



DR. KOVÁCS PÁL
KÖNYVTÁR ÉS KÖZÖSSÉGI TÉR

9023 Győr, Herman Ottó u. 22. • Telefon: 96/516-670 • Telefax: 96/418-942
E-mail: info@gyorikonnyvtar.hu • Web: www.gyorikonnyvtar.hu

A Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér pályázata a Minősített Könyvtár cím elnyerése érdekében

Győr, 2018.

Bevezető

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

Az intézmény rövid története

Győrrött a helyi közösség által működtetett első könyvtár létét 1898-tól számítjuk, amikor a Városházán a levéltári, illetve könyvtári anyagok szétválasztásával könyvtárat hoztak létre. 1904-ben ez az állomány a Milkovics-Zámory hagyatékkal gyarapodott, amely számos értékes dokumentummal rendelkezett. 1908-tól Városi Közkönyvtár néven a város polgárai számára is elérhető a gyűjtemény, melyet 1936-ban közgyűjteménynek nyilvánítanak.

1949-ben megkezdte működését a Győri Körzeti Könyvtár. 1951-ben a budapesti Központi Technológiai Könyvtár Győri Fiókja beolvadt a Városi Könyvtárba. 1952-ben pedig a győri Városi Közkönyvtár és a Győri Körzeti Könyvtár egyesítésével létrejött a győri Megyei Könyvtár, amely 1956-ban Kisfaludy Károly nevét vette fel. 1961-ben a fiókkönyvtárak kiválásával létrejött az önálló Városi Könyvtár, amely 1981-ben a Herman Ottó utca 22. alatt új központi épületet kapott. 1993-ban hozzáintegrálódott az SZMT Központi Könyvtár. 2003-ban felvette Galgóczi Erzsébet nevét, majd 2013. január 1-től intézményünkbe integrálódott.

Intézményünk 1976-ban a Baross Gábor u. 4. szám alá költözött. 2013. január 1-től Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér néven működtünk tovább. Ugyanekkor új szervezeti egységgel bővültünk, a Digitális Szolgáltatások Osztályával. Az új struktúrában az intézmény központi épülete a Herman Ottó u. 22. szám alatti Központi Könyvtár lett, melynek megújítására CLLD pályázatot nyújtottunk be, párhuzamosan a fenntartónkkal, aki egy energetikai pályázat keretében indította el a megcélzott modernizálási folyamat támogatását.

A modernizálás korszerű könyvtári terek létrehozását tűzte ki célul, különös tekintettel a közösségek számára nyújtott szolgáltatásokra. Nem véletlen, hogy párhuzamosan egy TOP pályázatot is benyújtottunk a helyi közösségek erősítésének támogatására.

A közösségi igények szem előtt tartását szolgáló fejlesztéseket az intézmény több területén igyekeztünk érvényre juttatni, így 2014-ben modernizáltuk a Ménfőcsanakai Fiókkönyvtár berendezését, külön gyermekbirodalom kialakításával.

Legnagyobb telephelyünk, a Kisfaludy Károly Könyvtár 2400 m²-en nyújt szolgáltatásokat a felhasználók számára. 2016-ban az épület II. emeletén korszerű helyismereti kutatót, irodát, olvasótermet hoztunk létre, a 100 fő kiszolgálására alkalmas előadóterem és kiállító tér kialakítása mellett. 2017-ben ruhatárat alakítottunk ki és a fogadóteret korszerűsítettük, jelen pályázat beadásának idején pedig zajlanak az I. emeleti kölcsönző tér modernizációs munkálatai, amely szeptemberben egységes, modern arculat kialakításával kezdi szolgáltatásait.

A könyvtári terek megújítását 2013-tól a Könyvtárellátási Szolgáltató rendszer könyvtáraiban is következetesen végezzük, már 50 települési könyvtár újult meg. Az elkövetkező években a fiókkönyvtári szolgáltató tereink megújítását tartjuk kiemelt feladatnak, közöttük Gyárvárosban egy pláza-könyvtár létrehozásával.

Intézményünk sajátossága, hogy 2013-tól – megörökölve a „beolvadt” városi könyvtár feladatait - jelentős közművelődési tevékenységet végez, és alapító okirata szerint meghatározott szakmai tevékenységében szerepel olyan városi nagyrendezvény szervezése is, mint a 22 millió forintos költségvetésű Győri Könyvszalon elnevezésű fesztivál megrendezése.

Intézményünk számára a minőségirányítási tevékenység, minőségi szolgáltatások nyújtása, különböző formákban az 1990-es évek második felétől megjelent. 2006-ban pedig az NKA és a Győr-Moson-Sopron Megyei Önkormányzat támogatásával szakmai tevékenység indult több városi könyvtár bevonásával minőségi dokumentáció és minőségi kézikönyv elkészítése érdekében. A projekt 2007. szeptemberében sikerrel lezárult, az intézmény minőségi kézikönyve október 1-től hatályba lépett. A projekt szakmai vezetője Zalainé dr. Kovács Éva volt. A minőségi kézikönyv és kapcsolódó dokumentációk, valamint az ezt megalapozó munkafolyamatok növelték az intézmény munkatársainak minőségirányítási ismereteit, különös tekintettel arra, hogy ehhez kapcsolódóan többen vettek részt képzéseken is. Ugyanakkor az ezt követő, 2012 végéig tartó időszak az intézmény életében nagyon nehéz korszak volt, a fenntartó Megyei Önkormányzat folyamatosan csökkenő pénzügyi támogatásával, majd a rövid ideig tartó állami fenntartás működtetési problémáival. A munkatársak egy része bizonyos időszakon keresztül 6, illetve 4 órás alkalmazásban volt, az alapvető működtetési feltételek sem voltak kielégítőek. Mindez nem hatott támogatólag a minőségmenedzsment szemléletű szolgáltatásokhoz.

A 2013-as fenntartóváltás intézményünk számára kedvező működési kondíciókat hozott, ugyanakkor a minőségmenedzsment helyett még a változásmenedzsment feladataival voltunk elfoglalva, hiszen a városi és megyei könyvtár integrációja személyzeti, szervezési és infrastrukturális kihívások tömegét jelentette számunkra; miközben új feladatok is megjelentek, mint például a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer elindítása. Az összevonás, amely egyébként két közművelődési egység integrálásával is járt, számos kérdést vetett fel; ez az intézmény vezetését arra ösztönözte, hogy a szervezet minőségirányítási tevékenységét a korábbi tapasztalatok birtokában megújítsa és egy olyan rendszert alakítson ki, amely biztosítja az intézmény minőségi működését és garantálja szolgáltatásainak magas színvonalát.

A Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér Minőségirányítási Tanácsa 2015 nyarán újjá alakult.

Döntés született a tanács tagjairól és vezetőjéről, Vidra Szabó Ferencet pedig külső szakértőnek kértük fel. A MIT tagjai személyükben képviselik intézményünk összes osztályát, a közművelődést és a gazdálkodást is.

Az első komoly mérföldkőnek az önértékelés lefolytatását tűztük ki, év végi határidővel.

A MIT megalakulásától kezdve kéthetente ülésezett, ezeken havonta egyszer a külső szakértő is részt vett. Feladata az iránymutatás, a szükséges dokumentumok összeállításában való segítség, koordinálás; eljuttatni a könyvtárat az önértékelési vizsgálat lefolytatásáig.

A MIT tagok közti kapcsolattartás és a megfelelő kommunikáció érdekében létrehozásra került egy levelező fórum: onertekeles@gyorikonnyvtar.hu, valamint egy Dropbox tárhely, ahol a minőségbiztosítással kapcsolatos dokumentumokhoz biztosítunk hozzáférést.

Az alakuló MIT ülésen a tagok elfogadták a MIT ügyrendjét, elkészült a minőségirányítási feladatokat tartalmazó ütemterv, felelősök megnevezésével.

A rendszeres értekezletek és konzultációk során a MIT tagjai aktívan részt vettek a konzulens által kért dokumentumok, vizsgálatok összeállításában, bevonva a könyvtár osztályvezetőit, az egyes témákban érintett dolgozóit. Valódi csapatmunka bontakozott ki a munkatársak között.

Szakmai alapvetés

Az intézmény minőségmenedzsment szemléletű működtetését megalapozó tényezők:

- mára törvényi szintű előírássá emelkedett az a követelmény, hogy egy nyilvános könyvtárként működő közkönyvtár minőségmenedzsment szemlélet érvényesítésével szervezze szolgáltatásait;
- az állami – önkormányzati szféra részeként, kötelező feladatellátásai során, az intézmény hatékony működtetéséhez nélkülözhetetlen, mondhatni stratégiai fogalom a minőség, a feladatellátás színvonalának folyamatos vizsgálata, és a minőségi szolgáltatások biztosítása;
- a felhasználói szokások folyamatos átalakulásban vannak, párhuzamosan az infokommunikációs és szórakoztató-elektronikai technológia fejlődésével, új és változó igényeket támasztva a közkönyvtári szolgáltatókkal szemben (pl. digitális szolgáltatások, mobilbarát webfelületek, jelenlét a közösségi médiában, stb.);
- a változó felhasználói igények újabb és újabb kihívásokat jelentenek egy olyan szervezet számára, amely struktúrájánál, belső viszonyainak aprólékos jogi szabályozottságánál fogva viszonylag lassan, és meghatározott keretek között képes reagálni a változásokra.

A részletes jogi szabályozottság tehát viszonylag merev keretet ad az igények változásához képest, ugyanakkor a szabályozó eszközök természetéből fakadóan, bizonyos általánosságot is tartalmaz, így elengedhetetlen, hogy a szakma, azon belül pedig a szolgáltató intézmény rögzítse a minőségi követelményeket a szolgáltatásokkal összefüggésben.

A szervezet és a szolgáltatások komplexitása egyszerre kívánja meg a munkafolyamatok tisztázását és rögzítését, illetve a nem szabályozott, vagy nem szabályozható esetekre olyan működési filozófia kialakítását, amelynek segítségével a szolgáltatások folyamatosan optimalizálhatók.

Kulcsfontosságú tényezőnek tartjuk, hogy a szervezetünket alkotó elemek (szervezeti egységek, munkatársak) a közös célok szem előtt tartásával, összehangoltan legyenek képesek tevékenykedni a szolgáltatás színvonalának biztosítása érdekében végzett tudatosság magas fokán.

Elkötelezettek vagyunk abban, hogy a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér, mint megyei hatókörű városi könyvtár, mint közkönyvtár, és a megyei KSZR-szolgáltatásokat ellátó szervezet, kiemelt minőségű működésével alkalmas legyen az érintettek, így

- felhasználóink,
- fenntartónk,
- a szolgáltatási területtel érintett közösségek, környezet változó igényeinek kielégítésére.

Az előbbiek érdekében figyelemmel kell lennünk arra, hogy a minőség túlmutat a közvetlen szolgáltatásokon, minőségi szolgáltatást minőségi szemlélettel szervezett munkafolyamatokkal, magas színvonalon működtetett szervezettel vagyunk képesek megoldani.

A minőséget a felhasználók és fenntartó elégedettségének mértékében értelmezzük, a minőségi szervezet, szolgáltatás megítélése során a hatékonysági szempontok figyelembevétele is alapvető szempont.

A Minősített Könyvtár cím elnyerése intézményünk számára nem elsősorban presztízs-kérdés, ezen cím jelentősége indikátor voltában rejlik, vagyis abban, hogy a cím időről-időre történő elnyerése egyfajta auditációt jelent.

A minőségmenedzsment szemléletben működtetett szervezetnek ugyanis folyamatosan vizsgálnia kell az ideálisnak tekintett állapot mibenlétét, és ahhoz való viszonyát, törekedve annak elérésére.

