



MÓRICZ ZSIGMOND
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR
Minőségirányítási Tanács



MÓRICZ ZSIGMOND
MEGYEI ÉS VÁROSI
KÖNYVTÁR

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár szakmai beszámolója

Készítette: a MIT és az Önértékelő csoport

2021. 06. 11.

Tartalom

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár bemutatása	3
1. Vezetés	5
1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	6
1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése.....	7
1.3 A vezetői támogatás és példamutatás	10
1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel	11
2. Stratégia.....	13
2.1 Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	16
2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján.....	16
2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata	16
2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben.....	17
3. Munkatársak	20
3.1 Emberierőforrás-menedzsment.....	20
3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	21
3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása	22
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások	23
4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel.....	23
4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	24
4.3. Hatékony forrásgazdálkodás	26
4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	27
4.5. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése.....	27
4.6. Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás	29
5. Folyamatok.....	30
5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	30
5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok.....	32
5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	33
6. Ügyfélközpontú eredmények.....	35
6.1. A könyvtárhasználók véleménye.....	35
6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés.....	38
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	41
7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján.....	41
7.2. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	44
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	46
8.1. A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól	49
8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók.....	52
9. Kulcsfontosságú eredmények.....	54
9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolódó eredménymutatók.....	54
9.2. A könyvtárszervezeti működés eredményességének mutatói	58
Fejlesztési irányok meghatározása	60

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár bemutatása

Intézményünk megyei hatókörű városi könyvtár, amely az 1997. évi CXL. törvény és az annak felhatalmazása alapján kiadott egyéb jogszabályok alapján működik, az alapító okiratában meghatározott további feladatokat is ellátva.

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár 1952-ben létesült a Nyíregyházi Körzeti és Városi Könyvtár egyesítésével. 1975-ben költözött a jelenlegi, Paulinyi Zoltán építész tervei alapján készült épületbe. 2005-ben teljes épületrekonstrukcióra került sor, mely lehetőséget teremtett a belső terek korszerűsítésére, a szolgáltatások minőségi fejlesztésére, a nyilvános közkönyvtári – közintézményi funkciók bővítésére. A központi könyvtár mellett, 6 fiókkönyvtár, 2 könyvtár pont és 1 letéti könyvtár – az orvosi szakkönyvtárban – áll a felhasználók rendelkezésére. A '90-es években számítógépre került a könyvtár teljes dokumentumállománya és kölcsönzési rendszere. A hagyományos dokumentumok mellett egyre nagyobb szerepet kapnak a legújabb számítógépes információhordozók és adatbázisok. 2018–2020 között egy sikeres uniós pályázatnak köszönhetően újabb infrastrukturális fejlesztések valósulhattak meg: új közösségi és tanuló tér alakult ki, teljesen megújult az egyik fiókkönyvtár, létrejött két könyvtár pont, és a legmodernebb informatikai eszközök segítik az élethosszig tartó tanulás folyamatát minden korosztály számára.

Könyvtárunk városi és megyei feladatokat is ellátó könyvtárként küldetésének tekinti, hogy a jelentős kulturális hagyományokkal rendelkező Nyíregyháza Megyei Jogú Város és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye lakói számára egységes, sokrétű, magas színvonalú, értékteremtő és értékközvetítő könyvtári közszolgáltatást biztosítson. Célja, hogy a tudás-, információ- és kultúráközvetítő tevékenységével hozzájáruljon a használói életminőségének javításához.

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

E célok eléréséhez szolgáltatásainkat és munkafolyamatainkat igyekszünk oly módon szervezni, amellyel a használók igényeit a legjobban és legteljesebben ki tudjuk elégíteni. A minőségi szolgáltatások elérése érdekében tevékenységünket rendszeresen elemezzük, felmérjük a használók igényeit és elégedettségét, s ezek tükrében szolgáltatásainkat folyamatosan javítjuk. Ez a fajta minőségirányítási szemlélet fokozatosan alakult ki és nyert teret a könyvtárunkban.

Szlogenünk: **Érték, élmény, inspiráció.** Könyvtárunk értéket közvetít, használói számára egész életen át tartó élményt és inspirációt ad a tanuláshoz, a munkához és a szabadidő tartalmas eltöltéséhez. Gazdag gyűjtemény, internet hozzáférés, színes programkínálat várja az olvasókat igényes környezetben, a város szívében. Az intézmény célja és küldetése az, hogy a könyvtár helyszínt, eszközt, inspirációt, élményt, lehetőséget és támogatást adjon a művelődéshez, az olvasáshoz, az életkortól független tanuláshoz. Figyeli, felméri és támogatja az egyéni és közösségi igényeket és azok változásait.

Dokumentumállományunk **több mint 420 ezer egységből** áll. Ebből **344.626 db** a könyv- és bekötött folyóirat, **20.871 db** audiovizuális-, 659 db elektronikus-, **55.531 db** egyéb (kép- és mikro-dokumentumok, aprónyomtatványok). Jelenleg **454** féle időszaki kiadvány várja az olvasókat. 30 kölcsönözhető e-book olvasóval rendelkezünk, mindegyik 300 dokumentumot tartalmaz. Központi Könyvtárunk kölcsönzőtéri állományát az olvasók az RFID-rendszer segítségével maguk is ki tudják kölcsönözni, illetve visszavenni. A kölcsönzőtérben egyre bővülő állományú hangoskönyv-terminálon böngészkedhetnek az olvasók.

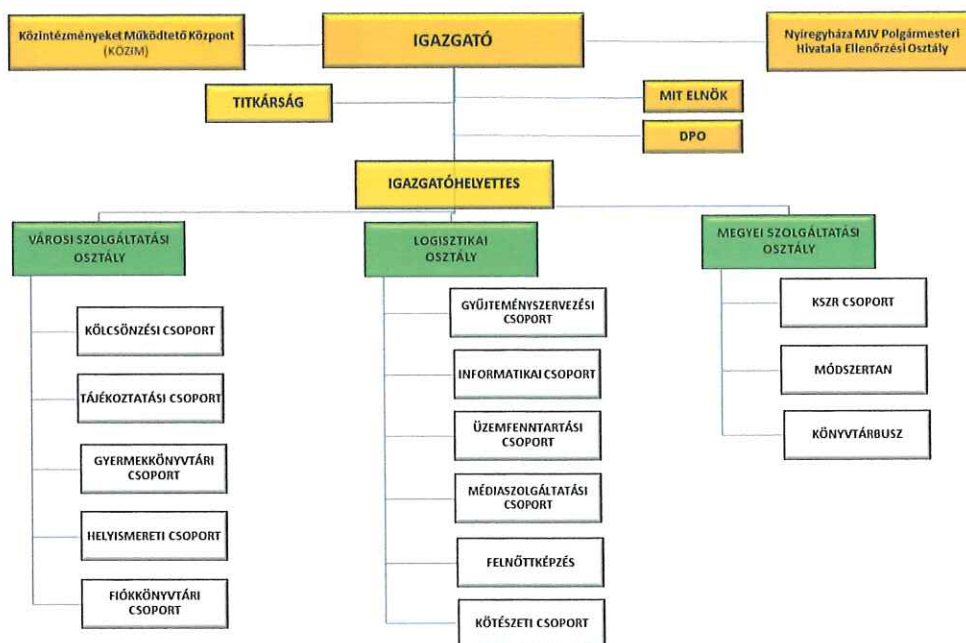
Alapelvünk a digitális technológia innovatív alkalmazása az értékközvetítés és -megőrzés érdekében. Könyvtárunk mindenki számára elérhető online adatbázisa a JaDoX. A könyvek kivételével ide kerülnek fel az általunk digitalizált dokumentumok (helyismereti cikkek, képeslapok, hang- és filmanyagok). A JaDoX hatékony és teljes körű segítséget nyújt a digitalizált dokumentumok feldolgozásához, tárolásához, megjelenítéséhez és visszakereshetőségéhez. YouTube-csatornánkon számos könyvtárunkban tartott, vagy a Stúdióinkban felvett informatív, különböző tematikájú előadás tekinthető meg. Digitalizálási stratégiánk összhangban van a Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégiával (KDS).

Küldetésünk, hogy Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében a kistelepüléseken is elérhető legyen mindazon információ, amely a nagyobb városokban is. A célunk, hogy a megye valamennyi lakosa hozzáférjen a kulturális javak minél szélesebb köréhez, így növeljük az esélyegyenlőséget, a versenyképességet, és segítjük felzárkózni a leszakadó rétegeket, régiókat. A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (KSZR) keretében **200 megyei településsel** kötöttünk együttműködési megállapodást. A Megyei Szolgáltatási Osztályunk (MSZO) 171 település könyvtárát látja el dokumentumokkal, IKT-eszközökkel, bútorokkal és rendezvényekkel, 29 településen pedig kéthetenként könyvtárbuszunk nyújt színvonalas szolgáltatást. 2021-ben ellátatlan település már nincs a megyében. Az MSZO végzi a Nyilvános könyvtárak jegyzékén szereplő 29 könyvtár szakmai felügyeletét is (pályázati és egyéb tanácsok, ötletek adása, ellenőrzés, segítség az éves beszámolóknak, munkatervek elkészítésében, majd feltöltés a Könyvtárintézet oldalára, fejlesztési tervek készítése).

1. Vezetés

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtárban a feladatellátás osztályokra tagolódik, időszakosan azonban jellemzője a projektszemlélet is.

Szervezeti ábra



A könyvtárban vezetői feladatokat látnak el:

- Igazgató
- Igazgatóhelyettes (aki egyben a Megyei Szolgáltatási Osztály vezetője)
- 2 fő osztályvezető
- Az osztályokban működő nagyobb csoportokat csoportvezetők irányítják:
 - Városi Szolgáltatási Osztály:
 - Kölcsönzési Csoport
 - Fiókkönyvtári Csoport
 - Logisztikai Osztály:
 - Gyűjteményszervezési Csoport
 - Megyei Szolgáltatási Osztály:
 - KSZR Csoport

1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

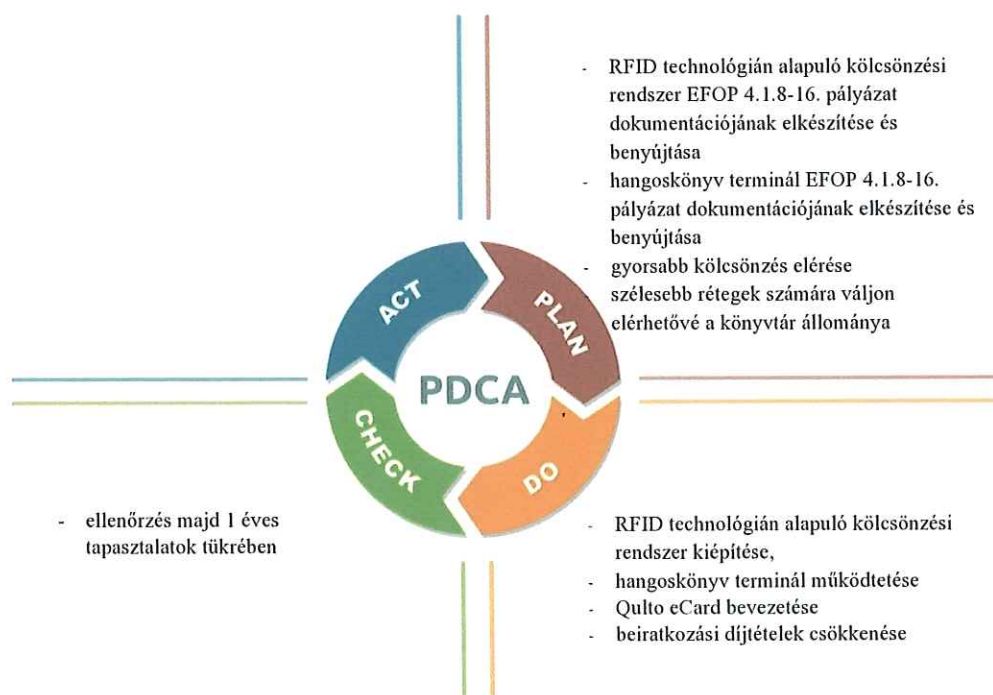
Könyvtárunk küldetésnyilatkozata, jövőképe és értékrendje egyértelműen és világosan megfogalmazott. Könyvtárunk időről időre felülvizsgálja alapidokumentumait. A jogviszony-átalakulás következtében minden dokumentumunkat módosítottuk és a pandémiás időszak következtében teljesen át kellett gondolnunk stratégiai tervünket, küldetésnyilatkozatunkat, jövőképünket. Könyvtárunk aktuális jövőképe, küldetésnyilatkozata 2021-ben készült el, mely része a stratégiai tervünknek, melyet benyújtottunk a fenntartónak, minisztériumnak és még átdolgozás alatt van (2021. március 31. – benyújtás dátuma.) Könyvtárunk működését az alapvető értékek, mint Könyvtárosság etikai kódexe, az egyenlő bánásmód, a demokrácia, a törvényesség, a társadalmi felelősségvállalás, az ügyfélközpontúság jellemzi, melyet még 2019-ben megfogalmaztunk és honlapunkra a többi alapidokumentumokkal együtt a felhasználók számára is látványos módon tettünk közzé. Stratégiai céljaink megmutatkoznak alapidokumentumainkban, mindezeket a célokat és az dokumentumokat nyilvánossá tesszük honlapunkon.

Könyvtárhasználati szabályzatunkat is módosítottuk, melynek alapját a 2017. évi előzmény képezte. A változást nemcsak a folyamatosan nyomon követett olvasói igények határozták meg, de az elmúlt évek fejlesztései, az állomány és vagyon védelme.

A következő változásokat hajtottuk végre:

A szabályzat tükrözi az intézmény szervezeti működését, annak változásait. Pontosítottuk a fogalmakat és új elemeket is építettünk be, hiszen az elmúlt években számos technikai fejlődés történt a könyvtárunkban (RFID, önkölcsönző, hangoskönyv-terminál, eCard, állományvédelmi kapu). Ezeket a változásokat egyrészt a használói és a munkatársi igény, másrészt pedig az információtechnológia és a jogi környezet (pl.: adatvédelem) hívta életre.

A könyvtár állományára és állományvédelmére vonatkozó fejlesztések



Szervezeti és Működési Szabályzatunkat 2020-ban módosítottuk, elsősorban a jogviszony-átalakulás miatt, másrészt átgondoltuk a szervezeti működésünket, a városi és a megyei feladatellátás prioritásait és itt határoztuk meg a csoportvezetők feladatait is.

Könyvtárunk vezetése támogatja a dolgozók ötleteinek megvalósítását. A könyvtár vezetése kölcsönös bizalmon alapuló vezetési rendszert épít és működtet. A munkacsoportokban történő együtt gondolkodás meghatározó eleme a könyvtárunkban folyó szakmai munkának.

1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

Könyvtárunkban a felelősségi, feladat- és hatáskörök jól körülhatároltak. A munkaköri leírások és a megbízások a stratégiai célokhoz igazítva aktualizáltak. A könyvtárunkban lévő munkafolyamatok folyamatleírások (folyamatábra) alapján működnek, így válik ellenőrizhetővé és szükség esetén így tud a vezetőség döntést hozni a fejlesztésekre, beavatkozásokra. Könyvtárunk céljai összhangban állnak mind a fenntartó, mind a felhasználók elvárásaival.

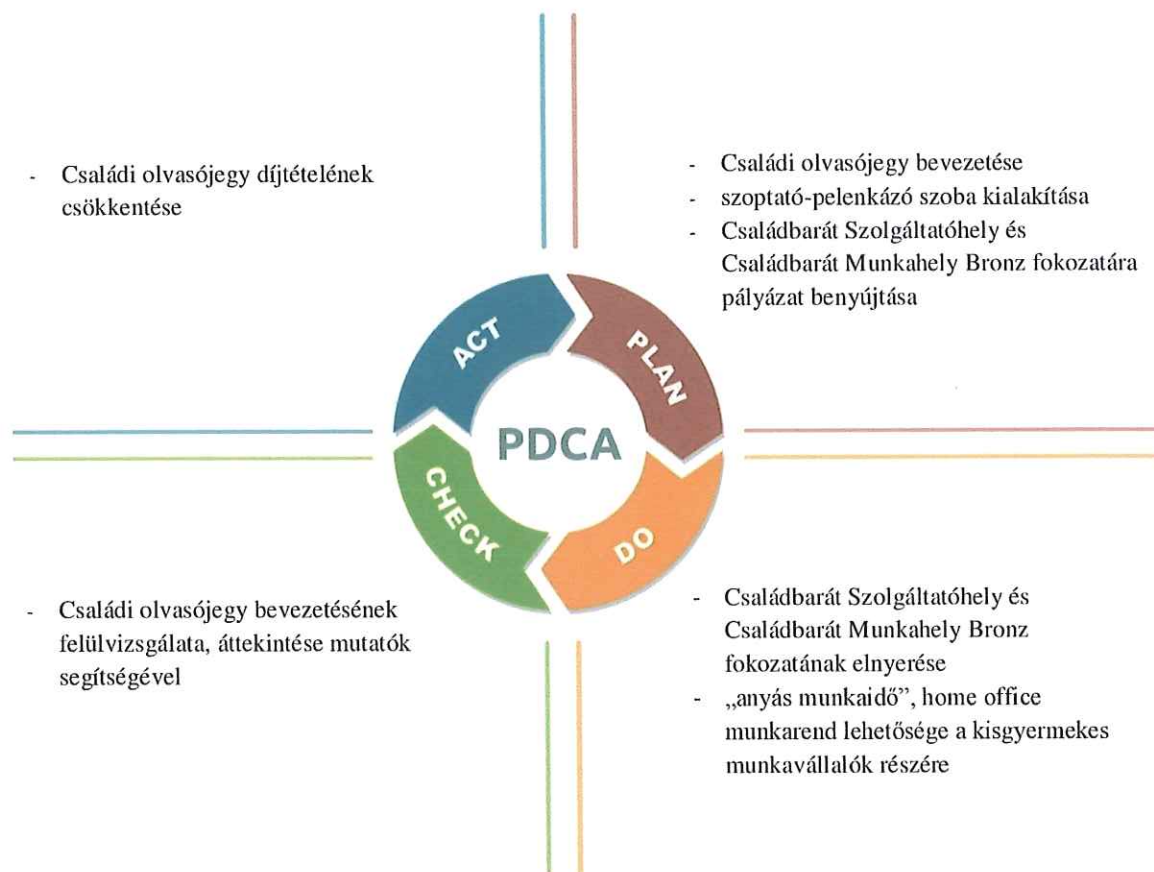
Dolgozóink ismerik könyvtárunk szabályzatait melyekhez munkatársaink hozzáférhetnek a belső hálózatunkon. Szabályzataink, Ellenőrzési nyomvonalunk, Kockázatkezelésünk kidolgozásában a vezetőkön kívül dolgozóink is részt vesznek egyénileg és az aktuális munkacsoportokon belül. Ezeknek a dokumentumoknak a felülvizsgálata és aktualizálása folyamatos. Úgy érezzük, hogy ezek a dokumentumok segíti a könyvtár működését, fejleszti a munka- és szervezeti kultúrát.

A könyvtár vezetése elkötelezett az innováció mellett, szívesen fogadja a dolgozók ötleteit, melyek elősegítik, hogy minél több használót tudjuk megszólítani. Egyik ilyen fejlesztésünk a családbarát szolgáltatások kialakítása, melynek eredményeképpen könyvtárunk 2020-ban megkapta az Emberi Erőforrások Minisztériumától (EMMI) a Családbarát Szolgáltató Hely Bronz fokozatát. Olvasói igény mutatkozott arra, hogy legyen egy olyan hely, ahol az édesanya kisgyermekét szoptathatja, pelenkázthatja, etetheti. Ezért a Gyermekkönyvtár dolgozószobájában kialakítottuk a nyugalmat sugárzó barátságos Baba-mama szobát. 2019 szeptemberében Családi olvasójegy bevezetésére került sor, ez anyagilag segíti a családokat: a felnőtt családtagok alacsonyabb áron iratkozhatnak be a könyvtárba, és csak egy olvasójegyet kell a szülőknek kezelni. A járványidőszak után a Családi olvasójegy díjtételeit is csökkentettük, mivel a családokat is mélyen érintette a járvány. Családi olvasójegy szolgáltatásunk egyre népszerűbb, nő a beiratkozott családok száma. Könyvtárunk elnyerte a Családbarát Szolgáltatóhely és Családbarát Munkahely Bronz fokozatát, cél az ezüst fokozat elérése.

Családi olvasójeggyel beiratkozott olvasók

2019.	2020.	2021. június 10-ig
9 család/25 fő	11 család/30 fő	25 család/65 fő

Családokat érintő fejlesztések



A megfelelő működéshez elengedhetetlen a megfelelő belső és külső kommunikáció, melyet szintén fejlesztettünk az elmúlt években. A könyvtár vezetése folyamatosan kommunikálja dolgozói felé a változásokat. Megújult Külső és Belső kommunikációs tervünk, melyen egy külön munkacsoport dolgozott.

