

Az Egressy Béni Városi Könyvtár
szakmai beszámolója
a Minősített könyvtári cím pályázathoz

2020

Készítette: Molekné Körösi Beatrix intézményvezető

I.	Bevezető	3
II.	Adottságkritériumok értékelése	8
1.	kritérium: Vezetés.....	8
1.1.	Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek.....	8
1.2.	A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	9
1.3.	A vezetői támogatás és példamutatás	9
2.	kritérium: Stratégia	10
2.1.	Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok.....	10
2.2.	Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján	11
2.3.	A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata	12
2.4.	Innováció megjelenése a fejlesztésben	12
3.	kritérium: Munkatársak.....	13
3.1.	Emberierőforrás – menedzsment	13
3.2.	A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	14
3.3.	A munkatársak bevonása és felhatalmazása	15
4.	kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások	16
4.1.	Kapcsolat a társadalmi partnerekkel	16
4.2.	Kapcsolat a könyvtárhasználókkal.....	17
4.4.	Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése.....	18
4.5.	IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése	18
4.6.	Infrastruktúra, épületüzemeltetés és fenntartás.....	18
5.	kritérium: Folyamatok	19
5.1.	Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	19
5.2.	Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok	20
5.3.	A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	21
6.	kritérium: Ügyfélközpontú eredmények	22
6.1.	A könyvtárhasználók véleménye	22
6.2.	A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	24
7.	kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények.....	27
7.1.	A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	27
7.2.	A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	28
8.	kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.....	28
8.2.	A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	28
9.	kritérium: Kulcsfontosságú eredmények	31
9.1.	A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	31
III.	Összefoglaló	34

I. Bevezető

Kazincbarcika Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a 223/2012. (VIII. 31.) sz. Ökt. határozatával jóváhagyott Alapító Okirat alapján 2012. október 1-jétől létrehozta az Egressy Béni Városi Könyvtár önállóan működő költségvetési intézményt, a kazincbarcikai könyvtári ellátás akkor közel 60 éve fennálló intézményének jogutódját. Az 1981. évtől szervezeti összevonással – kezdetben művelődési központtal, majd sportközponttal is – működő könyvtár és könyvtári ellátás gyökeresen megváltozott a szervezeti önállóság visszaszerzésével. Az újra gondolt stratégia és annak minden eleme kiemelt fontosságot kapott, melynek jelentős célkitűzéseit 2014 őszére sikerült megvalósítani. A szervezeti önállósodás után a fenntartó egy felújított általános iskola földszintjén biztosította a könyvtár működését. A korábbi célok szinte egyszerre valósultak meg, majd a 2014. október 6-ai nyitást követően ismét átgondolásra került a stratégia. Az akkor megfogalmazott célok mentén haladva a 2019. évvel bezárólag kiemelt stratégiai céljait elérte a könyvtár. Az új telephelyen való működéssel egyidőben került sor a minőségbiztosítási munkálatok kiteljesítésére. A korábbi években csak néhány területet érintve volt jelen a Teljeskörű Minőségbiztosítás (TQM) a könyvtár munkájában, így nem volt idegen a könyvtár kollektívájának. Megalakult a Minőségirányítási Tanács és elkészült a Minőségirányítási kézikönyv. 2014-ben az intézményvezető elvégezte a Minőségmenedzsment a könyvtárban című 120 órás akkreditált tanfolyamot. 2015 harmadik negyedévében elkészült az első önértékelés, amit 2019. évben követett a második, melynek eredményeit jelen beszámoló és melléklete tartalmazza. Az első, Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer alapján elkészített önértékelés után szükséges volt annak folyamatos felülvizsgálata, újra definiálása, mivel a soron következő nyugdíjazások miatt gyakori volt az új munkavállalók megjelenése az intézményben. Jelenleg biztosabb alapokon nyugszik és realisabb képet mutat a könyvtárról a 2019. évi, már a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere alapján elkészült önértékelés, ezért jelen beszámoló és pályázati anyag erre a dokumentumra épül.

A kazincbarcikai könyvtári ellátás történeti áttekintése

Magyarországon, a II. világháború befejezése után az újjászervezések elérték a könyvtárakat is. A kazincbarcikai könyvtári kultúra gyökerei is erre az időszakra nyúlnak vissza. Az első feljegyzés 1955-ből található, mely szerint léte és fontossága szorosan összekapcsolódik Kazincbarcika fejlődésével. Népkönyvtárként kezdte működését az akkori tanácsháza egyik termében. 1953. áprilisában a miskolci megyei könyvtár mintegy 1000 kötetnyi könyvállománnyal városi könyvtárrá bővítette, majd a nagy lendülettel épülő város egyik még félkész épületében nyert elhelyezést. A könyvtár Kazincbarcika várossá nyilvánításával egy időben, 1954-ben kapta meg hivatalosan is városi könyvtári rangját. A város fejlődésével egyenes arányban fejlődött a könyvtár, ám az állomány növekedését nem követte területnövekedés. A kazincbarcikai könyvtár a magyarországi tanácsai közművelődési könyvtári hálózat kiépülése után, a rendszer működésének korai szakaszában született. Egy új város új intézménye volt. Az akkori könyvtárosok célkitűzése az volt, hogy maradandót hozzanak létre és lerakják az új típusú könyvtár alapjait, megteremtsék annak működési feltételeit, kiépítsék széles társadalmi bázisát. Mindezt tették egy vadonatúj, épülő és gyorsan fejlődő városban, amely kiváló táptalajnak mutatkozott a könyvtári célok megvalósításához. A kezdetben népkönyvtárként működő könyvtár két telephelyen várta olvasóit. 1959-re már égető problémaként volt jelen a gyermek, ifjúsági és a felnőtt olvasók kölcsönzésének idő- vagy térbeli elkülönítése.

Egy település várossá válásának egyik legfontosabb szempontja a hagyományok feltárása és azok őrzése, átörökítése a jövő generáció számára. A könyvtár kiemelt feladatának tekintette a város kialakulásával összefüggő dokumentumok felkutatását és azok archiválását. A helyismereti gyűjtemény máig ezeken a dokumentumokon alapul, melyet rendszeresen használnak az érdeklődők.

1969-ben átadták a város újjépítésű művelődési központját, ekkor leomlott a válaszfal könyv és olvasó között. Megszűnt „kölsönkönyvtári” státusza. Az új építésű művelődési ház emeletén kapott helyet a felnőtt részleg. Az emeleti elhelyezés nem volt ugyan a legraktikusabb, de abban az időben ez a probléma elenyészőnek tűnt a többi pozitív változás lehetősége mellett. Régóta dédelgetett álma és vágya valósult meg a könyvtárosoknak és az olvasóknak. Az ezután következő évek alatt teljesedett ki igazán a könyvtár munkája. Valódi közösségi színterré vált, a hagyományos könyvtári feladatok ellátása mellett kiteljesedhetett a rendezvényszervezés, kiállítások megrendezése. Minden tekintetben igyekezett a város lakóinak és a beiratkozott olvasók igényeinek kielégítésére. A területi növekedés mellett ekkor valósult meg a szabadpolcos kölcsönzés. A látványos fejlődés minden tekintetben pozitív hatást gyakorolt a könyvtári életre Kazincbarcikán.

Az 1971. év újabb változást hozott a városi könyvtár életébe, mely a gyermekrészleget érintette pozitívan, ám sajnos ismét emeleten kapott elhelyezést ez a részleg is.

Időlegesen tehát megoldódott a helyhiány. Ettől az időszaktól kezdve folyamatos a felnőtt könyvtár helyhiánnyal való küzdelme. Az új évezredig jelentős a meglévő anyaghoz való ragaszkodás, alacsony a körültekintő selejtezés aránya.

1981-ben az egy épületben működő Városi Könyvtárat és a Művelődési Központot szervezetiileg összevonták, megszűnt a Városi Könyvtár intézményi önállósága, a neve Egressy Béni Művelődési Központ és Könyvtár. A könyvtárvezető az intézmény szakmai igazgatóhelyettes-könyvtárvezetője lett. Ezt a pozíciót 2003-ig ugyanaz a személy töltötte be, míg az összevont intézmény igazgatói posztján két alkalommal változott meg az igazgató személye.

A technikai eszközpark bővítése 1994-ben kezdődött. 1995-től dokumentált a könyvtár pályázatokon való részvétele. A könyvtári munkafolyamatok automatizálásának kezdete 1998-ra tehető. Sok más könyvtárhoz hasonlóan, az Infoker Kiszövetkezet fejlesztésének köszönhetően, kedvező áron hozzájuthattak a TextLib Integrált Könyvtári Rendszerhez, melyet mai napig használ a könyvtár. Elkezdődött a dokumentumok, elsősorban a könyvek számítógépes katalógizálása, melyet szinte csak az akkori vezető végzett, így a kollektívának és a könyvtár használói bázisának nem volt lehetősége megtagasztalni a gépesítés előnyeit. Ezen hagyományokkal 2003-ban szakított a könyvtár, amikor is a hangsúly a minél előbb történő számítógépes kölcsönzés bevezetésére került. Ekkor került a könyvtár élére Molekné Körösi Beatrix. A folyamat felgyorsításának köszönhetően 2003. szeptemberétől elkezdődött a számítógépes kölcsönzés és az ezzel együtt járó egyéb munkafolyamatok automatizálása. A következő években felgyorsult a könyvtár élete. Megnövekedett a közösségi programok száma, mind a gyermek és mind a felnőtt használók részére különféle események kerültek megrendezésre. 2003-tól folyamatosan csatlakozott a könyvtár az országos rendezvénysorozatokhoz, mint az Országos Könyvtári Napok és az Internet Fiesta. 2007-től több éven keresztül az Internet Fiesta szervezőbizottsága elismerésben részesítette a könyvtárat. A 2000-es évekkel a könyvtárakban végbemenő paradigmaváltás jelentősen befolyásolta a könyvtár és használóinak életét. Új feladatok kaptak hangsúlyt a meglévők mellett, tudomásul kellett venni, hogy napjainkra a könyvtár már nem profitálhat csak abból, hogy könyveket bocsát a használók rendelkezésére. Kiépült a környező településeket ellátó Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer, melynek keretében 2007. évtől a Kazincbarcikai Kistérség 30 kistépülésének és egy kisvárosának könyvtári ellátását koordinálta a könyvtár, 2012 és 2019 között a miskolci II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtárral karöltve. A Megyei

Könyvtár azonban 2019. augusztusában tájékoztatta az együttműködő városi könyvtárakat, hogy 2020. évben felbontja ezirányú szerződéseit és a továbbiakban nem veszi igénybe a városi könyvtárak munkáját. Az eltelt évek alatt a kistépelölések folyamatosan felzárkóztak a korszerű könyvtári ellátás színvonalához. A tizenhárom év alatt végzett kistérségi szolgáltató munka megnövelte a könyvtár presztízsét a városon kívül is.

2009-ben elérhetővé vált az Interneten az online katalógus, folyamatosan bevezetésre kerültek a katalóguson keresztül elérhető, távoli webes szolgáltatások. A könyvtár pályázati tevékenysége kiemelkedő, az évek során benyújtott különböző támogatási kérelmek mindegyike pozitív elbírálásban részesült, az Európai Unió pályázati lehetőségeit kihasználva komoly kiegészítésekre tehet szert. A város oktatási intézményeivel a jó kapcsolat ápolása hagyományként van jelen, ezt kiegészítve a környező telepölések iskoláival és óvodáival.

Időközben a könyvtár életében zajló átszervezések folytatódtak. 2008. február 1-jétől 2012. szeptember 30-áig egy újabb ún. összevonás következett, mely alapján a város Sport Központját csatolták az Egressy Béni Művelődési Központ és Könyvtárhoz, az újabb név Egressy Béni Könyvtár, Kulturális és Sport Központ. Majd 2012. október 1-jétől Kazincbarcika városi könyvtára visszakapta szervezeti önállóságát, a korábbi intézmények jogutódjaként, Egressy Béni Városi Könyvtárként működik tovább.

A szervezeti önállóság több szempontból is pozitív változást hozott a könyvtár és a könyvtárhasználók életében. Jelentősen megnövekedett az állománygyarapításra fordított összeg, kiteljesedett a könyvtár szabadidő hasznos eltöltését biztosító funkciója, nőtt a nevelési és oktatási intézmények tanórán kívüli tevékenységének támogatása.

2014. évben folytatódott a pozitív változások sora. 2014. október 6-án új telephelyén nyitotta meg kapuit a könyvtár. Egy általános iskola épületének felújítása és átalakítása után a könyvtár földszinten nyert elhelyezést. Rendkívül pozitív változás, hogy teljes mértékben megoldódott az akadálymentesítés, mind a külső megközelítést, az épületbe való bejutást és a belső terekben való közlekedést tekintve. A könyvespolcok közötti 1 méteres távolság lehetővé teszi a kerekesszékekkel történő közlekedést, az épületbe mindkét bejáraton keresztül megoldott az akadálymentes bejutás. Mozgáskorlátozott mellékhelyiség áll rendelkezésre, továbbá egyes feliratok Braille írással is el vannak látva. A teljesen megújult környezet újabb könyvtárhasználók megjelenését vonta maga után. Jelentősen nőtt a regisztrált használók száma és a napi látogatottság.

A könyvtár új telephelyen történő megnyitása után, figyelembe véve az új arculatot valamint a fenntartó további terveit, a kollégákkal közösen átgondolásra került a küldetésnyilatkozat, majd az első elégedettségmérés kérdőív közzétételének eredményeit kiértékelve megszületett a további évekre szóló stratégia, melyben az alapvető értékek és általános célok nem változtak.

2015 és 2019 között fő cél a minőségi szolgáltatások biztosítása volt minden korosztály számára. A tudás alapú társadalom alapintézményeként az egész életen át tartó tanulás segítői mivoltát hangsúlyozta a könyvtár, biztosítva minden használó számára saját, a magyar és az egyetemes kultúrához történő hozzáférést. Minden szolgáltatás közvetítésénél kiemelt figyelem fordul az esélyegyenlőség, a környezettudatosság, a hátrányos helyzetűek és fogyatékkal élők könyvtári ellátására.