Ehhez elengedhetetlen, hogy

- tisztában legyünk felhasználóink jelenlegi és jövőbeni szükségleteivel, ezeket ki kell tudnunk elégíteni;
- az intézmény céljait (feladatait, küldetését) egységes egészként kezeljük, olyan munkahelyi környezet kialakításával, amelyben a kollégák teljes mértékben azonosulni tudnak a könyvtár céljaival, feladataival;
- a munkatársak cselekvő részvétele, elkötelezettsége alapvető fontosságú a célok elérése érdekében;
- a hagyományosan merev, funkcionális (hierarchikus) intézményi struktúrára való építkezést folyamat-szemléletű forrásgazdálkodásként, tevékenységszervezésként kell kezelnünk;
- meg kell teremtenünk a szakmai folyamatok összehangoltságát;
- tudásmegosztással, képzéssel, önképzéssel, a rendelkezésünkre álló tényadatok állandó elemzésével törekednünk kell a folyamatos fejlődésre, a döntéseket a valós tények és hiteles információk alapján kell meghoznunk.

A megkezdett út...

A történeti előzményekről szóló fejezet 2015-tel ért véget, ill. ekkortól beszélhetünk tudatos minőségmenedzsment szemléletű fejlesztő tevékenységről, amelynek fontosabb állomásait éves bontásban kívánjuk bemutatni.

2015

Összeállításra, kidolgozásra kerültek az alábbi dokumentumok:

- Minőségpolitikai nyilatkozat;
- A Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér alapadatainak dokumentuma;
- Külső-belső partnerlista;
- A szervezeti struktúrát bemutató organogram;
- A könyvtár SWOT analízise;
- A könyvtár PGTTJ elemzése;
- Panaszkezelési szabályzat;
- Esélyegyenlőségi terv;
- Hét éves továbbképzési terv;
- Médiaszereplések listája 2014-es, 2015-ös évekre vonatkozólag;
- Saját bevétel növelésére tett intézkedéseket igazoló dokumentumok;
- Szolgáltatási normák.

Lefolytattuk a több épületünkben folyó szolgáltatások vizsgálatát, használói elégedettségmérést végeztünk.

A kérdőíves felméréssel elemezhető információkat kaptunk arról, hogy az olvasók hogy látják a könyvtárat és annak szolgáltatásait. Új szolgáltatásokra nem kaptunk javaslatot a válaszadóktól, kéréseik megegyeznek a könyvtár törekvésével: minél több dokumentum beszerzése és barátságos, korszerű olvasói terek kialakítása. (Megvalósítás: 1. sz. melléklet)

A folyamatszabályozás lefolytatásához az intézmény minden munkatársának közreműködésére szükség volt.

A MIT tagjai számba vették az általuk képviselt osztályok folyamatait, majd ezekből listákat készítettünk, ezek a folyamatlisták bemutatják a könyvtáron belül folyó összes munkafolyamatot, 349 db-ot számoltunk össze.

Ezekből a listákból kiválasztottunk osztályonként 2-2 munkafolyamatot, ezek elkészítettük a folyamatleírását, a hozzájuk tartozó folyamatábrákkal.

Vidra Szabó Ferencsel közösen megvitattuk az ábrák érthetőségét, tanácsot adott azok pontosabb, használhatóbb elkészítéséhez. Megismertük a folyamatok leírását *összegző* táblázatokat és a kockázatelemző táblázat formai, tartalmi kívánalmait, elkészítési módját. A tagok bemutatták a konzulensnek az osztályokra lebontott folyamatszabályozási dokumentumokat, amiket ő ezután elfogadott. Összesen 18 folyamatot szabályoztunk, amelyek 78 dokumentumot készítettünk.

Stratégiai tervünk kidolgozásához nyolc pontban fogalmaztuk meg kiemelt céljainkat, érintve az esélyegyenlőséget, a gyűjteményszervezést, a szolgáltatásaink korszerűsítését, a helyismereti gyűjteményünk fontosságát, KSZR tevékenységünket,

népszerű nagyrendezvényeinket, marketingtevékenységeinket és a minőségbiztosítási munkánkat.

A kiemelt célok megvalósításához szükséges beavatkozásokat részletesen a MIT tagjai egymás között felosztva összeállították. A konzulens jóváhagyásával pedig elkészült Stratégiai tervünk a 2016-2019 közötti évekre.

Az önértékelési folyamat részeként dolgozói elégedettségi vizsgálatot végeztünk, melyet Vidra Szabó Ferenc később több kritérium alapján is elemzett.

A dolgozói elégedettségi vizsgálat tapasztalatai:

- szükség van egységes értékelési rendszer kidolgozására, rendszeres teljesítményértékelésre;
- folyamatos, előrevetítő tájékoztatás szükséges a könyvtárban várható változásokról;
- fontos a visszacsatolás módszerének alkalmazása a tájékoztatás kapcsán (mindenki megkapta-e az információt?);
- szükséges a csapatmunka, a munkatársi együttműködés erősítése osztályokon átívelő feladatokkal, projektekkel.

A könyvtár munkatársai előadás keretében megismerkedhettek az önértékelés lényegével, lefolytatásának lépéseivel. Ezek alapján minden MIT tag a dolgozók véleményét képviselte a valódi önértékelési konzultáción.

Az önértékelés eredménye:

ADOTTSÁGOK: 307,66 pont 57,00 %

EREDMÉNYEK: 232,5 pont 50,5 %

A felmérés a minőségirányítási munka elején történt, célja az állapotfelmérés volt. Tudtuk, hogy az országos gyakorlat szerint is természetes a sok hiányosság, aminek fő oka, hogy a kérdések 80%-a a rendszerességre kérdezett rá.

A számok és százalékok a következő hiányosságokra vetítettek rá:

Kommunikáció – Marketing

- A belső kommunikáció fejlesztésre szorul.
- A vertikális (vezetés és a munkatársak közötti) és a horizontális (egységek közötti) kommunikáció nem hatékony.
- Belső információs csatornák használata nem optimális.
- Nincs Külső - és Belső Kommunikációs Terv.
- Nem követjük a médiaszerepléseket.
- Hiányzik egy hatékony marketing csapat vagy vezető.
- Hiányzik a jól szervezett PR munka.

Könyvtár távlati tervei, felújítások

- Az érdekeltek jobb bevonása szükséges a könyvtár céljainak, jövőképek megfogalmazásába.
- A meglévő tervek nem ismertek mindenki számára.
- Nincsenek épület felújítások.
- A munkakörülmények nem megfelelőek minden egységben.

Minőségirányítási szemlélet gyakorlatba ültetése

- A TQM alapelveit nem tudatosan és nem rendszeresen alkalmazzuk.
- Nem rendszeres a SWOT analízis végzése.
- Nem rendszeres a Stratégiai terv értékelése.
- Nincs kidolgozott Emberi erőforrás stratégia.
- Intézményi tudástérkép nem készült.
- Cselekvési terv hiánya.
- Munkafolyamatok ellenőrzésének hiánya.
- A folyamatgazdák kompetenciái nem meghatározottak.
- Nincsenek megállapítva ellenőrzőpontok.
- Nem érvényesül a PDCA-elv.
- Benchmarking hiánya más könyvtárral.
- A panaszkezelés nem meghatározott keretek szerint történik.

Munkaszervezés, munkatársi értékelés

- A munkaköri leírások, felelősségi körök ellenőrzése nem rendszere.
- Nincsenek rendszeres értékelések.
- Nincs teljesítményértékelés.
- Nincs egységes jutalmazási és motivációs rendszer.
- Az elért sikereinket nem ünnepeljük meg.

Mérések

- A könyvtárhasználói elégedettségmérés nem rendszeres.
- Nincs rendszeres elemzés a helyi társadalomra vonatkozólag.
- Nincs rendszeres külső partneri elégedettség- és igényfelmérés.
- Nem rendszeresek a dolgozói elégedettségmérések.

Fejlesztendő területek:

- belső kommunikáció (dolgozói tájékoztatás, tájékozódás, kiemelt figyelem a hálózatra);
- tudatos TQM alkalmazás;
- dolgozói elszámoltathatóság, egységes értékelés, egyenlő bánásmód;
- rendszeres külső-belső elemzések, mérések;
- érdekelték bevonása a döntésekbe;
- belső továbbképzések, tudástérkép, tudásmegosztás;
- munkakörökhöz szükséges követelmények rendszeres ellenőrzése;
- ösztönző rendszer, teljesítményértékelés kidolgozása, szóbeli dicséreték fontossága;
- költséghatékonysági mutatók kidolgozása (üzemeltetés, anyag-, energiatakarékosság, fizikai megközelíthetőség);
- folyamatszabályozás gyakorlati alkalmazása, ellenőrzőpontok, mérések;
- szolgáltatások mérése, dokumentumokra való várakozási idő csökkentése (feld.);
- rendszeres dolgozói elégedettségmérés;
- médiaszereplések pontos információkkal, mutatók, mérések;

- benchmarking egy hozzánk hasonló könyvtárral;
- csapatépítés, közös rendezvények.

2016

Könyvtárunk 2016-ban már egy elfogadott intézményi stratégia cselekvési terve alapján szervezte a minőségirányítási munkáját. Az év elején elkészített ütemterv és a külső szakértői segítség nagyban hozzájárult ahhoz, hogy célként kitűzött feladatainkat megvalósíthassuk. Az intézmény Minőségirányítási Tanácsa (MIT) ebben az évben is havonta egyszer ülésezett külső szakértő közreműködésével, a részletesebb kidolgozást igénylő dokumentumok esetén kéthetente tanácskozott. A tizenegy fős tanács a könyvtár minden osztályát képviselte, lehetővé téve az intézmény minden szakterületének, munkafolyamatának megismerését.

Az éves munkát a 2016-os cselekvési terv összeállításával kezdte a MIT, ami tartalmazta az elkészítendő dokumentumok listáját, mérési feladatokat, felelősökkel, határidőkkel. Az előző év végén lezajlott önértékelés megállapította, hogy javítanunk kell a belső kommunikációnkon, rendszeressé kell tennünk a méréseket és alapvető szabályzatokat, dokumentumokat kell elkészítenünk.

Humánerőforrás

A MIT szempontjai alapján kidolgozásra került a dolgozói teljesítményt értékelő lap, ami alapján lefolytattuk a kompetencia felmérést a munkatársak között.

Fontosnak tartottuk, hogy lássuk, milyen szakmai és egyéb végzettséggel, a könyvtárban hasznosítható tapasztalattal rendelkeznek a munkatársak; ennek átlátását segítette az intézményi Tudástérkép összeállítása, amit a kollégák által kitöltött online kérdőívek alapján szerkesztettünk.

A Tudástérkép és a kompetencia felmérés jó alapul szolgált az intézmény Képzési tervének elkészítéséhez, amihez a munkatársak tanulási igényeit is figyelembe vettük. Kiemelten figyeltünk arra, hogy olyan belső képzéseket is tervezzünk, ahol a munkatársak tudáshasznosulása megvalósulhat, vagyis egymástól tanulhassanak a kollégák.

A minőségirányítási alapelvek alapján elemeztük a meglévő munkaköröket, majd az osztályvezetőkkel együttműködve elkészültek a munkakör leírások.

A könyvtár Humánerőforrás stratégiáját ezen dokumentumok alapján állítottuk össze, amiben az intézmény ösztönzési formáit, lehetőségeit is számba vettük.

Csapatépítő tréningek

Kiemelt fontosságú volt a szervezeti kultúránk szempontjából, hogy 2016-ban hat alkalommal is sikerült csapatépítő tréningeket szerveznünk a munkatársak számára. A kirándulások mellett részt vettünk bowlingozáson, szabadultunk börtönből és ünnepi menüsort főztünk egy főzőiskolában.

Folyamatszabályozás

A folyamataink feltérképezése után ebben az évben a kockázatelemzéssel, annak összesítésével foglalkoztunk. Folyamatszabályozási táblázatunk a PDCA-elv

alapján tartalmazza a hibáink kiküszöbölésére az ellenőrzőpontokat és a javítási lehetőségeket. Ezek figyelemmel követése folyamatos.

Kommunikáció

Az év másik kiemelt minőségirányítási feladata volt a kommunikációs stratégiák kidolgozása. Külön terv készült a belső és a külső kommunikáció átalakítására, cselekvési tervvel; megvalósításukra 2017-ben került sor.