Az elmúlt évek fejlesztései (a teljesség igénye nélkül, néhányat kiemelve):

- A központi könyvtárban fejlesztések: Kamaraterem (festés, képfüggesztő-rendszer kialakítása); a Helyismereti Gyűjteményben és Médiatárban fűtéskorszerűsítés, a Kötészeten fűtés-hűtéskorszerűsítés. (2016–2017)
- Létrehoztuk a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Digitális Helytörténeti Gyűjteményt. (2016)
- Több új könyvtári programot indítottunk, mind a központi, mind a fiókkönyvtárakban. (Helytörténeti Esték sorozat, Minden tudás könyvtára gyerekeknek, felnőtteknek, Könyvtári Kvíz Parti kamaszoknak, Olvasólétra Program, Szöszmötölő, Könyvhódító, KamaszTERasz, Társasjáték klub, Matracgyűjtő játék, Kismama klub, Színházbarátok Köre stb. 2016–2020)

- Csatlakoztunk a GINOP-6.1.2-15 – Digitális szakadék csökkentése projekthez és elindítottunk két képzést: IKER1, IKER2. (2017)
- Aktívan részt vettünk a városi rendezvényeken – Helló Nyíregyháza! Krúdy Napok, Adventi Forgató – Könyvtárak Karácsonya (2017)
- A központi könyvtárunk előtti lépcső felújítása, akadálymentesítése – vakok és gyengénlátók számára kontrasztos csíkokkal való ellátása, az esélyegyenlőség és a hátrányos helyzetű olvasók ellátása érdekében. (2017)
- GINOP-3.3.1-16 – „Digitális Jólét Program Pontok fejlesztése” pályázat keretében nyert informatikai eszközök. A könyvtárunk lett a megyei Digitális Jólét Program Pont, megyei koordinátora. Szemléletformáló, ismeretterjesztő rendezvények, mentortalálkozók szervezése (2017-2019).
- Olvasópontblogunk honlapjának fejlesztése, elkészült a könyvtár YouTube-csatornája. (2017)
- Könyvtárhasználati szabályzatunk felülvizsgálata, modernizálása, „olvasóbarátabb” megfogalmazása, emeltük a kölcsönözhető dokumentumok számát. (2018)
- EFOP-4.1.8-16 pályázat keretében megvalósuló fejlesztések. (2018-2020)
- Képregénytár (2021)

Olvasóterem – Kamasz-tér – Kultúrkuckó: a megvalósuló fejlesztések során a PDCA elvet alkalmaztuk. Megállapítottuk, hogy a központi könyvtár olvasótermének kihasználtsága a megváltozott könyvtárhasználati szokások miatt évről évre csökken. Az olvasók összetételét vizsgálva a középiskolás korosztály aktivitása, könyvtárhasználata szintén csökkenő tendenciát mutat. Éppen ezért olyan szolgáltatásfejlesztés megvalósítását tűztük ki célul, ami hozzájárul az említett célcsoport könyvtárhasználatának növeléséhez. A célcsoportot igényfelmérés keretében kérdeztük meg, ami kitért a tér fizikai kialakítására (stílus, dekoráció, bútorzat, informatikai eszközök) a kölcsönözhető állomány összetételére, valamint a könyvtári-közösségi programokra.

A célcsoport igényeinek megfelelően az Olvasóterem egy részét mobil térelvlasztó rendszer beépítésével átalakítottuk, így kettős funkcióval rendelkezik: oktatóterem és közösségi tér kamaszoknak. Az oktatási helyszín céljainak és a korosztály igényeinek megfelelően kerültek beszerzésre a bútorok és az IKT eszközök: babzsákok, tanulóasztalok, Apple számítógépek, iPadok, Wacom digitális rajztáblák. Az oktatási tér egyedülálló módon segíti a digitális ismeretek, a korszerű tanulási-tanítási technikák alkalmazását, és hozzáférést biztosít az „okoseszközök” használatához. Helyszíne a fiatalok közösségi rendezvényeinek, pl. POKET közösség. A kialakított tér elnevezésére pályázatot írtunk ki, és a legjobb, legötletesebb neveket megszavaztattuk a célcsoporttal, innen az elnevezés: Kultúrkuckó. A programok lebonyolítása után elégedettséget mérünk a fiatalok körében.

Vécsey Utcai Fiókkönyvtár fejlesztését szintén olvasói igényfelmérés előzte meg.

A projekt keretében a könyvtár teljes átalakítása (fizikai átalakítás, a bejárat áthelyezése és akadálymentesítése, a válaszfalak lebontása, nyílászárók, bútorzat cseréje, elektromos hálózat átalakítása, mellékhelyiségek kialakítása) történt meg és 2018. október 30-án ünnepélyes keretek között átadtuk az olvasóknak. Az átalakításoknak köszönhetően egy egybefüggő,

variálható oktatási tér keletkezett, amely alkalmas 30 fő befogadására, és lehetővé teszi a különböző oktatási formákat (csoportos könyvtárhasználati, ismeretszerző foglalkozás, mobil informatikai eszközökkel tartott képzések, vetélkedők, író-olvasó találkozók, családi programok, filmvetítések). Megszűnt a kihasználatlan olvasóterem, kialakítottunk egy olvasói mellékhelyiséget és egy folyóirat-olvasót is.

- Két Könyvtár Pont létrehozása Nyíregyháza peremterületein. (Mandabokor, Borbánya, 2019)
- Szoptató-pelenkázó kialakítása – Családbarát Szolgáltató Hely tanúsítvány elnyerése. (2020)
- Könyvtárunk katalógusának fejlesztése, felhasználóbarát verzió kialakítása, online félretétel. (2020) A személyes használat mellett folyamatosan mérjük a távhasználatot is. Megállapítottuk és több olvasói visszajelzés, panasz alapján döntöttünk arról, hogy katalógusunkat fejlesztjük és felhasználóbarátabb verziót alakítunk ki, így 2020-tól lehetőség nyílt a dokumentumok online előjegyzésére és félretételére. Az olvasók számára fontossá vált, hogy a könyvtárban található könyvet félretétel nélkül otthonukból a HUNTEKA rendszerben és nem kölcsönözheti ki másik olvasó. A félretételről számítva 6 napig várja a könyv az olvasóját. További fejlesztés a helyismereti katalógusunkat érinti majd.
- Rendezvényfejlesztés: a rendezvényeknél megvizsgáltuk az előző évi tendenciákat, figyelembe vettük a felhasználók változó szokásait, érdeklődési körüket, igényeiket, felmértük a hiányzó felhasználói rétegeket.
- A Qulto eCard mobil applikáció: a könyvtárhasználó a telefonján eléri az összes „könyvtári ügyét”:
 - keresés könyvtári katalógusokban, találatok elmentése (polcra helyezése);
 - olvasójegyek kezelése (kölcsönzések, előjegyzések, tartozások, hosszabbítás);
 - értesítések kezelése (mobil értesítés aktuális teendőkről, pl. lejárt kölcsönzésekről, átvehető előjegyzésekről stb.);
 - naptár (áttekintés a határidőkről, lejárat dátumokról, nyitvatartási időkről stb.);
 - kapcsolattartás a könyvtárakkal.

Az alkalmazás a későbbiek során közösségi és pénzügyi funkciókkal bővíthet.

1.3 A vezetői támogatás és példamutatás

A könyvtár vezetői személyes példamutatással, munkamoráljukkal, folyamatos tanulásukkal példát mutatnak munkatársaiknak és ösztönzik őket. A vezetők és a munkatársak között a kölcsönös bizalom és tisztelet kulcsfontosságú, a felső vezetés törekszik a megfelelő munkahelyi légkör kialakítására.

A dolgozók rendszeres és korrekt tájékoztatást kapnak a szervezetet érintő fontos kérdésekről.

A vezetők hatáskörök és felelősségi körök átruházásával ösztönzik a dolgozókat, biztosítják számukra a tanulás és továbbképzés lehetőségét.

A teljesítményértékelési és jutalmazási rendszer fejlesztése folyamatos, mely feladatra önálló munkacsoport alakult.

Könyvtárunk megkapta a Családbarát Munkahely bronz fokozatát, mellyel jutalmazták azt a sok lehetőséget, melyet a könyvtár biztosít ahhoz, hogy dolgozói még jobban össze tudják hangolni a munkájukat a magánéletükkel. Ehhez fejlesztettük Emberi erőforrás stratégiánkat, átdolgoztuk az Esélyegyenlőségi tervünket és a pandémia alatt bevezetett Otthoni munkavégzés szabályzata is lehetőséget ad a kisgyermekes kollégáknak a magánélet és a munkahelyi feladatok összeegyeztetésére.

A vezetés arra is törekszik, hogy összegyűjtse a munkatársak ötleteit, ezekre folyamatosan reagál, szükség esetén külön munkacsoportot állít fel a felvetődött ötlet megoldására. A vezetés figyelembe veszi a személyes kompetenciákat, ezek alapján készül el az éves beiskolázási terv és vonja be a dolgozókat a különböző feladatokba, pályázati- és projekttevékenységekbe.

1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

Könyvtárunk vezetése kezdeményező és rendszeres kapcsolatot tart fenn az intézmény fenntartójával és más, működését befolyásoló döntéshozókkal. A könyvtár vezetőjének elismertségét bizonyítja, hogy 2016-ban őt bízták meg a Települési Értéktár elnöki feladataival, mely szorosan összefügg a könyvtár értékmegőrző és -közvetítő tevékenységével. A városi kulturális intézmények szorosan együttműködnek, közös rendezvényeket szerveznek, egymáséin részt vesznek. A könyvtár folyamatosan részt vesz a városi nagyrendezvényeken is, ilyen példaértékű kezdeményezés az idei, 20. VIDOR Fesztivál, mely keretében kerül sor a 92. Ünnepi Könyvhétre és új fejlesztésünk a Képregénytár különböző KÉP-REGÉNYES programokkal színesíti a városi programsorozatot.

A városi civil szervezetekkel, egyesületekkel, nyugdíjas klubokkal is jó kapcsolatot ápolunk, aktív közösségi élet színtere a belvárosi központi könyvtárunk. A közoktatási intézményekkel, azok vezetőivel szintén szoros a kapcsolatunk.

A partneri elégedettség-mérés révén felmérjük partnereink elvárásait és együttműködésünk eredményeit, ezen eredményeket honlapunkon közzé tesszük.

Könyvtárunk vezetése folyamatosan követi a könyvtárpolitikai trendeket, a minisztériumi és szakmai ajánlásokat, valamint a jogyakorlatok megismerése okán figyelemmel kísérjük más könyvtárak tevékenységét. Mindezeket lehetőség szerint adoptáljuk rendszerünkbe a jobb működés érdekében. A könyvtár vezetése benne van a könyvtáros szakma vérkeringésébe, tevékenyen részt vesz a könyvtáros szakmai szervezetek életében. Könyvtárunk bekapcsolódik a helyi és az országos programokba, programsorozatokba.

A vezetés folyamatosan ellátja a fenntartót a könyvtárszakmai kérdésekről szóló aktuális információkkal, segítve ezzel a döntéshozók munkáját, de nagyon fontosnak tartja a használók

tájékoztatását is. Külső kommunikációnkat, média-megjelenéseinket folyamatosan fejlesztjük. Célunk, hogy minél több közösségi csatornán, minél több lehetséges felhasználót érjünk el szolgáltatásainkkal és tegyük ezt magas színvonalon, egységes, de mégis mindig megújuló arculattal. Ennek a fontos feladatnak a folyamatos fejlesztésével külön munkacsoport foglalkozik könyvtárunkon belül.

2. Stratégia

Könyvtárunk stratégiai terve 5 kulcsfontosságú területet jelöl meg:

1. Digitalizálás, informatikai fejlesztések, kulturális innováció
2. Reklám, marketing
3. Minőségi könyvtári szolgáltatások megyei szintű fejlesztése
4. „Zöld Könyvtár”
5. Humánerőforrás fejlesztése, képzések és infrastrukturális fejlesztések

Első lépésben a stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tényeket és adatokat gyűjtöttük össze. Így új SWOT és PGTTJ elemzést készítettünk.

Az előző stratégiai tervünkhöz képest a gazdasági, jogi környezet változása folyamatos – a pandémiás helyzet miatt olykor naponta változik –, az új stratégiai tervünkben ezekre a területekre külön fókuszáltunk.

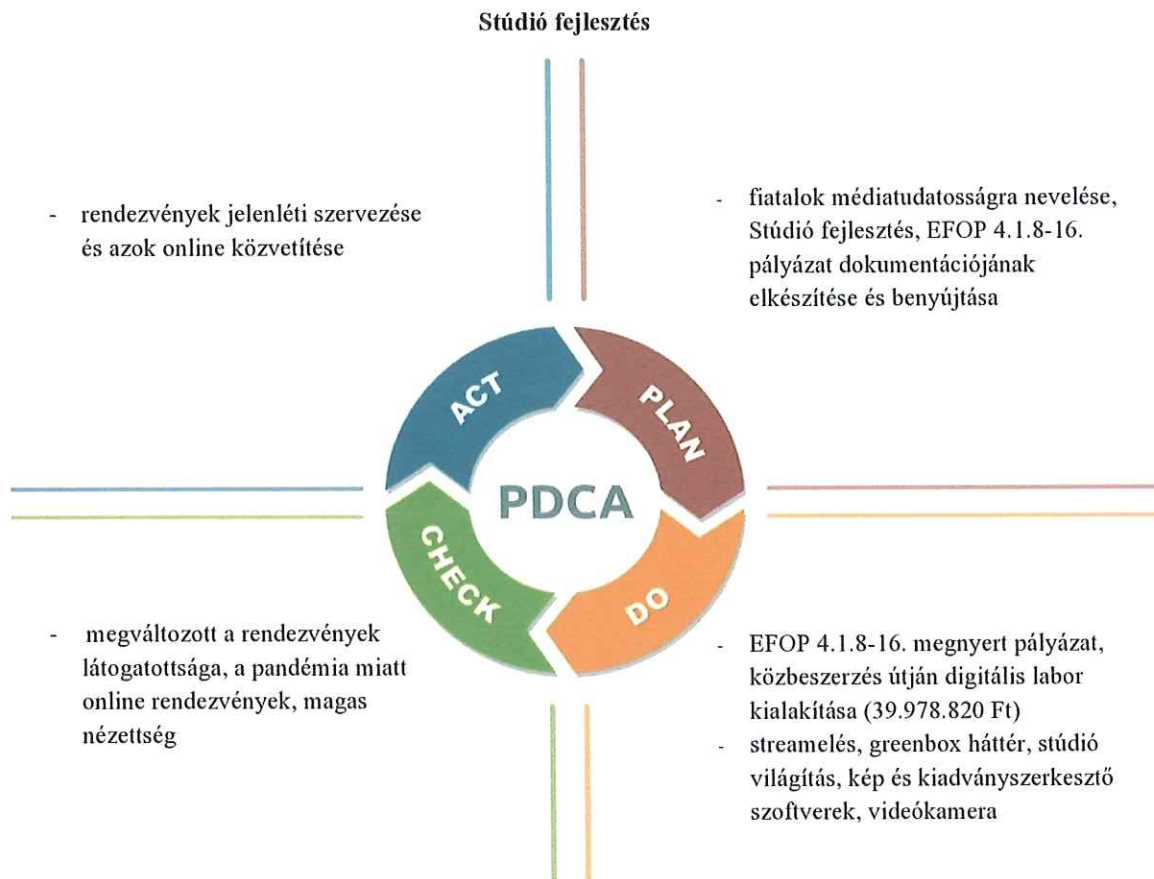
További lényeges változás az előző stratégiai tervünkhöz képest az, hogy digitalizálási tevékenységünket összehangoljuk a Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégiával (2017–2025), melyet saját digitalizálási tervben készítettünk el. A digitalizált tartalmakat hozzáférhetővé tesszük a felhasználók számára.

Másik fókuszpont, amire részben már reagáltunk a Kultúrckuckó kialakításával, hogy az Y és Z generációk eszközhasználati és információkeresési szokásai jelentősen eltérnek a korábbi korosztályok könyvtárhasználói szokásaitól, folyamatosan változnak olvasói szokásaik, érdeklődési körük. Stúdió fejlesztése a kamaszolvások, iskolai csoportok, pedagógusok, egyetemi hallgatók, oktatók bevonását szolgálja. Cél a médiafogyasztási szokások megalapozása, médiatudatosságra nevelés, biztonságos és felelősségteljes internethasználat lehetőségeinek bemutatása, a döntéshozatal kultúrájának fejlesztése. Ezen célok elérése érdekében szükség volt a stúdió fejlesztésére. A sikeres EFOP pályázat célzottan a stúdió fejlesztésére irányult. A streameléshez beszereztük a képkeverő berendezést, a felvételek készítéséhez, a Greenbox háttér kialakításához szőnyeget, függönyöket, multimédiás számítógépeket, monitorokat, képrögzítő berendezéseket vásároltunk.

YouTube videóink és megtekintéseinek száma

	2020. - 1. félévi tény	2020. - 2. félévi tény	2021. - 1. félévi tény
Videók száma	13	21	48
Megtekintések száma	3382	4812	9794

A mutatók jelezik, hogy a Stúdióink fejlesztése a legmegfelelőbb időben történt, így a járvány alatt könyvtárunk közönsége folyamatosan részt vehetett rendezvényeken. Az újraindítás alkalmával a felhasználói igényeket vizsgálva megállapítottuk, hogy a rendezvényeinket érdemes online közvetítenünk (élő stream).



2019-ben indítottuk el a rádiófrekvenciás raktározási rendszer (RFID) bevezetését, mely még folyamatban van, de már vannak ráépülő szolgáltatásaink (önkölcsönző, biztonsági kapu). A jövőben szeretnénk minél több ráépülő informatikai szolgáltatást bevezetni, illetve a fiókkönyvtárakban is bevezetni az önkölcsönző rendszert.

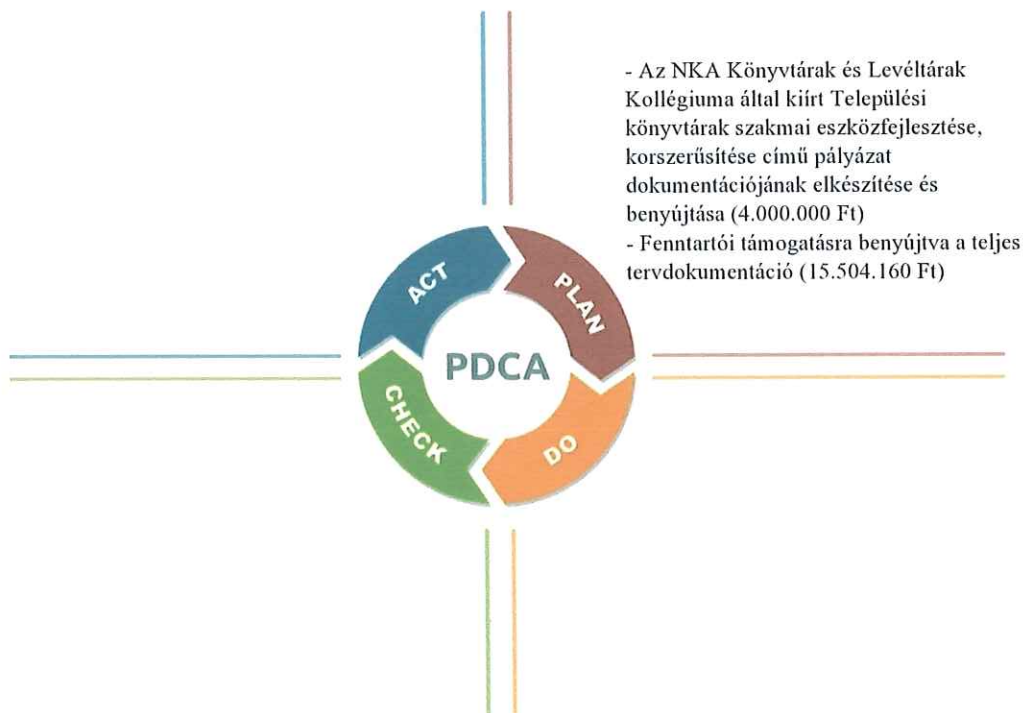
A könyvtáros szakma egyik gyengesége a megfelelő reklám és marketing munka, mely lehetővé teszi szolgáltatásaink, fejlesztéseink, stratégiai célkitűzéseink minél szélesebb körben való megismertetését. Erre külön munkacsoport alakult könyvtárunkban, mely elsősorban azt célozza meg, hogy a közösségi médiákon keresztül (Facebook, Instagram, TikTok) hogyan tudunk eljutni a stratégiai tervünkben megjelölt célcsoportokhoz, konkrét intézkedési terveket, beavatkozási pontokat a Külső kommunikációs tervünk tartalmaz, mely a PDCA ciklus harmadik fázisában jár, így követjük az eddig elért eredményeket, és avatkozunk be a jobb eredmények és a partnereink, használóink elérése érdekében. Eddigi eredményeink a Facebook-követőink számának folyamatos emelkedésén, és az interakciók számának emelkedésén érhető tetten. Megyei hatókörű városi könyvtárként az országban a 2. legtöbb követővel rendelkezik Facebook-oldalunk. Bár 2020-ban többnyire nem volt látogatható az intézmény, de online programokat, játékokat és eseményeket indítottunk.

Az év második felében már nyitva lehettünk ennek következtében csökkent az interakció, majd beavatkozásképpen megalakult az új munkacsoport és ennek eredményeit tükrözi már a 2021. évi 1. féléves adatok.

Facebook				
	2019 - 2. félév	2020 - 1. félév	2020 - 2. félév	2021 - 1. félév
Oldalkedvelés	5769	6419	6664	7300
Elérések átlaga	2857	3097	1594	2379
Eseményeink:	14 esemény, 8-al több, mint az előző 90 napban			
	83900 elérés, 52600-al több, mint az előző 90 napban			
	1800 visszajelzés, 1100-al több, mint az előző 90 napban			

Nagyobb hangsúlyt fektettünk a minőségi könyvtári szolgáltatások biztosítására, a hatékony és felhasználó-központú szervezeti megoldásokra, fejlesztésekre. Ennek egyik lényeges eleme a Gyerekkönyvtár felújítása 21. századi megoldásokkal, hogy a gyerekolvasóinkat megtartsuk és újakat tudjunk megnyerni az olvasás és a könyvtár számára.