A könyvtár helyzetelemzése SWOT és PGTTJ analízissel

Erősség	Gyengeség
• erős infrastruktúra – hardver és szoftver • képzett szakembergárda ○ segédkönyvtáros, felsőfokú szakképesítés: 2 fő ○ könyvtáros, főiskola: 2 fő ○ segédkönyvtáros, közösségsszervező felsőfokú végzettség: 1 fő ○ informatikus könyvtáros, ○ bölcsész, jogi szakokleveles kultúraszervező menedzser, egyetemi végzettség: 1 fő ○ adatrögzítő: 2 fő • korszerű szolgáltatási formák • használó-központúság • megújult könyvvállomány, folyamatos gyarapítás és apasztás • jó társadalmi elismertség • magas fokú használói elégedettség • jó szakmai hírnév, országos hírnév • országos szakmai szervezeti tagságok és tisztségek betöltése • jól kiépített, jól működő kapcsolatrendszer és partneri hálózat • rendszeres szakmai és közösségi programok • 100 %-os pályázati tevékenység • modern környezet • jó megközelíthetőség, akadálymentes bejutás • jól működő KSZR	• raktár külső helyszínen • fluktuáció • eligazító táblák nincsenek a városban • munkatársi kommunikáció • elavult honlap • középiskolás korosztály csökkenő könyvtárhasználata
Veszély	Lehetőség
• népesség csökkenése, elvándorlás • szakember utánpótlás hiánya • számítástechnikai berendezések gyors amortizációja • alacsony bérek • elszegényedő társadalmi rétegek • jogszabályi változások • hosszú pályázati elbírálások	• pályázati lehetőségek kihasználása • új partnerkapcsolatok kiépítése • letéti könyvtárak nyitása

Politika	Gazdaság
- a nemzeti jólét megeremtése, életminőség javítása, közösségfejlesztés, versenyképesség valamint a foglalkoztatás növelése kiemelt politikai törekvés – mindehhez a könyvtár, mint a kulturális ellátás alapintézménye hozzájárul - a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia pillérszerkezete alapján (digitális kompetencia, digitális gazdaság, digitális állam, digitális infrastruktúra) a könyvtár segítséget nyújt a kompetenciák elsajátításához és megerősítéséhez - hozzáférés biztosítása a kulturális javakhoz - segítségnyújtás a társadalmi és szociokulturális hátránnyal élők számára, esélyegyenlőség biztosítása	- stabil intézményi költségvetés és gazdálkodás - pályázati források maximális kihasználása - környezettudatos és energiatakarékos gazdálkodás - csökkenő bevétel
Társadalom	Technológia
- szerepvállalás a társadalmi különbségek enyhítésében - globalizáció hatásai - Y és Z generáció veszélyeinek enyhítése (virtuálitás és elmagányosodás megelőzése) - társadalom elöregedése, elvándorlás - változó olvasói és olvasási kultúra - elszegényedés	- infokommunikációs eszközök és szoftverek gyors fejlődése - erős digitalizáció
Jog	
- a könyvtár működését meghatározó jogszabályok betartása, változások és a követő jog-szabályok folyamatos figyelemmel kísérése - városi rendeletek és stratégiák figyelése - Magyarország Alaptörvénye által deklarált alapjog a művelődéshez való jog - a könyvtár által tárolt személyes adatok kiemelt védelme – 2018. május 25-étől kötelező alkalmazni az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletét – GDPR -, mely többek között kiemelten kezeli a kiskorúak védelmét és részletes magatartási kódexet tartalmaz - Kormányrendeletben és a könyvtári törvényben előírt minőségbiztosítási szempontok alkalmazása	

Az Egressy Béni Városi Könyvtár Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere alapján született önértékelése

II. Adottságkritériumok értékelése

1. kritérium: Vezetés

1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

2019-ben készült a könyvtárban egy önértékelés, melyet megelőzött egy dolgozói önértékelés, amit a vezetés fontosnak tartott a ráhangolódás miatt. Az elmúlt években gyakran cserélődött néhány alkalmazott, főként könyvtári adatrögzítői státuszban. Minden újonnan belépő munkavállaló esetében kérdőívek kerülnek kitöltésre, melyet az intézményvezető 2018-ban vezetett be, a korábbi nyugdíjazások után szervezetbe kerülő új kollégáknak. Ezt a szokást sajnos a rossz tapasztalatok összegzése után volt szükséges bevezetni. Immár szokássá vált, hogy az állásinterjúkon vagy akár a diákmunkások esetén is a könyvtárra és a város intézményhálózatában elhelyezkedő helyére vonatkozó kérdéseket tesz fel a könyvtár.

A 2012-től önállóan működő költségvetési intézmény 8 fős kollektívájából egy fő vezető van a könyvtárban, aki egyszemélyben felel mindenért és képviseli az intézményt. Távolléte esetén eseti megbízásokat ad valamely könyvtárosnak, hogy helyette végezze az intézményvezetői feladatokat, a Szervezeti és Működési Szabályzatban rögzítettek alapján.

Az intézményvezető folyamatosan képi magát, követi az aktuális nemzetközi és a magyar könyvtári trendeket, igyekszik minél több konferencián, országos, megyei és regionális értekezleteken jelen lenni. A fenntartóval szinte napi kapcsolatban van, nagy hangsúlyt fektet munkája során Kazincbarcika városimázsának, az új KolorCity brandnek integrálására a könyvtári munkába.

A kollégáknak a lehető legtöbb, általa megszerzett új információkat belső értekezleteken átadja, mindenről beszámol. Ezekkel az értekezletekkel és megbeszélésekkel célja, hogy a kollektíva is naprakész legyen szűkebb pátriája és a külső trendek megismerésében és nyomon követésében.

Folyamatosan ösztönzi a dolgozókat arra, hogy elsősorban a városban zajló eseményekkel tisztában legyenek, illetve a könyvtárhasználókkal jó kapcsolatot építsenek ki és ápoljanak.

A kollektívába újonnan belépő munkatársakkal megismerteti a könyvtár történetét, az aktuális feladatokat, folyamatban lévő projekteket és a könyvtár küldetését, legfontosabb stratégiai céljait.

A felsorolt információk átadása elsősorban azért szükséges, hogy a könyvtárban dolgozó munkavállalók egységes jövőképet alkothassanak, melyet mindenki egyaránt sajátjának érez és a célok megvalósítása érdekében hatékonyan végezze munkáját.

Kezdeményezi a használói elégedettségméréseket és a partneri kapcsolatokra irányuló felméréseket. Folyamatosan feltérképezi a város nevelési és oktatási intézményeinek igényeit, valamint a város és a városkörnyék egyéb kulturális és szociális intézményeiben zajló programokat, trendeket.

Gyakran van a könyvtár kölcsönző részlegében, annak érdekében, hogy a könyvtárlátogatókkal is napi kapcsolatban legyen, megismerje igényeiket.

1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

Kazincbarcikán több, mint 60 évre tekint vissza a könyvtári ellátás, mellyel szemben a városlakók igénye folyamatosan jelen van, az idősebb generációk képviselői átadják ezt a kulturális igényüket a fiatalabbaknak. A globalizáció és a digitalizáció előretörésével azonban a felnövekvő nemzedék igényei kiegészülnek új elvárásokkal, melyeket a könyvtár folyamatosan követ és mér. Az alkalmazkodás folyamatos, az új trendek integrálása a munkába szükségszerű. A 8 fős kollektíva munkája során támogatja a vezetői elképzeléseket, ugyanakkor önálló ötletekkel is jelen van a szervezet életében. A vezetői információs rendszert tekintve, leggyakoribb a kollektívában a személyes, szóbeli megkeresés. Nagyobb projektek esetében a rendszeres koordinációk mellett plusz alkalmak kerülnek beiktatásra, melyekről folyamatosan jegyzőkönyv készül. A jövő fontos feladatai közé tartozik egy projektszemléletű dolgozói magatartás meghonosítása a szervezetben, mely az utóbbi években nehézségekbe ütközött, a gyakori munkaerő cserélődés miatt.

1.3. A vezetői támogatás és példamutatás

Az intézményvezető teljes mértékben sajátjának érzi az egész életen át tartó tanulás elvét, folyamatosan képi magát. Megszerzett tudását kamatoztatja és átadja munkája során. Az elmúlt évek alatt kiépített kapcsolatrendszere lefedi az összes olyan területet, mely szükséges ahhoz, hogy a könyvtár naprakész legyen a szakmai trendeket, a fenntartó által támasztott követelményeket és a használói igényeket illetően. Az intézmény költségvetésének tervezésekor elsődleges szempont számára a stabil statisztikai létszám biztosítása és az állománygyarapítási keret magas szinten tartása. Az elmúlt évek folyamán a magas állománygyarapítási keretnek köszönhetően rendkívül nagy összeghez juthatott a könyvtár az önkormányzatok könyvtári érdekeltségénélő támogatása során is. A fenntartó önkormányzat vezetésével, valamint a képviselő testülettel jó kapcsolatot ápol, minden alkalmat megragad arra, hogy népszerűsítse a könyvtárat. Napí kapcsolatban van a város nevelési és oktatási intézményeinek vezetőivel és pedagógusaival, véleményüket és igényeiket igyekszik felmérni és azoknak megfelelően szervezni a könyvtár közösségi programjait. A pályázati tevékenység során a támogatási kérelmek összeállításánál a meghirdetett projektcélokat integrálja a könyvtár munkájába, a meglévő tevékenységek színvonalasabb megvalósítása mellett célja új tevékenységek bevonása a könyvtár munkájába. Az éves költségvetés és a pályázatok készítésénél kiemelt figyelmet fordít a dolgozók anyagi ösztönzésére. A plusz munkabérek, túlóradíjak elosztásánál a beosztottak szakmai képzettségét és rátermettségét egyaránt figyelembe veszi, a feladatokhoz munkaköri leírás kiegészítéseket rendel. A könyvtár és az olvasás népszerűsítésére minden adandó alkalmat megragad, a helyi média képviselőivel folyamatosan kapcsolatot tart, nagyobb események alkalmával élő interjúkra hívják.

Munkája során folyamatos példamutatással jár elől, a szakma minden tevékenységében részt vesz, vezetői feladatai ellátása mellett szakmai szervezetek tagja. Önkormányzati költségvetési intézményként az utóbbi években központi előírások alapján, melyet a fenntartó rendelt el, év végén különböző juttatásokat biztosított a munkatársak részére, esetenként a lehetőségekhez mérten differenciált. Elhivatottságát és szakmaszeretetét az újonnan szervezetbe kerülő kollégáknak is demonstrálja. Minden új belépővel több napon keresztül foglalkozik, annak érdekében, hogy azok beilleszkedését és helyismeretét biztosítsa, valamint a régi kollégákat tehermentesítse. A fő irányvonalak megadása után tovább delegálja ezeket a feladatokat.

Folyamatosan ösztönzi kollégáit a továbbképzésekre és a szakmai konferenciákra való részvételre, melyekhez az anyagi és a szakmai háttérrel biztosítja. Pályázatok figyelésénél és írásánál előtérbe helyezi a projektekben szakmai megvalósítóként való részvételét a kollégáknak, melyekhez plusz juttatásokért pályázik. Néhány évente javaslatot tesz a fenntartó felé városi kitüntetések adásához. Az intézményvezető szinte napi kapcsolatban van a város vezetésével, több városi bizottságban tag, mint például a Települési Értéktár vagy a Helyi Bíráló Bizottság a CLLD projektekben, városi kitüntetések odaítélésénél kuratóriumi tag. A Magyar Könyvtárosok Egyesületénél 2004. óta tag, 2006-tól 2014-ig az MKE Olvasószolgálati Szekció titkára volt, majd 2015-től elnöke. A megyei könyvtárban jó kapcsolatai vannak, a 2012-től végzett Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében a referensekkel napi kapcsolatot ápol, csakúgy, mint a város rendezvényszervező cégével, egyéb cégekkel és a környező kistépülések szakmai képviselőivel, önkormányzataival, nevelési-oktatási intézményeinek vezetőivel. Több más városi könyvtár vezetőivel, néhány megyei könyvtárral fenntartja a kapcsolatot, új szolgáltatások vagy szakmai érdekek megnyilvánulása esetén egyeztet velük, valamint mások is kikérik véleményét. A könyvtár programjainak szervezése során több meghívott előadóval rendkívül jó kapcsolatot alakított ki, akik szintén kikérik véleményét az előadások és közönségtalálkozók témáinak összeállítása során.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Az én könyvtáram c. projektjében mintaprojektet fejlesztett, mellyel népszerűsítette a kazincbarcikai könyvtárat, a várost és a végzett munkát. A könyvtár a 2020-2023. közötti időszakban ösztönzésére mintaprojekt kipróbálóként vesz részt, összesen 9 mintaprogram kipróbálásával.

A város civil szervezeteivel szintén nagyon jó a kapcsolata, melyek között vannak bejegyzett és nem bejegyzett szerveződések is, az elmúlt évek folyamán két civil szerveződés a könyvtárban alakult és itt tartják összejöveteleiket. Civil szervezetekkel közös programok valósulnak meg a könyvtárban, általuk szervezett versenyeken az intézményvezető gyakran vesz részt zsűriként, mint pl. szavalóversenyek, versíró versenyek, várostörténeti vetélkedők. A könyvtár társadalmiasítása során fenti tevékenységei pozitív tényezőként vannak jelen.

2. kritérium: Stratégia

A könyvtár fő stratégiai céljai 2019. évvel bezárólag megvalósultak, mint az olvasáskultúra fejlesztése érdekében bevezetett új módszerek és programok, a tanulás támogatása, a körzetközponti szerep erősítése és a távoli elérésű szolgáltatások. Kazincbarcika városban és a városkörnyéki kistépüléseken élő amatőr alkotók számára bemutatkozási lehetőséget biztosít a könyvtár, diákok számára házi feladat klub működik. A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében erősödött a körzetközponti szerep, melyet a jövőben is kiemelten kíván kezelni a kollektíva. A munkatársak több továbbképzésen vehettek részt.

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

A könyvtár vezetője folyamatosan figyelemmel kíséri Kazincbarcika városára vonatkozó, az Önkormányzat által alkotott rendeleteket és stratégiákat, az esélyegyenlőségi programot, a nevelési-oktatási intézmények pedagógiai programjait. Partnereivel tartja a kapcsolatot, az igényeket folyamatosan kutatja és felméri. A könyvtárhasználók számára a könyvtár honlapján folyamatosan elérhető egy elégedettségmérő kérdőív. Papír alapon gyakran készítenek a könyvtárhasználókkal igényfelmérést és elégedettségmérést is. A könyvtárhasználók között nagy számban fordul elő idős, nyugdíjas ember, akik szívesebben töltenek ki papír alapú

dokumentumokat, mint elektronikusan. A könyvtár évtizedek óta rendkívül családi légkörben működik, az egyedül élő nyugdíjasoknál pozitív reakciót vált ki a személyes megszólítás.