Marketing

A könyvtár vezetése elkötelezett az intézmény marketinglehetőségeinek felkutatásáért. Az év folyamán megalakult az intézmény marketingcsoportja, amelynek feladata, hogy marketing szempontból elemezze a könyvtár napi feladatait, rendezvényeit, szolgáltatásait. Több tanácskozás után készült el az intézmény marketingstratégiája, 2017. évre szóló cselekvési tervvel. Szorosan a marketinghez kapcsolódva készül a könyvtár Arculati kézikönyve, melynek főbb pontjaiban már megállapodás született; felmértük a jelenlegi arculati elemeinket és megkérdeztük a munkatársakat a jelenlegi logónkról is.

Szlogenpályázat

Országos szlogenpályázatot hirdettünk annak érdekében, hogy a jövőben egy ránk illő, frappáns, könnyen megjegyezhető szlogennel is erősítsük jelenlétünket a köztudatban. A pályázók közül két nyertest vendégül láttunk a 16. Győri Könyvszalon teljes ideje alatt.

Közművelődési stratégia

Az intézményben jelentős a közművelődési programok száma, több épületben, a város különböző pontjain sokszor párhuzamosan zajlik általunk szervezett rendezvény. Ezek összehangolása, megszervezése komoly feladat, ezért volt fontos, hogy készüljön egy Közművelődési stratégia, ami a könyvtári minőségirányítás egyes alkalmazható elemeit is felhasználta.

Benchmarking

Éves ütemtervünk harmadik nagyobb feladata a Benchmarking elkészítése volt. A MIT tagjai az osztályvezetőkkel közösen állították össze azokat a kérdéseket, amelyeket a hozzánk hasonló megyei könyvtárak számára küldtünk el, válaszadást kérve. Az általunk megkeresett megyei könyvtárak: Pécs, Debrecen, Zalaegerszeg. Az elkészülő összehasonlítás lehetőség a jó gyakorlatok megismerésére, saját könyvtárunk pozícionálására.

Mérések

Az őszi folyamán több mérést terveztünk használóink irányába, melyekből kettő valósult meg:

Az online elégedettségi vizsgálat, ami a könyvtárunk által működtetett online felületeink (honlap, Győri Szalon, Blog, Facebook, twitter) használatának,

népszerűségének feltérképezéséről szolt. Az eredményeket az épp folyamatban lévő új honlapunk kialakításánál figyelembe vettük.

A KSZR elégedettségi vizsgálat célja volt, hogy a települési könyvtárosok visszajelzést adjanak a feljük nyújtott szolgáltatásainkról, illetve, hogy tovább erősítsük az amúgy már jól működő kapcsolatot. Az így született eredményeket a KSZR a további eredményes működéséhez felhasználja.

NKA pályázat

A „Minőségi szolgáltatások a kistelepülések irányába” című pályázaton nyert összeget már a Minősített Könyvtár címre való felkészülés szellemében hasznosítottuk. Két alkalommal vettünk részt tapasztalatcserén, Egerbe és Zalaegerszegre látogattunk el, hogy tanulmányozzuk az ottani KSZR tevékenységeket, megtekintve több települési könyvtárat.

Megvalósult feladatok a 2016-os cselekvési terv alapján:

- Dolgozói teljesítményértékelési lista összeállítása.
- Dolgozói teljesítményértékelés a MIT által összeállított lista alapján.
- Közművelődési minőségirányítási stratégia és koncepció kidolgozása.
- Online elégedettségi vizsgálat.
- Tudástérkép készítése.
- Belső képzési terv összeállítása.
- Belső kommunikációs terv készítése.
- Csapatépítő tréningek szervezése.
- Klimatizálási szakvélemény beszerzése a KKK III. emeletére vonatkozólag (muzeális, szerverszoba, oktatóterem).
- Klimatizálási szakvélemény beszerzése a központi épület olvasói tereire vonatkozólag.
- A Kisfaludy Károly Könyvtár II. emeletén mobilizálható rendezvényterem és új helyismereti kutatói tér kialakítása.
- Személylift csere a KKK-ban.
- A DRKPMK fiókkönyvtári állománymenedzselésének kidolgozása.
- Raktározási stratégia kidolgozása.
- Helyismereti raktár kialakítása a Rákóczi úton.
- Az állomány kihasználtságának ellenőrzése számítógépes szoftver segítségével a 2013. jan. 1-től beszerzett dokumentumokra vonatkozólag.
- Az E-könyv, mint új dokumentumtípus gyűjtési szempontjainak megvizsgálása.
- Születésnapi újság – szolgáltatás korszerűsítés.
- Új szolgáltatói tér kialakításával szolgáltatás korszerűsítés (Helyismeret).
- Szorosabb együttműködés a British Council és a Goethe gyűjteményeket működtető intézetekkel, 2016-os évre tervezet kidolgozása.
- Online űrlap elkészítése adatgyűjtés megvalósításához a vidéki rendezvényekről.
- KSZR innovációs stratégia kidolgozása.
- KSZR online kérdőíves elégedettségvizsgálat.
- Haladási jelentés a helyismereti gyűjtemény dokumentumainak digitalizálásáról .
- Intézményi marketingstratégia kidolgozása.
- Külső kommunikációs terv készítése.

2017. évi minőségirányítási munkáját az érvényben lévő intézményi stratégia meghatározott elvei és céljai mentén végezte a könyvtárunk. Az év első felében továbbra is külső szakértő segítette munkánkat, az intézmény Minőségirányítási Tanácsa pedig havonta ülésezett.

A 2017-es minőségirányítási munkánkat a tervezett benyújtandó pályázatunkra való felkészülés jellemezte: összeállítottuk a szükséges dokumentumokat, megismételtük az önértékelést.

Létrehoztunk az intézmény érintett munkatársait is bevonva öt munkacsoportot, melyek a még hatékonyabb munkavégzést, a nagyobb volumenű projektek sikeres megvalósítását eredményezték:

- Raktározási munkacsoport: megszervezte és irányította az állományellenőrzést a Kisfaludy Károly Könyvtárban és raktáraiban.
- Elektronikus szolgáltatások munkacsoport: folyamatosan felügyelte a HunTéka összevonás eredményezte problémákat és elkészítette a könyvtár új honlapját.
- Benchmarking munkacsoport: a beérkezett benchmarking kérdőívek alapján összefoglalót és teljesítménymutatókat dolgoztak ki, összegyűjtötték a könyvtár számára hasznosítható jó gyakorlatokat. Az ő munkájuk nem folyamatos.
- Képzési munkacsoport: szervezték a hagyományos segédkönyvtáros tanfolyamot és egyben szervezték a belső képzéseket (ebben az évben 5 különbözőt).
- Infrastruktúra fejlesztési munkacsoport: megszervezte, irányította és felügyelte az intézmény különböző épületeinek felújítási munkálatait (Kisfaludy Károly Könyvtár földszinti átépítés-, felújítás, alsó raktár és belső udvar felújítás, József Attila Művelődési Ház ablakcserék).

Készülve a Minősített Könyvtár cím pályázat benyújtására, létrehoztunk a MIT tagok közül egy szerkesztőbizottságot, akik az összeállított dokumentumokat átnézték, ellenőrizték.

Nagy hangsúlyt fektettünk az elégedettségmérésekre: így kíváncsiak voltunk arra, hogy 2016-ban felújított Helyismereti gyűjteményünk és az új Rendezvénytermünk hogy tetszik a látogatóknak; készítettünk használói elégedettségmérést a diákok (konkrét korcsoport) körében; megkérdeztük a szülinapi újság vásárlóit az új elektronikus megrendelő felületről. A tavasz folyamán egy nagyobb lélegzetű mérésenként közvélemény kutatást végeztünk a győri és Győr környéki lakosok körében, az épületeink környékén közlekedő járókelőket megszólítva. Kíváncsiak voltunk arra, hogy mennyire ismernek minket, tudják-e, hogy milyen szolgáltatásokat vehetnek nálunk igénybe. Nagyon sok értékes válasz és építő kritika lett a felmérés eredménye, melyekre a későbbiekben külön figyelmet fordítunk.

Ennek egyik lépése lett, hogy átgondoltuk arculatunkat és szakemberek segítségével elkezdtük a tervek elkészítését, amelyben a fő vezérgondolat a fiatalos, figyelemfelhívó külső megteremtése volt.

Kommunikációnk és marketingünk fejlesztése érdekében több belső tanfolyamot szerveztünk, melyekre ismert és elismert szakértőket kértünk fel. Az

érintett munkatársak részt vehettek marketing-, újságíró-, fotós- és kiadványszerkesztő tanfolyamokon is. Az itt megszerzett tudásukat a napi munkájukban azonnal tudják hasznosítani.

Az év folyamán megismételtük a dolgozói elégedettségmérést, melynek eredménye a 2015-ben elvégzethez képest jelentős javulást mutatott. Szakmai napok keretében minden munkatárs megismerhette előadások formájában az éppen zajló minőségirányítási munkát, illetve külső szakértő segített az önértékelés megismétléséhez szükséges ismeretek elsajátításában is. Magát az önértékelést a MIT két ülésen keresztül végezte; az itt született intézkedési elemek listája a következő évi cselekvési terv feladatai közé is bekerül majd.

Az intézmény meglévő Emberi erőforrás stratégiáját kiegészítve kidolgoztuk és összeállítottuk a könyvtár ösztönzési rendszerét. Ennek a 2016-ban elvégzett dolgozói kompetenciamérés egyes kérdései adták az alapját. A vezető munkatársak így ettől kezdve negyedévente értékelik a közvetlen munkatársaikat, ez alapján ők minőségi munkavégzési bérkiegészítést kapnak. A módszer kidolgozásába a MIT az összes vezetőt bevonta.

Ennek eredményeként 2017. június 1-től valamennyi nem vezető beosztású munkatárs negyedéves időszakonként teljesítményértékelésen esik át. 2018. júniusáig négy alkalommal zajlott le ez a fajta értékelés, a 15 vezető 79 munkatársat értékel, mindenki a saját osztályáról. Havonta 22-24 fő részesül az így megállapított bérkiegészítésből. Az értékelési rendszer szempontrendszere és módszere az Értékelési esettanulmány fejezetben olvasható, illetve hivatalosan az Emberi erőforrás stratégia tartalmazza.

Az őszi szakmai napon egy előadás keretében a munkatársak megismerkedhettek az elkészült Minőségi kézikönyv tartalmával, ismét tájékoztatást kaptak arról, hogy elektronikusan melyik meghajtón érhetik el az összes minőségirányítási dokumentumot.

Megvalósult feladatok a 2017-es Minőségirányítási cselekvési terv alapján:

- Dolgozói minősítés lefolytatása a KJT. melléklete alapján.
- Minőségi kézikönyv összeállítása.
- Minőségirányítási szakmai nap, dolgozói elégedettségmérés.
- A Minőségi kézikönyv mellékleteit képező dokumentumok összegyűjtése.
- Használói elégedettség vizsgálat a diákok körében.
- Benchmarking és teljesítménymérés a megyei könyvtárakkal.
- Önértékelés.
- Minőségirányítási pályázati dokumentumok ellenőrzése, a pályázat szövegének elkészítése.
- Minőségirányítási szakmai nap, felkészülés a minősítésre.
- Kommunikációs előadás a munkatársak számára.
- Marketing-kommunikációs tanfolyam.
- Online újságírás tanfolyam.
- Kiadványszerkesztő tanfolyam.
- Éves marketingterv összeállítása.
- Éves eseménynaptár elkészítése digitális felületen.
- Közvélemény kutatás a könyvtárhasználati szokásokról.
- Az intézményi beruházásokkal kapcsolatos marketingtevékenység.