Gyerekkönyvtár fejlesztése



A benyújtott pályázataink közül a napokban kaptuk meg a tájékoztatást, hogy a fenntartónk hozzájárul a projektünk támogatásához.

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

Könyvtárunk partnerlistái elkészültek, ezek frissítése, aktualizálása folyamatos. A könyvtár dolgozói előszeretettel használják ezeket mindennapi munkájuk során. Az érdekelt felekkel könyvtárunk együttműködési szerződéseket kötött. Mivel könyvtárunknak nagyon fontos partnerei elégedettsége, ezért folyamatosan mérjük azokat és figyelünk a felmerülő igényekre. Tervezési folyamatunkba az igényeket, amennyire lehetséges, beépítjük.

Partneri kapcsolatainkra jellemző az azonnali reagálás, ennek egyik bizonyítéka, hogy a Móricz Zsigmond Kulturális Egyesület tagjai az újrainvitást követően önkéntes munkaként vállalták a fiatalok könyvtárba történő kíséretét és felügyeletét. Nyíregyháza iskoláiból folyamatosan érkeznek a pedagógusok felkérései könyvtárhasználati órák és könyvtárbeutatók tartására. A diákok nagyon kíváncsiak könyvtárunk megújult belső tereire, az új digitális eszközökre. Az újrainvitást követően 18 iskolai csoport látogatását fogadtuk.

Könyvtárunk folyamatosan gyűjti a működéséhez szükséges információkat, költséghatékonyan működik és SWOT analízis segítségével folyamatosan figyeli környezetének változásait. Gyűjtjük más könyvtárak jógyakorlatait.

2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

Könyvtárunk alkalmazkodik a folyamatosan változó használói igényekhez és elébe is megy azoknak. Értékteremtő és értékközvetítő könyvtári szolgáltatást biztosítunk, hozzájárulunk használóink életminőségének javításához.

Stratégiai tervünk kapcsolódik a fenntartónk hosszú távú fejlesztési terveihez. Fenntartónk részletesebb tájékoztatása érdekében infografikát készítettünk a könyvtári szolgáltatások pénzügyi megtérüléséről.

Mínőségi és innovatív szolgáltatásainkkal igyekszünk kielégíteni a használói igényeket, igazodni és elébe menni a változó társadalmi elvárásoknak és igényeknek. (Online szolgáltatások, önkölcsönző rendszer, mobil olvasójegy, Kultúrkuckó, Képregénytár, 3D nyomtató, Greenbox) Könyvtárunkat a folyamatos innováció jellemzi. A szükséges forrásokat pályázatokból igyekszünk kiegészíteni.

2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

Könyvtárunk stratégiájának, közép- és rövid távú terveinek megalkotásában a könyvtár dolgozói tevékenyen részt vesznek. (Stratégiai munkacsoport, MIT). Az elkészült dokumentumok minden dolgozó számára hozzáférhetőek, kommunikálásuk minden esetben

megtörténik munkaértekezletek, munkamegbeszélések formájában. **Bevezetése, ütemezése** és a dolgozókkal való megismertetése munkaértekezlet, illetve osztályértekezlet alkalmával történik. A beavatkozási pontokhoz felelősöket és határidőket rendelünk. A stratégia **évente felülvizsgálatra** kerül, az elért és megvalósult eredményeket az éves beszámolóokban tesszük közzé.

A projektek indítása előtt a feladatok leosztása megtörténik, minden érintett dolgozó tisztában van az elvégzendő feladatával és a határidőkkel. A vezetők a határidőket és a feladatok haladását folyamatosan ellenőrzik. Könyvtárunk Teljesítményértékelési munkacsoportja folyamatosan dolgozik azon, hogy a dolgozók munkájának értékelése és elismerése egységes és ösztönző legyen.

2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben

Könyvtárunk vezetése tisztában van azzal, hogy a 21. század kihívásaira az innováció a válasz.

Innováció a fejlesztésekben: az éves beszámolóokban ezeket külön fejezetben foglaljuk össze minden évben. Jelentős fejlesztésünk az 1.2 résznél említetteken túl:

1. Digitális Labor – Stúdió - Oktatóterem

A beszerzett IKT (3D nyomtató, 3D szkener, iPad, USB mikroszkóp, USB endoszkóp, hang- és videofelvétel rögzítéséhez szükséges eszközök) eszközökre építve új típusú foglalkozásokkal bővítjük a formális tanulásban résztvevő gyermekek készség és kompetencia fejlesztését. Kreatív foglalkozásokat, médiatudatossággal, digitális kompetenciafejlesztéssel, modern IKT eszközökkel kapcsolatos képzéseket tartunk majd.

A korszerű IKT (RFID rendszer, önkölesönző-terminál, biztonsági és statisztikai kapu, hangoskönyv-terminál) eszközök beszerzésével növelni kívánjuk a könyvtári munkafolyamatok hatékonyságát.

2. „Zöld könyvtár”

Stratégiai tervünk tartalmazza ezt a fejlesztést, melynek megvalósítása már folyamatban van. A „zöld könyvtár” fogalma több területet is érint egyszerre:

- az intézményt, az épületet,
- szemléletmódot, működtetést
- az állományt,
- a szolgáltatást, rendezvényeket.

„Az intézmény alapvető feladatának tekinti, hogy szolgáltatásait magas minőségen nyújtsa és megfeleljen a társadalmi elvárásoknak, a növekvő és változó felhasználói igényeknek és minőségi követelményeknek.

Fontosnak tartjuk, hogy innovatív megoldásokkal javítsuk szolgáltatásainkat, növeljük a környezetünkben élő felhasználók számát. Célunk, hogy használóink, látogatóink, beiratkozott olvasóink minél nagyobb arányban minél többen részesüljenek a kulturális alapellátásban, és minél többen igénybe tudják venni a könyvtári szolgáltatásokat.

Az intézmény az új stratégiai terv elkészítésével a megváltozott körülményekhez alkalmazkodó és gyorsan reagáló, folyamatosan innovációra képes, szakmailag elismert szervezetként folytatja tevékenységét.

Célunk és küldetésünk az, hogy a könyvtár helyszínt, eszközt, inspirációt, élményt, lehetőséget és támogatást adjon a művelődéshez, az olvasáshoz, az életkortól független tanuláshoz.”

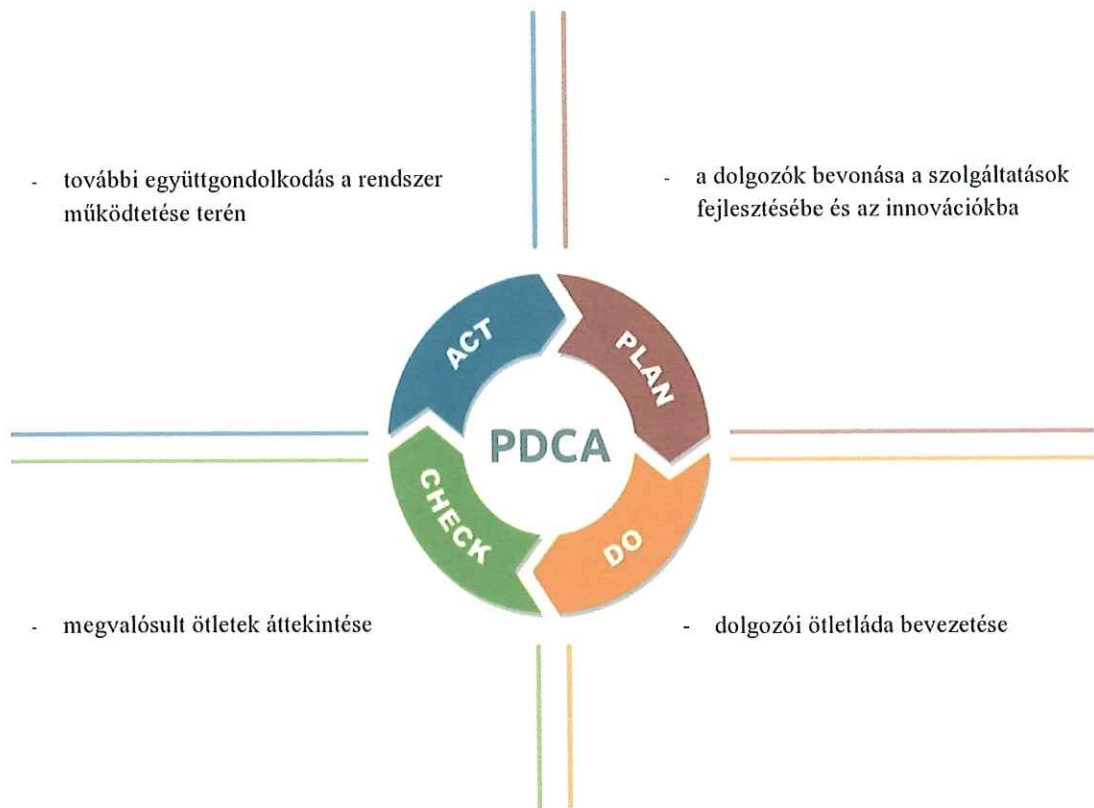
Használói és partneri elégedettség-mérésekkel mérjük fel a használóink és partnereink igényeit. Az újítások során ezekre figyelünk. Tervezett új szolgáltatások esetében kikérjük az érintett csoport véleményét. Innovációinkat folyamatosan monitorozzuk, ha szükséges változtatunk, így érvényesítjük ezen a területen is a PDCA ciklust.

Támogatjuk dolgozóink ötleteit (Ötletláda), amennyiben megvalósításra kerülnek, az ötlet gazdája részt vesz a projektben. Az elismerés munkaértekezleteken és az év végi jutalmazásokkor valósul meg.

Kommunikáció és szervezeti kultúra fejlesztése terén intézményünkben az intézkedési terv kidolgozásra került. Külön csoport alakult a marketing feladatok ellátására, amely nem csak a könyvtár külső kommunikációját hivatott előmozdítani, hanem a kollegiális viszonyokat is építi. A hatékony munkavégzés kulcsa a megfelelő belső kommunikáció, a munkatársak számára biztosított a munkavégzéshez szükséges információval való ellátás és ezáltal a szervezeti kultúra is fejlődik. A formális kommunikáció csatornái folyamatosan bővülnek és megfelelően működnek, visszacsatolásnak az elvégzett munka minőségét tekintjük. A járványhelyzet miatt nem kerülhetett sor dolgozói értekezletekre, megbeszélésekre, csapatépítésre. Osztályértekezlet és csoportmegbeszélések működtek alacsonyabb számban, amit a helyzet megengedett. Teljesítményértékelés és ösztönző rendszer szabályzata elkészült. bevezetés fázisában van.

Az ötletláda funkciójának megfelelően működik, előremutató ötletek születnek, a közösséget tovább építi. Rendszeres az önértékelés, jobb eredmények, mutatók jelzik a munkatársak szervezeti kultúrájának fejlődését. Mindez a bizalmi légkör fejlődését jelzi. A vezetőség nyitott az új ötletek, innovációk iránt, támogatja a dolgozókat a megoldandó feladatok esetén felmerülő kérdésekben.

Dolgozók bevonása a fejlesztésekbe. Ötletláda



3. Munkatársak

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtárban fontosnak tartjuk, hogy olyan szervezeti kultúra alakuljon ki, amely tükrözi azokat az értékeket, melyek az alapidokumentumokban is megjelenik. Fontosnak tartjuk a kulturális javakhoz való hozzáférést, az esélyegyenlőséget, a társadalmi felelősségvállalást. Azt gondoljuk, hogy minden munkatársunk ezeket az értékeket képviselik és minden szolgáltatási területen, kommunikációban jelen van. Értékesnek tartjuk meglévő humánerőforrásunkat, munkatársaink tudását, tapasztalatát, képességeit, melyek fejlesztése folyamatos és erősen támogatott.

Belső kommunikációs stratégiánk kidolgozásánál az a cél vezérelt, hogy a technikai feltételek megteremtése mellett a munkatársak folyamatosan tájékoztatva legyenek, értsék, magukénak érezzék az intézmény minden feladatát, megfogalmazott stratégiáját. Ezért fontosnak tartjuk, hogy a munkatársak megosszák ötleteiket, munkacsoportokba szerveződve tudjanak bekapcsolódni a közös célok elérésében.

3.1 Emberierőforrás-menedzsment

Az új stratégiai tervünk egyik meghatározó eleme az emberierőforrás menedzsment. Emberierőforrás stratégiai tervünket 2020. december 10-én aktualizáltuk és kerültek be olyan új elemek, mely lehetővé tették, hogy elnyerjük a Családbarát Munkahely bronz fokozatát.

Emberi erőforrás stratégiai tervünk tartalmazza a SWOT elemzést, az intézményen belüli mobilitás és rotáció megvalósulását, a beosztás, helyettesítés és új dolgozók kiválasztásának és alkalmazásának rendjét. Tartalmazza a fejlesztendő területeket: generációváltás, munkatársi önértékelés, túlterheltség, belső kommunikáció, csapatépítés. A megfelelő intézkedéseket megtettük, hogy a humánerőforrás-gazdálkodással hozzájárulunk az intézmény sikeres működéséhez, a munkaadó és az alkalmazottak hatékony kapcsolatához, együttműködéséhez, illetve az alkalmazottak elégedettségéhez. Mindezeket az emberierőforrás gazdálkodást meghatározó tényezők sikeres alkalmazásával érhetjük el.

Tudástérképünket folyamatosan karban tartjuk. A vezetőség folyamatosan elemzi emberierőforrás-szükségletünket. Munkatársaink tapasztaltak, jól képzettek, tudásukat folyamatosan gyarapítják. A könyvtár vezetése tudatosan, átgondolt és folyamatosan aktualizált képzési terv mentén ösztönzi a dolgozókat kompetenciáik további fejlesztésére.

Könyvtárunk jól átgondolt és megtervezett munkaerő-gazdálkodást folytat, folyamatos munkaerő-átcsoportosítással, fejlesztéssel. A munkakörök és a felelősségi körök jól körülhatároltak.

A Teljesítményértékelő munkacsoport folyamatosan fejleszti teljesítményértékelő és ösztönző rendszerünket. A dolgozók bevonása ebbe a munkafolyamatba növeli elkötelezettségüket a könyvtár és a minőség iránt, egyre jobban javítja a szervezeti kultúrát.

3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

Tudástérképünket folyamatosan fejlesztjük. Dolgozóink rendelkeznek az egyes munkaköri feladatok ellátásához szükséges kompetenciákkal. A dolgozói kompetencia-fejlesztési tervünket folyamatosan felülvizsgáljuk, igazítjuk a felmerülő új használói elvárásokhoz és figyelembe vesszük a dolgozói igényeket is. Könyvtárunk támogatja az új képzési módszereket, pl. távoktatást és e-learningot, hiszen így a képzés költségtakarékosabb a könyvtárnak és a dolgozóknak is kényelmesebb. A vezetés támogatja a tudásmegosztást, ezért a képzésekről a belső hálózaton elhelyezett képzési beszámolókat minden dolgozó áttekintheti, kisebb csoportokban egymásnak átadják a megszerzett információkat. Egy-egy projekthez kapcsolódóan nagyobb felelősséget tudnak vállalni, bekapcsolódni, akár önkéntes alapon részt venni a csapatmunkában. A szervezet hierarchikus struktúrája mellett igyekszünk a projektszemlélet megerősítésére, egy-egy cél megvalósításához (pl. rendezvények megszervezésekor) projektben gondolkodva így a munkatársak kiléphetnek a szervezet strukturális kereteiből, így hatékonyabb, elkötelezettebb, kezdeményezőbb munkacsoportok jönnek létre.

Új dolgozók kiválasztásánál és felvételénél törekszünk a megfelelő szakmai végzettséggel rendelkező munkatárs felvételére. A pályázati kiírásoknál feltüntetjük a végzettség mellett az elvárt kompetenciákat is, olyan képességeket, melyek összhangban vannak az intézmény stratégiájával, alapfeladataival. Az új munkatársak beilleszkedésének segítése az osztályvezető feladata, de emberi erőforrás stratégiai tervünkben megfogalmaztunk egy ún. mentori támogatást, beilleszkedést segítő személyes támogatást (minden osztályról kijelölt felelőssel), mely segíti a visszailleszkedést a gyermekgondozási vagy ápolási szabadságról visszatérő dolgozókat is. Ennek részletes kidolgozása még folyamatban van, de munkatársi igényként jelentkezett, ezért kiemelten foglalkozik vele a könyvtár vezetése.

A kollégák munkaköri leírása is támogatja a továbbképzési rendszer kiszámíthatóságát. Képzési tervünket az EMMI rendeletnek megfelelően öt évre tervezzük, majd minden év május 31-ig elkészítjük az éves beiskolázási tervet is. Ennek elkészítésekor felmérést végzünk a kollégák körében, a felmérést az osztályvezetők irányítják, így minden munkatárs a számára megfelelő továbbtanulási szándékát tudja érvényesíteni. A vezetőség viszont szem előtt tartja a meglévő kompetenciák továbbképzését, illetve a hiányzó kompetenciák megszerzését is az éves beiskolázási terv elkészítésekor. A formális képzéseken túl az intézmény kiemelten támogatja a kollégák részvételét konferenciákon, szakmai napokon, mely a szakmai fejlődést, az országos szakmai trendek folyamatos nyomon követését célozza meg. Büszkék vagyunk azokra a kollégákra, akik tudományos fokozattal, vagy tudományos munkával foglalkozik, nyomon követjük előadásait, publikációikat, melyet éves beszámolónkban fel is tüntetünk.

Ahhoz, hogy a továbbképzés tervszerűen valósuljon meg a dolgozói elégedettségméréskor is kitérünk erre a témakörre.

3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A szakmai feladatellátás osztályonként valósul meg, de időszakosan jellemző a projektszemlélet. A pandémiás időszak a nagy munkaértekezletek helyett a kics csoportos megbeszéléseket hívta életre. A könyvtár vezetése támogatja a csapatmunkát, igyekszik bevonni a munkatársakat a rövid- és hosszútávú projektek készítésébe. Munkacsoportjainkban sok kolléga dolgozik.

A könyvtár támogatja a dolgozók ötleteit, az alulról jövő kezdeményezéseket. Rendelkezésükre áll az Ötletláda. Minden oda érkező javaslatot a könyvtár vezetője rövid határidőn belül megválaszol. Az ötletláda mellett az ún. „nyitott ajtó” szemlélet, a vezetőség ajtaja minden munkatárs előtt nyitva áll, bármilyen ötlettel fordulhatnak hozzájuk, támogatják a megvalósítást, amennyiben az intézmény érdekeit szolgálja. Jó lehetőség az ötletelésre a munkacsoportokban folyó munka is. A közös gondolkodás, a közös eredmények erősítik a dolgozói közösséget is.

A vezetők minden fontos döntésbe bevonják az érdekvédelmi szervezetek képviselőit.

Minden évben végzünk dolgozói elégedettség-mérést. Ennek eredménye mindig jó támpontot ad a vezetésnek a fejlesztendő területekhez. A dolgozói elégedettség-mérés eredménye a kollégák számára hozzáférhető a belső hálózatunkon.

A munkakörnyezetünk egészséges. Pénzügyi lehetőségeinkhez mérten folyamatosan cseréljük az elhasználódott bútorokat, informatikai eszközöket, és elvégezzük a szükséges javításokat.

Könyvtárunk segíti a dolgozókat abban, hogy össze tudják hangolni munkájukat és a magánéletüket. Négyhavi munkaidő-keretben dolgozunk, ami elég nagy szabadságot ad a dolgozóknak. Lehetőséget biztosítunk indokolt esetben home office munkavégzésre is.

A vezetés kiemelt figyelmet fordít a társadalmilag hátrányos helyzetű és fogyatékossgal élő személyekre. Könyvtárunk akadálymentesített. Braille írásos számítógép, hangoskönyv-terminál segíti a látáskárosultakat. Indukciós hurok segíti a hallássérülteket. Könyvtárunk elnyerte a Családbarát Munkahely bronz fokozatát célunk az ezüst és arany fokozat is. Esélyegyenlőségi tervvel rendelkezünk, melyet folyamatosan frissítünk. Könyvtárunk honlapja is akadálymentesített. Speciális szolgáltatásainkkal segítjük az esélyegyenlőség (könyvet házhoz szolgáltatás, hangoskönyv kölcsönzés, elektronikus ügyintézés) megteremtését.

Dolgozóink számára Cafetéria juttatást biztosítunk, valamint kondigép és egy masszázsfotel áll minden kolléga rendelkezésére.

4. Együttműködés, partnerek, erőforrások

Könyvtárunk eredményes működéséhez, a stratégiai céljaink megvalósításához az együttműködés a partnereinkkel és az erőforrások körültekintő alakítása, fenntartása, megújítása, majd ezek hatékony menedzselése kiemelt feladatunk.

Könyvtárunk nagy hangsúlyt fektet a partneri együttműködésre. Partnereink azonosítása már megtörtént és a partnerlistáinkat folyamatosan aktualizáljuk. Dolgozóink a belső hálózatunkon férnek hozzá a listákhoz és használhatják ezeket munkájukhoz. Könyvtárunk célja, összhangban küldetésnyilatkozatunkkal, hogy mind a megye és mind a megyei jogú város polgárainak biztosítsuk a kulturális javakhoz való hozzáférést, ezzel hozzájárulva az életminőségi javításához.

