



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

GYŐRI KÖNYVTÁR

125

ÉVE SZÍVÜGYÜNK
AZ **OLVASÁS!**

- KÖNYVTÁR
- RENDEZVÉNYEK
- OKTATÁS
- DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK
- KÖNYVKIADÁS
- TOP-OS PÁLYÁZATOK
- KÖNYVFUTÁR
- ÜNNEPI KÖNYVHÉT
- GYŐRI KÖNYVSZALON

A Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér szakmai beszámolója a Minősített Könyvtár cím elnyerésére

Készítette a Minőségirányítási Tanács

Győr, 2023. április 4.



Tartalom

Bevezetés.....	4
Minőségirányítás a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Térben.....	5
A Minősített Könyvtár cím után	7
Vármegyei minőségirányítási törekvések	11
Regionális könyvtári feladatok	11
1. Vezetés	12
1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	13
1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	14
1.3 A vezetői támogatás és példamutatás	20
1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel.....	23
2. Stratégia	24
2.1 Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	24
2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján.....	27
2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata.....	28
2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben.....	28
3. Munkatársak.....	32
3.1 Emberierőforrás-menedzsment	32
3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	35
3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása	37
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások	40
4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel	40
4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	43
4.3 Hatékony forrásgazdálkodás.....	46
4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése.....	48
4.5 IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése	49
4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás.....	53
5. Folyamatok	56
5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	56
5.2 Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok.....	58



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon: +36-96-516-670

Fax: +36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása.....	59
6. Ügyfélközpontú eredmények	61
6.1 A könyvtárhasználók véleménye.....	61
6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	69
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	73
7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján.....	73
7.2 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	77
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	82
8.1 A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól.....	82
8.2 A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	89
9. Kulcsfontosságú eredmények.....	92
9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	92
9.2 A könyvtár szervezeti működésének eredményességének mutatói	101
Záró gondolatok	103



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Bevezetés

A Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér már második alkalommal pályázik a Minősített Könyvtár címre, melyet előzőleg 2018-ban nyert el. Az elmúlt öt évben a könyvtár Minőségirányítási Tanácsának koordinálásával folytatódott a 2015-ben megkezdett munka, melynek fő iránymutatói a pályázat szakértői bírálata és az akkori önértékelésben meghatározott fejlesztendő területek lettek. Mindezeket figyelembe vettük a 2020-2023-as stratégiánk, az éves ütemtervek összeállításakor, azonban a pandémiás helyzet szinte minden területen folyamatos újratervezést, átütemezést igényelt az intézménytől.

Győr-Moson-Sopron vármegye az ország egyik legfejlettebb vármegyéje, a 183 település (KSH 2020.) ezen belül 12 város, hét statisztikai kistérségben helyezkedik el. Lakosságának több mint 40%-a a két megyei jogú városban, Győrben és Sopronban él. A határ menti elhelyezkedés okán a két szomszédos ország gazdasági és kulturális kapcsolatai is befolyásolják az itt élők mindennapjait, emellett több településen aktív, színes a nemzetiségi élet.

Győr kitűnő földrajzi fekvésének, fejlett iparának és szakképzett munkaerőjének köszönhetően dinamikusan fejlődő, innovatív nagyváros. Vármegyeszékhelyként infrastrukturális adottságait a szűkebb és tágabb környezetében élő állampolgárok is igénybe veszik, melyek száma mintegy 200000 főre tehető. Győr 11 városrészében az elmúlt 10 év alatt folyamatosan nőtt a lakosságszám, míg 2013-ban 128567 fő élt a településen, addig 2022-ben már 132111 fő (KSH adat, 2022.09.14.). 2020-ban 133946 fővel érte el a város az eddigi legmagasabb lélekszámot, ami az egyre népszerűbb Győr környéki településekre való kiköltözések miatt csökkent kissé a közelmúltban.

A város rangos felsőoktatási intézménnyel (SZE), színvonalas középiskolákkal rendelkezik (HVG Középiskolai rangsor 2022). A kultúra területén országosan és nemzetközileg is elismert nemzeti rangú társulatok (Győri Nemzeti Színház, Győri Balett, Győri Filharmonikus Zenekar) és fesztiválok (pl. Győrkőc fesztivál, Öt Templom Fesztivál, Könyvszalon) öregbítik a város hírnevét.

Könyvtárunk 2023-ban immár 125 éve szolgálja a város és a vármegye lakosságát a könyvkultúra területén, jelenlegi nevével és szervezeti felépítésével a 2013-as intézményi összevonás óta működik. Győr közismert és közkedvelt kulturális intézményeként feladatunknak érezzük, hogy a város és a vármegye polgárai által is elismert, és akár fizikálisan, akár virtuálisan igénybe vett korszerű, értékes és értékelhető szolgáltatásokat nyújtó intézményként működünk. Mindezeket csakis a szolgáltatásaink rendszeres elemzésével és fejlesztésével, sokszínű, gazdag programkínálatunkkal, illetve látogató tereink folyamatos modernizációjával tudjuk biztosítani.