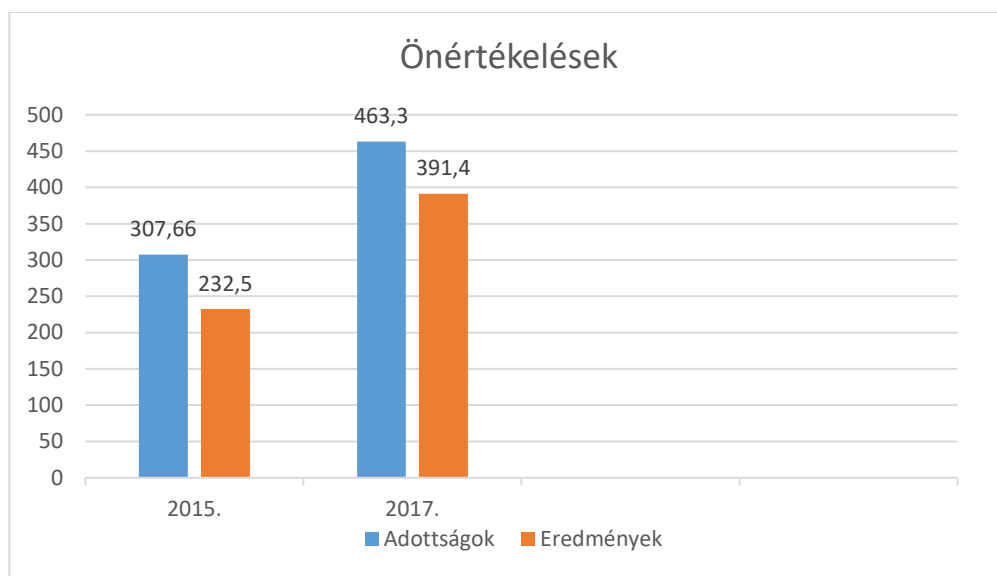
- Marketingterv az intézményi weblap működtetésére, kiterjedve az intézményi facebook és a Győri Szalon felületekre is.

A 2017-es önértékelés bemutatása

A 2017. évi önértékelés eredményei már tükrözték a két év intenzív munkáját, amit a minőségirányítás területén végeztünk:

Adottságok: 463,3 pont 86%

Eredmények 391,4 pont 85%



A jövőképünket, stratégiánkat, cselekvési tervünket a munkatársak bevonásával közösen megfogalmaztuk, határidők és felelősök kijelölésével. A tervekről havi vezetői értekezleteken és negyedéves összmunkatársi értekezleteken tájékoztatjuk a munkatársakat. Működik a véleménykikérés módszere és különböző munkacsoportok tevékenykednek. Törekszünk a modern kommunikációs csatornák hatékony használatára (Trello, Dropbox, egyéni és projekt email címek) és elkészítettük a Külső és Belső kommunikációs tervünket.

A MIT 2015 óta rendszeresen működik, amelyben minden osztály képviselteti magát. A minőségirányítás, mint feladat magas szinten képviselt az intézményben (minőségirányítási igazgatóhelyettes). Az osztályokon átívelő csoportmunka meghonosodott: marketing, raktározási, benchmarking, elektronikus szolgáltatások, infrastrukturális és képzési munkacsoport működik, munkájukat a TQM elvei alapján végzik. A munkacsoportok beszámolnak az összmunkatársi értekezleteken.

A tájékoztatás a kollégák számára egyszerre több csatornán működik. Az értekezletek gyakoriságát az SZMSZ szabályozza: havonta vezetői, azt követő héten osztály szintű értekezletek. A hatásköröket és felelőségi köröket meghatároztuk. A vezetés példamutató magatartást tanúsít.

Kiváló a kapcsolat a fenntartóval, az elvárások és a célok összhangban vannak. A város kulturális intézményeivel közvetlen és mindennapi kapcsolatunk. Többféle módszerrel mérjük az olvasók elégedettségét és elvárásait, szolgáltatásainkat annak megfelelően alakítjuk és ahhoz jelentős költségvetési forrást biztosítunk.

Az intézményben 11 főnek van minőségügyi végzettsége (120 órás minőségirányítási tanfolyamon vettek részt), ez a szám lefedi a könyvtár osztályait. A munkatársak tájékoztatása és bevonása a minőségirányítási feladatokba folyamatos, osztályértekezleteken és összmunkatársi értekezleteken (szakmai nap). Egy közös meghajtón a dokumentumok elérhetők.

A PGTTJ-t és a SWOT analízist rendszeresen felülvizsgáljuk, a kapott eredményeket a cselekvési tervhez felhasználjuk. A stratégiai tervünk kapcsolódik az Európa Kulturális Fővárosa projekthez. Az általunk működtetett Sportmúzeum rendezvényeivel is kapcsolódott a városban megrendezett EYOF-hoz. Győr összes testvérvárosával nagyrendezvényünk révén kapcsolatot ápolunk. Aktív a EUROPEANA INSIDE együttműködésünk is.

A használói elégedettséget rendszeresen mérjük több területen is, közvélemény kutatást végzünk, és az eredményeket felhasználjuk a szolgáltatások fejlesztéséhez. A fenntartó felé rendszeresen beszámolunk a tevékenységünkről, véleményüket személyes látogatásaik során kikérjük. Az iskolák igényeit messzemenően figyelembe vesszük, pl. a gyermekkönyvtári foglalkozások kialakításánál. A szakmai aktualitásokat nyomon követjük.

Az Emberi erőforrás stratégia, a munkaköri leírások, a munkaköri elemzések elkészültek. Törekszünk a belső kommunikáció javítására. A folyamatos felújításoknak köszönhetően a munkakörülmények jelentősen javultak. Az intézmény lehetőséget biztosít a rugalmas munkavégzésre. Széleskörű esélyegyenlőség érvényesül, melyet az Esélyegyenlőségi tervben rögzítettünk. A hatásköröket és felelősségi köröket meghatároztuk az SZMSZ-ben.

Tudástérképpel rendelkezünk, a munkakörelemzés megtörtént, kompetenciamérést végeztünk. Elvégeztük a törvény által előírt vezetői minősítést. Kidolgoztuk és alkalmazzuk a munkatársak teljesítményértékelési rendszerét. Tudástérképünk elkészült, a képzési igényeket felmértük, a képzési terv ez alapján készült. Rendszeresen szervezünk belső képzéseket a Képzési tervünk alapján. A külső képzéseken és konferenciákon való részvételt a vezetés maximálisan támogatja, ösztönözve ezzel a szakmai ismeretek fejlesztését és szinten tartását. A benchmarking során más könyvtárak jó gyakorlatát megismertük, a könyvtárlátogatások pedig jó lehetőséget biztosítottak a személyes tapasztalatcserére. A Benchmarking felmérés pozitív eredménye alapján több területen is jobban szervezzük a munkánkat az összehasonlításban részt vevő megyei könyvtárakhoz képest.

A gazdálkodásunk jól hasznosítja a pénzügyi erőforrásokat. A fenntartói támogatást rendszeresen megkapjuk a felújításokra. A sikeres pályázatok mellett a könyvtár a költségvetési forrásokkal optimálisan gazdálkodik. A felújítások során energiatakarékos berendezéseket választunk. A felújítások tervszerűen és folyamatosan zajlanak. A Központi Könyvtárunk jóváhagyott jogerős építési tervvel rendelkezik. Gépjárműparkunk optimális, az információk megszerzéséhez a lehetőségekhez képest a modern technikai eszközök biztosítottak mindenki számára. Aktív pályázati tevékenységünk eredményeképp sikeres NKA pályázatok támogatják a rendezvényeinket (Győri Könyvszalon, tájoltatás, valamint a könyvkiadást).

A folyamatokat azonosítottuk az érintett munkatársak bevonásával. Elkészültek a folyamatábrák és leírások, elkészült a kockázatelemzés, kijelöltük a folyamatgazdákat, ellenőrzési pontokat. Bevezettük a PDCA elv alkalmazását napi munkánkba. A

folyamatszabályozás az intézmény valamennyi területére kiterjedt. A folyamatok ellenőrzése elkezdődött. A használók igényeit figyelembe véve alakítottuk ki felhasználóbarát nyitva tartásunkat. A KSZR igényfelmérésnél szerzett javaslatokat felhasználjuk állománygyarapításnál. Sokféle, naprakész elektronikus és nyomtatott tájékoztató- és szóróanyag segíti a felhasználókat. Panaszkezelési kézikönyvvel rendelkezünk. Sokrétű elégedettségméréseket végzünk, a mérési eredményeket figyelembe vesszük a fejlesztések során. Azonosítottuk a fejlesztéseket akadályozó körülményeket (pl.: Kisfaludy Károly Könyvtár akadálymentesítése, a Központi Könyvtár felújítása pályázat függvénye).

Sokrétű elégedettségméréseket végeztünk, melyek alapján elégedettek voltak a felújításokkal (a válaszadók 85%-a), az új bútorzattal, az online szolgáltatásokkal, a KSZR könyvtárak felé nyújtott szolgáltatásainkkal és a születésnapi újsággal (a megkérdezettek 100%-a). Kevésbé voltak elégedettek a klimatikus viszonyokkal, a honlapunkkal és hiányolják a büfét, illetve a kávézási lehetőséget.

A vezetők szociális érzékenysége optimális: rugalmas munkaidő, és munkaidőkeret, törekvés a munkakörülmények javítására, csapatépítések folyamatos szervezése. Kidolgozott módszere van a munkatársi kompetenciamérésnek, két alkalommal elvégeztük a szervezeti kultúra kérdőíves vizsgálatát, a dolgozók elégedettségének mérését, az eredmények minden területen fejlődő tendenciát mutatnak.

A munkatársak közül – köszönhetően a lefolytatott értékeléseknek – egyre többen érzik úgy, hogy elismerik a könyvtárban a munkájukat, A legnagyobb változás abban történt, hogy úgy gondolják, a közvetlen vezetőjük és az intézmény vezetője is elismeri a munkájukat. Jelentősen nőtt azok száma (67 százalék), akik szerint szokták értékelni a dolgozók teljesítményét az intézményben. Az értékelés szempontjai között magasan vezet a minőségi munkavégzés elismerése és a hozzáállás. A munkatársak 96 százaléka tudja, hogy mit vár el tőle a közvetlen vezetője és 91 százaléka tudja is, hogy milyen elvek alapján értékelik őt.

A 2015-ös adatokhoz képest a legnagyobb növekedést a körütekintő munkaszervezésben, a tájékoztatásban és a dolgozók véleményének figyelembe vételében érte el a vezetés a munkatársak szerint.

A könyvtár megítélése pozitív a helyi társadalomban. A médiában mindig pozitív hangvételű híradások jelennek meg rólunk, a lakosság számít a szolgáltatásainkra. Sokrétű szolgáltatásokat nyújtunk minden korosztálynak: rendezvények, Könyvszalon, Ünnepi Könyvhét, Szabadhegyi Búcsú, hang- és médiatár, digitális szolgáltatások, Győri Szalon, helyismereti gyűjtemény. A város kulturális intézményeivel és civil szervezeteivel szorosan együttműködünk. Médiaszerepléseink száma jelentősen növekedett: 2015-ben 119 megjelenésünk volt a nyomtatott és elektronikus médiában, 2016-ban már 228-ra emelkedett ez a szám. Szakszerű módszerrel mértük az utca emberének véleményét ismertségünkről, az eredmény: 400 válaszadó 88%-a tudja, hogy hol és milyen szolgáltató helyeken működik a megyei könyvtár, a legtöbben (44%) havonta járnak hozzánk, a megkérdezettek 58%-a a Központi Könyvtárba, 53%-a Kisfaludy Könyvtárba jár rendszeresen. Rendezvényeink mindenki számára ingyenesek.

Különböző technikai eszközök segítik a fogyatékkal élők könyvtárhasználatát (Braille írás, hangoskönyv kölcsönzés).

A vezetés támogatja a munkatársak civil szervezetekben való munkáját. A Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesületének infrastrukturális háttérrel biztosítunk, melynek nagy számban aktív tagjai a munkatársak, az MKE több szervezetében bírnak tagsággal, jó kapcsolatot ápolunk az Országos Széchényi Könyvtárral, a Magyar Elektronikus Könyvtárral együttműködésben vagyunk.

Az olvasói szokások vizsgálatával, a használói igények folyamatos nyomon követésével arra törekszünk, hogy könyvtárunk valamennyi szolgáltató helyén a dokumentumok széles választéka álljon rendelkezésre.

A 2017-es önértékelés a következő hiányosságokra világított rá:

- kommunikációs tréningek szervezése szükséges a csapatmunka és a belső kommunikáció erősítése érdekében;
- hiányolják egy motivációs rendszer kiépítését, valamint a munkatársak munkájáról a rendszeres visszajelzést;
- szükségesnek tartják a könyvtár ismertségének további növelését a marketingstratégia megvalósításával.