4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

Stratégiai és működési céljaink végrehajtásához, a pénzügyi, információs, technológiai és munkatársi erőforrások mellett elengedhetetlen a közvetlen és távolabbi környezetből származó partnerkapcsolatok megléte. Ahhoz, hogy a könyvtár eredményesen, a jelenlegi és a potenciális használók igényeinek megfelelően tudjon működni, terveinket jó minőségben tudjuk megvalósítani, a partnerek körét folyamatosan bővítjük, valamint a partneri együttműködésekre különösen nagy hangsúlyt fektetünk.

Partnereinkkel folyamatos a kommunikáció. Rendszeresen tájékoztatjuk őket a rájuk vonatkozó döntéseinkről és folyamatokról. Partnereink kedvezményesen vehetik igénybe könyvtárunk szolgáltatásait.

Rendszeresen igény- és elégedettség-mérést végzünk egyre szélesebb partneri kört bevonva. Az ilyen módon szerzett információkat figyelembe vesszük az innovációk valamint szolgáltatásaink fejlesztésénél. Lehetőségeinkhez mérten, partnereinket is bevonjuk projektjeinkbe (pl. 1956 emlékezete projekt közösen a Hadron Művészeti Egyesülettel és a Móricz Zsigmond Színházzal, tudományos irodalmi konferenciák a Nyíregyházi Egyetemmel).

Azért, hogy ez a terület megfelelő minőségben karbantartott és koordinált legyen 2019-től kezdődően *MIT Partnerkapcsolatok csoportot* alakítottunk a könyvtárban. A Partnerkapcsolatok csoport felülvizsgálja és építi a partnerlistákat (sajtó elérhetőségek, média kapcsolatok, iskolák, bölcsődék, óvodák elérhetőségei, hírlevél címzettek, fiókkönyvtárak kapcsolatai); frissíti az együttműködési megállapodásokat összegző táblázatot és karbantartja a kommunikációs rendszert.

A partnerek azonosítását követően *partnerlistákat* készítettünk, melyek részletesen kidolgozottak, és a listák aktualizálása folyamatosan zajlik. A munkatársak számára hozzáférhetőek a titkárságon, illetve a minden munkatárs által elérhető közös meghajtón.

A *partneri visszajelzésekre* figyelünk, erről tanúskodnak elégedettségméréseink. Ennek tükrében fejlesztjük szolgáltatásainkat, infrastruktúránkat, nyitvatartásunkat, tereinket. Egyik fontos együttműködő partnerünk a Vakok és Gyengénlátók Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egyesülete, akik levélben kerestek meg minket, hogy a központi könyvtárunk bejáratánál lévő lépcsőt akadálymentesítsük számukra. A lépcső minden fokát érzékelhetővé tettük kontraszt, felületképzés alkalmazásával. A lépcsőfokok kezdetét és végét a burkolaton szín- és érdességváltással jeleztük. Stratégiai tervünkben is kiemelten fontos az *esélyegyenlőség biztosítása*. Célunk, hogy könyvtárunk minden állampolgár számára könnyen megközelíthető és akadálymentesen igénybe vehető legyen.

Intézményünk követi az aktuális nemzetközi és hazai trendeket, jógyakorlatokat. Dolgozóink rendszeresen részt vesznek szakmai konferenciákon, tapasztalatszeréken, azt ott hallottakat közlésezik a Továbbképzés mappában a belső hálózaton. Szakmai és tudományos konferenciákat magunk is rendszeresen szervezünk.

Hazai és nemzetközi viszonylatban is ápoljuk a szakmai kapcsolatokat. Könyvtárunk mint intézmény maga is tagja a könyvtárszakmai szervezeteknek és dolgozóit is erre buzdítja.

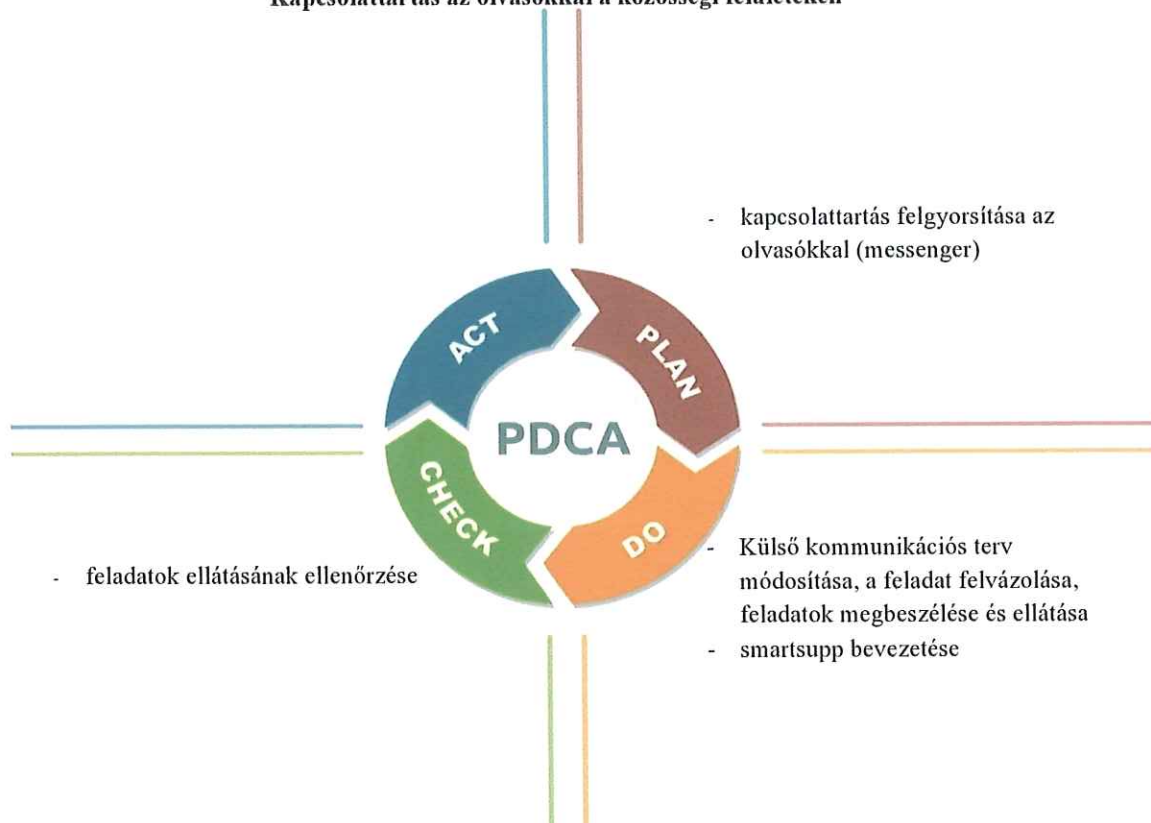
Könyvtárunk rendszeresen képviselteti magát civil szervezetek rendezvényein is, több szervezet munkájába aktívan bekapcsolódik. Néhány szakmai és civil szervezetnek könyvtárunk a központja.

4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Könyvtárunk célja a mindenkor elégedett felhasználó: céljainkat, feladatainkat ennek függvényében határozzuk meg. Több kommunikációs csatornán várja könyvtárunk a használók visszajelzéseit, panaszait, javaslatait (pl. Olvasók könyve, e-mail, telefon, chat, Facebook).

A pandémia alatt könyvtárunk honlapján új kommunikációs csatornaként indítottuk el az online chat szolgáltatásunkat, mely nincsen könyvtári tagsághoz kötve és azonnali válaszadást biztosít. Egy fő felelőse van a chatszolgáltatásnak, de az eddigi kérdések és tapasztalatok alapján elmondható, hogy különböző szakterületekről szükséges bevonni kollégákat, akik segítenek a kérdések megválaszolásában. Ugyanez igaz a Facebook messenger alkalmazásra is, ahol minden egyes osztályból több kolléga van megbízva a válaszadással, így tudunk minél hamarabb, komplexebb válaszokat adni a kérdezőknek. Azt tapasztaljuk, hogy ez is segíti a kollégák együttműködését, erősíti a csapatmunkát, javítja a szervezeti kultúrát. Népszerű a smartsupp, 2021. júniusáig 72 db kérdés érkezett. Az olvasók online beiratkozással, online félretétellel, katalógusba való belépéssel, nyitvatartással kapcsolatban tesznek fel kérdéseket.

Kapcsolattartás az olvasókkal a közösségi felületeken



Könyvtárunk minden kommunikációs csatornáját felhasználja a használók tájékoztatására. Igyekszünk megszólítani minden társadalmi csoportot, azonban stratégiánknak megfelelően külön fókuszálunk a tizenéves korosztályra. Számukra nyitottuk elsősorban a Kultúrkuckót és hoztuk létre 2021. első félévében a Képregénytárat. A berendezést is a fiatalokkal és a fiataloknak alakítottuk ki, hogy jól érezzék magukat ebben az új könyvtári környezetben. Figyelmük felkeltésére látványos infografikákat készítünk. Jelen vagyunk a Facebookon, az Instagramon, YouTube-csatornát működtetünk, valamint jelen vagyunk a TikTokon is.

Tájékoztató rendszerünk, arculatunk illeszkedik a város és annak intézményrendszerének arculatához. A bejáratnál egységes arculati elemeket tartalmazó külső feliratok, táblák vannak, a belső terekben is egységes feliratozásra törekszünk, melyet a tavalyi évben tekintettünk át.

A megfelelő grafikai munka elkészítéséért egy kiadványszerkesztő munkatárs felel. Az egyes feladatok, projektek felelősei, valamint az osztályvezetők a felelősök és jogosultak a tartalom elkészítéséért. Az ellenőrzést az igazgatóhelyettes végzi el, majd a közzétételt az igazgató engedélyezi. A közösségi médiatartalmak készítését és közzétételét az ezért felelős munkacsoport és annak vezetője végzi.

Minden lehetőséget megragadunk, hogy a célközönséget megfelelően informáljuk. Rendezvényeinkhez, szolgáltatásainkhoz, pályázatainkhoz, szabályzatainkhoz kapcsolódóan számos plakátot, meghívót, szóróanyagot, könyvjelzőt, oklevelet, emléklapot, infografikát készítünk. A programsorozatok esetén egységes kommunikációs anyagot készítünk, mely

minden esetben illeszkedik arculatunkhoz. Kommunikációnkkal az a célunk, hogy hosszú távú bizalmat építsünk ki partnereinkkel, leromboljuk azokat a régi sztereotípiákat, melyet a könyvtárakról alkotnak az emberek, felépítsük saját könyvtárunk imázsát.

Fontos kommunikációs csatorna a honlapunk a www.mzsk.hu, mely szintén egységes, tükrözi arculatunkat és minden közérdekű információt, jogszabály által előírt tartalmakat, aktuális híreket tartalmaz. Egyik stratégiai feladatunk a honlapunk modernizálása, egy dinamikus, modern honlap létrehozása, melyhez keressük a megfelelő anyagi forrást.

Amennyiben a könyvtárhasználóink visszajelzést, panaszt szeretnének benyújtani a könyvtárunk felé, ezt a frissített *Panaszkezelési Szabályzatunk* szerint tehetik meg.

A rendszeresen elvégzett használói elégedettségmérés eredményeit beépítjük a könyvtári fejlesztésekbe. (Pl. Könyvtárhasználóink kifogásolták az informatikai eszközeink megfelelőségét, ezért az Oktatótermünk teljes gépparkját kicseréltük. A fiókkönyvtárakban is kiépítettük a megfelelő internetelérést és elhelyeztünk olvasói számítógépeket.)

4.2. Hatékony forrásgazdálkodás

A költségvetési tervezésünk költségtakarékos, betartható és elszámoltatható, valamint a stratégiai célkitűzésekkel összehangolt, a pénzügyi gazdálkodásunk gondosan ütemezett és eredményes. A minden részletre kiterjedő számviteli rendszerünkkel és szabályzatainkkal, valamint a belső ellenőrzésekkel a költségeket folyamatosan figyelemmel kísérjük. (Költséghatékonysági elemzések, Kockázatkezeléssel kapcsolatos széles körű dokumentáció, Belső ellenőrzési Kézikönyv)

Pályázati aktivitásunk igen jelentős és igyekszünk ezeket évről-évre tovább növelni, mert a pályázati források hozzájárulnak a színvonalas eredményeinkhez.

Könyvtárunk pénzügyi gazdálkodásának tervezésénél törekszik a források legjobb kihasználása: a fenntartó biztosítja a működéshez szükséges költségeket, egyéb fejlesztésre az érdekeltségnövelő támogatás, ODR és pályázati források nyújtanak fedezetet.

Könyvtárunk törekszik saját bevételei növelésére, közösségi tereink bérbe adásával, tanfolyamok tartásával és néhány pénzes szolgáltatás, pl. kötettség működtetésével.

Könyvtárunk minden beruházási és pénzügyi döntésében követi a költséghatékonyság elvét, törekszik az optimalizációra, de a kitűzött célok szem előtt tartásával. A költségvetés kidolgozása a fenntartóval közösen történik. A dolgozók tájékoztatására munkaértekezleteken kerül sor, valamint a belső hálózaton és a honlapunkon is olvasható az éves költségvetés.

4.3. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

Könyvtárunk elkötelezett abban, hogy az intézményi kommunikáció hatékonyságának folyamatos fejlesztése által eredményesen valósítsa meg küldetésnyilatkozatában megfogalmazott céljait, szolgáltatásait pedig magas szakmai színvonalon biztosítsa.

A munkatársak számára biztosítja a munkavégzéshez szükséges folyamatos információellátást, valamint sikeresen hozzájárul a szervezeti kultúra fejlesztéséhez. Könyvtárunk kilenc szolgáltatóhelyen működik Nyíregyházán és vonzáskörzetében. Emiatt is rendkívül fontos az egyes szolgáltatóhelyek közti megfelelő és hatékony információáramlás biztosítása.

Könyvtárunk dolgozói a munkájukhoz szükséges információkat belső kommunikációs csatornáinkon szerezhetik meg. (Belső levelezés, belső hálózat, munkaértekezlet, stb.) Belső kommunikációs tervünk átdolgozásra került, ahol világosan megfogalmazott, hogy ki, mikor, mit és hogyan kommunikál.

A belső kommunikáció folyamatos fejlesztés mellett lehet hatékony és minden munkatárs számára elfogadott. Könyvtárunk belső kommunikációja nem csak a szervezeti kultúrát erősíti, de a jól informált, az intézmény küldetését, stratégiáját, saját feladatkörét, valamint más osztályok munkafolyamatait tisztán látó kollégák tudják az intézmény üzeneteit megfelelően kifelé is közvetíteni. Ezt igyekszünk erősíteni, a felső és a középvezetés folyamatosan ennek optimalizálásán dolgozik. A külső kommunikációnkba a média és a lakosság tájékoztatása kiemelt terület, melyen szintén folyamatosan dolgozunk, gyűjtjük, mérjük a sajtómegjelenéseket.

Könyvtárunk törekszik arra, hogy a dolgozók át adhassák egymásnak a megszerzett tudásukat. Belső hálózatunkon a Továbbképzési mappába kerülnek a beszámolók a képzésekről, konferenciákról, stb. Saját belső képzéseket is szervezünk, ahol hiányzó képességeinket pótoljuk.

Dolgozóink kompetenciáit felhasználva Kompetenciaterképet készítettünk, amelyet folyamatosan frissítünk. A vezetés törekszik arra, hogy a munkakörök betöltése a kollégák kompetenciáinak megfelelően történjen.

4.4. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Könyvtárunk igyekszik lépést tartani a legújabb trendekkel és lépést tartani az IKT eszközök gyors fejlődésével. IKT eszközparkunkat folyamatosan fejlesztjük, erre elsősorban pályázati forrásokat tudunk felhasználni. Így kerültek a Kultúr-kuckóba az Apple számítógépek és iPad-ek, valamint a Wacom gépek. Megújult a Stúdiónk, van 3D nyomtatónk és Greenboxunk. RFID alapú önkölcsönző rendszert működtetünk, van hangoskönyv-terminálunk. Olvasóink az olvasójegyüket már telefonon is magukkal hozhatják egy applikáció segítségével. Könyvtárunk nyitott az innovációra és folyamatosan kutatjuk a forrásokat céljaink eléréséhez.

Logisztikai Osztályunk Informatikai Csoportja és a Médiatár munkatársai, akik az infrastrukturális fejlesztéseknél kiemelt feladatot végeznek. A megfelelő informatikai háttér biztosítása az ő feladatuk, de külső céget megbízva tudjuk biztosítani intézményünkben a megfelelő informatikai háttérrel (2019-ig problémát okozott a Zimbra levelezőrendszerünk működése, ma már egy stabilabb, megbízhatóbb háttér áll rendelkezésre).

Weboldalunkon digitális tartalmak, adatbázisok, elektronikus szolgáltatások, valamint a közösségi média felületeink biztosítják a széles körű hozzáférést. Az informatikai rendszerek alkalmazása során az adatvédelmet és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését is szem előtt tartjuk.

A digitalizálási tevékenységünkhöz beszereztünk egy A/2-es síkgyas szkennert, 45 db All-in-one számítógéppel modernizáltuk eszközparkunkat, ezeket mind elláttuk megfelelő szoftverekkel, vírusvédelemmel (ESET NOD licence, Microsoft Windows 10 licence, Akadémiai Licence, stb.)

A könyvtár állományára és az állományvédelmi feladatokra tekintettel nagyszabású fejlesztéseket hajtottunk végre, figyelembe véve az olvasók elvárásait és a jelenlegi technikai lehetőségeket. 2019 év végén megkezdtük az RFID-rendszer bevezetését. A Gyűjteményszervezési Csoportban a feldolgozók az újonnan beszerzett dokumentumokba RFID-tageket helyeznek be, illetve RFID-munkaállomások kihelyezésével a kölcsönzőtérben lévő könyveket is felszereltük tagekkel. Így az önkölcsönző-terminálunk lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy önállóan, könyvtáros segítsége nélkül kölcsönözzen, visszavehessen és hosszabbíthasson meg könyveket. Ez a pandémiás helyzetben mindenképpen célszerű az érintkezésmentesség miatt. Az önálló kölcsönzés időt takarít meg a kölcsönző könyvtárosoknak, így több idő fordítható azon felhasználókra, akik igénylik a személyes kommunikációt, tehát a könyvtár szociális funkcióját veszik igénybe.

Állományvédelmünk szempontjából is jelentős a rendszer, mert a működésképtelen biztonsági kapu helyett egy új, működő kaput építettünk ki. A Qulto eCard applikációt elsőként vezettünk be, mely szintén a kölcsönzési szolgáltatások felgyorsítását szolgálja. Jelenleg iOS rendszerben nem működik, a fejlesztés ki fog terjedni év végére az Androidos rendszeren kívül az iOS-es rendszerrel működő telefonokra is.

Hangoskönyv-terminálunk bevezetésére is sor került. Helyben választhat és belehallgathat az olvasó az állományban található hangoskönyvekbe, így egyszerűbbé téve a választását.

Változtak a beiratkozás díjtételei is. A pandémia sok olvasó anyagi helyzetét nehezítette meg, a könyvtár vezetősége a csökkentés mellett döntött, hogy a társadalom minden rétege számára elérhetővé váljon az olvasás. A pedagógusok és egészségügyi dolgozók ingyenesen iratkozhatnak be a könyvtárba. A kölcsönözhető dokumentumok száma is növekedett, a nagycsaládosok nagy örömmel veszik igénybe.

Használóinkat rendszeresen tájékoztatjuk az innovációkról, valamint az új szolgáltatásainkról. Ahhoz, hogy az újításokat be tudjuk vezetni, az új szolgáltatásokat működtetni tudjuk, kollégáink rendszeresen belső képzésen sajátítják el az új ismereteket. Mindemellett

használóink képzését is fontosnak tartjuk és Digitális Jólét Program Pontként segítjük a digitális kompetenciák elsajátítását, bővítését is.

4.5. Infrastruktúra, épületüzemeltetés és –fenntartás

Ezen a területen kevés forrás áll rendelkezésünkre, de folyamatosan karbantartjuk, fejlesszük épületünket, tereinket. A központi épület 2005-ben lett fejlesztve, de méretéből és technológiai adottságainál fogva egyre több mindent szükséges cserélni, javítani. Fiókkönyvtáraink közül a Vécsey Utcai Fiókkönyvtár teljesen megújult, modern, korszerű, az olvasói igényeknek megfelelő épület áll rendelkezésre. Többi fiókkönyvtárunk erősen fejlesztésre szorul. Könyvtárunk vezetése törekszik arra, hogy a változó használói és dolgozói igényeket is szem előtt tartva alakítsa, formálja a könyvtár belső tereit és bútorzatát.

A dolgozók egészséges munkakörnyezete nagyon fontos a vezetőség számára.

Központi könyvtárunk akadálymentesített (lift, rámpa, indukciós hurok, hangostérkép, Braille-számítógép). Könyvtárunk a fogyatékkal élőknek is teljes körű szolgáltatást tud nyújtani.

Könyvtárunk eredményes működéséhez, a stratégiai céljaink megvalósításához az együttműködés a partnereinkkel és az erőforrások körültekintő alakítása, fenntartása, megújítása, majd ezek hatékony menedzselése kiemelt feladatunk.

5. Folyamatok

Könyvtárunk rendelkezik Belső ellenőrzési szabályzattal, mely része a belső kontrollrendszer elemzése és értékelése, a kontrollkörnyezet, a kockázatkezelés, az ellenőrzési nyomvonal, az információáramlás, a monitoring folyamatok eredményessége, hatékonyságának vizsgálata. Ezzel összhangba készítettük el folyamatainkat.

