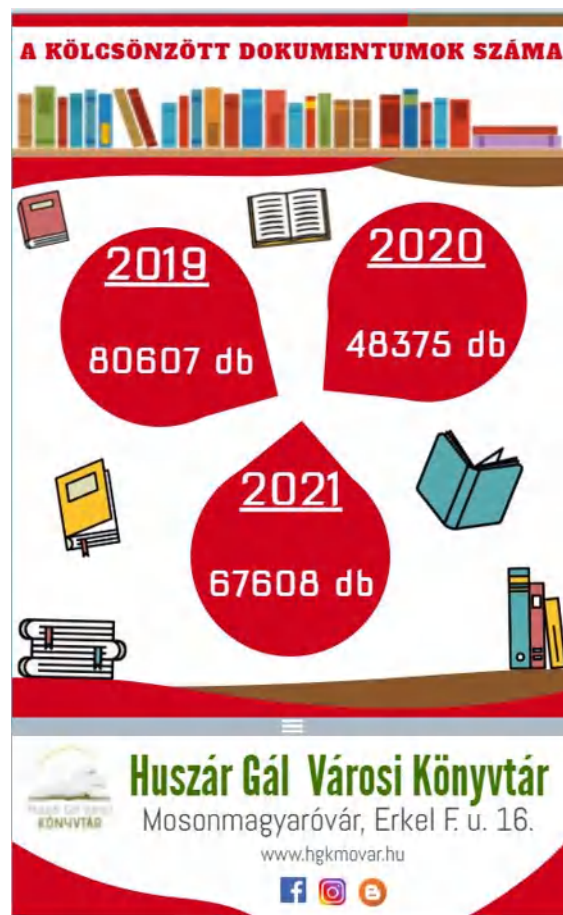
A korábbi felújításhoz hasonlóan szintén mindenki részt vett az előkészítő munkálatokban.

Az emeletről közel nyolcvanezer kötet földszintre szállítása és elhelyezésének megoldása, majd a munkálatok végeztével a kollégák feladata volt azok visszaszállítása, és elhelyezése az új polcokon. Emellett az emeleti tér (polcok, ablakok, padló stb.) folyamatos és ismétlődő takarítása is a munkatársak feladatai közé tartoztak. A könyvtárosok a különböző állományegységek (gyermekkönyvtár, helyismereti gyűjtemény, szak- és szépirodalom) visszahelyezése során különös figyelmet fordítottak a helyes raktári rend megtartására. A második körben visszakerülő bútorok, képek, és a könyvtár arculatához illő eligazító táblák otthonossá, a számítógépek (olvasói katalógusok, munkaállomások) pedig újra funkcionálissá tették az emeleti teret.

A kollégák a felújítás ideje alatt a raktárban és a földszinti irodákban folytatták a munkájukat. Ez idő alatt lehetőségünk nyílt olyan háttérmunkák elvégzésére is, melyekre nyitvatartási időben kevesebb idő jut. Karbantartották az olvasói nyilvántartásokat, hosszabbították a kölcsönzésben lévő dokumentumok határidejét. Könyv- és filmajánlókat készítettek, és a blogon közzé is tették azokat. Aktívan jelen voltak valamennyi közösségi média felületen: rendszeresen friss tartalommal töltötték meg az intézmény Facebook- és Instagram-oldalát, valamint YouTube csatornáját. Az említett felületeken képes beszámoló formájában folyamatosan tájékoztatták követőinket a felújítás aktuális szakaszáról. Megkezdtük a 2020-as év igényfelmérésének kiértékelését és szöveges összesítését is. Folytattuk a Mosonvármegye című lap 1945 előtt megjelent cikkeinek tartalmi feltárását, előbb úrlapon, majd számítógépen. A számítógépes rendszerünkbe került adatok azonnal láthatóvá váltak katalógusunkban is, ezzel a helytörténeti kutatók munkáját segítve. Bővítettük és karbantartottuk a Moson Megyei Életrajzi Lexikon online változatát is.

2021 májusától ismét nyitva vagyunk az olvasók előtt. 2021. május 25-én ünnepség keretében vehették birtokukba a használók a megújult Huszár Gál Városi Könyvtár épületét.