A 2018-as folyamatok

Megismételtük a két évvel ezelőtti kompetenciamérésünket a munkatársak körében, kapcsolódva a negyedévenkénti értékeléshez. Összeállítottuk a vezetők értékeléséhez szükséges szempontokat, az ő kompetenciamérésük ezentúl már ez alapján történik. Folytatjuk az elégedettségi méréseket: egyrészt a folyamatosan zajló felújítások megújult tereiről kérdezzük a látogatókat, másrészt szeretnénk a rendezvényeink látogatottságáról, azok elégedettségéről is képet kapni, a PDCA elvét követve. Felülvizsgáljuk folyamatainkat, kockázatelemzésünket, rögzítjük a változásokat és feltérképezzük a még fennálló hibákat.

Felhasználva az előző év elégedettségi méréseinek eredményeit, újragondoljuk a látogatók által rólunk alkotott képet és megújult logóval, új arculattal szervezzük tovább a marketingtevékenységünket, könyvtárunk reklámozását.

Az intézmény infrastrukturális fejlesztési terveinek megfelelően folytatjuk látogatói tereink modernizációját, 2018-ban a Kisfaludy Károly Könyvtár 1. emeletén, az Olvasószolgálat tereit kívánjuk felújítani és készülünk a Központi Könyvtárunk következő évben tervezett teljes felújítására, annak előkészületeit a sikeresen működő munkacsoportok bevonásával valósítjuk meg.

Kiemelten foglalkozunk megyénk városi könyvtárainak minőségirányítási támogatásával, számukra konzultációs szakmai napot szervezünk, folyamatos szakmai segítséget biztosítunk.

És a továbbiakban...

Intézményünk a küldetésnyilatkozatunkban és minőségpolitikai nyilatkozatban megfogalmazottak szerint kíván működni, optimális költséghatékonysággal, elkötelezett munkatársakkal, partnereink teljes elégedettségét elérve és megtartva,

belső folyamatainak és szolgáltatásainak folyamatos fejlesztésével, a teljes körű minőségmenedzsment szemléletének és eszköztárának tudatos alkalmazásával a szervezet elérhető legjobb minőségű működését biztosítva.

Esettanulmányok

I. Konfliktuskezelés

Az intézményben tapasztalható konfliktusok elemzése azt mutatja, hogy jellemzően három típusba sorolhatók az érdekütközések:

- a. Az intézményen belül: hierarchikus jellegű konfliktus (vezető és beosztott munkatárs között);
- b. Az intézményen belül azonos szinten megjelenő konfliktus (vezető és vezető között, illetve vezető és munkatárs között);
- c. Intézményi partnerek közötti (intézmény és partner, valamint partner és partner közötti konfliktus).

Az esettanulmányunkban bemutatott konfliktushelyzet vegyes képet mutat, ugyanis a partner és partner közötti konfliktus lényegében partner és intézmény közötti konfliktusként is értelmezhető.

A konfliktus résztvevőinek bemutatása

Partner 1.: 30-as évei közepén járó hölgy olvasó, művészileg magasan képzett, magatartászavarok jelét mutató, aktív könyvtárlátogató, akivel a korábbi években több intézmény-partner típusú konfliktus realizálódott, amelyek lényege, hogy időszakonként közösségellenes magatartást tanúsított, például köpködött, elgáncsolt más olvasókat, fenyegette a kollégákat, részben ruhátlanul mutatkozott az olvasói terekben. A korábbi években ezen konfliktushelyzetek megoldására a belső szabályzatok szerinti eljárást követtük (felszólítás ilyen cselekményeitől való tartózkodásra), illetve bizonyos ideig eltöltöttük az intézmény látogatásától.

Partner 2.: 30-as évei közepén járó férfi olvasó, cselekvőképességet korlátozó gondnokság alatt áll, közeledési kísérleteivel félelmet kelt a hölgy olvasókban. Sikertelen gondnoki egyeztetések kirívóbb eseteket követően szintén hosszabb-rövidebb eltűntést alkalmaztunk vele szemben, majd lehetőségeink szerint közvetlenül figyelemmel kísértük magatartását megjelenései során.

A konfliktushelyzet ismertetése

Partner 1. és Partner 2. egyaránt problematikus magatartású személy, azonban az idők folyamán sajátos ellenszenv alakult ki közöttük, amely időnként szóváltásba torkollott. Ezen konfliktusokban Partner 2. volt a kezdeményező. Az utolsó beavatkozást igénylő konfliktus során kollégáim arról tájékoztattak, hogy Partner 1. az internetes számítógépünket használta, mikor is Partner 2. odalépett hozzá, valamint a fülébe súgott, melynek következtében Partner 1. felpattant, székét felrúgta, és erős kifejezéseket üvöltve távozott; az esemény lényegében néhány másodperc alatt zajlott, amikről a munkatársak részletesen tájékoztatták az igazgatót. Ez egy pénteki napon történt, s hétfőn reggel munkakezdetkor Partner 1. megjelent az igazgató irodájában, aki hellyel kínálta, s megkérdezte jövőtele céljáról. Partner 1. ekkor a következő kérdést tette fel: „Akkor most kitiltanak?” Az igazgató visszakérdezett, hogy miért tette fel ezt

a kérdést. Partner 1. a következőt válaszolta: „Azért, mert én kitiltanám magamat”. Erre az intézmény igazgatója elmondta neki, hogy az olvasószolgálat munkatársai úgy tájékoztatták, hogy a konfliktus kialakulásában Partner 2. játszott kulcsszerepet és felajánlotta azt a lehetőséget, hogy az intézmény két nagy telephelye közül Partner 1. kizárólag az egyik telephelyet látogassa, Partner 2. pedig kizárólag a másik telephelyet, hiszen mindegyik telephelyen teljes mértékben kielégíthetők a szolgáltatási igényeik. Ezt Partner 1. elfogadta, egy későbbi személyes egyeztetés során pedig Partner 2. is elismerte felelősségét és szintén elfogadta a felkínált megoldást.

Következmények

A fenti egyesség az aktuális konfliktushelyzetet megszüntette. Érdekes következmény, hogy Partner 1. ezt követően felhagyott mindennemű közösségellenes magatartással, két évvel később pedig lehetőséget kért művészi tevékenységének rendezvény keretében történő bemutatására, amely sikerrel meg is történt.

Partner 2. fél évvel később egyéb, magánéleti okok miatt felhagyott intézményünk látogatásával.

Összegzés

A konfliktus rendezésének tapasztalatai rávilágítottak arra, hogy a konfliktusok kezelésének nélkülözhetetlen eleme:

- a) a személyes egyeztetés;
- b) az érintettek tevőleges bevonása a konfliktus rendezésébe.

II. Állománymenedzsment

A győri Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér 2013. január 1-jei létrejöttével két egyaránt nagy állománnyal rendelkező könyvtár egyesült. Ekkor az egyesített könyvállomány nagysága 528428 kötet volt. A két könyvtár gyűjtőköre sok hasonlóságot mutatott, így a gyűjteményekben is sok volt az azonos beszerzés, ami a duplumok számát emelte. Az adatbázis egyesítés előmunkálatai során, 2014 tavaszán szembesültünk azzal, hogy megoldást kell keresni a raktározási gondokra is:

- A felesleges duplumoktól meg kell szabadulni.
- Meg kell vizsgálni a dokumentumok elhelyezésének hatékonyságát a kölcsönzési adatok felhasználásával.
- Meg kell szüntetni a helyhiányt a raktárakban.

A fentiek alapján időszerűvé vált megoldást keresni az állománymenedzselési problémákra.

A kölcsönözhető állomány legnagyobb része a Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtárban 3 épületben található: Központi Könyvtár, Kisfaludy Könyvtár, és Közgyűjteményi Raktár (külső raktár). A Kisfaludy Könyvtár ekkor még külön adatbázisban található állománya volt fizikailag a legszátagoltabb, ezért az állománymenedzselési vizsgálatot ezzel az állománnyal kezdtük.

A szabadpolcról véletlenszerűen levett dokumentumok vizsgálata során kiderült, hogy egy részükhöz nagyon kevés kölcsönzési tranzakció tartozik. Ennek alapján érdemesnek tűnt megvizsgálni a dokumentumok (raktári) elhelyezésének hatékonyságát a kölcsönzési adatok alapján.

Az alapötlet az volt, hogy az állománymozgatás hatékonyságának szempontjából elvileg a legtöbbet kölcsönzött dokumentumokat az olvasóhoz legközelebb (a szabadpolcon), a nagyon ritkán (vagy soha) nem kölcsönzött dokumentumokat pedig a kölcsönzéstől legtávolabbi helyen egy másik épületben található, külső raktárban kellene tárolni. A fenti egyszerű elv alapján a dokumentumok használati (kölcsönzési) gyakoriságának függvényében a vizsgált dokumentumok tárolási helyei (elméletileg) a következők lennének:

tárolási hely	használati gyakoriság
szabadpolc	gyakran használják
alsó raktár	néha használják
külső raktár	ritkán használják
selejtezendő	nem tároljuk tovább, mert hosszú ideje senki nem keresi és nem utolsó példány

Természetesen a „gyakran”, „néha” és „ritkán” számszerűsítése nem egy egyszerű (és nem is feltétlenül objektív) feladat, de nem is lehetetlen. Erre azonban az első lépésben nem akartunk megoldást keresni.

Az első vizsgálat célját leegyszerűsítettük három dologra:

- Megvizsgálni, hogy a fenti elmélet alkalmazható-e a gyakorlatban is.
- Számszerűsített objektív adatokat akartunk kapni az állomány elhelyezkedéséről a kölcsönzési alkalmak számának függvényében.
- Meghatározni az olvasó által nem keresett (kölcsönzött) dokumentumokat, hogy objektív adatok alapján készüljön egy lista, amit fel lehet használni állományselejtezéshez.

Könyvtárunk jelenlegi integrált könyvtári rendszerében 2005 nyara óta tárolódnak el a kölcsönzési tranzakciók. Így az egyes példányok kölcsönzési számáról elég sok évre visszamenően rendelkezünk kölcsönzési adatokkal. Természetesen a „használat” egy könyvtárban nem feltétlenül esik egybe a kölcsönzések számával, gyakoriságával. Például a csak helyben használható dokumentumok „használata” sem kerül rögzítésre a könyvtári rendszerben. Többek között ezt is figyelembe vettük a vizsgálatkor.

A gyakorlati megvalósítás során SQL lekérdezések és egy (külön erre a célra írt) segédprogram alkalmazásával táblázatkezelőbe importálható adattáblák készültek. Az így elkészült adattáblák megmutatták az állomány elhelyezkedését a kölcsönzési számok függvényében.

Láthatóvá vált, hogy az állomány egy részét célszerű lenne nem a jelenlegi raktározási helyén elhelyezni. Például az alsó raktárban is voltak ritkán, vagy 2005 óta soha nem kölcsönzött dokumentumok. Míg a külső raktárba gyakran kölcsönzött dokumentumok is kikerültek.

A megvalósítást azonban csak a selejtezéssel lehetett elkezdni, hiszen először helyet kellett nyerni a később elvégezhető állománymozgatáshoz. Ezért első körben a kinyert adatok közül a legfontosabb az a táblázat, ami alapja lett egy selejtezési listának. Ebbe a táblázatba azoknak a dokumentumoknak az adatai kerültek, amelyek 2005 óta soha nem voltak kölcsönözve és nem utolsó példányok voltak. Természetesen ez a lista szűrés nélkül tartalmazta az összes ilyen dokumentumot. A vizsgálatba bevont tájékoztató és feldolgozó kollégákkal folyamatosan egyeztetve változtattuk a szűrési szempontrendszert. Csak néhány fontosabb szűrési szempont:

- A listára került dokumentumok gyűjteménye a következők valamelyike volt: „Külső raktár”, „Szabadpolc”, „Alsó raktár”.
- Azok a kölcsönözhető dokumentumok kerültek a listára, amelyeket 2005 óta egyszer sem kölcsönöztek.
- A listáról kizárásra kerültek a kötelesep példányok, a bibliográfiai leíráshoz tartozó utolsó példányok, törölt vagy törlésre előkészített példányok.
- A nem kölcsönözhető vagy korlátozottan kölcsönözhető dokumentumok kizárásra kerültek a vizsgálatból.