5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

Könyvtárunk azonosította folyamatait. Megtörtént a folyamatok számbavétele, jelenlegi működésük vizsgálata, frissítésre vonatkozó javaslatok összegyűjtése, mely Folyamatszabályzó Csoport feladata. Majd a további folyamatok azonosítása, tipizálása történt meg az Ellenőrzési nyomvonalban meghatározott folyamatok összehangolásával.

Így hoztuk létre folyamatleltárunkat, amelyben meghatároztuk a tevékenységek típusait: Vezetési folyamatok, Főfolyamatok, Támogató folyamatok.

Folyamatleltárunk a honlapon megtalálható, a leltárban a pontos és egyértelmű beazonosítás miatt feltüntetjük a Folyamatok kódja és neve mellett, az Alfolyamatok és a Részfolyamatok megnevezését és kódjait.

Standard folyamatleírásokat (folyamatleírási űrlap, a folyamat leírása, a folyamat ábrája) kezdtünk el készíteni azért, hogy megbízható szolgáltatásokat tudjunk nyújtani és átláthatóvá váljanak a feladataink. Továbbá, hogy ezek segítségével pontosan végezhessük napi munkánkat és a folyamatokba illesztett ellenőrzési pontokon adatokat tudjunk gyűjteni annak érdekében, hogy mérni tudjuk az adott folyamatok és a munkánk minőségét. Tesszük ezt azért is, mert tudjuk, hogy csak szabályozott folyamatokkal tudunk felhasználóink számára minőségi szolgáltatásokat nyújtani. Célunk: minél több folyamatunk rendelkezzen standard folyamatleírással, valamint az, hogy az ellenőrzési pontokon megadott adatokat rendszeresen kinyerjük, elemezzük, és szükség szerint intézkedjünk, így alkalmazva a PDCA érvényesülését.

Folyamatleírásaink, ezen belül a folyamatleírási űrlapok a következő adatokat tartalmazzák:

- Folyamat megnevezése
- Folyamat kódja
- Folyamat típusa
- Folyamat alkalmazási területe
- Folyamat célja
- Folyamatgazda
- Folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok
- Erőforrások (emberi, tárgyi)
- Folyamat bemenete és kimenete

- Folyamatkapcsolatok
- Dokumentálás (használandó dokumentumok, keletkező dokumentumok)
- Ellenőrzési pontok
- Minőségcél
- Folyamatindikátorok (olyan értékek, amelyek információt, leírást nyújtanak a folyamat helyzetéről, és alkalmasak a célok elérésének nyomon követésére, illetve értékelésére)
- Kockázati tényezők (vagy kritikus pontok)

A *folyamatgazda* kijelölése a kiválasztott kulcsfolyamat élére az egyik kritikus lépése a javításnak. A folyamatgazda az a személy, aki felelős a folyamat átfogó menedzseléséért, tervezéséért, működtetéséért és javításáért. Folyamatosan információt kap a teljesítményről, látja, hogy jól működik-e az adott folyamat. Jelzi, ha beavatkozás szükséges, így ő az, aki a folyamat minden lépését ellenőrzése alatt tartja. Könyvtárunkban mindezeknek a figyelembe vételével jelöltük ki és kértük fel a folyamatgazdákat, akik hivatalos megbízást is kaptak, ezekben részleteztük és meghatároztuk feladatukat, felelősségüket és hatáskörüket.

A kockázatelemzéseket külön *Kockázatkezelés dokumentáció* összesíti, ami a belső hálózatunkon elérhető. Folyamatosan dolgozunk azon, hogy a folyamatainkat a kockázati tényezők (kritikus pontok) részletes vizsgálatával, kockázatelemzésekkel egészítsük ki.

A folyamatok ellenőrzésére az év végi beszámoló és munkaterv megírása is alkalmat ad, hiszen az egész éves munka áttekintése után, a következő évi munkatervben lehetőségünk nyílik arra, hogy a meglévő hibáinkat – a PDCA-elv szerint – korrigáljuk.

Kulcsfolyamataink összhangban állnak stratégiai céljainkkal is. Folyamatainkat frissítjük, aktualizáljuk a könyvtárunk által megvalósított innovációknak, szolgáltatásfejlesztéseknek megfelelően. Folyamatainkról folyamatleírást és folyamatábrát készítettünk. Kiegészítettük ezeket kockázatelemzéssel és elkészültek szolgálati előírásaink is. Ebbe a munkába is bevontuk dolgozóinkat, hiszen azok a munkatársak tudják a folyamatok leírását és a szolgálati előírásokat legjobban elkészíteni, akik azon a munkaterületen dolgoznak. Ezek a munkálatok még tartanak, de minden érintett számára hozzáférhetőek. Úgy gondoljuk, hogy ezek az azonosított folyamatok, elkészített leírások, ábrák segítik munkánkat, az új dolgozók könnyebben megtanulják a munkafolyamatokat.

Könyvtárunk működésében érvényesítjük a PDCA-ciklust. Folyamatosan mérünk és értékelünk, hogy egyre jobban működtessük folyamatainkat és ezzel növeljük szolgáltatásaink színvonalát a használói igényekkel összhangban.

5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

Könyvtárunk rendszeresen méri a szolgáltatásainkkal kapcsolatos használói igényeket. Az elégedettségi kérdőíveken kívül a személyes beszélgetések és a közösségi oldalainkra érkező bejegyzések szintén segítenek minket a használói igényfelmérésben. Nagyon fontos az elégedettség-mérés szempontjából a Facebook-oldalunk követőinek magas száma és a YouTube-csatornánkon megnézhető videók kiemelkedő megtekintése. Innovációink tervezésénél ezeket az adatokat figyelembe vesszük. Elemezzük az aktuális trendeket és használóink elvárásait.

Annak érdekében, hogy partnerközpontú, minőségi könyvtári szolgáltatásokat biztosíthassunk, törekszünk arra, hogy megismerjük olvasóink, látogatóink könyvtárhasználati szokásait, igényeit. A felmérések eredményeit beépítjük stratégiánkba, a véleményeket felhasználjuk szolgáltatásaink javítására. A meglévő könyvtárhasználóink mellett igyekszünk feltérképezni a potenciális használók véleményét, azzal a céllal, hogy számukra olyan szolgáltatásokat nyújthassunk, amelyekkel intézményünk aktív látogatóivá válhatnak.

Olvasói elégedettségi kérdőív formájában felmérést végzünk minden évben. A felmérések célja, hogy változtak-e az olvasói igények, a könyvtárral szemben támasztott elvárások, valamint a meglévő szolgáltatások színvonalát olvasóink megfelelőnek találják-e. A felméréseket elemezzük, összehasonlítjuk, és ezek alapján avatkozunk be, hozunk intézkedéseket.

Könyvtári munkánk során a többi célcsoportunk mellett, kiemelt figyelmet fordítottunk és fordítunk ma is a tizenéves korosztály igényeinek feltérképezésére és azok megvalósítására. Ezzel a céllal hoztunk létre könyvtárunkban külön teret a kamaszok számára. Ahhoz, hogy az általunk létrehozott tér a legjobb minőségben funkcionáljon, feltétlenül szükség volt az érintett korosztály igényeinek felmérésére, ezért kérdőíves felmérést végeztünk. Ennek eredményeit foglalja össze a ***Kamaszok igényfelmérése - „Kamaszsarok” dokumentumunk***.

Könyvtárunk rendelkezik kidolgozott panaszkezelési eljárással, amely a frissített ***Panaszkezelési szabályzatunkban*** került megállapításra, amely megtalálható a honlapunkon. A panaszt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus módon tudja az olvasó benyújtani. A könyvtárunkba érkező panaszok száma nem jelentős.

Használóinkat folyamatosan tájékoztatjuk a szolgáltatásainkról, innovációinkról, valamint rendezvényeinkről. Minden korosztályt és minden társadalmi csoportot elérünk hírsatornáinkon keresztül, még a fogyatékkal élő állampolgárokat is. Honlapunk akadálymentesített.

Könyvtárunk heti 45 órában várja olvasóit, ezt az időt szeptembertől használóink kérésére megnöveljük. Könyvtárunk távoli elérése 0-24 órában biztosított. Könyvet házhoz szolgáltatásunkkal elérjük a házhoz kötött, idős, beteg olvasóinkat is. Online dokumentum-felretételi lehetőségünkkel azoknak segítünk, akiknek kevés az idejük. KSZR szolgáltatásainkkal (KSZR könyvtárak, Könyvtárbusz) aktívan gazdagítjuk a megye lakosságának kulturális életét. A megye 200 településére juttatjuk el a könyvet és a kultúrát.

Könyvtárunk megújította Panaszkezelési szabályzatát. Az esetlegesen beérkező panaszokra használóink rövid határidőn belül választ kapnak.

5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Könyvtárunk sikeres és eredményes működésének feltétele a fenntartó önkormányzat stratégiai célkitűzéseit támogató hosszú távú projektek mellett a felhasználó központú szolgáltatások fő prioritásként való kezelése. Egy kapcsolat minőségének megítélése, hosszú távú megfelelőségének biztosíthatósága megköveteli, hogy megtervezett időközönként felülvizsgálatot folytassunk le a partnerekkel fennálló viszonyra vonatkozóan.

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár az elmúlt években sok változáson, fejlesztésen ment keresztül. Elmondhatjuk, hogy egy stabilan működő, folyamatosan megújuló könyvtár várja a város lakóit és mutatja meg színes kulturális palettáját. Széles körű partneri kapcsolatokat ápolunk helyi és országos szakmai szervezetekkel, a fenntartóval, civil szervezetekkel, de közösségi tereink lehetőséget biztosítanak az önszerveződő köröknek, kluboknak is, vagy mi magunk hívtunk életre közösségeket. (Ilyen a KamaszTERasz, mely a középiskolás író-költő palántákat támogatja. A fiatalok mentori segítséget kapnak két helyi irodalmártól: Nagy Zsuka költőtől és Béres Tamás írótól. A KamaszTERasz 2017 nyár óta folyamatosan működik, több fiatalnak jelent meg önálló kötete, vagy írása antológiákban, folyóiratokban.) A partnerek azonosítása megtörtént. De nyitottak vagyunk az új szervezetek iránt, akiknek programja, értékrendje illeszkedik könyvtárunkhoz.

A fenntartó Kulturális Osztályával, a kulturális alpolgármesterrel folyamatos és jó a kapcsolatunk: rendszeresen értesítjük rendezvényeinkről, beszámolunk aktuális projektjeinkről, elvi és anyagi támogatást kérünk nagyobb projektjeink, fejlesztéseink, rendezvényeink megvalósításához. A partnerlisták segítenek a dolgozóknak a partnerekkel történő kapcsolatfelvételben. A partnerlisták minden dolgozó számára hozzáférhetők a belső hálózatunkon.

Folyamatosan keressük a már meglévő partnereinkhez az újabb kapcsolódási pontokat. Amennyiben lehetőségünk van rá, bevonjuk őket projektjeinkbe, rendezvényeinkbe. A közös rendezvényeket összehangoljuk, hogy az együttműködés minél jobb legyen. Ehhez nagy segítséget jelent a rendezvénytárunk, melyet a felelősök folyamatosan vezetnek, így tudjuk zökkenőmentes tervezni rendezvényeinket, feladatainkat. Fontos számunkra partnereink elégedettsége. Folyamatosan monitorozzuk elvárásaikat és elégedettségüket.

Ennek megfelelően 2020 márciusában kérdőíves felmérést végeztünk két kiemelt partnerünk (a Partnerkapcsolatok csoport javaslata alapján) a Tipographic Kft. és a Dialóg Nyugdíjas Egyesület körében. A felmérés részletei és eredményei a *Partner elégedettségmérés értékelés 2020* dokumentumban elérhető.

Könyvtárunk aktuális, jól átgondolt kommunikációs tervekkel rendelkezik, amely tartalmazza mind a Belső, mind a Külső kommunikációs tervet. Ebben is szerepelnek azok a fontos partnerek, akikkel könyvtárunk tartja a kapcsolatot.

A partnerekkel megkötött *Együttműködési megállapodásokat* összegyűjtöttük és rendszereztük 2008–2020-ig, így átlátható formában – a belső hálózatunkon bizalmasan kezelve – állnak rendelkezésre, és az iktatószámok feltüntetésével pedig az azonnali megkereshetőséget segítik a partner neve, címe, és az együttműködés témájának szerepeltetése mellett.

Könyvtárunk nyitott új partnerkapcsolatok kiépítésére, folyamatosan és tudatosan keressük a lehetséges új partnereket és közös szolgáltatásokat.

Adatvédelmi csatornáinkat folyamatosan fejlesztjük, karbantartjuk, biztosítva ezzel a megfelelő és biztonságos adatcserét.

6. Ügyfélközpontú eredmények

Rövid és hosszú távú stratégiánkat elsősorban használóink érdekeinek megfelelően alakítjuk, figyelembe vesszük véleményüket, legyen az dokumentumbeszerzés, nyitvatartási idő, eszközfejlesztés, stb. Célunk, hogy minél több ember igényét magas minőségben, megfelelő háttérrel elégítsük ki, így minél többen vegyék igénybe szolgáltatásainkat. Ahhoz, hogy minőségi szolgáltatásokat biztosítsunk fontos, hogy a munkatársak kompetenciájának figyelembevétel szervezzük meg a feladatokat, a működést, a beosztást, hiszen a könyvtárhasználó, az ügyfél szakképzett, jó kommunikációképességgel, segítőkész, barátságos kollégákkal szeretnek kapcsolatba kerülni.

6.1. A könyvtárhasználók véleménye

Könyvtárunk meghatározó szerepet tölt be a város és megyénk kulturális életében. A hagyományos könyvtári funkciók mellett a közösségi tér, információs tudásközpont szerepét is betöltjük. Alkalmazkodunk a megváltozott használói szokásokhoz, elébe megyünk az új használói igényeknek. A médián keresztül tudatosan formáljuk a könyvtárról, valamint a könyvtárosokról kialakult képet. Információs csatornáinkon a társadalom elvárásaihoz igazodó könyvtár képét sugározzuk. Szerteágazó tevékenységi körünk (pl. oktatás, kézműves foglalkozások, biblioterápia, e-tanácsadás) mind az új kép kialakulását segíti. Online szolgáltatásaink, 0-24 órás online elérhetőségünk a felhasználók kényelmét szolgálja.

Használóink elégedettek könyvtárunk szolgáltatásaival (Használói elégedettség-mérés). Véleményeiket, kívánásaikat a lehetőségeinkhez képest igyekszünk figyelembe venni. Így alakítjuk könyvtárunk állományát, fejlesztjük szolgáltatásainkat, alakítjuk belső tereinket. Használói igény alapján 2021 szeptemberétől megnöveljük, illetve változtatjuk nyitvatartási időnket, jobban igazodva a használók szabadidejéhez. Csökkentettük beiratkozási díjainkat, szintén használói igény alapján.

A folyamatosan végzett használói elégedettség-mérésnél mindig rákérdezzük, hogy milyen programokat hiányolnak az olvasók, a következő évben ennek függvényében szervezzük rendezvényeinket. Bár a pandémia sok minden felülírt, az elmúlt időszakban legfőképpen online előadásokat, programokat tudunk megvalósítani kis költségvetéssel.

A 2020-as mérésből kiderül, hogy a válaszadók a ***Milyen típusú programokat, rendezvényeket hiányol a könyvtár jelenlegi kínálatából?*** kérdésre elsősorban azt válaszolták, hogy országosan elismert kortárs írókat (Frei Tamás, Borbás Marcsi, R. Kelényi Angelika), hiányolják a zenei és színházi programokat és szívesen találkoznának könyvtárunk falaink belül városunk elismert (életműdíjas, díszpolgár) és közismert emberekkel. A 2021. évi rendezvénytervünket a beérkező vélemények alapján és természetesen a mindig szűkös anyagi lehetőségek szerint alakítjuk majd. Kíváncsiak voltunk, hogy olvasóink összességében mennyire elégedettek könyvtárunkkal. Nagy örömünkre szolgál, hogy a legtöbben teljes mértékben elégedettek a könyvtár külső és belső állapotával, akadálymentes megközelíthetőségével, a könyvtári terek tisztaságával. A könyvtárosok szakértelme, tájékozottsága, segítőkészsége is magasan kiugró pozitív értéket kapott. Némileg gyengébb

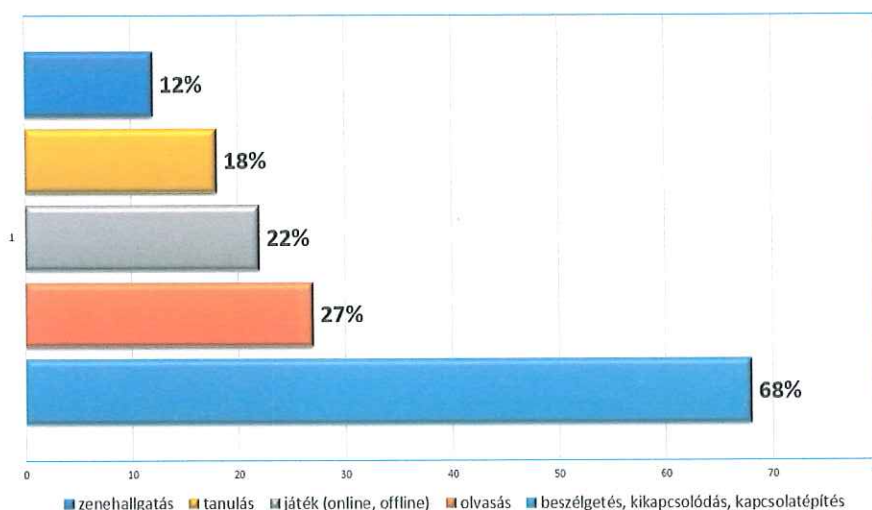
értéket mutat az állomány elrendezése, a frissen megjelent és beszerezett dokumentumok elérhetősége, a könyvek példányszáma, a folyóiratok összetétele, a számítógépek száma és minősége, a szolgáltatások ára, illetve a könyvtár aktuális honlapjának tartalma, kicsivel 50% alatti. A pandémia alatt lehetőség volt a belső munkálatokra, igyekeztünk belső tereinket megújítani, átrendezni az állományt, kiemelni állományrészeket, vagy könyvajánlókat készíteni egy-egy témához. Még nagyobb figyelmet kell szentelnünk a könyvtár fő funkcióját meghatározó könyv- és folyóiratállományunkra, ezt már korábban érzékelve a 2021. évre előfizetett folyóiratbeszerzésnél figyelembe vettük, a dokumentumbeszerzésre szánt keretünkben nagyobb arányba fordított folyóiratokra, mind a központi, mind a fiókkönyvtárakban egyaránt. Viszont a pandémia a folyóiratkínálatot is megváltoztatta, sok lap megszűnt, vagy csak online formában érhető el, aminek vizsgálatát érdemes lesz a jövő évben elkészítenünk, hogyan befolyásolja mindezen változások a mi könyvtárhasználóink olvasási szokásait.

Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?

Erre a kérdésre több válaszlehetőség megjelölésére is lehetőséget adtunk. Az olvasók jelentős része (63,1%) gondolja úgy, hogy a felnőtt szépirodalmi könyvek számát kellene gyarapítani, fejleszteni, kevesebb számban javasolták a szak- és ismeretterjesztő művek (34,5%), illetve gyermek- és ifjúsági könyvek (20,2%) beszerzését. A beérkezett válaszok azt mutatják, hogy a CD-k és DVD-k állományának bővítésére nincs nagy igény, illetve hogy a jelenlegi Helyismereti gyűjtemény és az idegennyelvű gyűjtemény kínálatával is elégedettek az olvasók. A válaszadók csekély százaléka fejlesztené az e-bookjainkat, amire a technikai világ gyorsléptékű fejlődésének kihívásaként figyelmet kell fordítanunk.

Egyik legújabb szolgáltatásunk a (már többször említett) „Kamasztér”, mely a fiatalok megváltozott könyvtárhasználati szokásainak, mindennapi igényeinek felmérésével, az ő véleményük alapján lett kialakítva. A Kamasztér használatára vonatkozó kérdést válaszoltak meg a könyvtárba járó fiatalok.

Mire használnád a kamaszteret?



A Kamasztérről külön igényfelmérés és elemzés is található a dokumentumaink között, de elmondhatjuk, hogy a látogatottsága 100%-ban kihasznált. A városi diákok kedvenc találkozási helyévé vált nem csak programjai miatt, szabadidejükben is aktívan használhatják, és szeretnek itt tanulni.

A felhasználók leggyorsabb és legmegbízhatóbb információszerző forrásai a következők:

- A könyvtár honlapja: azonnali megjelenítés.
- Facebookon azonnali megjelenítés (like reakcióval jelzik vissza a tetszésüket).
- Hírlevél az olvasók és könyvtárlátogatók számára.
- Az adott programról plakát jelenik meg, melyet a sajtó felé is továbbítunk és a könyvtárban is kirakunk.
- A sajtó, média felé küldés, mely a következő számukban, vagy adásukban meg is jelentetik/jelenik (Kelet-Magyarország, Sunshine Rádió, Kölcsey Televízió, Sláger Rádió, Nyíregyházi TV, Best FM).
- Minden héten a Nyíregyházi Naplóban.
- Minden hónap elején a Nyírségi műsorfüzetben.