Mint vármegyei hatókörű városi könyvtár a törvényben előírt alap-, és állami feladatainkat 2015-től tudatosan és elkötelezetten, a minőségirányítás módszereit is alkalmazva látjuk el és fejlesztjük. Az intézmény tevékenységében kiemelkedő helyet foglal el a térségi szolgáltatás, a községekben élő lakosság minőségi könyvtári ellátásának megszervezése, az információhoz való hozzáférés, az esélyegyenlőség biztosítása a kistérségeken élő lakosság számára, a Kisalföldi



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működtetésével. 2022-ben a megkötött megállapodások alapján 168 településen biztosítjuk a könyvtárellátási szolgáltatást. A 2021-ben létrejött Regionális Könyvtári Kollégium tagjaként koordináljuk a regionális illetékességi terület (Fejér, Győr-Moson-Sopron, Komárom-Esztergom, Vas, Veszprém és Zala vármegye) egészére vonatkozóan a könyvtári együttműködést.

Nagyon büszkék vagyunk a 2018-tól elért eredményeink közül:

Könyvkiadói tevékenységünkre: Győr monográfia sorozat, Győri Képeskönyv
Fitz József-könyvdíjra: Győri képeskönyv
Igazgatónk Szinnyi József-díjára, Pro Urbe-díjára
A kortárs irodalom népszerűsítési innovációs tevékenységünkre
Felújított tereinkre: Kisfaludy Károly Könyvtár, Központi Könyvtár
Felújított KSZR könyvtárainkra
A 11 városrészben megrendezett 314 db közösségfejlesztő programunkra.

Minőségirányítás a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Térben

Könyvtárunkban 2015 óta működik Minőségirányítási Tanács, kezdetben (2 évig) még külső szakértői segítséggel. Jelenleg 11 fő vesz részt MIT tagként a munkában, a kiválasztás igazgatói felkérésre, de önkéntes alapon történt, 3 fő kivételével mindannyian a kezdetektől segítik a könyvtár minőségirányítási munkáját. 8 fő rendelkezik ezirányú szakmai képzettséggel („Minőségirányítás a könyvtárban” – 120 órás akkreditált minőségirányítási tanfolyam), ebből két fő elvégezte a Könyvtári Intézet „A könyvtárak minősítése és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer” akkreditált képzését is. 1 fő 2022-ben, 2 fő 2023-ban a „Minőség és innováció a könyvtárban” akkreditált képzésen vett részt. A tagok összetételében lefedik az intézmény szervezeti egységeit, többen közülük vezetők, a MIT tagjai az igazgató és az igazgatóhelyettesek is. A MIT vezetője egyben a könyvtár minőségirányításért felelős igazgatóhelyettese, 2020-tól négy alkalommal volt a KI által felkért könyvtári szakértő a Minősített Könyvtár címek elbírálásában. A tagok közül öt fő munkacsoportot is vezet, melyben 4-8 fő munkatárs segíti a fejlődést, összesen 30 fő foglalkozik ütemterv szerint minőségirányítással az intézményben.

A MIT megalakulásától fogva rendszeresen, havonta ülésezik, szükség esetén gyakrabban. A járványhelyzet alatt a kapcsolattartás zavartalanul működött elektronikus formában, dokumentum megosztással, ezt a rendszert a munkacsoportok is átvették. Az onertekeles@gyorikonvrtar.hu közös levelező kezdetektől élő fóruma a MIT-nek. Az O:/minosegiranyitasidokumentumok nevű meghajtó pedig tárhelyként szolgál a nyilvános és nem nyilvános minőségirányítási dokumentumoknak.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

A MIT dokumentációs rendszerének egy részletét az alábbi táblázat mutatja be: (a teljes táblázat a MIT ügyrend része)

Dokumentum típusa	Kapcsolódás a PDCA szakaszhoz	Megőrzés helye és módja	Nyilvánosság	Megőrzés	Ütemezés, ellenőrzés	Felelős
MIT ügyrend	Do	Belső hálózat, Iktatóprogram, nyomtatva MIT vezetője	Belső anyag	Folyamatos	Aktualizálás, ill. minden év január	MIT vezető
Munkacsoport ügyrendek	Do	Belső hálózat, Iktatóprogram, nyomtatva MIT vezetője	Belső anyag	Folyamatos	Aktualizálás, ill. minden év január	MIT vezető, munkacsoport vezető
MIT ütemterv	Plan Do	Belső hálózat, nyomtatva MIT vezetője	Belső anyag	Folyamatos	Minden év január	MIT vezető
Jelenléti ívek	Do	MIT vezetője	Belső anyag	Öt év		MIT vezető
Emlékeztetők a MIT ülésekről	Plan Do Check Act	Belső hálózat, nyomtatva MIT vezetője	Belső anyag	Öt év		MIT vezető
Éves munkatervek	Plan Act	Belső hálózat, Iktatóprogram,	Nyilvános	Folyamatos	Minden év január	Osztályvezetők