A partnerek feltérképezésénél és a partnerábra elkészítésénél kiemelt hangsúlyt kapott a könyvtárhasználói bázis, majd a nevelési/oktatási intézmények pedagógusai és óvodapedagógusai. 2008. évtől töretlen népszerűségnek örvend a nyári napközis olvasótábor, melynek utolsó napján a szülőkkel is és a gyermekekkel is elégedettségmérő kérdőív kerül kitöltésre, melynek egyik pontja azt kérdezi, milyen pluszt várnak el a következő táboroktól, foglalkozásoktól. Ezen kérdőívek kiértékelése után a következő évi napközis táborokba beépítésre kerülnek a felmerült igények.

A szakmai trendek és a használói, partneri igények felmérése mellett az ország más, hasonló nagyságrendű könyvtárainak statisztikai adataival rendszeresen összeveti a könyvtár a saját adatait, majd egyeztetve a fenntartóval új célokat fogalmaz meg. 2019. októberében nyitott letéti könyvtár, mely a város peremrészén, szociokulturális és egyéb hátrányokkal élő családok lakta területen került megnyitásra, találkozott az ott élők igénye a fenntartó törekvésével valamint a könyvtár céljaival.

2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

A könyvtár elégedettségmérő és igényfelmérő kérdőíveket tesz közzé honlapján illetve személyes megszólítás alapján interjútat a könyvtárba betérő használókkal. A beérkezett adatokat gyűjti, majd a kérdezésre meghatározott idő rendelkezésre állásának lejártá után az adatokat elemzi, kiértékeli. Csoportos megbeszélések alapján a vezető egyeztet a Minőségirányítási Tanács tagjaival majd a teljes kollektívával. Közös megvitatják az eredményeket, átgondolják a teendőket. A negatív irányba mutató válaszok eredményei alapján újra tervezik az adott szolgáltatást, tevékenységet vagy egyéb jellemzőt. Cselekvési tervet készítenek, az esetleges új szolgáltatások bevezetése előtt egy újabb kérdőívben tesztelik a szolgáltatás beindítását és az igénybevétel fontosságát, rendszerességét, gyakoriságát. Az új nézőpontokat és terveket beépíti stratégiájába a könyvtár, kulcsfontosságú területek kiemelésével, a beavatkozások részletezésével.

Új projektek, célok és feladatok bevezetése előtt az intézményvezető személyes egyeztetéseket kezdeményez a fenntartóval, melyeket természetesen megelőz a kollégákkal folytatott megbeszélés, értekezlet és ötletbörze. A használók részéről felmerülő igények figyelése folyamatos. Új szolgáltatások bevezetése előtt a könyvtár felméri a használói igényt, majd a szolgáltatás bevezetése során beépíti ezeket a kéréseket, ötleteket a terveibe. Folyamatosan kiemelt szempont, hogy az új szolgáltatások vagy az újszerű programelemek kapcsolhatóak legyenek a könyvtár hosszabb távú stratégiai tervébe, valamint a küldetésben meghatározott alapvető célokhoz. A bevezetés előtt készült használói felméréseket követik a bevezetés utáni elégedettségmérések, melyekből kiderülhet, melyek azok az elemek, amelyeken változtatni kell, vagy esetlegesen ki kell emelni a tervekben. Legutóbb 2019-ben történt új szolgáltatás bevezetése, miszerint a város egy peremrészén letéti könyvtár került megnyitásra. Ezen ötlet úgy merült fel, hogy az óvodai és általános iskolai csoportos könyvtárlátogatások esetén kiderült, milyen sok gyermek lakik a városnak ezen a részén, akik eddig nem jutottak el a könyvtárba, akár a távolság, akár a szülők információ hiánya miatt. A könyvtár fennállásának kezdetén, majd az 1970-es években az volt a törekvés, hogy fiókkönyvtárak nyitásával lehetőleg az egész város könyvtári ellátásának lefedettségét biztosítsák. Az 1980-as évek vége felé azonban a csökkenő kihasználtság és a költségvetés hiányosságai miatt sorra bezárásra kerültek

ezek a fiókkönyvtárak. Kazincbarcika Herbolya városrészén létrehozandó letéti könyvtár megnyitása előtt a könyvtár feltérképezte a lehetőségeket, melyet a PDCA modell alapján kidolgoztak, majd az intézményvezető megkezdte az egyeztetést a fenntartóval. A fenntartónál pozitív fogadtatásra talált az ötlet, így a könyvtár elindíthatta a további tárgyalásokat a letéti könyvtár helyét illetően. A városrészen igényfelmérést végeztek, melyhez már segítségül hívták a családsegítő intézmény munkatársait, mivel abban az épületben bocsájtottak helyiséget a könyvtár részére. Így a jó kapcsolat már akkor kiépült, amikor még csak a tervek készültek el. Az igényfelmérés eredményeit tekintve szintén pozitív fogadtatásra talált az ötlet, így 2019. év októberében megnyitásra került a letéti könyvtár, ami ünnepélyes keretek között zajlott, a helyi média képviselőinek részvételével. Néhány hónap elteltével elégedettségmérés készült, már az aktív használók körében, így a könyvtár felülvizsgálta a nyitvatartási időt, majd újabb PDCA elv alapján új nyitvatartás valósult meg. Az egyes kérdőívek összeállításánál közreműködnek azon kollégák, akiknek munkája során legnagyobb gyakorlata és tapasztalata van az adott területen, majd a kérdezés lebonyolítását is ők koordinálják. A kiértékelések után ismertetik a vezetővel az eredményt, majd a teljes kollektíva tudomására hozzák.

2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A korábbi évekre vonatkozó stratégiai terv a Minőségirányítási Tanács tagjainak közreműködésével a vezető irányítása alatt történt. Megalkotásánál figyelembe vette a könyvtár az aktuális szakmai trendeket, az Európai Unió és az IFLA irányelveit, Kazincbarcika törekvéseit. A munkatársak a stratégia összeállítása előtt konkrét ötleteket adhattak le szóban vagy írásban, majd az elkészült tervet értekezlet keretén belül a teljes kollektíva megvitatta. A cselekvési tervek minden évben a munkatervhez kötődnek, vagy nagyobb projektek alkalmával integrálásra kerülnek.

2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben

A könyvtár innovációs kultúrája a munkatársak körében 2014-től kezdett igazán érvényesülni és megvalósulni. Az új telephelyre történő költözés és annak tervezése jótékonyan és pozitívan hatott a kollektívára. A vezetővel folyamatosan nyomon követték a felújítási munkálatokat, a berendezés elkészültét, majd közösen került sor a dokumentumok és egyéb eszközök átszállítására. A komoly fizikai munkával is együtt járó feladatok még jobban összekovácsolták a dolgozókat. A megnyitás után a használók elégedettek voltak az új könyvtárral, bár természetesen akadtak olyanok is, akik bizonyos dolgokat kifogásoltak. Ezeket a hiányosságokat a könyvtár a lehetőségeihez és az épület adottságaihoz mérten igyekezett rövid időn belül kiküszöbölni. A rendszeres koordinációs értekezletek lehetővé tették a dolgozók benyomásainak és új ötleteinek megvitatását, melyeket követett az írásban történő, vezető felé terjesztés, majd a teljes kollektívával együtt a részletes kidolgozása az ötleteknek. A vezető részéről megjelenő ötleteket pozitívan fogadják a kollégák, javító szándékú észrevételeit fontolóra veszik. Ugyanakkor elmondható, hogy a vezető minden felmerülő új ötlet kapcsán elősegíti annak megvalósítását. A néhány év alatt végbemenő szelekció, a nyugdíjazások, a gyermekvállalások azonban új, mindennapos problémák és feladatok megoldása elé állították a kollektívát. A munkaerő áramlás az elmúlt években magas arányú volt és ez a tényező negatívan hatott az új ötletek felmerülésére. A több éve könyvtár kötelékében dolgozó kollégákra nagyobb teher hárult, ezért a közös cél a feladatok jövőbeni arányosabb elosztása és az új dolgozók megtartása. A nagyobb pályázati támogatások vagy egyéb szolgáltatások, mint például a nyári napközis olvasótáborok tervezésére és megvalósítására 2-3 fős teamek vagy projektesoportok

alakulnak, akik folyamatosan követik a minőségbiztosítási elveket, majd egy-egy részeredmény elkészítése után a többi kolléga illetve a vezető felé kommunikálják.

3. kritérium: Munkatársak

3.1. Emberierőforrás – menedzsment

Az aktuális kollektíva tagjai számára továbbképzési terv és beiskolázási terv készül, mely dokumentumok a kollégák és a könyvtár igényei alapján kerülnek megtervezésre, melyeknek felülvizsgálata és évenként történő aktualizálása folyamatos. Megüresedő álláshelyek esetén a könyvtár igyekszik az új munkavállaló kiválasztása során annak kompetencia felmérésénél előtérbe helyezni a legszükségesebb, hiányzó vagy megerősítésre váró területeket pótolni. A közzétett továbbképzési lehetőségeket az intézmény vezetője és a kollégák folyamatosan figyelemmel kísérik. A mindenkori munkaerő állományban általában 1 vagy 2 könyvtári adatrögzítő státusz van, melyeken sajnos az utóbbi években gyakran eserélődtek a munkavállalók. A könyvtárvezető ösztönzésére azonban aki hosszú távra marad, az megkapja a lehetőséget a segédkönyvtáros tanfolyam elvégzésére, a könyvtár biztosítja az anyagi hozzájárulást és a munkaidő kedvezményt. Az állományban lévő, felsőfokú szakirányú végzettséggel vagy segédkönyvtáros képesítéssel rendelkező könyvtárosok számára folyamatosan biztosított a továbbképzés lehetősége, előtérbe helyezve az aktuális trendeket, a könyvtár igényeit és a munkavállaló képzettségét, kompetenciáit valamint a beosztásával járó feladatait. 2017. évben készült egy emberi erőforrás menedzsment terv, melyet a vezetővel együtt a Minőségirányítási tanács tagjai készítettek, az akkori, kinevezett könyvtárosok, a könyvtár és az aktuális partneri igények figyelembevételével. A terv készítésénél azonban fontos volt az az elv, hogy hosszú távon alkalmazható legyen. A könyvtár stratégiai céljai, a város demográfiai jellemzői illetve a város fejlesztési koncepciója folyamatosan beépítésre kerül. A könyvtár figyelemmel kíséri a nevelési/oktatási intézmények pedagógiai programjait, ezekben az intézményekben zajló pedagógiai munkát, figyeli a tankönyvpiacot, az általános és középiskolákban beszerzendő tankönyveket, annak érdekében, hogy a könyvtárosok továbbképzése során az újonnan megjelenő, hiányzó könyvtáros kompetenciákat is fejlessze. A jelenleg érvényben lévő humán erőforrás fejlesztési stratégia 2019. év október hónapban készült, mely alapján a szervezetben lévő munkavállalók szakképzettségét tekintve 1 fő főiskolai végzettséggel rendelkező könyvtáros, 1 fő informatikus könyvtáros főiskolai abszolutóriummal rendelkező könyvtári adatrögzítő, 1 fő segédkönyvtáros, 1 fő segédkönyvtáros képzésben részt vevő, 3 fő gimnáziumi érettségivel rendelkező könyvtári adatrögzítő és az intézményvezető dolgozik, valamint két fő felsőfokú szakirányú végzettséggel gyermekvállalás miatt távol van. Sajnos az ő helyüket nem sikerült szakirányú végzettségű alkalmazottakkal feltölteni.

A könyvtár rendelkezik esélyegyenlőségi és fenntarthatósági tervvel. Az esélyegyenlőségi tervben hangsúlyos szerepet kap a felmerülő igények alapján a rugalmas munkaidő biztosítása, bár erre kevésbé adódik lehetőség. Az intézményvezető a túlórák elrendelésénél figyelembe veszi a kisgyermekes kollégák igényeit. Túlórák elrendelése esetén a túlóra díjak elszámolása minden esetben megtörténik.

Prémium vagy jutalom kifizetésére az elmúlt években célzott tervezésre nem volt lehetőség a költségvetésben. Az intézményvezető az esetlegesen keletkezett bérmegetakarításokból időnként keresetkiegészítéseket rendelt el azon munkavállalók számára, akik a legjobban

teljesítettek. A pályázati támogatási kérelmek megírása során mindenkor fontos hangsúly van a különféle módon tervezhető bérkiegészítésekre. A pályázatok megírásánál és a megvalósításban részt vevő kollégák a plusz munkaidőért túlóra támogatásokat kapnak.

Általános feladat leírások kerültek megfogalmazásra, melyek beépítésre kerültek a könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzatába. Pozitív elbírálásban részesülő támogatási kérelmek megvalósítása során a plusz feladatként végzendő munkáról az egyes, aktuális projektben résztvevő kollégák munkaköri leírás kiegészítéseket kapnak.