Könyvtárunkat méréseink alapján a használók többsége csupán az első időszakban látja nehezebben át, később különböző formákban, de akár egyénileg is adott a lehetőség, hogy az ***átláthatóságot*** biztosítani tudjuk. Beiratkozáskor a kollégák teljes felvilágosítással szolgálnak, mellyel a kérdőívek alapján elégedettek is olvasóink. Ha további kérdéseik vannak e témával kapcsolatban, bizalommal fordulhatnak könyvtárosainkhoz, akik megfelelő információval szolgálnak. Igényes, nyomtatott könyvtárbemutató prospektusok is készülnek, melyek bárki számára, hozzáférhetők. Természetesen honlapunk és nyomtatott arculati elemei egységes dizájnban készülnek (levélpapír, névjegyek stb.).

Könyvtárunk 2020-ban elnyerte a Családbarát Szolgáltató Hely bronz fokozatát.



Központi könyvtárunk és fiókkönyvtáraink központi fekvésűek, így jól megközelíthetőek, csupán a parkolás okoz némi gondot az olvasóinknak. Ennek a problémának a megoldásán könyvtárunk folyamatosan dolgozik, egyeztetve a fenntartóval.

Belső tereinket, bútorainkat, IKT eszközeinket folyamatosan megújítjuk, erre folyamatosan keressük a pályázati lehetőségeket.

Könyvtárunk több online információs csatornát működtet (honlap, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok). Folyamatosan azon dolgozunk, hogy minél több potenciális felhasználóhoz eljuttassuk szolgáltatásainkat, népszerűsítsük könyvtárunkat. Online szolgáltatásaink népszerűsége a pandémia ideje alatt nagyon megnőtt, és a veszélyhelyzet feloldása után, használóink továbbra is szívesen használják azokat, párhuzamosan folynak hagyományos szolgáltatásainkkal. Könyvtárunk vezetése és a Média és kommunikációs munkacsoportunk vállvetve dolgozik új kommunikációs technikák meghonosításán valamint továbbfejlesztésén. Igyekszünk megszólítani a társadalom minden csoportját. Külön fókuszálunk a kamasz korosztályra. Őket igyekszünk elérni infografikáinkkal, Instagram- és TikTok-oldalunkkal. Hagyományos információs csatornáinkat (újság, szórólap, tévé, rádió) sem nem hanyagoljuk el. Igyekszünk itt is minél színesebb tájékoztatóanyagokat összeállítani. Kapcsolatunk nagyon gyümölcsöző a helyi médiával, így minden rendezvényünk és szolgáltatásunk kellő visszhangra talál.

Olvasóink szívesen írnak nekünk e-mailt (már az idősebbek is), a fiatalok elsősorban a Facebook-oldalunkat használják a velünk való kommunikációra. Természetesen a telefonos tájékoztatás sem veszített népszerűségéből.

Intézményünk eleget tesz a közérdekű adatszolgáltatásnak. Új eredményeinket minden csatornánkon közzé tesszük. Remek infografikáink készültek és készülnek szolgáltatásainkról és rendezvényeinkről is.

Könyvtárunk fontos része helyi közösségeink életének, ezért új közösségi tereket alakítottunk ki, első sorban az ifjúság számára (Kultúrckuckó, Képregénytár). Igyekszünk folyamatosan megújítani belső tereinket, hogy minél vonzóbbá tegyük azokat felhasználóink számára. A vezetőség nagyon sok jó ötletet kapott és kap ehhez a munkatársaktól (lásd Ötletláda).

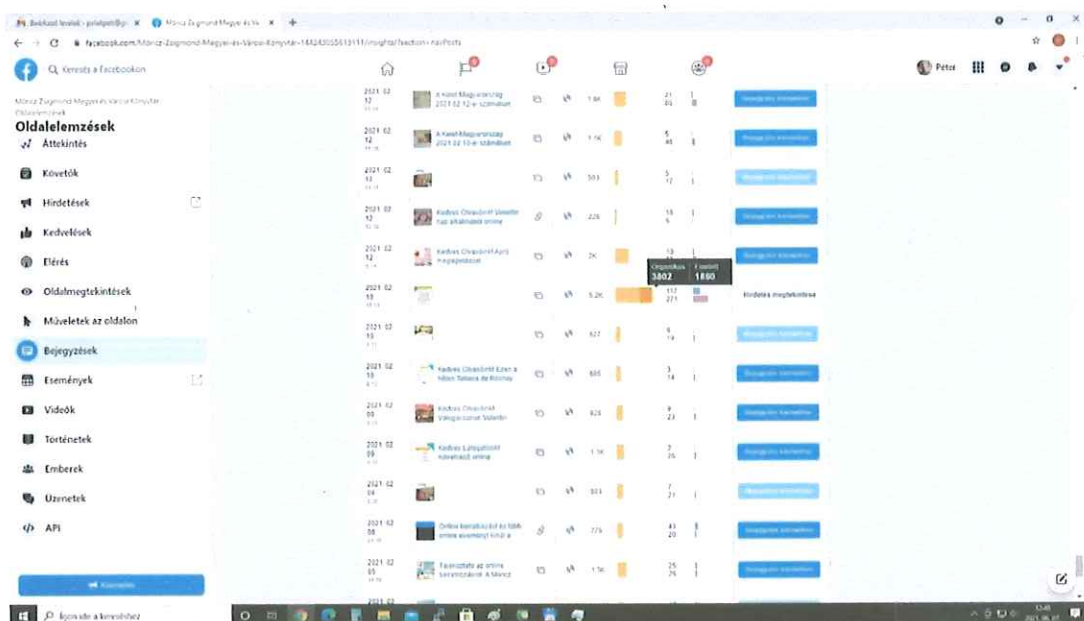
Fontosnak tartjuk a civil szervezetek támogatását. Programjainkkal és rendezvényeinkkel rendszeresen bekapcsolódunk városunk rendezvénysorozataiba.

Könyvtárunk felnőttképzési intézményként is működik a térségben, engedélyezett képzéseink esetén törvény írja elő az elégedettség mérését, így a pandémia miatt 2020-ban 4 képzésünk volt (1 db segédkönyvtáros, 3 IKER-képzés) 63 fő részvételével.

6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A könyvtárhasználóink tájékoztatására könyvtárunk több kommunikációs csatornát is működtet. A hagyományos csatornák mellett, mint plakátok, szóróanyag, újság, tévé, rádió, nagyon népszerűek online csatornáink és közösségi oldalaink. A használóknak szánt információk ezeken a csatornákon mind egyszerre jelennek meg. Külső kommunikációs tervünkben rögzítettük a feladatokat. Minden területnek saját felelőse van, így biztosított a korrekt tájékoztatás. A koronavírus miatt könyvtárunk valamennyi egysége bezárt a látogatók előtt, de folyamatos volt az alapszolgáltatásunk biztosítása, használóink tájékoztatása. Megfigyeltük ebben az időszakban, hogy az olvasók mennyire igénylik az információs szolgáltatást könyvtárunk részéről. Telefonon, Facebook-oldalunkon és a honlapunk chat alkalmazásában folyamatos és nagy volt az érdeklődés. Könyvtárunk a digitális térbe helyezte át számos szolgáltatását, rendezvényeit.

A használóinkkal való kommunikációt kiemelten kezeltük, nemcsak a felmerülő kérdésekre válaszoltunk és tájékoztattuk őket a veszélyhelyzet adta lehetőségekről, de megköszöntük együttműködésüket, türelmüket, ahol utaltunk a 2020 évi statisztikai adatokra is. A bejegyzés nagyon sikeres volt, 171 like, 25 megosztás, 5200 elérés, 117-en kattintottak rá a képre, 271 reakciót ír az esemény statisztikai adatlapja. S bár intézményünk szűkös költségvetésben alig van lehetőség fizetett hirdetésekre, a vezetés úgy gondolta, hogy erre a bejegyzésre érdemes költeni, egy heti hirdetés, 6000 Ft ráfordítással meghozta az eredményt.



MÓRICZ ZSIGMOND MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

Köszönetnyilvánítás

Köszönjük Olvasóinknak, hogy a pandémia alatt, ebben a rendkívüli helyzetben is megtisztelték könyvtárunkat érdeklődésükkel!

Köszönjük, hogy élnek a lehetőséggel és igénybe veszik kölcsönzési szolgáltatásunkat, mellyel több ezer dokumentumot mozgattak meg állományunkban.
(2020-ban 234.343 dokumentumot kölcsönöztek.)

Köszönjük, hogy megbíznak munkatársaink szakértelmében, és sokan ránk bízzák olvasmányaik kiválasztását.
Köszönjük, hogy megértéssel és türelemmel veszik tudomásul, hogy olvasó és könyvtáros most csak a bejárati ajtónál találkozhat egymással.

A Kormány 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelete alapján intézményünk továbbra sem látogatható, de ebben a helyzetben is biztosítjuk a köszönetet, a kölcsönzött dokumentumok visszavételét, számos online szolgáltatást honlapunkon, digitális tartalmainkat, adatbázisainkat, Születésnap Újság évfordulós csomagunkat és kötetzetünk szolgáltatásait.

Kérjük Önöket, tiszteljék meg könyvtárunkat azzal, hogy a továbbiakban is igénybe veszik szolgáltatásainkat.
(2020-ban 981.632 könyvtárhatalmat regisztráltunk).

Tartsanak velünk könyvtárunkban gazdag szellemi kirándulásokra, használják kölcsönzési szolgáltatásunkat, kövessenek minket a közösségi médiában és nézzék online programjainkat YouTube-csatornánkon.

További türelmüket és megértésüket kérjük, és bízunk benne, hogy hamarosan személyesen is találkozhatunk.

www.mzsk.hu
kolcsonzes@mzsk.hu
+36 42 598-880

Jó egészséget kívánunk mindenkinek!
Vigyázzunk egymásra!

MÓRICZ ZSIGMOND MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

Innovációinknál és szolgáltatás-fejlesztéseinknél minden esetben figyelembe vesszük használóink igényeit, javaslatait. Az elégedettség-mérések mellett, a személyes kommunikáció és a kommunikációs csatornáinkon érkező észrevételek is nagyon fontosak. Ezeket is folyamatosan gyűjtjük és a tervezéskor figyelembe vesszük. Ennek következtében úgy döntöttünk, hogy az újranyitásra, a pandémia gazdasági, lelki hatásainak enyhítésére csökkentjük beiratkozási díjtételeinket és ingyenessé tettük a könyvtári tagságot az egészségügyi dolgozóknak és a pedagógusoknak. Használói igény mutatkozott arra is, hogy legalább egy munkanapon tovább legyen nyitva a könyvtár, így 2021 szeptemberétől bevezetjük, hogy csütörtökönként 18 óra helyett 19 óráig leszünk nyitva, majd ennek hatásait megvizsgáljuk és döntünk a nyitvatartás még további meghosszabbításáról, hiszen figyelembe kell venni az emberi erőforrásokat, a családbarát munkahely filozófiánkat, hogy összeegyeztethető legyen a munka és a magánélet.

Az esélyegyenlőséget szem előtt tartva mindenki számára egyenlő bánásmódot biztosítunk. Könyvtárunk akadálymentesített, használhatják látás és halláscsökkenő olvasóink is. Értelmi fogyatékos gyermekeknek és fiataloknak rendszeresen tartunk könyvtárbemutató és kézműves foglalkozásokat. Honlapunk is akadálymentesített. DJP pontunk elsősorban a hátrányos helyzetű felhasználóinknak nyújt segítséget az online ügyintézésben, de nyugdíjas használóink is rendszeresen igénybe veszik szolgáltatásainkat. (Erzsébet-program, Otthon melege program stb.)

Könyvtárunk honlapján a felhasználó megtalál minden fontos adatot működésünkről. Munkatársaink elkötelezettek a gyors és pontos ügyintézés mellett, de a könyvtár szociális funkcióját sem veszítik szem előtt, ha egy olvasónak tájékoztatásra, könyvajánlásra vagy csupán egy kis beszélgetésre van szüksége.

Rendszeresen mérjük információs csatornáink hatékonyságát. A pandémia ideje alatt megsokszorozódott a használatuk. A tájékoztatás mellett online vetélkedőkkel, kiállításokkal, előadásokkal is növeljük online csatornáink kihasználtságát. A gyermekek és szülők részére rendszeresen kézműves tippet adunk online, együtt készítjük el az apró tárgyakat. Online meseolvasás és papírszínház színesíti kínálatunkat. Könyvtárunk folyamatosan dolgozik online jelenlétünk erősítésén és színesítésén.

Intézményünk eredményei, statisztikai adatai, céljai elérhetőek a honlapunkon. Infografikákon és plakátokon közzé tesszük a Facebook-oldalunkon és az Instagramon is.

7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

2016 óta nagy utat járt be intézményünk, ennek ellenére elmondható, hogy beállt egy állandóság az intézmény felső vezetését illetően, ami meghatározó egy munkahely – könyvtár életében. Az intézmény stabilitása, létbiztonsága, a használói eredményesség, a folyamatos infrastrukturális fejlesztések, a kollégák magas szakmai tudása, a fenntartói és partneri támogatások, kapcsolatok rendkívül fontos. Az elmúlt évben a pandémiás helyzet olyan munkahelyi légkört teremtett, amit eddig még a társadalom sem élt át, nemhogy egy kis közösség. Fontos volt a dolgozók létbiztonsága, a megfelelő munkarend, a munkakörülmények megteremtése, így a vezető felelőssége és példamutatása rendkívül meghatározó volt. A közös teherviselés mellett, jogviszony-átalakulással az intézmény sikeresen átvészelte ezt az időszakot. Mindenki pozitívan, a feladatokra koncentrálnak, az olvasókat végig kiszolgálva és a minőség iránti elkötelezettség mellett dolgozott, így erősítve a szervezeti kultúrát, a csapatszellemet, a projektszemléletet. A dolgozói elégedettségmérés bizonyítja, hogy ezt a különleges helyzetet a vezetők jól kezelték.

7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

Könyvtárunk arculata egységes képet mutat. Minden munkatársunk a könyvtárról kialakult pozitív kép még további javításán dolgozik. Megújult Külső kommunikációs tervünk pontosan szabályozza, kinek milyen jogkörei vannak a tájékoztatás területén. A médiumokban egységesen jelenünk meg, de mégis mindig megújult arculatot mutatva.

A Minőségirányítási Tanács négy munkacsoportja mellett működik még stratégiai tervezés munkacsoport, teljesítmény- és ösztönző-rendszer fejlesztő munkacsoport és média- és kommunikáció -fejlesztő munkacsoport is. A munkacsoportok valamelyikének munkájába szinte minden kollégánk bekapcsolódik. A Stratégia-fejlesztő munkacsoport a vezetőséggel együtt frissítette könyvtárunk alapidokumentumait, valamint dolgozta ki az új stratégiai tervünket. Munkája ezzel még nem szűnt meg, hiszen a vezetés folyamatosan várja az új ötleteket közép és rövid távú terveink megalkotásához. A munkacsoportokban folyó munka mindig a fejlesztésre, a szolgáltatások, a minőség jobbítására irányul, azonban ezek a megbeszélések jó alkalmat kínálnak, és megfelelő keretet biztosítanak az ötletek átbeszélésére, valamint a vélemények ütköztetésére.

A dolgozók többféle kommunikációs csatornát használnak. Erről megújult Belső kommunikációs tervünk rendelkezik. A munkáról szóló megbeszélésekre jó platform a munkacsoportokban folyó közös munka, valamint a munkaértekezletek.

A vezetés folyamatosan értékeli a dolgozók teljesítményét. A teljesítmény-értékelő rendszerünk frissítésén és megújításán a vezetéssel együtt a Teljesítmény- és ösztönzőrendszer fejlesztő csoport dolgozik. Az elkötelezettséget az is mutatja, hogy a könyvtár igazgatója részt vett egy online tanfolyamon: TÉR – ösztönző Teljesítményértékelési Rendszer bevezetése lépésről lépésre címmel.

Könyvtárunk vezetése folyamatosan bevonja a dolgozókat az innovációk tervezésébe, valamint a pályázatok megírásába és megvalósításába.

A feladatokat és felelősségi köröket a munkaköri leírások szabályozzák, de egy-egy feladatra, projektre a dolgozók külön Megbízást kapnak, amely rögzíti az adott projektben elvégzendő feladatokat és hatásköröket.

Könyvtárunk elkötelezett az innováció mellett. A vezetés és a dolgozók vállvetve dolgoznak az innovációk tervezésén és megvalósításán, és közösen folyamatosan fejlesztjük szolgáltatásainkat, figyelembe véve a változó használói igényeket, sőt igyekszünk elébe menni azoknak. A vezetőség és a dolgozók is figyelemmel kísérik a könyvtárosi szakma aktuális trendjeit, valamint más könyvtárak jógyakorlatait is igyekszünk beépíteni saját fejlesztő munkánkba.

A dolgozói elégedettség és annak mérése nagyon fontos szerepet játszik egy szervezet életében. Ennek érdekében 2019-ben és 2020-ban is kérdőív formájában kérdeztük meg a kollégákat.

A mérés célja, hogy intézményünk vezetősége megismerje a dolgozók munkával kapcsolatos elégedettségét, feltárja az ezt befolyásoló tényezőket, illetve információt szerezzen a könyvtár erősségeivel és gyengeségeivel kapcsolatban.

Míg a 2019-es év során Google Űrlap segítségével, online került kitöltésre a kérdőív, 2020-ban papír alapú mérést alkalmaztunk, melyet az osztályvezetők osztottak szét a munkatársak között. A kérdéscsoportok nagyjából megegyeztek, de 2020-ban igyekeztünk a dolgozók jelenlegi, aktuális helyzetére, érzéseire részletesebben rákérdezni. 2019-ben 49 dolgozó töltötte ki a kérdőívet, 2020-ban pedig 43 fő.

Fontos változás volt, hogy 2020 decemberében, amikor a felmérést végeztük, már megszűnt a közalkalmazotti jogviszony. Talán az ebből adódó „bizonytalanság”, a változás is érezhető volt a kérdésekre adott válaszokon.

A dolgozói elégedettség-mérés alapján az látszik, hogy a dolgozók elégedettek a munkahelyi körülményekkel, végzettségüknek és tudásuknak megfelelő munkakörben dolgozhatnak. Az osztályok között jó a kapcsolat, egymás segítése a jellemző. A munkatársak jól tudnak együtt dolgozni, az esetleges konfliktusokat a vezetés az érintett felekkel azonnal igyekszik rendezni. A munkahelyi légkör nyugodt és konstruktív, ezt tükrözi a dolgozói elégedettség-mérés is, valamint ezt bizonyítják innovációink és elért eredményeink is.

Erre bizonyíték a két kérdőív részletes elemzése és összehasonlítása, csak néhányat kiemelve említünk, mivel ezt fontos fejlődésnek, előre mutatónak gondoljuk, hogy jó úton haladunk, hogy a szervezeti kultúra, a munkahelyi légkör minél jobb legyen és a munkatársaink minél jobb körülmények között végezzék napi munkájukat.

Közvetlen felettesek irányító-szervező munkájával kapcsolatos vélemények

Ebben a részben arra voltunk kíváncsiak, hogy a kollégák mennyire elégedettek közvetlen vezetőjük munkájával, szakmai kompetenciáival, a napi munkavégzéshez adott információkkal.

A vélemények többnyire pozitívak voltak, s pozitív irányba is változtak, 34%-ról 46,7%-ra. A kollégák többsége, 65,4% szerint minden szakmai támogatást megkap közvetlen vezetőjétől, illetve 88,4% szerint osztályvezetője figyelembe veszi javaslatait is.

Amit azonban fejleszteni szükséges a rendszeres munkaértekezletek, csoportmegbeszélések tartása, valamint a munkamegosztás arányosabbá tétele és személyre szabása. A pandémiás időszakban a teljes létszámú munkaértekezleteket nem tartottunk az egészségmegővés érdekében, csak kics csoportos megbeszéléseket, ezek számát érdemes tovább növelni.

A könyvtár vezetőségének értékelése (A könyvtár vezetése alatt a felsővezetők (igazgatóhelyettes, igazgató) értendők.)

Összességében itt is pozitív változás történt, míg 2019-ben a kollégák 40,1%-a volt elégedett a felsőbb vezetőség munkájával, 2020-ban már 68,2%. A dolgozók többsége szerint a vezetőség fontosnak tartja a hatékony munkaszervezést, a megfelelő munkakörülmények biztosítását, valamint az innovációt. Törekszik a dolgozók véleményének figyelembe vételére és a feszültségek megoldására. Támogatja a szakmai fejlődést és fontos a dolgozók képzettsége, szaktudása.

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy a 2019-es elégedettségmérés kiértékelése után a kollégák szerint történt-e változás a szervezet életében. A válaszolók 29,3%-a pozitív irányba lát változást, legnagyobb mértékben (43,9%) bizonyos dolgokban lát változást, bizonyos dolgokban nem, 4,8% pedig negatív irányban. A kollégák 21,8%-a szerint nem történt semmi, illetve nem vett észre változást.

A kiértékelés alapján az alábbi területek igényelnek mielőbbi beavatkozást:

- A túlterhelés és a stressz csökkentése
- Arányosabb munkamegosztás
- Kollégák közötti kapcsolatok javítása, a feszültségek csökkentése
- A megfelelően differenciált jutalmazási rendszer kialakítása

Könyvtárunk dolgozói négyhavi munkaidő-keretben dolgoznak. Ez nagyfokú szabadságot és rugalmasságot biztosít a dolgozónak, így jobban összhangba hozhatják a munka és a magánéletet. Lehetőségekhez mérten egyéni igényeket is teljesít a vezetés (pl. három kicsi gyermeket nevelők esetében, vagy tartósan beteg kollégáknál), Esélyegyenlőségi tervünk és Kollektív szerződésünk megújult, ezek értelmében a rugalmasabb munkaszervezés terén új lehetőségek is dolgozóink rendelkezésére állnak, pl. a 45 évnél idősebbek és legalább két kisgyermeket nevelők havonta 2 óra szabadidőt kapnak. Erre a Munka törvénykönyve ad lehetőséget.