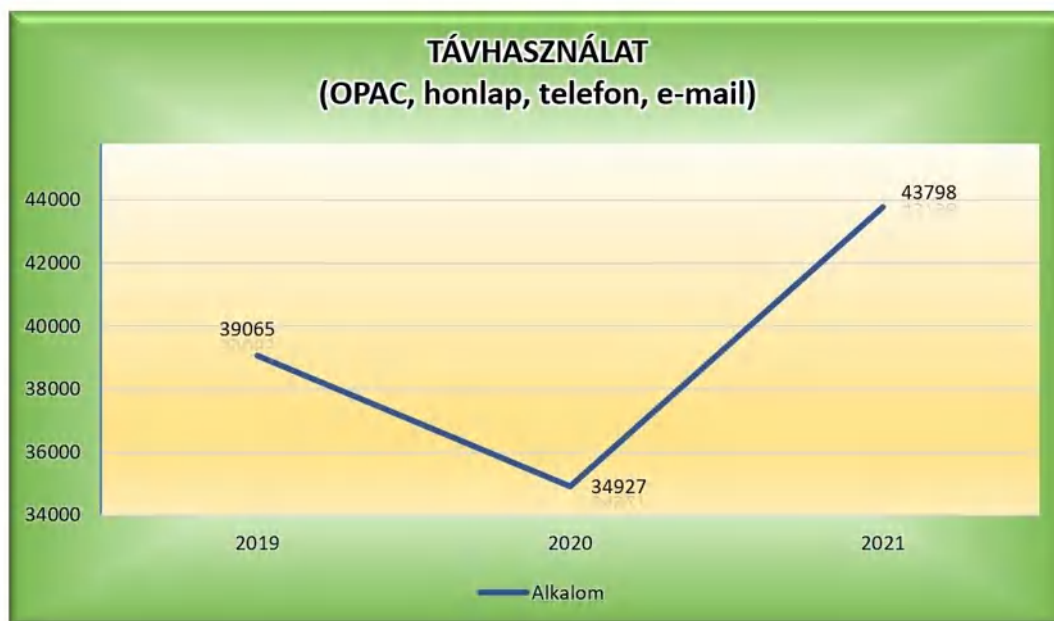
A 2019-2020-2021-es évek mutatói alapján elmondható, hogy felújítás miatti bezárások, illetve a koronavírus-járvány okozta nehézségek ellenére könyvtárunkban nem történt visszaesés az olvasói beiratkozások és a kölcsönzések terén. A látogatási tilalom alatti időszakban megszűnt a személyes használat, de az online kölcsönzés szolgáltatása ez idő alatt is olvasóink rendelkezésére állt. Ezáltal segítettük olvasóinkat dokumentumokhoz jutni a veszélyhelyzet és a korlátozások idején is, hozzájárulva az állampolgárok szellemi egészségének megőrzéséhez. Ez a szolgáltatás nagyon népszerű volt olvasóink körében.



Távhasználatunk a helyzetnek megfelelően alakult: 2019. július 29 – 2020. január 10. között, az energetikai felújítás ideje alatt, könyvtárunk minden szolgáltatása szünetelt.

A nyitás után és a járványhelyzet alatt alkalmazott „online kölcsönzés” szolgáltatás ideje alatt távhasználatunk fokozatos növekedésnek indult.

A távhasználat alakulása 2019-2021



Online jelenlétünket fokoztuk, papírszínház-as előadásainkat is az online térbe helyeztük át. Rendszeresen készítettünk és készítünk azóta is papírszínház-meséket YouTube csatornánkra és Facebook oldalunkra.



Ahogy az alábbi mutatókból is kiderül, rendezvényeinkkel igyekszünk különböző korosztályok és társadalmi rétegek igényeinek eleget tenni.

Rendezvények alakulása 2019-2021

RENDEZVÉNYEK						
Év	2019		2020		2021	
	Alkalom/fő		Alkalom/fő		Alkalom/fő	
Kiállítás	5	6171	7	4772	8	12166
Kulturális, közművelődési és közösségi	12	517	14	679	25	1005
Olvasáskultúra	13	405	25	1522	7	158
Használóképzés	13	301	15	340	16	406
Digitális kompetencia fejlesztés	12	101	5	28	4	23
Egyéb	24	136	5	138	3	156
Összesen	79	7631	71	7479	63	13914

Összegzés

A nagyszabású projektek következtében a könyvtárban fennállása óta egyedülálló változások történtek. Az intézmény nem csupán korszerűbb lett, funkciójában bővült, hanem már küllemében is megfelel a 21. századi elvárásoknak. Az olvasókat a megújult környezetben jól felkészült könyvtárosok várják a megszokott, magas színvonalú szolgáltatásokkal.

Az elmúlt évek során felmerülő helyzeteket, problémákat a kollégákkal közösen kezeltük, ezáltal erősödött a csapatszellem. Minden egyes kolléga kivette a részét a felmerülő feladatokból, ezáltal magának érezve az adott projektet (pl. energetikai felújítás során felmerülő munkák, a járványhelyzet és a korlátozások alatti online kölcsönzés, padlóburkolat és polcokra projekt kapcsán elvégzendő nem szakmai feladatok).

Ez a csapatmunka még jobban összekovácsolta a kollektívát, és ez a közös együttműködés jellemzi mindennapjainkat, mint ahogyan a Minősített Könyvtári Címre való pályázati tevékenységünket is.