3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

Munkatársak részére készített igényfelmérő és kompetencia-tesztek kiértékelése után biztosított a továbbképzések lehetősége, a vezető ösztönzi a munkatársakat a továbbképzéseken való részvételre. A továbbképzéseken való részvétel közben a vezető kéri a többi kolléga részére történő folyamatos tudásmegosztást, mellyel célja, hogy mindenkinek rálátása legyen bizonyos területekre, illetve, hogy a vizsgákhoz biztosított szabadidő mértékével mindenki tisztában legyen. Egy-egy továbbképzés elvégzése után az adott résztvevő megosztja tapasztalatait a kollektívával, annak érdekében, hogy a jövőben esetleg valaki szeretné-e ugyanezen a területen képezni magát, valamint a tudásátadás fontossága miatt. A továbbképzések befejezése és a tanúsítvány, bizonyítvány kézhezvétele után a vezető beépíti a feladatok közé és rögzíti a munkaköri leírásban az új feladatokat. Ezt követően az aktuális, éves munkatervekbe, pályázatok anyagába vagy a gyermekfoglalkozások, illetve felnőtt programok kínálatába beépíti az új lehetőségeket (pl. fejlesztő biblioterápia). Az elkészült emberi erőforrás menedzsment tervben megfogalmazásra került a munkatársi kompetenciák fejlesztésére vonatkozó stratégiai terv, melyet az intézményvezető a Minőségirányítási tanács tagjaival majd a teljes kollektívával megvitatott. Évente személyes képzési és fejlesztési tervek kerülnek kidolgozásra, az adott továbbképzési és beiskolázási terv, valamint a személyes igények figyelembevételével. Részmunkaidős foglalkoztatott nincs az intézmény alkalmazásában. 2019. év folyamán azonban két kolléganő is gyermeknek adott életet, így vélhetően ők három évig nem vesznek részt továbbképzésben. A könyvtártól azonban nem szakadtak el, értekezleteken gyakran részt vesznek, így szinten tartva saját kompetenciáikat és tudásukat. Továbbképzések során az elektronikus úton történő képzések, illetve az úgynevezett blended képzések ugyanolyan érvénnyel bírnak és ugyanolyan munkaidő kedvezményben részesülnek a dolgozók, mint a folyamatos személyes jelenlétet igénylő képzések alkalmával.

Az elmúlt években végzett továbbképzések összesítése az alábbi táblázatban látható.

Képzés éve	Képzés megnevezése	Képzés típusa	Résztvevők száma (fő)
2015	A könyvtárak minősítése és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer	akkreditált tanfolyam	2
	Felkészülés a biblioterápia könyvtári alkalmazására	akkreditált tanfolyam	2
	Médiainformatika fejlesztő	akkreditált tanfolyam	2
2016	Segédkönyvtáros	OKJ-s képzés	2
2017	A szerzői jog a könyvtárakban	akkreditált tanfolyam	2
	Jogi szakokleveles kultúraszervező menedzser	egyetemi képzés	1
	Felkészülés az iskolai közösségi szolgálat fogadására a közgyűjteményekben	akkreditált tanfolyam	1
2018	A kulturális közösségfejlesztés gyakorlata	akkreditált tanfolyam	2
	Elektronikus tananyagfejlesztés és távoktatás könyvtári környezetben	akkreditált tanfolyam	1
	Könyvtári partnerkapcsolatok	akkreditált tanfolyam	2
2019	A könyvtárosok szerepe a tanulást támogató könyvtári szolgáltatások megvalósításában	akkreditált tanfolyam	1
	A korszerű helyismereti munka alapjai	akkreditált tanfolyam	1
	Angol középfok (B2) komplex	nyelvtanfolyam	1
	Református közösségsszervező	főiskolai képzés	1

3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A könyvtárban általában minden héten kedden délelőtt megbeszélést vagy értekezletet tart a vezető a kollégák részére. Ezeken az együttléteken megvitatják az elmúlt időszakot és felkészülnek az előttük álló napokra, hetekre. A vezetői összefoglaló elhangzása után a kollégák részéről rövid beszámoló következik. A kollektíva előtt álló feladatok megfelelő színvonalon történő ellátásához mindenki felveti ötleteit, illetve kifogásokat emelhet azok ellen az ötletek ellen, melyek véleménye szerint akadályba ütközhetnek. Néhány havonta a vezető kezdeményezésére konkrét ötletbörzét és kisebb tréningeket tart a könyvtár. A szervezetbe belépő új kollégák a vezetői irányítás után egy régebben szervezetben dolgozó munkatárs pártfogása alá kerülnek. Alacsony létszámú kollektíva lévén, közalkalmazotti képviselő van. A vezetővel mindenki jó kapcsolatot ápol, az információk naprakészen mindenki birtokába kerülnek. A mindennapi gondok és a hosszabb távra kitűzött célok megvalósítása érdekében folyamatos kommunikáció zajlik a kollégák részéről mind az intézményvezető mind egymás felé. Az intézményvezető azonban kevésnek érzi a kollégák részéről kezdeményezett párbeszédet, mely terület javítása érdekében a jövőbeni stratégiai feladatok között nagyobb hangsúlyt kell fektetni ezen terület fejlesztésére. A munkatársak körében végzett önértékelések és a szervezetre vonatkozó elégedettségmérések nagy arányban mutatnak pozitív

végeredményt. A 2012. óta önálló költségvetési intézményként működő könyvtár belső szervezeti életében is megmutatkozik a jólétre való törekvés. A nagy arányú pályázati támogatásoknak és az új, teljesen felújított telephelyen való működésnek köszönhetően az elmúlt évek során folyamatosan javult a dolgozók közérzete és a munkavégzés hatékonysága. Az étkezésekhez biztosított a teakonyha, mely kimagaslóan felszerelt, az infokommunikációs eszközök hardver és szoftver állapota naprakész, nincsenek elavult számítógépek. Több laptop és egyéb mobil eszköz áll a dolgozók rendelkezésére. A hosszú évtizedekig rendkívül rossz ellátottsággal bíró könyvtárban sokszor nehézségekbe ütközött akár egy rendezvényhez szükséges egyszerű meghívó elkészítése is. Mára azonban csak három tagja dolgozik az akkori kollektívának a jelenlegi könyvtárban, ezért az ő részükről tapasztalható a legnagyobb elhivatottság és a jelenlegi helyzet kimagaslóan nagy megbecsülése.

Költségvetés függvényében néhány évente szemüveg vásárlását támogatja a könyvtár, esetenként előfordul ruházati kiegészítés biztosítása. A pályázati támogatások összeállításánál a vezető különösen nagy hangsúlyt fektet a munkabérek mellé megkereshető plusz juttatásra. A városban évente rendszeresen megrendezésre kerülő fesztiválon a fenntartó önkormányzat minden alkalmazott részére ingyenes belépőket biztosít.

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

Az Egressy Béni Városi Könyvtár kiterjedt partnerhálózattal rendelkezik. A városban a könyvtár fennállása óta meghatározó volt az általános iskolákkal történő kapcsolattartás. A kezdetekben ennek fontosságát az igazolta, hogy a folyamatosan fejlődő város újonnan épült általános iskolái még nem rendelkeztek iskolai könyvtárral, ezért kimondottan nagy hangsúlyt fektettek a kötelező olvasmányokkal történő ellátásra. Évtizedeken keresztül külön épületben működött a felnőtt és a gyermekkönyvtár. Az összeköltözés 2012. év nyarán történt, még a korábbi telephelyen. Azonban az új telephelyen való működés a két részleg egy helyen történő elhelyezése során sokkal nagyobb hatékonyságot ért el. Mind a humán erőforrással mind a könyvtárhasználók ellátása tekintetében pozitív mutatókat produkált a könyvtár. Lehetővé váltak a családi könyvtárlátogatások, melyeket már megelőzőtt a családi programsorozat rendszeres, havonta egy szombati alkalommal történő bevezetése, 2013. évtől. Ez a projekt lehetőséget biztosított a könyvtárnak arra, hogy felmérje az igényeket, melyek találkoztak a könyvtárosok elképzeléseivel, miszerint célszerűbb lenne egy telephelyen működtetni a részlegeket. Az 1970-es években alapított, majd az 1980-as években kiteljesedő és országos, mi több határokon túlra is elérő bábesoport vezetése szintén pozitívan hatott az általános iskolai kapcsolatokra. Az óvodákkal történő kapcsolatépítés 2008 után teljessé vált ki, mely mai napig töretlenül fennáll. Az elmúlt években nevelési és oktatási intézmények kerültek egyházi fenntartásba, így a könyvtár a különböző egyházi szervezetekkel is tovább folytatta a korábbi években megszokott jó kapcsolatát. A 2014. évben történt partnerazonosítás folyamatosan bővül. A 2007-től folytatott könyvtárellátási szolgáltató rendszer kiépítése során a Kazincbarcikai Kistérség települési önkormányzataival majd a településeken működő nevelési és oktatási intézményekkel szintén bővült a könyvtár partneri köre. A könyvtár rendkívül büszke azokra a klubokra, melyek égisze alatt jöttek létre és folyamatosan itt tartják összejöveteleiket.

Partneri elégedettségmérések rendszeresek a könyvtárhasználók körében, melyeknek eredménye az általános könyvtárhasználatban minden esetben pozitív. Egy-egy nagyobb szabású közösségi program után az aktuális résztvevőkkel szintén kérdőíveket töltet ki a könyvtár, melyben a rendezvény szervezésére, a meghívók minőségére és esztétikai megjelenésére, illetve az értesítés módjára kérdez rá, természetesen a lebonyolításra vonatkozó kérdésekkel együtt. Ezen kérdőívek eredményeinek kiértékelése folyamatos, a felmerülő problémákat a soron következő, hasonló jellegű programok megvalósítása során igyekszik a kollektíva kiküszöbölni.

A könyvtár legfontosabb partnerei közé tartoznak a város nevelési és oktatási intézményei, melyekkel fenntartójuktól függetlenül mindegyikkel együttműködési megállapodás született különböző projektek megvalósítására. A városban működő 5 középfokú oktatási intézménnyel a diákok közösségi szolgálatának teljesítése érdekében szintén külön megállapodások vannak, kiegészülve három miskolci oktatási intézménnyel. Ezek alapján az elmúlt években évente átlag 16 középiskolai tanuló vesz részt a könyvtárban közösségi szolgálaton. Fenti partnerek minden szeptemberben értesítést kapnak a várható programokról, valamint egyeztetések történnek a könyvtárhasználati csoportos foglalkozások látogatásának idejéről és tematikájáról. Az elmúlt évek alatt elnyert európai uniós támogatások megvalósításához a város minden nevelési és oktatási intézményével, valamint néhány városkörnyéki kistélepülés általános iskolájával kötöttek külön együttműködési megállapodások a projektek megvalósítási és fenntartási időszakára.

Kazincbarcikán rendkívül nagy múltra tekint vissza a különböző civil szerveződések létrejötte és működése. Ezen szervezetek között vannak bejegyzett, és nem bejegyzett, klubszerűen működő szerveződések. A könyvtár 10 ilyen szervezettel ápol kitűnő kapcsolatot, közös projektek és közös rendezvények kerülnek megszervezésre, melyek vagy a könyvtárban, vagy a város rendezvényszervező cégének valamely helyiségében kerülnek lebonyolításra.

A könyvtár intézményi és egyéni tagságokkal bír a Magyar Könyvtárosok Egyesületénél, az intézményvezető az Olvasószolgálati Szekció elnöke 2015-től, korábban, 2006-tól titkára volt. A szekció jelenlegi titkára egy kazincbarcikai könyvtárban dolgozó kolléganő. A könyvtár tagja az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek. A két országos szervezetben való tagságok biztosítják a kollektíva részére a naprakész országos trendekhez való igazodást, valamint az esetlegesen felmerülő problémák megoldásában való részvételt. Az Olvasószolgálati Szekció hosszú évek óta önálló szekció ülést szervez a MKE Vándorgyűlésén, melynek szervezése és lebonyolítása kazincbarcikai könyvtárosokhoz kötődik elsősorban. Szakmai értekezleteken és konferenciákon rendszeresen részt vesznek a kollégák, a miskolci II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban minden programon, de az ország távolabbi pontjaira is eljuthatnak, ahonnan új tapasztalatokkal térnek haza, melyeket munkájuk során folyamatosan hasznosíthatnak. 2003-tól minden évben részt vesz a könyvtár az Informatikai és Könyvtári Szövetségi által koordinált Internet Fiesta és Országos Könyvtári Napok programsorozatokban, melyekért többször elismerésben részesült a szervezők által.

4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Az Egressy Béni Városi Könyvtárban nagy arányú azon használók köre, akik több évtizedes könyvtári tagsággal rendelkeznek, így a kapcsolat a könyvtárral és a könyvtárosokkal majdhogynem családiasnak mondható. Fontos törekvés azonban az új használók nyérése és a potenciális beiratkozók felkutatása. A kapcsolattartásra több csatornát használ a könyvtár, de a

legnépszerűbb a szóbeli tájékoztatás, mely a használói oldal tekintetében is elmondható. A használt integrált könyvtári rendszeren, a TextLiben keresztül az aktuális évre érvényesített beiratkozók részére hírleveleket küld a könyvtár újdonságairól és soron következő programjairól. Az elektronikus levelezési módszer is elterjedt, ugyanezen célokból adódóan. Az új használók megnyerése érdekében azonban a honlapon közzétett információkat használja ki a könyvtár, feltételezve, hogy olyan érdeklődők is látogatják a honlapot, akik még nem regisztráltak használók. A könyvtár facebook adatlapja szintén népszerű, melyen közzétett események és tájékoztatók vélhetően a legtöbb emberhez eljutnak. Rendszeresen kerül közzétételre, illetve megosztásra elégedettség- és igényfelmérő kérdőív, melyeknek eredményei folyamatosan beépülnek a tervekbe. Honlap tekintetében azonban fejlesztéseket kell előrevetíteni, a terv egy új honlap kialakítása, mely előreláthatólag 2020 év végére megvalósul.

4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A kis létszámú szervezetből adódóan az információk átadása naprakész és folyamatos, gördülékeny. A heti rendszerességgel vezető által tartott megbeszélések, a néhány havonta megtartott nagyobb értekezletek biztosítják a dolgozók részére a tudásáramlást. Legtöbbször alkalmazott kommunikációs csatorna a szóbeli interakció, melyet általában a vezető kezdeményez. Minden összefüvetelről feljegyzés vagy jegyzőkönyv készül, melyet a kollégák megkapnak. A vezető részéről azonban többször elhangzik, hogy minden munkatárs használja ki a lehetőségeket, és saját kezdeményezésére kezdjen beszámolni az eltelt időszak alatt végzett munkájáról, a történésekről és az olvasókkal való kapcsolatáról. Ezen a területen szorul leginkább fejlesztésre a szervezet, melyre a vezető részéről folyamatos törekvések figyelhetők meg. Az alulról jövő kezdeményezések hiányát a szervezet arra vezeti vissza, hogy az elmúlt néhány évben magas arányú volt a fluktuáció.