Dolgozóink elégedettek a munkahely felszereltségével, kialakításával. A munkakörnyezetet is folyamatosan megújítjuk pénzügyi lehetőségeinket figyelembe véve. (pl. új székek, új IKT eszközök)

Könyvtárunk vezetése támogatja a dolgozókat a folyamatos szakmai fejlődésben, egyúttal el is várja a dolgozók szakmai fejlődését, azt, hogy ismerjék a szakma aktuális trendjeit, munkakörükben jelentkező újításokat. Ez a tény a Munkaköri leírásokban is rögzítésre került. A vezetők hozzájárulásával a dolgozók továbbképzéseken vehetnek részt. A dolgozó minden évben választhat a felkínált képzési lehetőségekből, és a vezetője összehangolva a többi dolgozó kérésével, valamint a könyvtár stratégiai és rövidebb távú céljaival, dönt.

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

Könyvtárunk dolgozói legjobb tudásuk szerint látják el munkájukat. A betegszabadságok száma átlagos, a munkaerő-fluktuáció mértéke alacsony, bár a jogviszony-átalakulás következtében történtek személyi változások, de mértéke átlagosnak mondható. Dolgozóink többsége végleges munkahelyének tekinti könyvtárunkat, hiszen a könyvtárosság számukra nemcsak munka, hanem hivatás is. Legtöbbször innen mennek nyugdíjba úgy, hogy első munkahelyük volt intézményünk.

A kollégák szívesen dolgoznak munkacsoportokban. Jó alkalom ez a közös munka arra is, hogy más osztályokon dolgozók hozzájárulást nyújtsanak közös nevezőre elképzeléseiket. A különböző látószög színesíti a munkát és segít több megvilágításból láttatni az egyes elképzeléseket, feladatokat. A csoportmunka segít a közösség-építésben is.

Dolgozóink ismerik és sikeresen alkalmazzák a könyvtárunkban használt informatikai és kommunikációs rendszereket. Egy-egy új funkció megjelenésekor az érintettek részére belső továbbképzést szervezünk.

Munkatársaink többsége részt vett kommunikációs és konfliktuskezelő tréningen. Az ott tanultakat hasznosítják mindennapi munkájukban és ez látszik a használói elégedettség-mérés eredményében és a használói panaszok kicsiny számában is megmutatkozik.

Könyvtárunk vezetése a dolgozók teljesítményének értékelését folyamatosan végzi. Egy-egy feladat elvégzése után az írásbeli köszönet sem marad el, ezt minden dolgozó láthatja a belső levelezési rendszerben. Az év végi jutalom a jó munkát és a plusz teljesítmény értékeli.

A munkavégzés körülményei a munkahellyel, valamint a munkahelyi légkörrel való elégedettséget jelentik. Míg 2019-ben a kollégák 38,7%-a volt elégedett a könyvtárral, mint munkahellyel, 2020-ban már 88,4%. 2019-ben a dolgozók 16,3%-a érezte úgy, hogy munkája bármilyen formában elismerésben részesül. Ez az elégedettség 2020-ra jelentősen, 53,6%-ra nőtt. Sajnos ebben az esetben is a többség a kapott erkölcsi elismeréssel elégedett, 2019-ben 20,4% és 2020-ban pedig 60,5%.

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár minden munkatársa elkötelezett a használóközpontú, partnerségen alapuló minőségi munkavégzés mellett. Az intézményben kialakított szervezeti kultúra és értékrend, az elvégzett munkamegbecsülésének igénye adja az alapját az egyéni és csoportmunkában elvégzett tevékenységek elismerésének és ösztönzésének.

Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendjének kialakításakor törekedtünk a minden munkatárs számára átlátható és egyértelmű elvek és feltételek megfogalmazására, melyben a kollégák javaslatai hangsúlyosan megjelennek.

A dolgozók társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységét a szervezet támogatja. (pl. Böjte Csaba testvér keresztszülői programja, véradás, adománygyűjtés)

8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

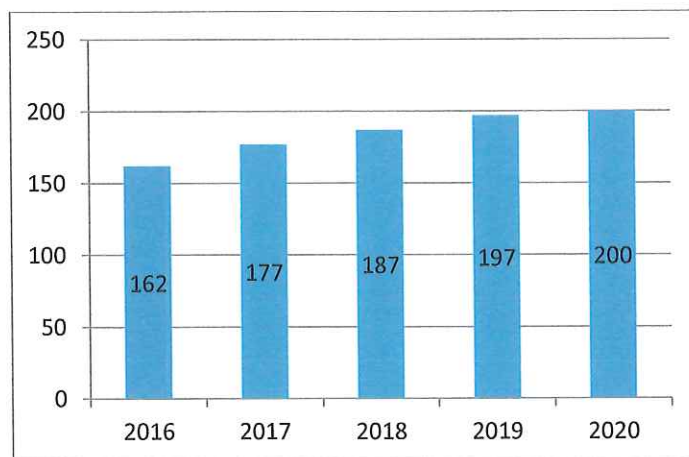
Folyamatosan figyeljük más könyvtárak jógyakorlatait, a debreceni Méliusz Juhász Péter Könyvtár, valamint a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ mintájára könyvtárunk is elkészítette a szolgáltatásaink társadalmi hasznosulását és gazdasági megtérülését mutató infografikáját. Igaz, hogy ez az ábra a veszélyhelyzet alatti mutatókat tartalmazza, de elmondható, hogy minimális csökkenés mutatkozott a beiratkozottak számában és a kölcsönzött dokumentumok számában is, miközben a digitális átállás magával hozta, hogy távhasználatunk hétszeresére emelkedett. A számokból kiderül, hogy szolgáltatásainkra (dokumentumszolgáltatás, könyvtári rendezvények, távolról elérhető szolgáltatások, adatbázisok, referenz-szolgáltatás) fordított állami és önkormányzati támogatás megtérül és az egy nyíregyházi lakosra jutó támogatás (3240 Ft) a könyvtár által megnövelt értéke 5508 Ft lett.



A könyvtárunk hírneve folyamatosan növekszik. Ennek kézzelfogható bizonyítéka a közelmúltban kapott díjunk. A Családbarát Szolgáltató Hely Tanúsító védjegy bronz fokozatára sikerrel pályázott a könyvtár. A családi olvasójegy, a Ringató és a Kerekítő program, a papírszínház, a Népmese Napja, az Ünnepváró és a baba angol, a Csriptanya megannyi kézműves foglalkozása, ill. a baba-mama szoba hozta meg a sikert a könyvtárnak,

ezek köszönhetően nyerte el a Családbarát Hely Tanúsító Védjegyet. További célunk, hogy elnyerjük az ezüst, majd az arany fokozatot.

A KSZR rendszert tovább bővítettük, a megye fehér foltjai felszámolásra kerültek, a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer az előző évhez képest további 3 településsel többet lát el, így az ellátott települések száma 200-ra nőtt. Ez utóbbi tekintetében évről-évre folyamatos növekedést mutat könyvtárunk.



KSZR által ellátott települések száma

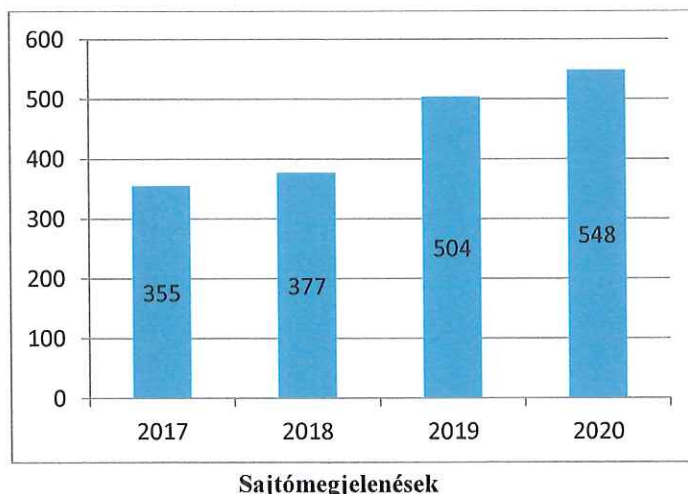
- 2020-ban szorosan együttműködtünk a város többi kulturális intézményével a 2019-ben megkötött együttműködési megállapodások jegyében (Nyíregyházi Egyetem Könyvtára, Szent Atanáz Görögkatolikus Hittudományi Főiskola Könyvtára, Dr. Kállay Rudolf Orvostudományi Szakkönyvtár, Móricz Zsigmond Színház).
- Közös rendezvényeket szerveztünk a város többi kulturális intézményével (Krúdy Napok, Ratkó József emlékkonferencia), illetve rendezvényeink időpontját egymáshoz igazítva alakítottuk.
- Mivel a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár működteti Nyíregyháza egyik legnagyobb kulturális intézményhálózatát, így a civil szervezetekkel, egyesületekkel, alapítványokkal szorosabb kapcsolatot alakítottunk ki. Ezek közül különösen fontos az intézményen belül működő szervezetek, a Szabolcs-szatmár-beregi Szemle szerkesztősége, a Nyugodt Élet Nyugdíjas Egyesület, a Dialóg Nyugdíjas Egyesület, a Móricz Zsigmond Kulturális Egyesület, valamint a Deák Ferenc Akadémia Egyesület és a Bessenyei Társaság, akikkel számos közös programot szerveztünk közösen.
- A digitális kompetenciák fejlesztése kiemelt célunk, felnőttképzési intézményként két felnőttképzési programot indítottunk el: Első lépések a digitális világba - IKER 1. szintű képzés, Önállóan használok az informatikai eszközt - IKER 2. szintű képzés. Ezzel csatlakoztunk a GINOP-6.1.2-15 - Digitális szakadék csökkentése című projekthez, amellyel a lakosság munkaerő-piaci helyzetét kívánjuk javítani, a Digitális Nemzeti

Fejlesztési Terv céljait támogatva. 2020-ban folytattuk a Digitalizáció az aktív idősökért programot, ami a 65 éven felüliek digitális kompetenciájának bővítését célozza meg. A gyermekek védelme miatt is fejleszteni kell a digitális műveltséget, ezért Digitális médiaműveltség szülőknek, nagyszülőknek programot is szerveztünk.

- Az EFOP-4.1.8-2017 A könyvtári intézményrendszer tanulást segítő infrastrukturális fejlesztései c. projekt által részben megtörtént az az infrastrukturális háttér megteremtése, mely a formális és informális tanuláshoz, önművelődéshez, szakkörökhöz szükséges – Vécsey Utcai Fiókkönyvtárunk teljes felújítása, Kamasz-tér – „Kultúrkuckó” kialakítása, a korosztálynak szánt dokumentumok elhelyezése, az informatikai eszközök beszerelése. Az Olvasótérben kialakítottuk a Képregénytárunkat.

A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérési mutatók

Sajtómegjelenéseinket évente csoportosítva folyamatosan gyűjtjük, és a könyvtár éves beszámolóinak végén is rendszeresen szerepeltetjük. Ezeknek a száma évről-évre folyamatos növekedést mutat.



Média kapcsolatainkat és médiapartnereink elérhetőségeit egy táblázatban is összefoglaltuk (2017–2020), amely a belső hálózatunkon valamennyi munkatársunk számára elérhető.

Esélyegyenlőségi tervünket frissítettük és tartalmazza a hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok foglalkoztatási helyzetének elemzését, valamint a munkáltató ezen, munkavállalók esélyegyenlőségének biztosítását szolgáló irányelveit.

8.1. A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól

A valódi harmadik helyként működő könyvtárak társadalmi, szociális és közösségi funkciója jelentős mértékben megnövekedett az elmúlt 10 évben. A közösségépítés, a közösségek erősítése, az egyén közösséghez való tartozásának erősítése, a társadalmi kapcsolatok erősítése alapvető könyvtári feladattá vált. Központi Könyvtárunkban és a Vécsey Utcai Fiókkönyvtár ennek megfelelően közösségvezérelt könyvtári szolgáltatásokat fejlesztettünk az olvasók/használók igényeire építve.

Az olvasókkal való szoros kapcsolattartás, személyes konzultáció és folyamatos együttműködés során alakítottuk ki azokat a szolgáltatásokat, amelyek jelenleg a fiókkönyvtár sokszínű programkínálatát adják.

Alapvető célkitűzéseink közül igyekszünk minél többet érvényesíteni egy-egy helyileg fejlesztett szolgáltatásunkban:

- **hozzáférés** biztosítása az életkornak, érdeklődésnek megfelelő dokumentumokhoz, inspiráló könyvtári környezetben
- **bevonás és képzés** – könyvtárhasználat, életkornak, érdeklődésnek megfelelő olvasnivalók megtalálása
- **megszilárdítás** – a sikerélményekben gazdag könyvtárlátogatásokat, minden életkorban ugyanolyan fontos
- **támogatni és összekötni** – mindazokat, akik olvasóink életkörülményeit javítani tudják, értéket, információt, tudást, tanácsot, inspirációt nyújtanak a mindennapokhoz
- **teret kínálni** – hogy összegyűljenek, találkozzanak, megosszák élményeiket, tudásukat
- **ösztönözni** – a fejlődést, a könyvek, az olvasás szeretetét.

Könyvtárunk célkitűzése, hogy szolgáltatásaival minél több lakost tudjon bevonni a kulturális alapellátásba. A hagyományos könyvtári szolgáltatásaink mellett, melyek nagy részét már a digitális térbe is áttettük, könyvtárunk több olyan funkciót is felvállalt, melyek nagyban hozzájárulhatnak használóink életminőségének javításához.

Küldetésnyilatkozatunk tükrözi a könyvtárunk azon akaratát, hogy a társadalmi felelősségvállalás kiemelt fontosságú számunkra és a stratégiánknak hangsúlyos része:

„...A használói közösségek elérése és minőségi ellátása érdekében kiemelt figyelmet fordít a könyvtár folyamatos társadalmi szerepvállalására. Szolgáltatásaival elősegíti a társadalmi hátrányokkal küzdő csoportok kulturális integrációját...” Ennek érdekében:

- Fejlesztettük a szolgáltatási infrastruktúrát részben a városi ellátást biztosító könyvtáraink eszközeinek korszerűbbre történő cseréjével, illetve két Könyvtár Pont létrehozásával, részben a megyei kistépülési könyvtárak eszközparkjának bővítésével.

- Digitalizált dokumentumaink távolról is elérhetőek, gyűjteményünk szervezésével arra törekedtünk, hogy az tartalmazza a legfrissebb és legpontosabb információkat.
- Szolgáltatásaink révén segítjük az esélyegyenlőség megteremtését, az elektronikus ügyintézés és az elemi állampolgári jogok gyakorlását.

Központi Könyvtárunk mellett a Vécsey Utcai Fiókkönyvtár számtalan új szolgáltatást és programot indított az utóbbi években:

Olvasólétra Program – olvasásfejlesztő országos mintaprogramunkban az ösztönzés és a sikerélményekben gazdag olvasóvá nevelés kap hangsúlyt

Baba-Mama Klub – fő cél a kismamák bevonása, a könyvtárhasználati képzés, a baba életkorának megfelelő olvasnivalók bemutatása mellett támogatni és összekötni mindazokat, akik gyermekekkel élnek, őket gondozzák, nevelik, gyógyítják, fejlesztik

Ingyenes Jogi tanácsadás – támogatja az állampolgárok eligazodását a jogi kérdésekben

Vécsey Unicef Klub – az általános iskolás korosztály szövegértés-fejlesztését ösztönző programban könyvtárpedagógia, életvezetési és jótekonysági témákkal foglalkozunk, a Unicef Magyar Bizottságának támogatásával.

Szözmötölő kreatív könyvtári foglalkozások – az alkotás helyszínéül funkcionáló könyvtári térben az óvodás korosztály bevonása, képzése és örömteli könyvtári olvasóvá nevelése zajlik, a megadott témákhoz kötődő könyvajánlóval és kreatív alkotások elkészítésével.

Tündérujjak Kézműves Klub – a különböző hagyományos és újonnan megjelent kézműves technikákat megismertető alkotó klubban teret kínálunk a találkozásra is az elsősorban nyugdíjas korú résztvevők számára.

Süteménybarátok Köre – azonos érdeklődésű olvasók számára egy szakmai vezető segítségével, könyvtári források felhasználásával igyekszünk lehetőséget adni a találkozásokra, a tapasztalatok megosztására.

Színházbarátok Klubja – a helyi színházat, mint a társ kulturális intézményt is támogatva szervezzük a közös színházlátogatásokat, majd az élmények megbeszélését a fiókkönyvtárban.

Társasjáték Klub – kifejezetten az a cél, hogy teret adjunk mindazoknak, akik kötetlen találkozások során együtt játszhatnak, átélhessék a közösségi játék élményét.

Online Adventi Mesekalendárium – olvasóink által felolvasott és mobiltelefonnal rögzített mesékkel töltjük meg az adventi várakozás időszakát, ahol az olvasók átélhetik a közösséghez tartozás, a mesével ajándékozás élményét.

Mesekincstár Program – papírszínházi mesedélutánokba bevonjuk a szülőket, pedagógusokat, családtagokat is, célunk az olvasóvá nevelés, a tanító nénik és a leendő elsősök kötetlen körülmények közötti találkozási mellett a szövegértés fejlesztés könyvtári környezetben, játékos feladatok segítségével.

Olvass Nessának – kutyabarát programunkban az olvasási nehezítettséggel küzdő diákoknak kínálunk oldott légkört az olvasáshoz.

Célközönségünk eléréséhez többféle csatornát használunk, melyet már korábban részleteztünk és külső kommunikációs tervünk is részletesen tartalmaz. Fontos külön megemlíteni a sajtókapcsolatok kiépítését, mivel a média révén tudjuk még hatékonyabban megismertetni szolgáltatásainkat, rendezvényeinket. Ennek alapja a sajtóval való jó kapcsolat, a rendszeres sajtótájékoztatók szervezése, melyet elsősorban nagyobb rendezvények, vagy projektek alkalmával szervezünk. Ilyenkor egy részletes információt tartalmazó sajtóanyagot készítünk el, melyet a sajtótájékoztató után azonnal elküldünk a megjelent sajtómunkatársaknak. A pandémia ellenére 2020-ban is rendszeresen megjelentünk a médiában.

Rendezvényeinket gyakran látogatják a sajtó munkatársai, a helyi médiában (Kelet-Magyarország, www.nyiregyhaza.hu, Nyíregyházi Napló, helyi rádiók és tévék) rendszeresen szerepelünk.

A sajtón keresztül tudjuk a leggyorsabban és torzulás nélkül eljuttatni a lakosságnak szánt információkat, legyen az egy kiemelt projekt, fejlesztés, új szolgáltatás, vagy rendezvény.

Az intézményünk DJP pontként működik. Részt veszünk a GINOP 6.1.2. projekt IKER képzéseinek lebonyolításában, amely képzések a digitális leszakadás, írástudatlanság felszámolására irányulnak. Mint akkreditált felnőttképző-hely, segédkönyvtárosi tanfolyamokat indítunk.

Könyvtárunk rendszeresen részt vesz humanitárius programokon (adománygyűjtés, látássérülteknek és mozgáskorlátozottaknak célzott rendezvényeken képviseltetjük könyvtárunkat.)

Könyvtárunk közösségi térként működik (Kultúr-kuckó, Képregénytár, KamaszTErasz), valamint helyet adunk és támogatjuk a civil szervezeteket.

Közösségi oldalakon aktívan képviseljük intézményünket. Minden fórumon igyekszünk tájékoztatni a lakosságot könyvtári szolgáltatásainkról, innovációinkról, valamint folyamatosan formáljuk a könyvtárunkról kialakult képet. Célunknak tekintjük, hogy könyvtárunk megkerülhetetlen hellyé váljék, minden társadalmi réteg és korcsoport találjon kínálatunkban számára vonzó elfoglaltságot és programot.

A használói elégedettség-mérések és a közösségi oldalainkra érkező visszajelzések alapján azt látjuk, hogy felhasználóink értékelik és elismerik könyvtárunk tevékenységét. A rólunk kialakult kép pozitív. Felhasználóink örülnek annak, hogy figyelembe vesszük igényeiket, elébe megyünk a lehetséges igényeknek és gyorsan reagálunk a változásokra, valamint gyorsan igyekszünk megoldani a felmerülő problémákat. Mindig segítőkészen fordulunk a felhasználók felé, célunk, hogy mindenki elégedetten távozzon a könyvtárból.

Könyvtárunk szorosan együttműködik a város többi kulturális intézményével, civil szervezetekkel, egyesületekkel, alapítványokkal. Részt veszünk városunk nagy rendezvényein. (Helló Nyíregyháza! Városnapok, Gyermeknap, Krúdy-napok, Vidor

fesztivál, Adventi forgatag, stb.) Megyénk településein a kulturális élet központjai a KSZR könyvtárak és hiánypótló szolgáltatás a kistelepüléseken könyvtárbuszos szolgáltatásunk. A civil szervezetek különböző helyi projektekbe vonják be az intézményünket (pl. „Emeljünk magasra minél több gyereket!”, „Fuss a fénybe!”) Kapcsolódunk az országos nagy könyves rendezvényekhez (Internet Fiesta, Ünnepi könyvhét, Népmese napja, Országos Könyvtári Napok). Részt veszünk országos és nemzetközi fórumokon. Könyvtárunk helyet ad nagyobb rendezvények, konferenciák lebonyolításához.