A Kisfaludy Könyvtár könyvállománya 2014. januárjában 268 209 kötet volt, ebből a feltételek szerinti vizsgált állomány 211720 kötet. A továbbiakban ez a szám a viszonyítása alap a százalékos adatokhoz.

A lista eredménye egy 41651 kötet (19,67%) adatait tartalmazó táblázat. Ebből szabadpolcon volt 2271 kötet, alsó raktárban 18042 kötet és külső raktárban 21338 kötet. Szépirodalmi dokumentum 17664 kötet (42,4%), szakirodalmi dokumentum 23987 (57,6%).

A lista alapján kiderült, amit előzőleg is feltételeztünk, hogy nagyon nagy számban vannak még az állományban 1970-es és 1980-as évekből származó dokumentumok, amelyeket nem kölcsönöztek az olvasók.

dokumentum megjelenési éve szerint	darabszám
1960-1969	4858
1970-1979	12096
1980-1989	15450
1990-1999	3166
2000-2009	1137
egyéb év	4944

Az elkészült lista alapján kiderült, hogy a kötetek általában 2-6 példányban vannak meg, de így sem szerettük volna automatikusan kivonni az állományból ezeket. A leválogatás előtt a tájékoztatók tételesen átnézték az általuk felügyelt szakokat és lehetőséget kaptak arra, hogy szubjektív szempontok alapján 10 százalékot kivessenek a listáról. Az előírányzott 10%-ot a gyakorlatban nem minden esetben sikerült betartani.

Az apasztás menete

A törlést raktáranként végeztük. A helyszűke miatt egyszerre 3 munkatárs tudott részt venni a munkában 2 fő kereste ki és készítette elő a törlendő dokumentumokat, a feldolgozó kolléga pedig végezte a gépi törlést. A törlés előkészítése során természetesen figyelembe vettük a dokumentumok fizikai állapotát. Több példány esetén a jobb állapotút hagytuk meg.

A törlés eredménye

A törlésre fordított munkaidő 24 munkanap volt, ami alatt leválogattunk tervszerű állományapasztás címén 28931 kötetet (69,43% a tervezett 90%-hoz képest), ez az eredetileg programmal leválogatott anyag 2/3 része, de még így is nagy mennyiség a hagyományos selejtezési technikához képest.

Tapasztalatok, összegzés:

- Jelentős időt takarítottunk meg azzal, hogy raktári rendbe rendezett lista alapján töröltük a dokumentumokat.
- Az olvasói igényeknek jobban megfelelő állomány maradt.
- A kölcsönzési naplófájlokat lehet használni állománymenedzselési célokra, de a kölcsönzési adatokon kívül még nagyon sok egyéb sajátosságot és feltételt figyelembe kell venni. Általános (minden könyvtárra érvényes és hatékony) szűrési feltételeket szinte lehetetlen előállítani. A szűrésnél folyamatosan figyelembe kell venni a könyvtárosok visszajelzéseit és ennek alapján finomítani kell a szűrési feltételeket. Egy ilyen szűrés algoritmus soha nem lehet mindenki számára tökéletesen megfelelő.
- A vizsgálatkor készített táblázatokból látható volt, hogy az állomány elhelyezkedése nem ideális az állománymozgatási hatékonyság szempontjából.
- Bebizonyosodott, hogy a jövőben kidolgozható egy olyan rendszer, amelynek alkalmazásával állománymozgatáskor többek között a dokumentumra vonatkozó kölcsönzési tranzakciók figyelembe vételével egy programmal eldönthető, hogy hol kerüljön tárolásra a dokumentum.

A selejtezést segítő lista csak az első lépés a szoftverrel segített állománymenedzsment megvalósítása felé. A lényeg a segített szón van. A tájékoztató könyvtárosok szubjektív dokumentum menedzselési szempontjait is figyelembe kell venni az objektív adatok mellett. A hatékony dokumentum menedzsment csak így képzelhető el. A szubjektív szempontokat azonban terveink szerint körülbelül a vizsgált állomány darabszámának 10%-áig lehetne figyelembe venni, olyan módon, hogy a megjelölt állományrészt kihagyná az irányításból a rendszer.

III. Dolgozói negyedéves teljesítményértékelés

A 2017 tavaszán elvégzett második önértékelés több kritériumánál megfogalmazódott a munkatársak részéről az a hiányérzet, miszerint több visszajelzésre, értékelésre lenne szükségük a munkájukkal kapcsolatban. A MIT üléseken brainstorming módszerét

alkalmazva kerestünk megoldást erre a megfogalmazott igényre. A 2015-ben összeállított kompetenciamérés szempontjait felhasználva állítottunk össze egy rövidebb listát, azokból a tulajdonságokból, amelyek alapján negyedévente lehetne értékelni a munkatársakat. A kidolgozásba bevontuk a könyvtár nem MIT tagú vezetőit is, majd közösen megalkottuk a szempontrendszerét.

Minőségi munkavégzési bérkiegészítés

1) 2017. június 1. napjától valamennyi nem vezető beosztású munkatárs negyedéves időszakonként teljesítményértékelésen esik át, és ennek függvényében három hónapos időszakra minőségi munkavégzési bérkiegészítésben részesülhet, amelynek maximális mértéke egy fő esetén, egy hónapra bruttó 25.000,- Ft.

2) A teljesítmény értékelése a teljesítmény-értékelési szabályzat rendelkezései szerint történik, úgy, hogy az értékelést végző osztályvezető a következő szempontok szerint 1-től 10-ig terjedő skálán pontozza az adott munkatárs teljesítményét (az elégedettség maximumát a 10-es pontszám jelenti).

Könyvtáros kompetenciák – a teljesítménymérés szempontjai:

ALAPOSSÁG: olyan körültekintő munkavégzés, melynek során a hibalehetőségek kiküszöbölésére törekszünk;

EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÉSZSÉG (csapatszellem): képes arra, hogy munkáját mások tevékenységével összhangban végezze és ennek során a megvalósítandó cél fontosságának alá tudja rendelni individuális késztetéseit;

ELVÁRT MUNKATEMPÓ TARTÁSA: munkavégzésében alkalmazkodik a munkafolyamatok belső dinamikájához;

FEGYELMEZETTSÉG: betartja és betartatja a szabályokat, s annak megfelelően viselkedik;

MEGBÍZHATÓSÁG: a rábízott feladatokat képes egyenletes színvonalon, minőségi módon teljesíteni;

MUNKAIDŐ PONTOS BETARTÁSA: előírt munkaidejét rendszeresen kitölti, plusz óráit, napjait és szabadságát határidőn belül felhasználja, hiányzásaival nem lépi át a megszabott kereteket;

SZORGALOM: kitartó törekvés az adott feladat folyamatos elvégzésére;

UDVARIASSÁG: adott társadalmi környezetben kialakult normákat betartó, előzékeny magatartás.

3) Az értékelés során kapott pontszámok aránya szerint kerül felosztásra az osztályra jutó pótlék-keret.

4) Az osztályra jutó pótlékkeret: 5000,- Ft/fő/hó/osztály

(pl: egy 15 fős osztály esetén a havi felosztható pótlék-keret 15x5000,- Ft=75.000,- Ft).

5) A felosztás alapjául szolgáló értékelési szempontokat, és az értékelés indokát az érintettekkel ismertetni kell.

6) A motivációs eszköz működésének tapasztalatait évente át kell tekinteni és ennek alapján az indokolt korrekciókat elvégezni.

2018. júniusáig négy alkalommal zajlott le ez a fajta értékelés; a 15 vezető 79 munkatársat értékel, mindenki a saját osztályáról. Havonta 22-24 fő részesül az így megállapított bérkiegészítésből.

Mellékletek

1. számú melléklet - Intézményi felújítások 2013-2017

2013

A két intézmény összevonásával az első évben több osztály működése átalakult, új helyre került.

Muzeális Gyűjtemény kialakítása

A két összevont intézmény egyesített régi könyvtárájának összevonásával jött létre az új gyűjtemény, mely a Kisfaludy Könyvtár 3. emeletén kapott helyet. A bútorzatot az NKA támogatásával sikerült megújítani.





Digitális Szolgáltatások Osztály létrehozása

A könyvtár digitalizáló műhelye és a gyoriszon.hu szerkesztősége.



Zenei Gyűjtemény – Hangtár kialakítása

A zenei gyűjtemény a Kisfaludy Károly Könyvtár épületébe költözött a Rákóczi Ferenc utcából.



A Módszertani osztály (KSZR) és a Feldolgozó osztály (Gyűjteményszervezési) a Központi Könyvtár épületébe költözött.

2014

Szerverszoba modernizáció

A Kisfaludy Károly Könyvtár szerverszobája a teljes felújítás után képessé vált az egész intézmény informatikai kiszolgálására.

2015

Új folyóirat olvasóterem kialakítása az 1. emeleten

Jelentős átalakítás történt a Kisfaludy Károly Könyvtárban a 2. emeleti olvasóterem 1. emeletre történő áthelyezésével. Az új bútorzat mellett megújult a teljes villamos hálózat is.



A Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Községi Tér József Attila Művelődési Házában a 2015. évben sor került a teljes vizesblokk felújítására.

2016

Központi Könyvtár

A Herman Ottó utcai központi épületben korábban képzőművészeti galéria is működött, 140 m²-es alapterülettel. Több éves előkészítő munka után helyismereti jellegű állandó kiállítást hoztunk létre a Fenntartó pénzügyi támogatásával: 2016. február 19-én megnyílt a Győr az olimpiákon című állandó kiállításunk.



Klub és közművelődési iroda villamos felújítása, festése



Feldolgozó iroda bővítése, felújítása

A feldolgozó iroda bővítése egy használaton kívüli vendégszobával történt egybenyitásával valósult meg. Így lehetővé vált, hogy két munkatárs átköltözésével tágasabb terek jöttek létre, amire nagy szükség volt a jelentős mennyiségű, folyamatosan érkező, feldolgozásra váró kötetek miatt.





Kisfaludy Károly Könyvtár

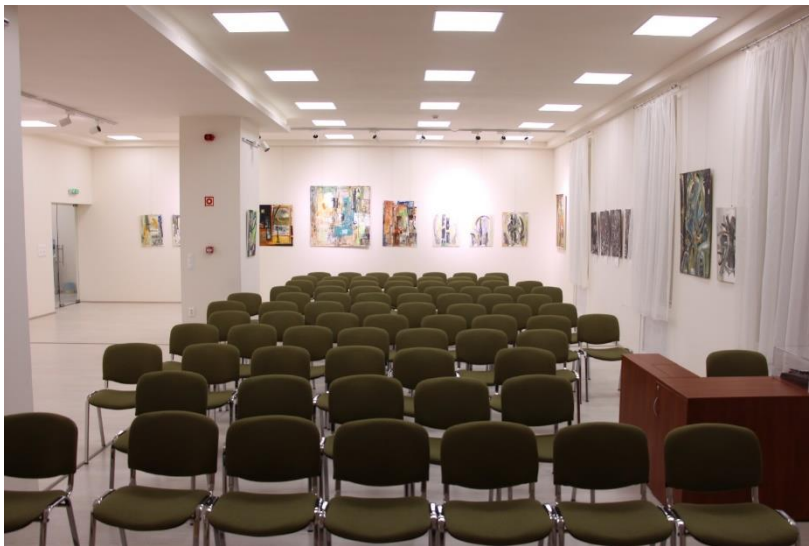
2. emelet komplex átalakítása

Az épület 2. emelete a Helyismereti gyűjtemény és az olvasóterem szolgáltatásait nyújtotta az olvasóknak. A könyvtárhasználati szokások változásával az olvasóterem jelentősége egyre csökkent, az itt található folyóiratokat már 2015-ben az első emeletre költöztettük, ahol önálló folyóiratolvasó termet alakítottunk ki. A megmaradt olvasótermi állomány teljes leválogatása következtében a kötetek egy része a kézikönyvtárba olvadt vagy kölcsönözhetővé vált, illetve leselejtezésre került.