4.5. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

A könyvtár technikai felszereltsége jónak mondható, rendkívül sok berendezés található meg tulajdonában. Modern projektor és különféle hangtechnikai eszközök, melyek rendezvények során használatban vannak, nem szükséges bérelni. A számítógépek szoftver és hardver ellátottságával a kollégák elégedettek, a használók a számukra elérhető gépek minőségével szintén. Az utóbbi években nagy arányban csökkent az internet használatát igénybe vevők száma. A könyvtár belső wifi rendszerrel rendelkezik. Szolgáltatások bővítése és az elektronikus tanulás kihasználása érdekében több program kapcsán használ a könyvtár online kitölthető feladatlapokat, mint például a felhasználóképző tanfolyamokon megoldandó egyéni feladatsorok, a napközis olvasótáborok különböző programjai vagy a családi vetélkedők. Nagy népszerűségnek örvend a kezdeti időszakban havonta, majd két-három havonta közzétett Kvízzjáték sorozat.

4.6. Infrastruktúra, épületüzemeltetés és fenntartás

A könyvtár épületének fenntartója a város kulturális és kommunikációs gazdasági szervezete, így a könyvtárban munkáját végző takarító személyzet csak a könyvtár belső tereit, a könyvtár előtti folyosót és a mellékhelyiségeket tartja rendben. A könyvtár terei és a belső berendezés kialakításánál maximálisan figyelembe vették a vezető és a kollégák igényeit, a bútorzat állagmegővására mindenki odafigyel, a használók is sajátjuknak érzik az új telephelyet. Az épület fizikai elhelyezkedése és megközelítése nagyon jó, minden közlekedési eszköz számára

vannak parkolók és tárolók, az autóbussmegállók közel vannak. A könyvtár működése nem teszi lehetővé termék kiadását, ám a különféle civil szervezetek, különösen melyek a könyvtár égisze alatt jöttek létre, rendszeresen tartják összezejöveleteiket a könyvtárban, amikor a könyvtár ingyenesen biztosítja számukra a termeket. Ilyen alkalmakkor összehangolt munka folyik a szervezetek és a könyvtár között, gyakran közös programok kerülnek lebonyolításra.

5. kritérium: Folyamatok

5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

2015-ben megalakult a könyvtárban a Minőségirányítási Tanács, melynek tagjai az intézményvezető irányítása alatt elkezdtek kidolgozni a Minőségirányítási kézikönyvet³, a folyamatleírásokat, folyamatábrákat és az egyéb szabályzatokat. A könyvtár stratégiai céljai és a legjellemzőbb használói, olvasói szokások alapján külön választották a főfolyamatokat. A főfolyamatok meghatározása során a legfontosabb szempont a könyvtárlátogatók azon szokásai voltak, melyek több évre akár több évtizedre visszamenőleg megfigyelhetők a városban. A könyvtár, a várossal egyidős lévén, szervesen beépült a lakosság életébe és tudatába. A kezdeti szakaszban együtt fejlődött és szépült a várossal. A városban élők körében a könyvtárral együtt mindig nagy népszerűségnek örvendett a kultúra, nagy múltú fesztiválok és különböző, éveken átívelő programsorozatok működnek ma is. Kazincbarcika város vezetésének legújabb törekvése, az úgynevezett KolorCity brand meghonosítása, a KolorCity imázsváltás, melyhez a könyvtár, mint fontos közfeladatot ellátó önkormányzati költségvetési intézmény szintén csatlakozott. Kiemelt fontossággal bír a tevékenységek megvalósítása során a vonzó életminőség, megfelelő jövőkép biztosítása. Ezen célokhoz markánsan kapcsolódik a minőségi könyvtári ellátás csakúgy, mint a színes közösségi programok. A 2014-től folyamatosan végbemenő imázsváltás szerves része a könyvtárnak. Az innovativitás és a kreativitás a könyvtár céljaiba is beépült. A folyamatok leltározása során kiemelt fontosságot kapnak a színes város köztudatban történő elmélyítése céljából a könyvtár új programelemei, mint a festett városfalakhoz kapcsolódó mese- és novellairó pályázat, vagy az országos könyvtári rendezvénysorozatokhoz történő csatlakozás során a várostörténeti előadások. A már óvodás korban elkezdett ilyen irányú, játékos foglalkozások a felnövekvő nemzedék számára erősítik a lokálpatriotizmus kialakulását. A könyvtár kiemelkedően fontos partnere a fenntartó önkormányzat, valamint a különböző civil szerveződések. A civil szervezetekkel rendszeres a kapcsolattartás és a kommunikáció, annak érdekében, hogy összehangolt munka és változatos programok kerüljenek megvalósításra a városban élők számára. Az egy-egy megvalósított program után a résztvevőkkel, illetve az esetleges társszervezőkkel elégedettségmérő kérdőívek kerülnek kitöltésre, melyek esetenként online módon is kitölthetők. A könyvtár tapasztalatai azonban azt mutatták, hogy szívesebben fogadják a résztvevők a személyes megszólítást, és nagyobb biztonságot nyújt a papír alapú kérdőívek kitöltése, mivel így adott program után azonnal visszakapja a könyvtár a kérdőíveket. 2019-ben 65 éves volt a város, így a könyvtár is csatlakozott az ünnepségsorozathoz. Rendkívül kedvező fogadtatásra talált például a városlakók körében a könyvekből készített olyan kiállítás, mely színek alapján rendezte a könyveket, kiemelt figyelmet fordítva a város színeire, a kék-sárga-arany kombinációkra. A könyvtárban zajló eseményeknek és munkafolyamatoknak folyamatgazdái vannak, akik biztosítják a terv szerint történő megvalósulást, a visszacsatolást és az ellenőrzést. A folyamatgazdák koordinálásával minden esemény és munkafolyamat kiértékelésre kerül és a PDCA elv alapján megtörténik a módosítás. Forgatókönyvek és beszámolók készülnek, pontos

dokumentációkkal. A folyamatleírások rendkívül jó szolgálatot tettek az elmúlt évek során a szervezetbe bekerülő új munkatársak felvétele során is. A Minőségirányítási tanács vezetésével évente egy alkalommal áttekintésre kerül a folyamatleltár, melybe felvételre kerülhetnek új folyamatok vagy átdolgozásra kerülnek egyes régi folyamatok. Az épületben működő Művész Kávéház megnyitása után úgynevezett „árukapcsolás” történt, a könyvtár kihelyezi a kávéházba az egyes napilapokat és magazinokat. Nehézségbe ütközik azonban az odalátogató és magazinokat kézbe vevő vendégek mérése, ezért az itt végbemenő helyben használati mutatószámok becslés alapján készülnek. Pozitív eredményeket hozott azonban abban a tekintetben, hogy sok kávéházi vendég az ott megtekintett magazinok alapján betér a könyvtárba más folyóiratok után érdeklődni, illetve beiratkozni a könyvtárba. Ez köszönhető annak is, hogy marketing céllal a könyvtár a kávéházba kerülő újságokba kis szórólapokat helyez, melyről tájékozódhatnak a könyvtár egyéb szolgáltatásairól és a beiratkozásról a vendégek. A kihelyezendő folyóiratok kapcsán folyamatosan méri a könyvtár az igényeket, és ennek megfelelően cseréli a kihelyezett lapokat.

A folyamatleltár felülvizsgálata során beépítésre kerülnek az új folyamatok. Folyamatmenedzsment-rendszerünk főfolyamatokként megkülönbözteti a használókat érintő szolgáltatások leírását, továbbá külön kezeli a vezetéssel kapcsolatos folyamatokat, melyek tartalmazzák a pénzügyi-gazdasági tevékenységet és különösen az intézmény költségvetésének tervezésére és a pénzügyi erőforrásokkal való megfelelő gazdálkodásra irányuló folyamatokat. Az Egressy Béni Városi Könyvtár létrejötte óta a gazdasági teendőket egy külön szervezet látja el, egy fő folyamatosan megbízott kapcsolattartóval, aki hosszú évek alatt jól együttműködik a vezetővel és a kollektívával. Mivel ez az intézményeket ellátó egység a város egy másik telephelyén működik, ezért a gazdasági szervezet vezetője és munkatársai nincsenek napi kapcsolatban a könyvtár kollektívájával. A kapcsolattartó kolléga segítségével azonban mindennapos a kapcsolattartás valamilyen formája, a személyestől az elektronikuson keresztül. A támogató folyamatok számba vétele során különös hangsúly volt a takarító-kisegítő személyzet munkájának leírásán és koordinálásán, ugyanis 2016-tól a fenntartó ezt a területet is kiszervezte egy külön csoportba, így a takarító személyzet munkavégzési területe a könyvtár, munkáltatója azonban nem a könyvtár vezetője. A kezdeti időszak nehézségeit leküzdve, sikerült ezt a területet is jól működtetni. Kulcsfolyamatként az ilyen jellegű átszervezések esetén nagyobb jelentőséggel bírtak a könyvtár mindennapi esztétikai megjelenését is befolyásoló tényezők leírásai, melyek azonban az évenként történő felülvizsgálatok során visszakerültek helyükre a rendszerben. A folyamatokba beillesztett ellenőrzőpontok felülvizsgálata is folyamatos, különösen fontos ez akkor, amikor új munkatárs kerül a szervezetbe. Magas kockázati tényezőként kerültek azonosításra olyan folyamatok és mérési pontok, melyek közvetlenül a használók elégedettségét és a könyvtár társadalmi elismertségét befolyásolhatják.

5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

A minél felhasználócentrikusabb szolgáltatások és működés biztosítása érdekében a könyvtár szívesen fogadja a használók részéről felmerülő ötleteket. Időszakonként konkrét megújító szándékkal kérdőívek kerülnek kitöltésre a használók által, de legáltalánosabb eljárás, hogy a régóta járó olvasók személyesen, szóban alkotják meg észrevételeiket és igényeiket. Legjellemzőbb a konkrét, újonnan megjelenő könyvek igényeinek a leadása, melyek beszerzésére kiemelt hangsúlyt fektet a könyvtár, a lehető legrövidebb időn belül törekszik a beszerzésre. Egy-egy közösségi program megvalósítása után rendszeres az elégedettségmérés

kérdőívek kitöltetése a használókkal. A nyári napközis olvasótáborok szervezése és lebonyolítása során külön elégedettségmérő kérdőív készül a részt vevő gyermekek és külön a szülők számára. A napközis olvasótáborok megvalósításával a könyvtár egyik legfontosabb küldetése valósul meg, miszerint a gyermekek minél kisebb korban történő könyvtárhasználatra és olvasásra nevelése. A városban több tematikával és több területen szerveznek napközis táborokat, ezért az időpontok kiválasztása az átfedések miatt körültekintő tervezést kíván. A hosszú évek óta megszervezett program azonban olyan szintű elismerésnek és népszerűségnek örvend a városban, sőt a város környező kistépeléseiben is, hogy szinte az időpontok és a program meghirdetése előtt már feltöltődik a létszám. Megfigyelhető volt a korábbi években, hogy a könyvtár által szervezett, gyermekek részére biztosított ilyen jellegű nyári program nem ütközik más szervezetek által meghirdetett hasonló programokba, ugyanis a résztvevők köre nem feltétlenül ugyanaz.

A Könyvtárhasználati szabályzat, a Panaszkezelési szabályzat elektronikus formában megtekinthető a könyvtár honlapján, nyomtatott formában pedig a felnőtt részleg és a gyermekrészleg kölcsönzőpultján található. Beiratkozás alkalmával a könyvtárosok minden alkalommal felhívják a használó figyelmét ezekre a dokumentumokra, szóban rövid összefoglalót adnak róla és a nyomtatott változatokat a beiratkozó kezébe adják tanulmányozás céljából. Az Egressy Béni Városi Könyvtárban mai napig nagy hagyománya van a postai úton történő kommunikációnak egyes használókkal, mind a rendezvények előtt, meghívók küldésével mind pedig a fontosabb változásokkal kapcsolatban. A könyvtár honlapján folyamatosan tájékoztat a könyvtár, különösen az aktuálisan felmerülő változások, programok vagy új szolgáltatások esetén. Mindezek az információk közlésre kerülnek a könyvtár facebook adatlapján is. Az aktuális évre érvényesített beiratkozással rendelkező használók számára hírlevelek kerülnek kiküldésre, a TextLib integrált könyvtári rendszer támogatásával. Közösségi programok szervezése során postán küldött meghívókat az idősebb korosztály képviselői számára biztosít a könyvtár, figyelembe véve azt a fontos tényezőt, hogy közülük még mindig nem rendelkezik mindenki elektronikus elérhetőséggel. Azon használók számára, akik beiratkozáskor megadják email címüket, elektronikus levél formájában kerül kiküldésre a meghívó vagy egyéb értesítés. A facebook adatlapon minden alkalommal eseményként létrehozásra kerülnek a programok, melynek segítségével szintén meghívást kapnak a használók. A napi nyitva tartás, és munkaidő mellett az elektronikus elérhetősége a könyvtárnak folyamatosan biztosított a facebook adatlapon és a könyvtár elektronikus postafiókja által. A nyitvatartási időn kívül, a munkaidő függvényében minden hétköznapi reggel 8 és este 18 óra között biztosított a telefonos elérhetőség, szombatonként 8 és 14 óra között.

5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Az Egressy Béni Városi Könyvtár használói folyamatosan igénybe veszik az országos Dokumentumellátó Rendszer könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatását, bár az utóbbi években csökken ez a szám. A csökkenés vélhetően arra vezethető vissza, hogy a magas állománygyarapítási keret és az érdekeltségnövelő támogatás lehetővé teszi az olyan szakkönyvek megvásárlását, melyekre használóink részéről a legnagyobb igény mutatkozik. A Magyar Könyvtárosok Egyesülete által szervezett konferenciákra létszámkorláttól függően minél több kollégát delegál a könyvtár, figyelembe véve a munkatársak személyes igényeit és kompetenciáit. Egyesületi tagságból, valamint az intézményvezető szekcióelnöki pozíciójából adódóan az országos szakmai érintettséggel bíró kérdésekben véleményt nyilvánít a kollektíva. Az elmúlt néhány évben több, a Könyvtári Intézet által meghirdetett ingyenes továbbképzésen

vettek részt a dolgozók, valamint a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Az én könyvtáram című, és az Országos Széchényi Könyvtár Cselekvő közösségek című projektjének keretében szervezett továbbképzések adta lehetőségek is kihasználásra kerültek. 2013. évtől évente átlag 2.800 rekord kerül feltöltésre a Magyar Országos Közös Katalógusba, ezzel is biztosítva a használók számára a minél több platformon történő elérését a könyvtárnak. A miskolci II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár bazkonyvtar.hu oldalán szintén megtalálható könyvtárunk elérhetősége és a fontosabb információk. Jelen van az Egressy Béni Városi Könyvtár a konyvtarak.hu felületen is. Fontosabb partnereinknél nyomon követjük a vezetőváltásokat, a kommunikációs szakemberek és az adminisztrátorok munkaerőpiaci áramlását valamint egyéb partnereinknél, különösen a városban működő civil szervezeteknél az irányító testületekben lévő képviselők cserélődését, annak érdekében, hogy a meglévő kapcsolatok erősödjenek. 2019. évben bővült az intézmény civil kapcsolati hálója, a Színezzük együtt Kazincbarcikát Helyi Közösség által meghirdetett pályázatokra két támogatási kérelem került benyújtásra, melyekhez 5 új, Kazincbarcikán működő civil szervezettel együttműködési megállapodás került aláírásra. Civil partnerek megkeresésénél és kiválasztásánál mérlegre kerül a szervezet tevékenysége és tagságának nagysága. A könyvtár felé történő megkeresések a civil szervezetek részéről jellemzően azoktól a köröktől merülnek fel, akik kulturális tevékenységet végeznek.