Folyamatosan fejlesztjük közösség tér funkcionkat. Saját kezdeményezésünk a KamaszTERasz, amely fiatal irodalmároknak ad bemutatkozási lehetőséget és könyvtárunk az arra érdemeseknek megjelenési lehetőséget is ad. Kultúrckuckó, mely a fiataloknak biztosít sokféle időtöltési lehetőséget. Képregénytárunkat most nyitottuk, a programok itt a képregények köré szerveződnek.

8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

Könyvtárunk tervezi az energiafelhasználást csökkentő megoldásokat: napelem, zöld-sziget kialakítása. Papírfelhasználás terén a digitalizálást részesítjük előnyben, kétoldalas nyomtatás, piszkozat papír használata stb. Könyvtárunk szelektíven helyezi el a keletkezett hulladékot. Csatlakoztunk Jane Goodall programjához, hamarosan lakossági használt elem-gyűjtő helyezünk el könyvtárunk előterében, tervezünk egy műanyag kupakgyűjtő konténert is. Az arra alkalmas nyomtatókba tölthető patronot használunk. A külső üvegfelületeink hőszigeteltek. A Csiriptanyán és a Gyermekkönyvtárunkban kézműves foglalkozásainkon újrahasznosított alapanyagokat is használunk.

Igyekszünk növelni médiamegjelenéseink számát. A helyi médiumoknak folyamatosan küldjük a tájékoztatást újításainkról, rendezvényeinkről. A helyi médiákkal nagyon jó kapcsolatot ápolunk. A közösségi oldalakon is növeljük részvételünket. Mivel a médiakommunikáció könyvtárunk egyik stratégiai célja, a vezetést Média- és kommunikáció-fejlesztő munkacsoport segíti a fejlesztő munkában Az együttgondolkodás és új ötletek mellett a csoportban továbbképzés is folyik a dolgozók részére a médiakapcsolatok és kommunikáció témában. A csoport külön elemzi egyes megjelenéseinket, mi volt a jó, mi nem és választ keres a miért és hogyan kérdésekre is.

Könyvtárunk szolgáltatási díjtételeinek kialakítása önköltségszámítással történik. 2021-től csökkentettük beiratkozási díjainkat, valamint növeltük azok körét, akik ingyenesen iratkozhatnak be könyvtárunkba.

A hátrányos helyzetű célcsoportok részére nyújtott szolgáltatások, programok fontos feladatunk. Könyvtárunk akadálymentesített, indukciós hurok működik épületünkben, rendelkezünk Braille kijelzővel, olvasókészülékkel, képernyőnagyító szoftverrel, hangoskönyv-terminállal. Vannak öregbetűs és hangos könyveink. Ezek a fogyatékkal élő használóinknak nyújtanak segítséget. A Könyvet házhoz szolgáltatásunkat a pandémia idején

kiszélesítettünk. Biblioterápiás, valamint érzékenyítő foglalkozásokat tartunk (pl. segítőkutya bemutató, jelnyelvi kommunikáció).

Könyvtárunk támogatja a közösségi munkát. A Magyar Vöröskereszt helyi szervezetével már évek óta tart az együttműködés melynek keretében véradást és ingyenes szűréseket szervezünk. Könyvtárunk együttműködik civil szervezetekkel, oktatási intézményekkel, más közgyűjteményekkel, velük közös programokat szervezünk (pl. Mindentudás Egyeteme, Deák Akadémia, Bibliai Szabadegyetem, Helytörténeti Esték, Utazók a könyvtárban, stb.). Könyvtárunk biztosít helyszínt a Nyíregyházi Időügyi Tanács fogadóóráinak.

A középiskolás diákok szívesen jelentkeznek Iskolai Közösségi Szolgálatra könyvtárunkba. Jelenleg 21 középiskolával kötöttünk együttműködési szerződést. Könyvtárunkban közfoglalkoztatottak is dolgoznak.

9. Kulcsfontosságú eredmények

9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolódó eredménymutatók

Könyvtárunk minden évben eleget tesz statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségének. Könyvtárunk olvasói létszáma pandémia ellenére alig csökkent (16.392 fő). Jelentősen megnőtt azonban az online könyvtárhasználatok száma, hiszen szolgáltatásaink jelentős részét áttettük az online térbe: online beiratkozás, online könyv-féltétel, online születésnapú újság rendelés, online előadások, online kiállítások, online vetélkedők, online tartalmak megosztása, online kézműves foglalkozások, online meseolvasás, online papírszínház, stb. (981.632 alkalom). A kölcsönzött dokumentumok száma sem lett kevesebb, mert a pandémia idején nem korlátoztuk a kölcsönözhető dokumentumok számát. A dokumentumok feldolgozása folyamatos, így a használók rendszeresen hozzájuthatnak a friss beszerzésekhez.

Összehasonlító táblázat az előző évi adatokkal

Könyvtárhasználat (KSZR nélkül)	2018. évi tény	2019. évi tény	2020. évi tény
Beiratkozott olvasók száma (fő)	12.540	16.696	16.392
Korosztály szerint lebontva			
0-3	76	102	101
3-6	350	466	457
6-14	2434	3241	3182
14-18	1109	1476	1449
18-65	7111	9468	9296
65 felett	1459	1942	1907
A könyvtári látogatások száma (db)	189.224	279.983	210.720
Ebből csoportok (db)	171	295	61
Kölcsönzött dokumentumok száma (db)	251.869	255.817	234.343

Összehasonlító vizsgálatot végeztünk, (a honlapunkról közvetlenül is elérhető dokumentum *Teljesítményértékelések, teljesítménymutatók A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár teljesítménymutatóinak értékelése és összevetése más könyvtárakkal* címmel.

A benchmarking során alkalmazott teljesítménymutatók, a használókhoz, és a használathoz közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások mérésével, valamint a célközönség/szolgálандó közönség elvárásaival és igényeivel, elégedettségével kapcsolatos elégedettségi mutatók használatával, hét (hasonló nagyságú, hasonló működésű) könyvtár adatainak összevetésével,

valamint ezen könyvtárak átlagához viszonyításával készültek.

Az összevetésben az alábbi felsorolt mutatókat vizsgáltuk: (a részletes eredményeket az említett dokumentum tartalmazza)

- *A közönség, mint használó*
- *Használat népszerűsége (személyes használat)*
- *A használat népszerűsége (távhasználat)*
- *Használat költségessége, a személyes és a távhasználat együttesen*
- *A használat beszerzési költségessége*
- *A kölcsönzési állomány népszerűsége*
- *A kölcsönzési állomány forgási sebessége*
- *A kölcsönzések költségessége*
- *Rendezvény ellátottság*
- *A könyvtári programok népszerűsége*
- *Tárolási index*
- *Alapterületi ellátottság*
- *Dokumentumellátottság*
- *A könyvtári állományalakítás arányai*
- *Beszerzési kvóta*
- *Dokumentumok átlagára*
- *Gyermekolvasó arány*
- *Könyvtárossal való ellátottság*

Az összehasonlítások végén a stratégiai tervünkhöz szorosan illeszkedő kulcsterületeket is megvizsgáltunk.

- „Zöld Könyvtár”

Tapasztalatokat leginkább a tatabányai József Attila Megyei és Városi Könyvtártól és az Óbudai Platán Könyvtár Ezüsthelyi Könyvtárától tudunk gyűjteni.

Stratégiai célunk a következő

1. Az intézményben, az épületben energiahatékony technológiák alkalmazása (folyamatban van a napelemek kiépítése, felmérés megtörtént)
2. Környezetbarát szemléletmód és energiatakarékos működtetés.
3. „Zöld állomány” különgyűjtemény kialakítása.
4. Környezetvédelmi szolgáltatások.
5. Szemléletformáló előadások, programok szervezése.
6. Az IFLA által kiírt Zöld könyvtár díj pályázat megnyerése.

- Reklám, marketing

Mindegyik vizsgált könyvtár rendelkezik honlappal és Facebook-oldallal. Tanulságos lehet összehasonlítani a 2021 januári követők számát, amelyből kitűnik, hogy könyvtárunk a városlakókat hatékonyan éri el internetes felületeken. Azért is érdemes ezt az összehasonlítást nézni, mert a már részletezett távhasználatokat minden intézmény máshogyan méri, a Facebook-követők száma viszont egységes.

Vizsgált könyvtárak	Facebook-követők
Győr	8428
Kecskemét	4829
Miskolc	2835
Nyíregyháza	6742
Pécs	4519
Szeged	4224
Székesfehérvár	2152
Átlag	4818
Nyíregyháza az átlagtól való eltérés %-ban	139%

Mind a hét könyvtár egységes dizájnt használ a plakátjaira, a mi megjelenésünk kiemelkedik a vizsgált könyvtárak közül. Instagram oldallal csak néhány könyvtár rendelkezik, köztük a mi a könyvtárunk. Általánosságban elmondható, hogy a könyvtárak Instagram megjelenése még gyerekcipőben jár. Nálunk is egyelőre csak rendezvények plakátjai jelennek meg az oldalon, nem használjuk az Instagram eszközeit, szabályait, talán a jövőben a fiatalok megszólítása érdekében a könyvtáraknak az Instagram oldalakra kell fókuszálnia. Ennek érdekében kollégákat a témában továbbképzésekre küldjük!

- Sajtóban való megjelenés száma 2019-es statisztikai alapján

Vizsgált könyvtárak	Sajtóban való megjelenés
Győr	810
Kecskemét	261
Miskolc	814
Nyíregyháza	504
Pécs	120
Szeged	759
Székesfehérvár	400
Átlag	524
Nyíregyháza az átlagtól való eltérés %-ban	96,2%

- Digitalizálás

Mint minden könyvtárnál, nálunk is a helyismereti vonatkozású digitális tartalmak állnak fókuszban. A vizsgált könyvtárak digitális tartalmának a megjelenése előnyösebb, mint a mi elavult Jadox felületünk. Ezért a következő időkben szükséges lesz egy megújult dizájnnal, olvasóbarát felülettel előállnunk, aminek az első lépései megtörténtek, az anyagi háttér a rendelkezésünkre áll.

Szolgáltatásaink megújítása érdekében felújítottuk számítógép-parkunkat. Önkölcsönző-terminálunk az olvasók rendelkezésére áll. Kölcsönző terünkben hangoskönyv-terminál segíti a válogatást a hangoskönyv kínálatunkból. Dokumentumainkat RFID kódokkal láttuk el. Az állományvédelmet új védelmi kapu szolgálja. A Médiatárban 3D nyomtató, Greenbox várja a használókat. Megújult Stúdiónk is. Helyismereti gyűjteményünkben nagy teljesítményű könyvszkennert működtetünk. Olvasótermünkben kialakításra került a Kultúr-kuckó, melybe elsősorban a fiatalokat várjuk. Ezt a terünket Apple gépekkel szereltük fel (számítógépek, iPad-ek, Wacom gépek). Olvasótermünk másik új közösségi tere a Képregénytár, mely ennek a műfajnak szerelmeseit igyekszik közösségbe szervezni.

Fenntartóink rendszeresen ellenőrzik könyvtárunk működését. Működésünk megfelel a jogszabályi elvárásoknak.

Rendszeresen veszünk részt pályázatokon. Ezek segítségével fejlesztjük könyvtárunk eszközparkját, helyiségeit, épületeit, illetve olvasóinknak szervezünk színvonalas kulturális és oktató programokat.

Pályázataink száma

2018. évi tény	2019. évi tény	2020. évi tény
15	19	4

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiírt Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégia pályázat keretében digitalizáltuk és mindenki számára elérhetővé tettük a szabolcs-szatmár-beregi napilap, a Kelet-Magyarország 72 évfolyamát (1945-től 2017-ig), valamint számos eddig hozzáférhetetlen, csak a beregszászi levéltárban olvasható régi kárpátaljai magyar periodikát (összesen kb. 250.000 oldalt). Ezzel régi olvasói kéréseknek tettünk eleget, mert az utóbbi években olvasók, kutatók, (hely)történészek, muzeológusok jelezték, hogy más megyei könyvtár már digitalizálta saját megyéjének napilapját. A pályázat részeként két digitális oktatási segédanyagot hoztunk létre: a Virtuális Nyíregyházát (Nyíregyháza belvárosa műemlék épületei bemutatása) és a Ratkó József költő életművét feldolgozó projektet. A pályázat keretében vásárolt szkennelvel a helyismereti állományunk anyagait (nagy méretű plakátok, könyvek) fogjuk digitalizálni. Mindezek szorosan kapcsolódnak a könyvtárunk Digitalizálási Stratégiájához.

Folyamatosan figyeljük és lépést tartunk az aktuális könyvtári trendekkel, figyeljük más könyvtárak működését. Benchmarking elemzést végzünk, másoktól tanulva fejleszthessük tovább szolgáltatásainkat.

9.2. A könyvtárszervezeti működés eredményességének mutatói

Könyvtárunk elkötelezett az innováció mellett. A vezetés és a dolgozók közösen dolgoznak az újítások tervezésén és megvalósításán. Könyvtárunk munkacsoportjaiban folyamatos az innovációk tervezése, valamint a szolgáltatásaink továbbfejlesztésére tett javaslatok megvitatása. A vezetés igyekszik a jó ötletekhez pénzt szerezni. A pályázatok megírása és megvalósítása szintén közös feladat.

Innováció

Könyvtárunk igyekszik a felhasználók elégedettségének minél szélesebb körben megfelelni azzal, hogy szolgáltatásainkat folyamatosan fejlesztjük és innovatív megoldásokat, újításokat vezetünk be. Néhányat megemlítve: Pl.

- Családbarát Szolgáltató Hely Tanúsító Védjegy elnyerése bizonyítja, hogy családbarát szolgáltatásainkat eredményesen bővítettük.
- „Elolvasok 50 könyvet még az ovi előtt!” és „Elolvasok 100 könyvet még a sulis előtt!” matricagyűjtő játékok a Gyermekkönyvtárban és a fiókkönyvtárainkban igen népszerűek voltak.

- 2019 novemberében a könyvtár előtt üzembe helyeztük „Zsigát” a poketautomatát. Statisztikai adatok is alátámasztják, hogy a zömében a magyar irodalom gyöngyszemeit forgalmazó masinára nagy szükség van, valamint az olvasói látogatottság is növekedett ennek a gépnek köszönhetően.

A partnerkapcsolatok eredményességének és hatékonyságának értékeléséhez kapcsolódó adatokat a következő dokumentumaink támasztják alá:

- Partneri szerződések, megállapodások
- Együttműködési megállapodások összegyűjtve
- Terembérleti megállapodások gyűjteménye
- Szerződések nyilvántartása dokumentum
- Külsős egyéb szerződések nyilvántartása dokumentum
- Iskolai közösségi megállapodások nyilvántartása dokumentum

Könyvtárunk együttműködő partnereivel közös tevékenységét az előremutató, színvonalas rendezvények, szakmai napok bizonyítják, illetve a partneri elégedettség-mérések tanúsítják. Partnereinkkel együtt elért eredményeink még inkább javítják együttműködésünket.

Munkatársaink körében felmértük az informatikai technológiák ismeretét. Belső képzéseket szervezünk az informatikai és kommunikációs technikák használatára. (Apple gépek kezelése, Média- és kommunikáció-fejlesztő csoport munkaértekezletei, melynek minden esetben egyik részét média- és kommunikációs ismeretek teszik ki.)

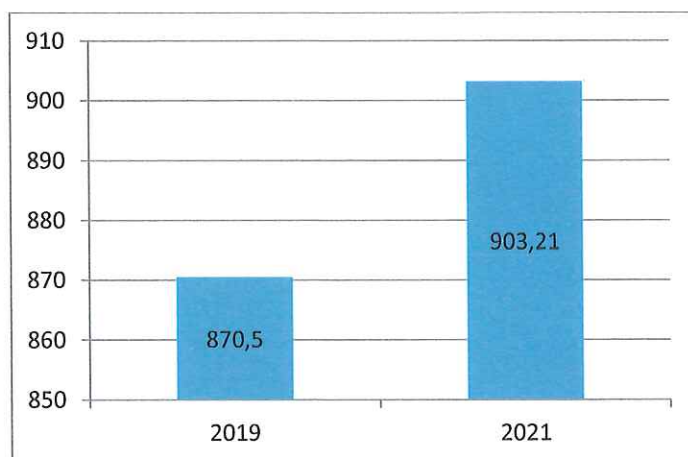
Könyvtárunkban nagyon hatékony az osztályokon átívelő csoport-munka. Szinte minden dolgozónk tagja valamelyik munkacsoportnak. A közös megbeszélések a szakmai munka mellett formálják a szervezeti kultúrát, jó lehetőséget biztosítanak a vélemények ütköztetésére és egyeztetésére.

Könyvtárunk dolgozói évente két alkalommal Nőnapon és Karácsonykor kötetlen összejövetelt tart. A szakszervezeti és MKE kirándulások szintén jó alkalmak a közös együttlétre.

Szoros és gyümölcsöző kapcsolatot tartunk fenn néhány Nyíregyházán működő civil szervezettel, egyesülettel, melyeknek könyvtárunk biztosít termet rendezvényeik, találkozók megszervezésére. Összesen 28 kötöttünk hivatalos együttműködési megállapodást. A Móricz Zsigmond Kulturális Egyesület rendszeresen nálunk tartja olvasóköreit, számos irodalmi, kulturális rendezvényünket közösen szervezzük velük. A Bessenyei és a Kodály Társaság havi rendszerességgel tart előadásokat, összejöveteleket, a Lógiunk Anyuval Egyesület a kisgyermekes programjainkhoz szoktak kapcsolódni. A Dialóg Nyugdíjas Egyesület és a Nyugodt Élet szintén könyvtárunkban működik.

Fejlesztési irányok meghatározása

A szervezeti önértékelés során az értékelők áttekintették a rendelkezésre álló minőségügyi dokumentációt, majd saját tapasztalataikat is felhasználva értékelték és pontozták a szervezet működését. Az elérhető maximális pontszám: 1000. A 2019-es eredményhez (870,5) képest 2021-re 32,71-gyel nőtt (903,21) az összpontszám. Ez annak következménye, hogy a vezetés elemezve a 2019-es önértékelés adatait megtette a szükséges változtatásokat, és ezt az önértékelők pozitívan értékelték. A szervezeti önértékelés végeredményét, így az értékelők összegző pontozását a következő diagram mutatja be.



A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár célja jelenlegi és jövőbeli használói kulturális és egyéb igényeinek maximális kiszolgálása. Ennek érdekében a vezetés a fenntartóval egyetértésben folyamatos fejlődést ösztönöz. Az önértékelő munkacsoport tagjai az alábbi irányokat javasolták fejlesztésre.

Érdeemes tovább folytatni a tavaly elkezdett munkacsoportokban történő közös gondolkodást, mert bevált ez a forma, és számos új eredmény hozott. Az új feladatokra új munkacsoportokat is kialakíthatunk. A dolgozókat tájékoztassuk az egyes munkacsoportokban folyó munkákról.

Erősíteni kell jelenlétünket a közösségi színtereken, hogy még több potenciális olvasót érhessünk el. Támogassuk újabb közösségek születését, melyeknek könyvtárunk adhat helyet. Tovább kell folytatni a közvélemény tájékoztatását innovációikról. Bővíteni kell partnereink körét, aktívabbnak kell lennünk a pénzügyi és a pályázati források felkutatásában. Több szakmai látogatást kellene szervezni más könyvtárakba, ezzel is erősíteni a partneri kapcsolatokat.

Modernizálni és javítani kell honlapunkat, az új kommunikációs felületeinket szélesítsük tovább. Az IKT eszközök további, folyamatos fejlesztése, az Internet-elérés feltételeinek javítása (gyorsabb Internet) kardinális. Infrastruktúra további fejlesztése (pl. napelemek telepítése, fiókhálózati fejlesztések, bútorok), Gyermekkönyvtárunk belső tereinek átalakítására pénzforrások keresése. „Zöldkönyvtár” terveink folyamatos megvalósítása. „Zöldítés”.

A vezetőknek még inkább törekednie kell a feladatok dolgozók közötti arányos elosztására, figyelembe véve a munkatársi kompetenciákat, de érdemes több figyelmet fordítani a nem csak szakmai kompetenciákra, melyekkel új szolgáltatásokat alapozhatunk meg. Hasznos lenne az új munkatársak mentorálási programjának kialakítása. Folytatni kell dolgozói teljesítményértékelő ösztönzőrendszerünk átalakítását, ezáltal még több innovációs ötlet érkezik majd. A vezetőknek még jobban kell motiválni a dolgozókat a továbbképzéseken való részvételre, és belső képzésekre is van igény. Fontos a Családbarát munkahely ezüst és arany fokozatának megszerzése, hiszen így még többet tehet dolgozói munkakörülményeinek javításáért.

Szükséges a használói és a dolgozói elégedettség-mérő kérdőívek finomítása abból a célból, hogy még több információt szerezzünk a felhasználói igényekről.

Fontos lenne a parkolásra megoldást találni, mind a dolgozók, mind a könyvtárhasználók szempontjából.

A könyvtár környezetében a parkolási lehetőségeink bővítésére van szükség.

Programjaink összeállításánál kapjanak még nagyobb hangsúlyt a prevenciós és egészségmegőrző programok.

Nyíregyháza, 2021. 06. 11.



Tomasovszki Anita

Tomasovszki Anita
Igazgató

Oláhné Góczy Krisztina

Oláhné Góczy Krisztina
Minőségirányítási vezető