Olvasóterem átalakítás előtt és rendezvényterem jelenleg

Közművelődés a belvárosban Rendezvény és kiállító terem kialakítása
(szolgáltatáskorszerűsítés)

A terem nagyobbik részéből jött létre a belvárosi rendezvénytermünk. A mobilizálhatóan 100 férőhelyes, audiovizuális eszközökkel felszerelt terem lehetőséget nyújt kiállítások megrendezésére is, köszönhetően a kiépített képtartó rendszernek és a direkt képvilágításnak.





Helyismereti szolgáltatások modern környezetben (szolgáltatáskorszerűsítés)

Az eddigi helyismereti kutatóterem mostantól a helyismereti munkatársak háttérmunkára is alkalmas irodájává vált, ahol a gyűjtemény jelentős része is helyet kapott az új, praktikus polcrendszeren.

Az egykori olvasóterem nagysága lehetővé tette, hogy két teret hozzunk létre belőle.

Az egyik részben jött létre az új helyismereti kutatóterem, ahol korszerű, modern környezetben kutathatnak az olvasók, böngészhetik a helyi adatbázisokat.





Az új helyismereti kutatóterem





Az előtér felújítás előtt és után



Iroda átalakítás előtt és után



Lift - régi és új

Lift csere

Az épületben található lift 1976 óta jelentősen elhasználódott, az utóbbi időszakban többször meghibásodott és kifejezetten hangosan működött; javítását, szervizelését már nem javasolták a szakértők. Fenntartói támogatással lehetőség nyílt ezt a régi liftet egy újra cserélni; az új liftszerkezet már megfelel a kor követelményeinek: csendes, akadálymentes és esztétikusan illeszkedik az épületbe.





Lépcsőház felújítása

A liftcsere után terveztük a lépcsőház világítási és esztétikai rendbetételét; a gipszkartonozási és festési munkálatok mindhárom emeleten tetszetős, komfortos tereket eredményeztek.

Lépcsőház átalakítás előtt és után





Helyismereti tematikus raktár kialakítása a Rákóczi Ferenc utcában

A Helyismereti gyűjtemény elhelyezése is nagy változáson ment keresztül. Kialakításra került egy tematikus raktár, ahova jelentős mennyiségű fontos, de ritkán használt dokumentum került elhelyezésre, megfelelő raktározási módszerekkel. A heti két szállítási alkalommal ezek a dokumentumok is könnyen hozzáférhetők a felhasználók számára, illetve egyre több dokumentum kerül innen digitalizálásra.

Az így felszabadult terekben lehetőség nyílt arra, hogy teljesen átgondoljuk, megújítsuk az itt működő szolgáltatásokat, úgy, mint helyismeret, fénymásolás–reprográfia; és kialakítsunk egy közművelődési feladatokat is ellátó rendezvénytermet, amire nagy igény mutatkozott a belvárosban.

A munkálatok négy hét alatt lezajlottak, amiben a szakembereken kívül a kiváló együttműködésnek köszönhetően a büntetés-végrehajtás fogvatartottjai is segítséget nyújtottak.

Az előtérből az irodába költözött a fénymásolás és egyéb reprográfiai szolgáltatás, itt lehet igénybe venni a könyvtárközi kölcsönzést és itt zajlik a folyóirat feldolgozás is.



2017

Kisfaludy Károly Könyvtár

Földszinti fogadótér teljes átalakítása

Ruhatár kialakítás

A belvárosi könyvtárárpület fogadószintjének felújítása és új terek kialakítása, az intézmény hosszú távú infrastrukturális fejlesztési terveinek soron következő lépése volt a 2017-es év egyik kiemelkedő feladata.

Az átalakítást a ruhatár szükségessége, az eddig elhanyagolt kisebb helyiségek hasznosítása és a belső terek stílusbeli összehangolása indokolta.

Az évek során használatban lévő ruhatári szekrények nem váltották be a hozzájuk fűzött reményeket, így mihamarabb megoldást kellett találni egy klasszikus értelemben vett ruhatár kialakítására. Az épület korábbi bérleményeit, az üzlethelyiségeket, a könyvtár szolgáltatásbővítésre hasznosította. Az egyik ilyen üzlethelyiségben került kialakításra az új ruhatár, amely 200 férőhellyel, valamint önállóan is használható zárható szekrényekkel várja a felhasználókat. Az öltözködéshez nagyméretű tükör, a dokumentumok házton belül való szállításához a ruhatárban igénybe vehető kosarak szolgálják a hozzánk látogatók kényelmét.





Könyvesbolt

A másik üzlethelyiségben az év folyamán a bebútorozást végeztük el; egy lokálpatrióta könyvesboltot alakítottunk ki a helyiségből, melynek ünnepélyes megnyitása 2018. március 19-én volt.

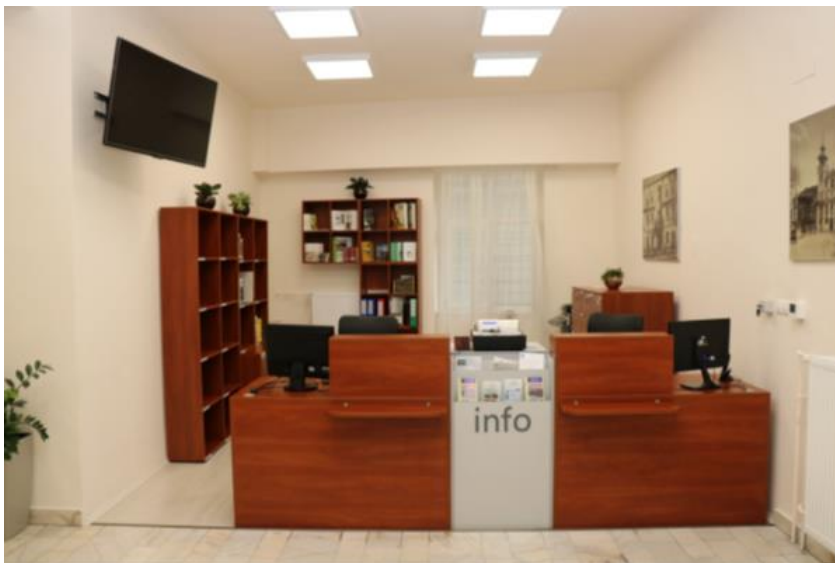


Földszinti fogadótér

Az épületen befelé haladva felújításra került a lépcsőház, korszerű világítással és a korábbi régi lengőajtó fotocellás üvegajtóra cserélésével.

A földszinti fogadótér funkcióját megtartva, ezentúl is a kölcsönzés és regisztráció színtere marad; a szükséges szereléseken (világítás- és fűtőkorszerűsítés) kívül teljesen új bútort, új belső ajtókat kapott.

A földszinten található még két helyiség, melyek eddig anyagi lehetőségek hiánya miatt kihasználatlanok voltak, funkciót nem tudtak betölteni (házmester lakás, portafülke), állapotuk jelentősen leromlott. Komoly átalakítással az egyikből dolgozói konyhát-étkezőt és egy kisebb olvasószolgálati irodát alakítottunk ki, a másik ezentúl szolgálati helyiségként (mosdó) használható a munkatársak számára.





Dolgozói konyha – étkező, olvasószolgálati iroda, szolgálati helyiség

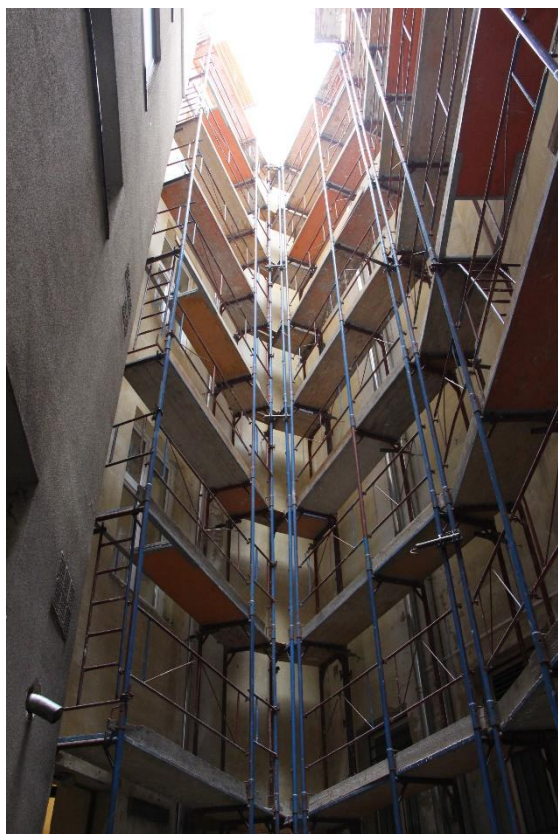






Belső udvar felújítása

A könyvtár épülete egy kisebb belső udvarral rendelkezik, melyet nem tudunk kerékpártároláson kívül másra hasznosítani, ennek oka, hogy közös a mellettünk lévő lakóházzal és az épületben működő patikával, bejáratunk azonban csak nekünk van hozzá. Az itteni falak állapota meglehetősen leromlott, az ereszcsonnák sérültek, így a szükséges karbantartások mellett a falak festését is elvégeztük.



Pince - raktárhelyiség egykori ablakainak helyreállítása

A könyvtár pincéjében működik az alsó raktárunk, melynek különböző helyiségeiben jelentős könyv és folyóiratállományt tárolunk. Az évtizedeken keresztül befalazott pinceablakok a tér klímájának és az ott tárolt dokumentumoknak nagyon sokat ártottak, ahogy lehetőség volt rá, ezeket az ablakokat kibontattuk, a felülvilágítókat kitisztítottuk és új ablakok kerültek beépítésre. Már az első héten érezhető volt javulás; a szellőzés megindulásával mind állományvédelmi, mind munkavédelmi szempontból sokat javult a helyzet, az ott dolgozó munkatársak számára is.



Klimatizálás

Az épület harmadik emeletén működő szolgáltató terek, osztályok és irodák a nyári hónapokban rendkívül melegek. Az itt tárolt muzeális kötetek, a szuperszkennerek és a szerverszoba számára is fontos a megfelelő hőmérséklet biztosítása. Az előzetes felméréseket már 2016-ban elvégeztük, így 2017 tavaszán megtörtént a teljes emeleten a légkondicionáló rendszer kiépítése, melyhez – műemléképület lévén – a padlósterünk egy részét is igénybe kellett vennünk.

1. emeleti Olvasószolgálat felújítási terveinek elkészítése

Szakértő tervezők bevonásával az év folyamán elkészültek a teljes szint átépítésének és hangulatos dizájnjának megvalósítási tervei. A cél, hogy egy tágas, világos tér kerüljön kialakításra, amely a „város olvasószobájaként” is vonzaná a különböző korosztályokat, kiemelten a fiatalokat.

Új arculat terveinek kidolgozása

Elkészültek a teljes intézményre vonatkozó új arculati elemek, melyek 2018-ban kerülnek bevezetésre és elkészül belőlük az új Arculati kézikönyvünk.

József Attila Művelődési Ház

Az ablakcsere a teljes színházteremben megvalósult és megkezdődött az épület komplex villanszerelési berendezéseinek korszerűsítése.

Központi Könyvtár

Az egész épület komplex felújítása valósul meg egy HACS pályázat segítségével 2019-ben.

2. számú melléklet - Települési ellátás - A Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer főbb eredményei - 2013-2017

A Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér 2013-tól Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működtetésével támogatja Győr-Moson-Sopron megye lakosságának könyvtári ellátását. A csatlakozott települések száma az évek során folyamatosan bővült, 2018-ra a megye 163 településének önkormányzatával kötöttünk megállapodást a könyvtári szolgáltatások ellátására.

A Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer szolgáltatásaival hozzájárul a kistelepüléseken élők életminőségének javításához. A településeken helyben kialakított dokumentumállomány, a vásárolt könyvek, folyóiratok, valamint audiovizuális dokumentumok beszerzése emeli a települések műveltségi színvonalát, javítja az információhoz való hozzáférést.