Eredménykritériumok értékelése

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

6.1. A könyvtárhasználók véleménye

A könyvtár 2018. év novemberben végzett a használók körében egy elégedettségmérést. A papír alapú, személyes megszólításon alapuló véleménykutatás célja a 2014. októberében megnyitott új telephely és a szolgáltatások aktuális használók körében való megítélése volt. 2015-ben zajlott utoljára ilyen irányú megkérdezés, online formában, a könyvtár honlapján. Mivel nehézkes volt a válaszok visszaáramlása és mennyisége, hosszú időbeli eltérésekkel, ezért döntött úgy a könyvtár, hogy személyesen megszólítja a betérő olvasókat. Két hét leforgása alatt 200 db kérdőív került kitöltésre, melyeknek összegzése után megállapítható volt, hogy a könyvtárhasználók magas százalékban elégedettek azokon a területeken, melyekre a könyvtár rákérdezett. Különösen fontos volt a könyvtár számára, hogy az akkor már 4 éve jelenlegi helyen történő működés abszolút pozitív fogadtatásra talált a használók körében, hiszen 95,5 %-os elégedettséget mutatott. 86 %-os pozitívumot mutatott a nyitvatartási idővel való elégedettség, a szolgáltatási díjak tekintetében pedig 98,5 %-ot. A különféle szolgáltatások igénybevételénél a dokumentumköcsönzés 84,4 %-kal zárult, ami azt jelenti, hogy 168 kitöltő jelölte meg ezt a lehetőséget. Mivel azonban egyidejűleg több válasz is jelölhető volt, így a szervezett programokon való részvételt 85 fő jelölte. Az új telephely elégedettsége megnyugtató volt mind a könyvtárosok, mind pedig a fenntartó számára. A nyitvatartási idő ennek megfelelően nem változott, megjegyzendő azonban, hogy hosszú évtizedek óta ugyanezzel a nyitvatartási idővel működik a könyvtár. A használók részére biztosított számítógépek, nyomtatók és fénymásolók minőségével és működésével a használók elégedettek, ugyanez mondható el az ülőalkalmatosságokkal kapcsolatban. A könyvtár használói számára több kommunikációs csatornát is biztosít, azonban a személyes megszólítás a legnépszerűbb körökben. Elektronikus levelekkel és a facebook adatlapon közölt információkkal tud a

könyvtár a legtöbb embert megszólítani, melyek mellett szól a költséghatékonyság is. A használók és egyéb partnerek részéről történő megkeresésekre a kérdések függvényében a lehető legrövidebb a válaszadási reakcióidő. A városban működő különböző médiumok csatornáin is folyamatos jelenléttel biztosított a kommunikáció. A városi televízió, egy online hírportál, valamint a városban működő szervezet által koordinált, kistérségi szinten megjelentetett hetilap egy irányítás alatt működik, képviselőivel a könyvtár vezetője folyamatosan kapcsolatban van. Ugyancsak ez mondható el a városban működő kereskedelmi rádióról is. A megyei napilap időnként megkeresi a könyvtárat fontosabb események alkalmával. A könyvtár honlapja 2013-ban került kiépítésre, a könyvtár minden fontosabb változásról és eseményről azonnal közzétesz honlapján tájékoztatókat. Sajnos azonban a honlapkészítővel már néhány éve nem sikerül kapcsolatot teremteni, így a fontosabb paramétereken az ezzel foglalkozó kolléga nem tud változtatni. Ennek okán a közeljövő fontos elérendő célja egy új honlap kialakítása, mely már minden tekintetben megfelel a kor követelményeinek. A könyvtár átláthatósága a használók számára az éves beszámolók honlapon és az önkormányzat honlapján történő közzétételével valósul meg. A megkérdések alapján leggyakrabban a könyvkölcsönzés szolgáltatást használják az érdeklődők, e mellett nagyon népszerűek a különféle közösségi programok. A tapasztalat azt mutatja, hogy szervezett rendezvényekre olyan városlakók is gyakran ellátogatnak, akik egyébként nem regisztráltak használók. A rendezvények után tapasztalható néhány számban új beiratkozó megjelenése. A város közösségi életének mindig szerves részét képezte a könyvtár, több olyan, évekre visszatekintő program működik, melybe folyamatosan bekapcsolódik a könyvtár. Ilyen esemény például a városi gyermeknap, melyre sátorral vagy asztalokkal már 2008 óta kitelepül a könyvtár, Könyvtárköstolgotó című programmal. Továbbá a 2013 óta megrendezésre kerülő KolorCity Fesztivál, mely rendezvénysorozat több napján szintén könyvtári programokkal csatlakozik a könyvtár. Több civil szervezettel évekre visszamenő kapcsolatot ápol a könyvtár, így a velük történő közös megjelenés szintén jelen van a munkában. Nyugdíjas kulturális klubokkal közös könyvbemutatók és tájékoztató fórumok, pályázatok meghirdetése kerül szervezésre. Az 1996. évben létrejött Kazincbarcikai Könyvtárpártoló Közalapítvány, mely a város első közalapítványa, mindennapos jelenlétet képez a könyvtár életében, folyamatosan támogatva a használók által igénybe vehető szolgáltatások minőségi fejlesztését a könyvtáron keresztül. A fenntartó önkormányzat által évente meghirdetett civil pályázatokon sikeresen vesz részt az alapítvány, annak érdekében, hogy a könyvtárban nyaranta megrendezésre kerülő napközis olvasótáborok programjai még színesebbek legyenek a gyermekek részére.

Közösségi programok szervezésénél törekszik az intézmény a különféle társadalmi csoportok megszólítására. A több civil szerveződéssel létesített kapcsolat során folyamatosan figyelem fordul az ott felmerülő igényekre, valamint kiemelt hangsúlyt fektet a könyvtár az oktatási és nevelési intézményekbe járó, különböző hátrányos helyzetű gyermekek kulturális fejlődésének biztosítására, felzárkóztatására és az esélyegyenlőség megteremtésére. A városban működő sajátos nevelési igényű általános iskola és a fogyatékos személyek nappali ellátását biztosító intézmény csoportjai rendszeres látogatói a könyvtárnak. Kazincbarcika szociális szolgáltató intézményével szintén kitűnő a kapcsolat, ezt bizonyítja a családsegítő központ épületében kialakított letéti könyvtár. A könyvtár programtípusainak kínálata és az éves statisztikai jelentés alapján készült kimutatás az alábbi táblázatokban látható, a résztvevők számával illetve a résztvevők számából kimutatott hátrányos helyzetűek számának megjelenítésével.

Sor- szám	Program/Programsorozat
1.	Író-olvasó találkozó
2.	Ismeretterjesztő előadás
3.	Használóképzést szolgáló alkalom
4.	Olvasáskultúra-fejlesztő program
5.	Digitális kompetenciafejlesztő program
6.	Kulturális, közművelődési, közösségi rendezvény
7.	Olvasótábor (napközis és ottalvós)
8.	Könyvtárhasználati foglalkozás
9.	Szakmai nap
10.	Családi program
11.	Internetes kvíz
12.	Klubok (felnőtt és gyermek)
13.	Versenyek, vetélkedők

	2015	2016	2017	2018	2019
Összes program száma	314	361	438	567	638
Összesből csak SNI-s és hátrányos helyzetűek részére szervezett programok száma	12	11	9	4	8
Összes programon résztvevők száma (fő)	10.702	11.940	13.140	14.827	13.321
Ebből csak SNI-s és hátrányos helyzetűek részére szervezett programon résztvevők száma	139	150	93	53	124
Összes programon résztvevők számából SNI-s és hátrányos helyzetű résztvevők száma (fő)	570	407	290	2.649	1.848
SNI-s és hátrányos helyzetű résztvevők aránya (%)	5	3	2	18	14

6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

Rendszeresen járó használóit folyamatosan tájékoztatja a könyvtár. Tájékoztatási formák közül legnépszerűbb a papír alapú plakátok és szórólapok kihelyezése a könyvtár előtti folyosón, email elérhetőséggel rendelkező használók elektronikus értesítése a felmerülő változásokról, rendezvények meghívói kerülnek kiküldésre. A könyvtár honlapján és facebook adatlapján minden esetben tájékoztatók kerülnek közzétételre aktuális programokról, illetve változásokról. Ezeken a felületeken közzétett információk nem csak a regisztrált használókhoz jutnak el, hanem az egyéb érdeklődőkhöz is, melyet bizonyít az a tény, hogy meghirdetett programokon rendszeresen vesznek részt nem regisztrált érdeklődők is. Felhasználók javaslatait folyamatosan figyelemmel kísérik a kollégák, azonban az ilyen irányú megkeresések sajnos papír vagy egyéb írásos formában ritkaságszámba mennek, szinte csak szóban közlik a

könyvtárosokkal észrevételeiket, melyek azonban olyan megjegyzések, amiket gyakorta azonnal orvosolni tudnak a megszólított kollégák. Panaszkezelési szabályzatban közzétett Panaszkezelési űrlapon még nem érkezett a könyvtár felé megkeresés.

A könyvtár honlapján és facebook adatlapján folyamatosan megjelennek rendezvényfotók, az adatvédelmi előírások betartásával. Minden programon jelenléti ívek kerülnek kitöltésre, hozzájáruló nyilatkozattal a fotó és videofelvétel készítéshez, valamint a dokumentumok könyvtár általi felhasználásához. Statisztikai adatokat kisebb-nagyobb rendszerességgel tesz közzé a könyvtár, melyre a jövőben nagyobb hangsúlyt kell fektetni. A stratégia és a küldetésnyilatkozat, valamint az egyéb minőségbiztosítással kapcsolatos dokumentumok folyamatosan elérhetőek a honlapon.

A mind külsőleg és a belső tereket illetően teljeskörűen felújított könyvtárépület mai napig vonzza a régi és az új használókat egyaránt. A megközelítés kellemes környezetben zajlik, az épületben művész kávézó működik, a könyvtár mellett európai színvonalú, interaktív játékokkal is felszerelt játszótér található. Ezen jellemzők pozitívan hatottak a könyvtárhasználat népszerűsödésére, a tágas belső terek nagyobb létszámú közösségi programok megvalósítását tették lehetővé. Az akadálymentesítés teljeskörű, a bejárat előtt rámpa, az épületben lift és korlátlift is működik, a könyvtár földszinti elhelyezéséből adódóan nem szükséges a belső liftek használata. A könyvespolcok közötti távolság biztosítja a kerekesszékekkel történő közlekedést. Akadálymentes mosdó vehető igénybe.

Az alábbi táblázat a könyvtár pályázati támogatottságát mutatja 2012. évtől, mivel egyes projektek fenntartási időszaka 2020-ig húzódik.

Év	Támogató szerv	Projekt címe	Elnyert támogatás (Ft)	Megvalósítási időszak	Fenntartási időszak
2012	Külügyminisztérium	„A közkönyvtárak uniós programjának 2011. évi támogatása”	130.000	-	-
2012	Új Széchenyi Terv – ESZA	TÁMOP-3.2.4.A-11/1-2012-0041. sz. Könyvtári végvár c.	37.864.381	2013. január 1 - 2014. június 30.	2014. november 28 – 2019. november 27.
2012	Új Széchenyi Terv – ESZA	TÁMOP-3.2.13-12/1-2012-0401. sz. Könyvtárral a tudás útján c.	29.973.039	2013. június 28 – 2014. június 30.	2015. április 21 – 2020. április 20.
2018	Emberi Erőforrások Minisztériuma	EFOP – 3.3.2-16-2016-00095. sz. Gyarapítsd tudásod a könyvtárban!	24.755.139	2018. február 1 – 2019. július 31.	2020. január 26 – 2025. január 25.

2019	Pénzügyminisztérium Regionális Fejlesztési Operatív Programok Irányító Hatósága	TOP-7.1.1-16-H-ESZA-2019-00952. sz. „Színek és évek”	2.755.135	2019. október 1 – 2020. november 30.	-
2019	Pénzügyminisztérium Regionális Fejlesztési Operatív Programok Irányító Hatósága	TOP-7.1.1-16-H-ESZA-2019-01026. sz., Mesélnek a házfalak c.	5.206.509	2020. január 1 – 2020. december 31.	-

Önkormányzatok könyvtári érdekeltségnövelő támogatása	
Év	Elnyert támogatás (Ft)
2015	1.739.832
2016	3.456.242
2017	2.565.308
2018	3.065.087
2019	3.503.000

Minőségi szakfelügyeleti vizsgálat 2015-ben zajlott a könyvtárban, melyben a legnagyobb hiányosság részünkről és a fenntartó részéről, hogy az épületen nem volt feltüntetve a könyvtár neve.

A könyvtár média megjelenéseit tekintve 2015. január hónaptól történő számbavétel alapján megkülönböztetésre került a honlapon, a facebook közösségi média könyvtári adatlapján, munkatársak által közzétett posztok és az egyéb médiafelületeken történő megjelenések száma.

Év	Média megjelenések száma	Honlapfrissítések száma	Facebook
2015	55	58	540
2016	127	167	412
2017	107	184	120
2018	133	180	77
2019	134	432	133

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

Az Egressy Béni Városi Könyvtár jelenleg egy multifunkciós épületben működik, melyben a könyvtáron kívül egy kávéház, egy kézművesház, tourinform iroda és több kiállítóterem üzemel. A könyvtár használók általi megközelítése azonban nem kívánja meg az egész terület bejárását, a főbejárat mellett azonnal megközelíthető a könyvtár. A munkatársak elégedettsége teljes mértékű a helyszínt tekintve és a berendezést illetően is. Az új, esztétikus környezet és a naprakész IKT eszközök biztosítása, a stabil költségvetés hatékonyabb munkavégzést tett lehetővé. Minden alkalmazott sajátjának tekinti a könyvtár céljait, elhivatott a szakma iránt, ismerik a könyvtár küldetését és terveit. Az elmúlt időszakban kialakult gyakori fluktuáció azonban nehezebb terheket ró a régi kollégákra.

Évente elégedettségmérések készülnek, annak érdekében, hogy a munka minél jobban kiteljesedjen és minél hatékonyabbá váljon. Általános jellemző a szervezetben, hogy minimum két kolléga foglalkozik egyazon területtel vagy egy-egy soron következő feladat lebonyolításával. Minden alkalmazott tisztában van a könyvtár által közvetítendő értékekkel. Prioritásként van jelen a munkavégzés során a használók igényeinek kielégítése, a velük való foglalkozás és a megfelelő kommunikáció. Az intézményvezető kérésére folyamatosan odafigyelnek a felmerülő igényekre, különös tekintettel a folyóirat kínálatra, mivel azok nem csak a könyvtár olvasótermi részlegében használhatók, hanem az épületben működő művész kávéházban is. A szervezeten belüli kommunikáció folyamatosan biztosított, a kollégák véleménye alapján minden felmerülő, intézményre vonatkozó vagy személyes problémákkal kereshetik a vezetőt. Az intézményvezető azonban kevésnek ítéli a dolgozói aktivitást ezen a területen, ezért a jövőben kommunikációs tréningeket fog kezdeményezni, valamint minden kolléga részére lehetővé teszi az ilyen irányú továbbképzések elvégzését. A munkahelyi légkört tekintve, befolyásoló tényező a fluktuáció, ám ennek ellenére a szervezetbe kerülő új kollégák felé megfigyelhető a nyitás és a tudás átadására való törekvés. A munkakörülményeket tekintve, a hat éve átadott felújított épület minden tekintetben kielégíti a kollégák és a használók elvárásait egyaránt. Az állagmegőrzés folyamatosan jelen van a kollektívánál, csakúgy mint az energiatakarékos és környezettudatos munkavégzés. A dolgozók elégedettek a munkaasztalokkal és ülőhelyekkel, a számítástechnikai eszközök és szoftverek minőségével. Mindezeket megfelelőnek érzik ahhoz, hogy munkájukat kellő intenzitással és hatékonysággal végezzék. A könyvtár pályázati tevékenysége kimagaslónak mondható, erről minden alkalmazott véleménye megegyezik. Az utóbbi években elnyert európai uniós támogatások megvalósítása során minden kolléga részt vett különböző pozíciókban, szakmai megvalósítóként, projektmenedzserként vagy szakmai vezetőként. A pályázati anyagok összeállítása során a kidolgozandó részelemek összeállításánál minden kolléga véleménye és tudása latba esett. Hiátus érzékelhető azonban a partnerekkel és a médiával való kapcsolattartás terén. Egy-egy rendezvény megnyitását vagy egyéb, szóbeli kommunikációját sajnos az intézményvezetőn kívül senki nem vállalja, ezért ennek a területnek a fejlesztése rendkívül fontos a jövőben. Az empatikus viselkedés jelen van a szervezetben, a társadalmi felelősségvállalás tetten érhető. A Házhoz megy a könyvtár szolgáltatást igénybe vevők, a használóképző tanfolyamok résztvevői részéről pozitív visszajelzések érkeznek a kollégák szociális érzékenységét és szaktudását tekintve. A kéthetente nyitva tartó letéti könyvtárba mindenki szívesen eljár a szolgáltatások biztosítása céljából.

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

A 2019. év folyamán két kolléganő gyermeket szült, ezért a szülési szabadságok és a gyermekgondozás miatt általuk igénybe vett távollétek miatt feladataikat el kellett osztani, mivel az időközben helyükre került új munkatársak nem voltak kellően terhelhetők. Néhány kollégára nehezebb tehet hárult, melyet eltérően viseltek. A vezető részéről megfigyelhető az a törekvés, hogy minél többet besegítsen a kollektíva mindennapi munkájába, mint például a kölcsönzőpultban ellátandó feladatok. Ennek ellenére nagy az elkötelezettség a munkatársak részéről, a legtöbb feladatban és kihívásban mindenki részt vesz. Nem jellemző a kollektívára a betegség miatti hosszabb távollét és a panasz sem. A különböző felmérésekben mindenki részt vesz, a továbbképzéseket szívesen fogadják.

8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

A munkavégzés, a programok szervezése és lebonyolítása során folyamatosan törekszik a könyvtár kollektívája a környezettudatosságra, a szelektív hulladékgyűjtésre. Különös tekintettel a papírhulladéokra, melyekből gyermekekkel és felnőttekkel írástörténeti foglalkozások keretében merített papír készül. Energiatakarékos megoldások között előnyben részesül a led izzók használata, munkavégzés során fokozott figyelem fordul a minél kevesebb papír használatára. 2013-ban már elkészült a könyvtár Fenntarthatósági terve, melyben folyamatos a szükséges módosítások elvégzése. A szervezet figyelmet fordít az alkalmazottak megfelelő fizikai és mentális egészségére.

8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

Az Egressy Béni Városi Könyvtár belső és külső kommunikációja és a szakmai feladatok elvégzése során kiemelt figyelmet fordít az esélyegyenlőségi elvek és a környezeti fenntarthatóság alkalmazására. A mindennapokban a Magyar Könyvtárosok Etikai Kódexének vezérelve alapján zajlik a munka. Rendelkezésre állnak a minőségbiztosításhoz szükséges alapidokumentumok, mint például a Minőségirányítási kézikönyv, Minőségpolitikai nyilatkozat, Panaszkezelési szabályzat, Esélyegyenlőségi terv, Folyamatleírások, Szolgáltatás leírások, projekttervek és forgatókönyvek. A dokumentumok összeállításánál kiemelt szempont volt a könyvtárhasználat és a könyvtárhasználók jogainak figyelembevétele. Jogszabályi vonatkozásban az 1997. évi CXL. Törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, az 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról, a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról rendelkezések és előírások betartása. Fontos, hogy a könyvtárhasználat és arra vonatkozó alapjogok megfelelően érvényesüljenek, folyamatosságuk időtálló legyen. A könyvtári törvény több kapcsolódási pontot tartalmaz Magyarország Alaptörvényével, melynek Nemzeti hitvallása kinyilvánítja a kultúra megőrzésére és védelmére vonatkozó akaratot, I. cikkében tájékozódást biztosít az alapvető emberi jogokkal és azok tiszteletben tartásával kapcsolatban. Az emberi jogok második generációjának megjelenése a huszadik század elejére datálható. Második generációs emberi jogokhoz tartoznak a kulturális, a gazdasági és a szociális jogok. Az egy évszázaddal korábban érvényre juttatott első generációs emberi jogokkal szemben – melyek negatív jellegüket tekintve az egyén cselekvését biztosítják valamint mentességet az állami beavatkozástól – pozitív jelleggel az államot cselekvésre ösztönzi betartásuk céljából.

Magyarország Alaptörvényének XI. cikke alapján minden magyar állampolgárnak joga van a művelődéshez. Több nemzet alkotmányához hasonlóan, a magyar alkotmányjogban is szervesen kapcsolódik, mintegy összeforr a művelődéshez való jog a tanuláshoz való joggal. A művelődés általános értelmezése magába foglalja a vele kapcsolatos intézményi formákat és a bennük igénybe vehető lehetőségeket. Egyik ilyen fontos intézmény a könyvtár. A kultúrának több területét felölelő törvény könyvtárral foglalkozó fejezeteiben a művelődéshez való jognak, mint alapjognak biztosítása a legfontosabb. Az Alkotmány deklaratív jelleggel szabályoz, részletesen nem fejti ki, mi vonatkozik valójában a művelődésre vonatkozóan a jogokhoz. A nyilvános könyvtári ellátás, mint kulturális közszolgáltatás a társadalom minden tagját megilleti, ebből következően érvényesülnie kell az esélyegyenlőségi elveknek is. A könyvtári alkalmazottak felelősek az ellátott szolgáltatással kapcsolatban a könyvtárhasználók jogainak megfelelő módon való érvényesüléséért. Első gondolatként mindenki a tanulás lehetősége fogalmazódik meg, mint művelődési tevékenység. A tanulás legkoncentráltabban a közneveléshez és a közoktatáshoz, valamint ezek intézményi formáihoz, intézményi szinten ellátott tevékenységükhöz kapcsolódik. Az információs társadalom – tudás alapú társadalom – megfelelő működése predesztinálja az egész életen át tartó tanulást. A nem formális tanulás lehetőségei akkor jelennek meg a társadalmi csoportok életében először, amikor kikerülnek a közoktatásból vagy a felsőoktatásból. Az esélyegyenlőség biztosításának rendkívül nagy jelentősége van a könyvtárban. Egy évtizeddel ezelőtt, a könyvtár régi telephelyén még a legnagyobb kihívás a lépcső leküzdése volt, mivel emeleten működött a könyvtár. Immár hat éve tartó áldásos időszak egyre több mozgáskorlátozott könyvtárhasználót eredményez. Az intézmény azonban nemcsak az olvasás lehetőségének biztosításával és terjesztésével, a népszerűsítés feladatkörének lehetőségével van felvértezve, hanem az informális és a nem formális tanulás biztosításával is. Általánosan értelmezve minden ember könyvtárhasználó lehet. A könyvtár alapszolgáltatásainál nevesítésre kerülő könyvtárlátogatás már azt feltételezi, hogy aki egyszer belép a könyvtárba, tulajdonképpen használóvá is válik. Természetszerűleg ekkor dönti el, élni akar-e majd a jövőben azokkal a lehetőségekkel, melyeket a könyvtár kínál. Rendkívül fontos, milyen lesz az az első benyomás, melyet a könyvtár és alkalmazottai tesznek a betérőre, ettől a találkozástól függ, rendszeres könyvtárhasználó válik-e valakiből.

Az információs társadalomban történő megfelelő eligazodás, a digitális szakadék csökkentése és a digitális írástudás elsajátítása minden korosztály számára kiemelkedően fontos. Mindezen tudás birtoklásához alapvető kulturális intézményként a könyvtár faszilítátorként működik. Az élethosszig tartó tanulás megalapozásában, az iskolán kívüli oktatásban és annak támogatásában a városlakók és a város oktatási intézményeiben tanulók előtt ott áll a lehetőség a könyvtár különböző platformjain és szolgáltatásaiban. Ezek a támogató tevékenységek hangsúlyosan szerepelnek az alapfeladatok között. A tanuláshoz való jog ismételtelen egy olyan alapjoga az embereknek, melyekkel a köz- és felsőoktatásból kikerülve, igénybe vehetik a könyvtár által nyújtott lehetőségeket. Ezek a szolgáltatások valójában piaci szereplőktől is igénybe vehetők, de folyamatos a törekvés a különféle pályázati lehetőségek kihasználására és ingyenes vagy minimális térítési díj ellenében biztosítani ezen szolgáltatást az érdeklődők számára. Az úgynevezett felhasználóképzés gondolatkörének kiterjesztése mára nemcsak a könyvtárhasználat elsajátítását jelenti, hanem a digitális írástudás megtanításának szervezett keretek között történő működtetését. A társadalom leszakadó rétegei számára kiemelten fontos tevékenység, az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának céljából. Kazincbarcikán még mindig magas azon háztartások aránya, ahol nem rendelkeznek internet előfizetéssel. Ennek a rétegnek a megjelenése az ilyen irányú programokon magas számú. Ez a réteg is két részre osztható, melynek egyik fele gazdasági körülményei miatt nem tud élni ezekkel a lehetőségekkel, a másik réteg pedig az idősebb korosztály, az a generáció, akinek tanulmányai vagy aktív munkában eltöltött ideje alatt még nem jelentek meg jelentős számban az ilyen irányú képzések. Valójában

ez a kategória két korosztályban képviselt generációt is takar. Egyikhez tartoznak azok, akik 1946 előtt születtek, mára a szakirodalom őket építőknek is nevezi, a másik kategória az úgynevezett baby-boomerek generációja, akik 1946 és 1964 között születtek. A digitális szakadék csökkentésére irányuló képzések a fent említett két generáció számára hiánypótló jelentőséggel bírnak, a mellett a fontos funkció mellett, hogy a szabadidejüket hasznosan és közösségben töltsék el. Sok az idős, egyedül élő, magányos ember, akiknek szinte csak a könyvtár nyújt lehetőséget arra, hogy tanuljanak, szórakozzanak, tartozzanak valamilyen közösséghez. A könyvtárnak az az alapvető feladata, mely szerint az információkhoz korlátok nélküli, szabad hozzáférést biztosítson, kiteljesedik az olyan programok szervezésével, melyeken a jól képzett könyvtárosok megtaníthatják az érdeklődő használókat arra is, hogyan használják az elektronikus szolgáltatásokat a falak nélküli, virtuális könyvtárban.

Az életminőség javításához történő hozzájárulásnak, mint a könyvtár egyik kiemelt céljának legfőbb célcsoportja a fogyatékkal élő emberek, a célok megvalósítása során alkalmazandó az egyenlő bánásmód elve. Magyarországon a 2007. évi XCII. törvényben hirdették ki az Egyesült Nemzetek Szervezetének a Fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezményét. A könyvtárhasználat és a könyvtárhasználók jogainak szempontjából vizsgálva a különböző fogyatékkal élőkre is biztosítani kell ugyanazon jogokat az esélyegyenlőtlenség csökkentése és a hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölésének érdekében, mint az egészséges személyeknek. Fő cél, hogy a különböző fogyatékkal élőkre egy adott társadalomnak ugyanolyan tagjaivá váljanak, mint egészséges társaik. Folyamatként értelmezve az esélyegyenlőség biztosítása szolgáltatásainkhoz történő hozzáférést jelenti. A nyilvános könyvtárakra előírt elsődleges alapkövetelmény, hogy mindenki által használható és megközelíthető legyen. A könyvtár épülete a város központi területén található, több irányból megközelíthető autóbusszmegállóktól gyalogosan, kerékpártárolók kerültek kihelyezésre, az épület mellett, illetve az udvarán nagyméretű parkoló került kialakításra személygépkocsival érkezők számára, több mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkolóhelyekkel. Mindez fontos a mozgásukban korlátozott, a vakok és gyengén látó személyek esetében, de ugyanilyen fontossággal bír az idősebb korosztály szempontjából is.