Az állami támogatás felhasználása Győr-Moson-Sopron megye kistelepüléseinek könyvtári ellátása során 2013-tól jelentős fejlesztésekre nyújtott lehetőséget, a minőségi könyvtári szolgáltatások igénybevételéhez az ideális körülményeket könyvtárfelújításokkal teremtettük meg. 2013 óta 50 településen történt átfogó fejlesztés, melynek eredményeként többfunkciós, közösségi programok szervezésére is alkalmas könyvtárak átadására került sor. Az így kialakított közösségi terek modern bútorzattal, friss dokumentumállománnyal és - a legkisebbek örömeire - gyermekrészleggel várják az olvasókat.

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében az elmúlt 5 évben többek között a következő települések könyvtárai újultak meg:

Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Abda felújítás előtt és után





Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Agyagosszergény felújítás előtt és után





Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Bakonyszentlászló felújítás után



Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Barbacs felújítás előtt és után



Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Felpéc felújítás után





Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Fertőendréd felújítás után





Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Gyóró felújítás előtt és után

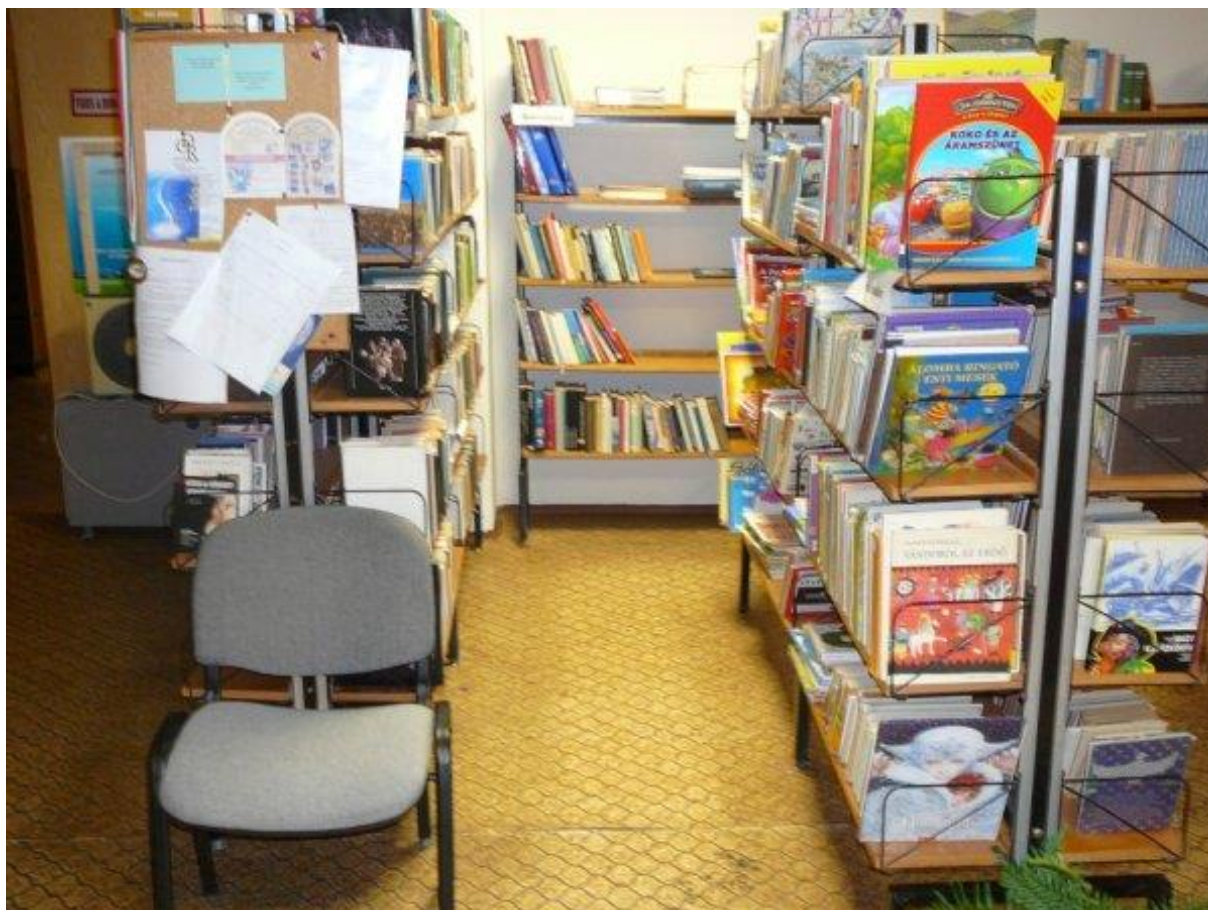


Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Kajárpéc felújítás előtt és után

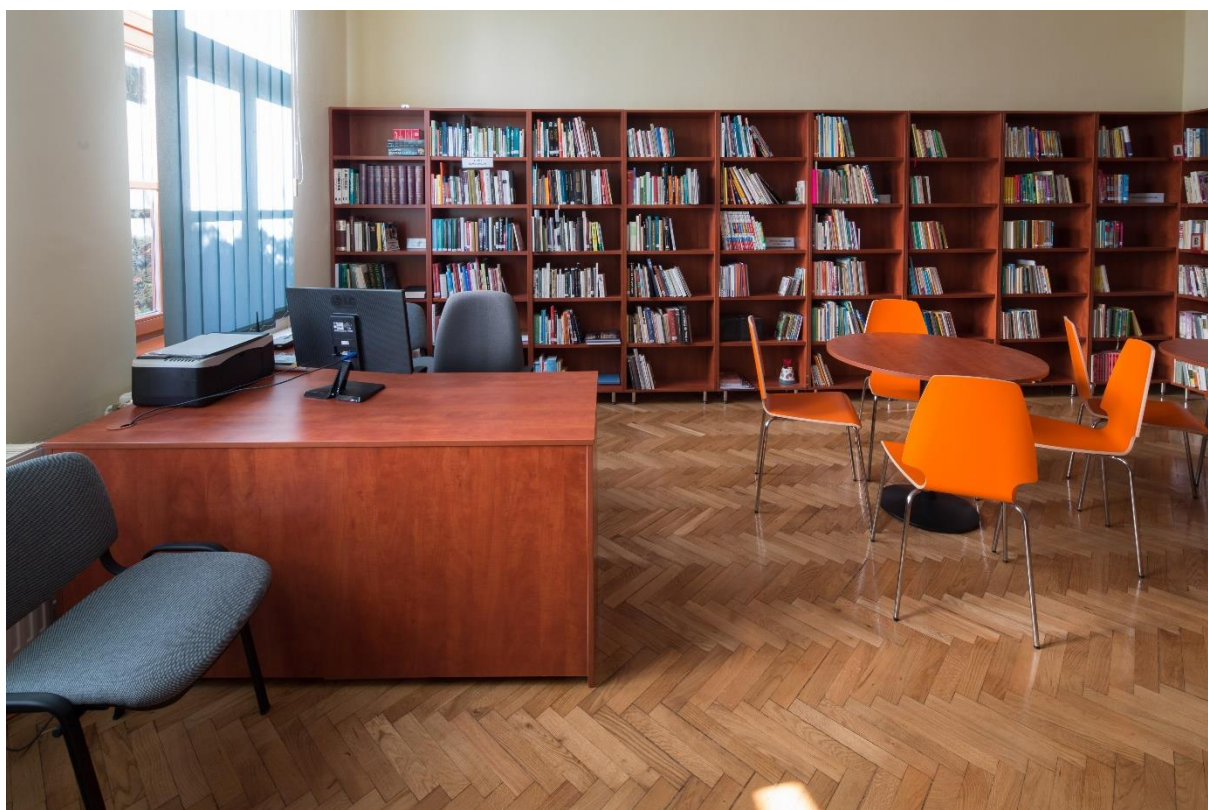




Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Kimle felújítás előtt és után



Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Kisfalud felújítás előtt és után

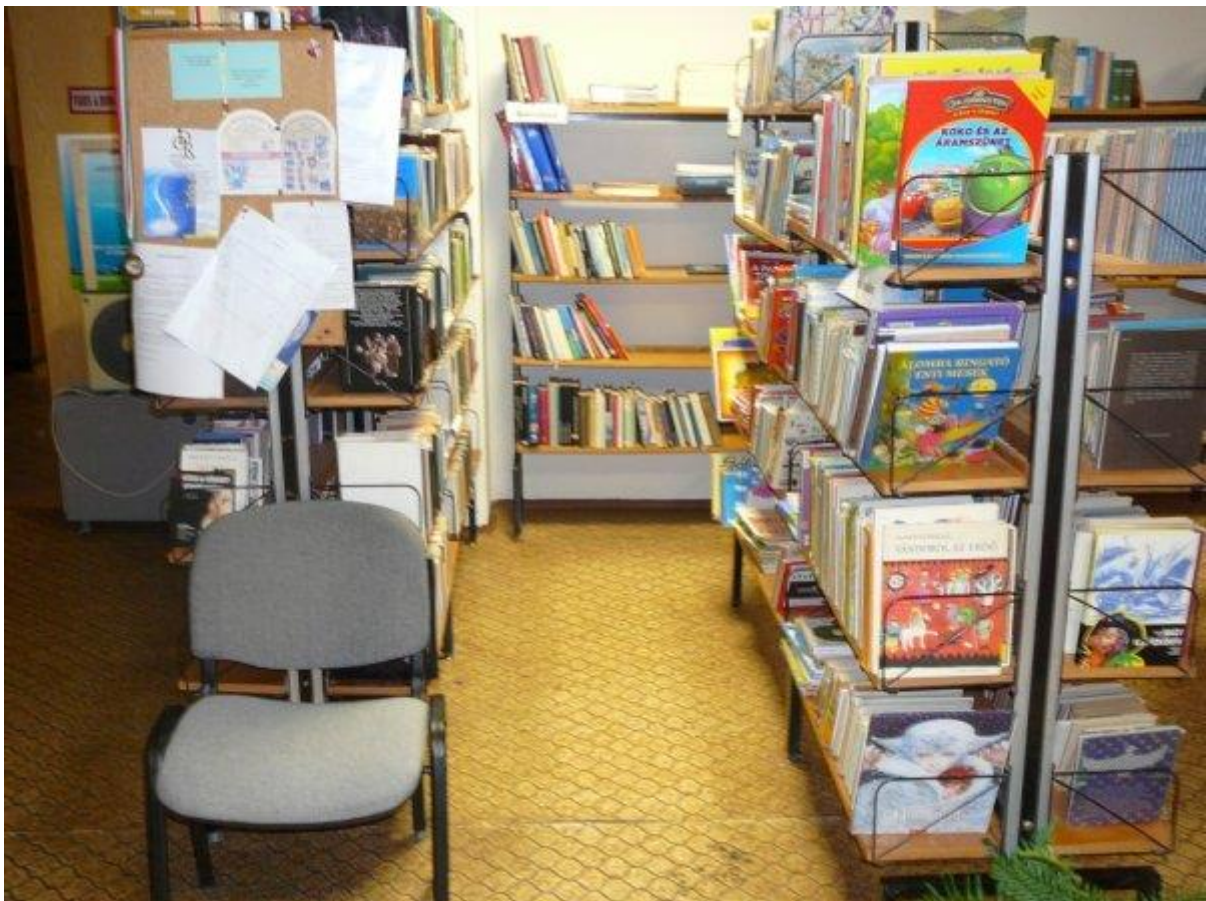


Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Köny felújítás előtt és után





Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Koroncó felújítás előtt és után





Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Nagybajcs felújítás előtt és után



Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Rábacsanak felújítás előtt és után



Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Rábapatona felújítás előtt és után





Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Rajka felújítás előtt és után





Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Sokorópátka felújítás előtt és után



Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Szerecseny felújítás előtt és után



Könyvtári, Információs és Közösségi Hely, Vitnyéd felújítás előtt és után





Tartalom

Bevezető	2
Az intézmény rövid története	2
Szakmai alapvetés	5
A megkezdett út	7
2015.....	7
2016.....	10
2017.....	13
A 2018-as folyamatok.....	18
És a továbbiakban.....	18
Esettanulmányok.....	20
I. Konfliktuskezelés	20
II. Állománymenedzsment.....	21
III. Dolgozói negyedéves teljesítményértékelés.....	24
Mellékletek.....	26
1. számú melléklet - Intézményi felújítások 2013-2017.....	26
2. számú melléklet - Települési ellátás - A Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer főbb eredményei - 2013-2017	53