Hozzáférést tekintve, fontos szempont az intellektuális hozzáférés, mely már magában foglalja az olvasás lehetőségét, hozzáférést biztosítva a könyvtárban fellelhető dokumentumok információtartalmához. A helyben használat jogát biztosítandó, látásszervi fogyatékkal élők számára található felolvasógép, Braille billentyűzet és nyomtató, hangoskönyvek, lejátszó eszközök, öregbetűs könyvek. Braille feliratok találhatók bent a könyvtárban és a könyvtár előtti folyosón. Hallásszervi fogyatékkal élők könyvtárhasználatát segítik a kölcsönzőpultban és az internetes részlegben elhelyezett indukciós hurkok. A virtuális könyvtárhasználat érdekében egyre több, elektronikus elérhető, web alapú szolgáltatás bevezetésével törekszik a könyvtár a távoli elérés biztosítására. Levéltári dokumentumokon alapuló helytörténeti adatbázis érhető el a honlapon, folyamatos a digitalizálása az arra alkalmas több évtizedes helyismereti anyagoknak, így hozzájárulva az egyenlő bánásmód elvéhez és az életminőség javításához. Azon fogyatékkal élő személyek számára, akik egyáltalán nem tudják megközelíteni a könyvtárat, illetve az idős használók igényeinek megfelelő kielégítése érdekében bevezetésre kerül a „Házhoz megy a könyvtár” szolgáltatás. Egy pályázati támogatásnak köszönhetően Egészségfüzet általános iskolásoknak és Fenntarthatósági kiskönyv gyerekeknek címmel kiadványok készültek a környezetvédelem és egészséges életmód kisgyermekkorban kezdődő elsajátítása céljából tartandó foglalkozásokhoz. A könyvtár programkínálatában egészségnap és fenntarthatósági nap is szerepel. A Könyvkötész

című programsorozat nagy népszerűségnek örvend a gyermekek és a felnőttek körében. Herbolya városrészen nyitott letéti könyvtárban rendszeresen vesznek részt hátrányos helyzetű tanulók különböző foglalkozásokon. Európai Uniós támogatásoknak köszönhetően folyamatosan tart a könyvtár roma közösségek gyermekeinek hagyományörző foglalkozásokat, az életminőség és a munkavállalás megkönnyítése érdekében. Civil szervezetek kapnak bemutatkozási lehetőséget a könyvtárban, a kulturális klubok alkotói rendszeresen tartanak könyvbemutatókat. Civil kezdeményezésre angol szakkör működött 2019-ben felnőttek részére.

A kollégák és a KSZR 31 településén működő könyvtári szolgáltató helyein foglalkoztatott alkalmazottak számára évente átlag 4 szakmai értekezlet, valamint kisebb szakmai napok kerültek megrendezésre az igények alapján. 2016-ban vendégül látta a könyvtár a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Borsod megyei szervezetét, mely alkalommal egy közös gyűjtést megelőzően karácsonyi cipősdobos akcióval kedveskedtek egy kazincbarcikai általános iskola rászoruló tanulóinak és egy kistelepülés gyermekeinek. 2018-ban a miskolci megyei könyvtár kezdeményezésére a megyei könyvtárosok találkozója Kazincbarcikán kapott otthont.

Az alábbi táblázat 2015 és 2019 közötti időszakban összesen megtartott, társadalmi felelősségvállalás erősítésére és népszerűsítésére vonatkozó programok statisztikai adatait mutatja be.

Programtípus	Alkalmak száma	Részvevők száma összesen (fő)
Egészségnap gyerekeknek	5	100
Fenntarthatósági nap gyerekeknek	5	100
Könyvkötés	10	200
Herbolyai letéti könyvtár programjai	6	115
Roma felzárkóztatás	36	700
Civil szervezetek ülései	65	130
Civil szervezetek bemutatkozása	6	150
Amatőr alkotók könyvbemutatói	15	500
Angol szakkör felnőtteknek	12	100
Civil szervezetek programjai	5	300
Házhoz megy a könyvtár	248	106

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

Az Egressy Béni Városi Könyvtár eredménymutatóit tekintve ki kell hangsúlyozni, hogy a könyvtári ellátás lényegesen javult azóta, amióta a könyvtár önálló költségvetési intézményként működik. A stabil költségvetés és a fenntartó pozitív hozzáállása a feladatellátáshoz megnövelte a társadalmi elismertséget is. A pozitívként értékelt mutatószámokhoz, melyek befolyásolják ezt a tendenciát, nagymértékben hozzájárult a mindenkor kollektíva. A jelenlegi telephelyen való működés további pozitív tényezőkkel járult a város könyvtári ellátásához. Az alábbi táblázatban feltétlenül szükséges megjeleníteni a 2014. évet is, annak érdekében, hogy az összehasonlítás egyértelműbb legyen. Meg kell azonban jegyezni, hogy 2014-ben, a költözés miatt 4 hónapig zárva volt a könyvtár.

Év	Lakosság száma	Regisztrált használók száma (fő)	Aktív használók száma (fő)	Regisztrált használók aránya a lakossághoz	Ebből 14 év alatti (fő)	Személyes használat (alkalom)	Ebből 14 év alatti (alkalom)	Kölesönzött dokumentumok száma (db)	Helyben használt dokumentumok száma (db)	Távhasználat
2014	27.892	5.242	4.400	19 %	2.054	46.905	13.923	79.939	35.026	118.480
2015	27.487	5.684	5.684	20,7 %	2.330	69.577	21.172	134.590	35.119	177.720
2016	27.078	5.875	5.875	21,7	1.780	81.239	22.480	168.484	37.280	238.241
2017	28.680	5.884	5.884	20,5	1.702	81.254	22.080	181.933	32.957	223.657
2018	28.410	5.895	5.895	20,7	1.715	81.657	24.503	182.056	27.268	324.540
2019	27.969	5.890	5.890	21	1.742	81.020	25.393	182.585	50.786	268.290

Fenti táblázatban szereplő mutatószámok közül a regisztrált használók aránya a lakossághoz mérten minden évben meghaladja néhány százalékkal a 20 %-ot, amit a jövőben növelni kíván a könyvtár. A 14 év alatti korosztály beiratkozása esetén 2015-től csökkenő tendencia figyelhető meg, ám a feltüntetett számokkal elégedett a könyvtár, ugyanis a tapasztalat azt igazolja, hogy a gyermek beiratkozók körében kb. 90%-osnak mondható a rendszeres könyvtárba járás. A 14 év alatti korosztály esetében feltétlenül meg kell tartani ezt az arányt és tendenciát. Közeli stratégiai cél, hogy a 14-18 év közötti könyvtárhasználók és újabbak megnyerése érdekében egy úgynevezett tini kuckó kerüljön kialakításra. A gyermekrésztlegben a 6 év alatti korosztály részére kialakított játszó kuckó és a Baba Mama klub megnövelte a 3 év alatti gyermekek beiratkoztatási arányát, szívesen hozzák a kicsiket szüleik a könyvtárba. Folyamatos azon könyvek beszerzése, mely alkalmas a gyermekek számára a használatra és az olvasás igényének kialakítására.

Év	Beszerzett dokumentumok száma	Kifizetett számlák	Összes dokumentum darabszám	Kölesönözhető darabszám
2015	3.602	9.047.000	170.672	150.010
2016	2.949	7.222.376	172.635	151.959
2017	2.090	7.780.038	172.448	155.049
2018	3.046	7.935.000	173.195	155.596
2019	3.147	7.768.000	171.932	155.621

Fenti táblázat alapján kiegyensúlyozottnak mondható az állománygyarapítás és a ráfordított összeg. A könyvtár dokumentumtípusai közül természetesen legnépszerűbb a papír alapú

könyv, de még mindig nagy népszerűségnek örvend a DVD filmek kategóriája is, valamint egyre többen kölcsönöznek diafilmeket.

Az alábbi táblázat néhány használattal kapcsolatos mutatót tartalmaz. Kazincbarcika városhoz mérten elég jónak mondható a kölcsönzési állomány népszerűsége, ennek ellenére szükségét érzi a kollektíva ezt az arányt kimutatni a regisztrált használók számához mérten is. Fontos megjegyzés azonban, hogy magas az állománynak az a százaléka, melyet ritkán, vagy egyáltalán nem kölcsönöznek. 2018-ban volt az esedékes állományellenőrzés, melynek során felülvizsgálatra is sor került, így azóta folyamatos a kihasználatlan állományegységek körütekintő apasztása. A jövőben fokozott figyelmet kell fordítani az állomány nagyságának szinten tartására. Abszolút elmondható, hogy legnagyobb népszerűségnek örvend a használók körében a kortárs irodalom, az újonnan megjelenő könyvek, ezen belül különösen a krimik és a fantasyk valamint a romantikus irodalom. Gyermekeolvasók tekintetében legnagyobb népszerűségnek örvendenek a magyar kortárs szerzők ifjúsági regényei, valamint a képeskönyvek.

Év	Használat népszerűsége (használatok éves száma/szolgálándó közönség)	Kölcsönzési állomány forgási sebessége (kölcsönzött dokumentumok száma/kölcsönözhető dokumentumok száma)	Kölcsönzési állomány népszerűsége (szolgálándó közönség által kikölcsönzött dokumentumok száma/célközönség száma - lakosság)	Kölcsönzési állomány népszerűsége (szolgálándó közönség által kikölcsönzött dokumentumok száma/célközönség száma – regisztrált használók)
2015	2,53	0,89	4,9	23,7
2016	3	1,1	6,2	28,7
2017	2,8	1,17	6,3	31
2018	2,9	1,17	6,4	31
2019	2,9	1,17	6,5	31

Az Egressy Béni Városi Könyvtár működése során folyamatos az a törekvés, hogy a regisztrált könyvtárhasználók száma emelkedjen. A 2014. évi új telephelyre történő költözés után néhány évben folyamatos emelkedő tendencia mutatkozott ezen a téren, mely természetszerűleg maga után vonta a napi könyvtárhasználat és a kölcsönzött dokumentumok számának emelkedését. 2019. éves statisztikai adatok alapján azonban ez a növekvő tendencia már stagnálást mutat.

Év	Lakosság száma	Regisztrált használók száma (fő)		Ebből 14 év alatti (fő)	Személyes használat (alkalom)	Ebből 14 év alatti (alkalom)	Kölesönzött dokumentumok száma (db)	Helyben használt dokumentumok száma (db)	Távhasználat
2015	27.487	5.684	20,7 %	2.330	69.577	21.172	134.590	35.119	177.720
2016	27.078	5.875	21,7	1.780	81.239	22.480	168.484	37.280	238.241
2017	28.680	5.884	20,5	1.702	81.254	22.080	181.933	32.957	223.657
2018	28.410	5.895	20,7	1.715	81.657	24.503	182.056	27.268	324.540
2019	27.969	5.890	21	1.742	81.020	25.393	182.585	50.786	268.290

2015. évben elkészült könyvtári önértékelés és az átgondolt stratégiának megfelelően, valamint figyelembe véve az elkövetkezendő évek során végbemenő nyugdíjazásokat és gyermekvállalásokat, a továbbképzési tervekben a humán erőforrás hatékony és használói szempontból legnagyobb érdeklődésre számot tartó területeken igénybe vehető képzésekre helyezte a kollektíva a hangsúlyt.

Minden év januárjában a fenntartó önkormányzat rendelkezései alapján belső ellenőrzési vizsgálat zajlik a könyvtárban, melynek végeredménye minden esetben pozitív, 2019-ben már egyáltalán nem tettek javító szándékú javaslatot. A könyvtár minden év harmadik vagy negyedik negyedévében beszámolót készít a fenntartó felé, melyet a képviselő-testület megtárgyal. Ezeknek a beszámolóknak minden évben pozitív a fogadtatása.

III. Összefoglaló

Az Egressy Béni Városi Könyvtár jelentős változáson ment keresztül az elmúlt évek során. A változások a szervezeti módosulástól kezdve a könyvtár költöztetésén és a szakember gárda cserélődésén keresztül több területet érintettek. Ezek a történések folyamatos kihívások elé állították a kollektívát, de minden probléma felmerülése és azok megoldása a dolgozók berkein belül maradt. A felhasználók igényeinek maximális kielégítése, a társadalmi elismertség megóvása és folyamatos javítása, a stabil költségvetés ösztönzőleg hatott a munkatársakra. A minőségbiztosítási gyakorlatok és különféle elemei folyamatosan bevezetésre kerültek, valójában 2003-tól jelen voltak a szervezetben. A 2019-ben elkészült dolgozói önértékelés nagyon pozitív képet mutat. A 8 tagú kollektívából a vezetőn kívül mindenki részt vett az önértékelésben, kisebb-nagyobb eltérésekkel megegyeznek a vélemények az adott kérdéskörök értékelésénél. 2020-ban megalkotandó stratégiai terv kidolgozásánál és az új célok megvalósításánál továbbra is kiemelten kell kezelni a minőségi könyvtári ellátást és az életminőség javítását. Új elemként szükséges feltüntetni a dolgozók kommunikációs készségének javítását.

Fejlesztési irányok 2020 – 2022:

- minőségi könyvtári ellátás biztosítása
- új beiratkozók nyérése
- gyermekfoglalkozások során a NAT – kompetenciák fejlesztése
- nevelési/oktatási intézmények tanórán kívüli tevékenységének támogatása
- munkatársak kommunikációs készségének javítása

Fent megfogalmazott célok érdekében a könyvtár folyamatosan javítja kapcsolatait meglévő partnereivel, valamint további partnereket kíván bevonni munkájába. A már meghonosodott minőségbiztosítási elveket tovább bővítve a könyvtárhasználók igényeinek kielégítése és a munkatársak ösztönzése az új trendek megismerésére a jövőben is kiemelt szerepet kell, hogy kapjon.