Minőségirányítási mérföldkövek 2015 és 2018 között:





Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

A Minősített Könyvtár cím után

Az MK cím elnyerését követően tanulmányoztuk a pályázati bíráló bizottság minősítésében megfogalmazottakat, miszerint a könyvtár törekedjen a minőségirányítási munkába minél több munkatárs bevonására és az intézményi folyamatszabályozásra, valamint a marketingre is nagyobb hangsúlyt kell, hogy fektessünk. Ezen javaslatok határozták meg a következő évek fő fejlesztési irányait a minőségirányítás, a működés területén, és magát az intézményi stratégiát is.

Az egyes beavatkozásokat, fejlesztéseket, méréseket minden esetben az évente összeállított ütemtervek (Gantt-diagram) tartalmazzák.

Szakértői bírálat kiemelt fejlesztendő területei 2018-ban, és a beavatkozásaink főbb állomásai 2019-től:

Szakértői fejlesztendő területek	Beavatkozások
A pályázat nem követi egyértelműen a KMÉR rendjét	Jelen pályázat a KMÉR fejezeteit pontosan követi
Munkatársak szélesebb körű bevonása - csapatmunka megszervezése	Munkacsoportok szervezése és folyamatos működtetése
Demokratikus vezetési stílus alkalmazása	Feladatok kiosztása az állandó munkacsoportok és a projektcsoportok számára
A vezetőség és a munkatársak szakmai önismeretének fejlesztése	Kompetenciamérések, Tudástérkép
Projektszemlélet helyett a folyamatokra fókuszáló működés - folyamatgazdák kijelölése	Folyamatszabályozási munkacsoport létrehozása
	A könyvtár folyamatleltárának felülvizsgálata, új folyamatok azonosítása, folyamatgazdák kijelölése, a folyamatszabályozási dokumentáció átdolgozása. A folyamatgazdák aktív közreműködése
Finomítás az emberi erőforrás stratégián - motivációs rendszer kiépítése - visszajelzés a munkáról	Emberi erőforrás munkacsoport létrehozása
	Az Emberi erőforrás stratégia felülvizsgálata és átdolgozása. A nyugdíjba vonuló kollégák nyugdíjazási ütemterve 2025-ig
	Kompetenciamérés
	Könyvtáros kompetenciákon alapuló negyedéves teljesítményértékelés 1.0, 2.0
	"Év dolgozója" díjak kidolgozása
A munkatársak mentális gondozása: konfliktuskezelő tréning szervezése	Konfliktuskezelő tréning sorozat
Még jobb, a könyvtár számára kedvezőbb érdekérvényesítés	Folyamatos együttműködés a fenntartóval, a könyvtár szakmai szervezetekkel, intézményekkel.
Megtartani a könyvtár jó pozícióját a rendezvényszervezésben	TOP közösség fejlesztő pályázatok 11 városrészben, nagyrendezvények, könyvtári rendezvények
Együttműködés erősítése az intézményi részlegek és munkatársak között	Munkacsoportok működtetése, nagyrendezvények szervezése, lebonyolítása. Közös szolgáltatásfejlesztési projektek. Rotáció.
Közösségi szemlélet erősítése	Csapatépítő tréningek szervezése.
Marketing - hatékonyabb marketingstratégia	Marketing-kommunikációs munkacsoport létrehozása, hagyományos-, és online marketing stratégia és ütemtervek, marketing workshopok, kommunikációs munkatárs alkalmazása, sajtótájékoztatók.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Kommunikáció javítása - tréningek szervezése	Belső kommunikációs terv átdolgozása és működtetése, Google Workspace alkalmazása, értekezleti rendszer.
TÉR bevezetése a vezetőkre	Vezetői könyvtáros kompetenciák kidolgozása, értékelése.
Más intézményekkel közös érték létrehozása	Győri Könyvszalon, Győr városmonográfia
Rendezvények értékelése – tetszési index	Rendezvényelégedettség mérések kis és nagyrendezvényeken rendszeresen
A munkatársi elégedettségmérések gyakorisága nem biztosítja a trendek vizsgálatának lehetőségét	Rendszeres munkatársi elégedettségmérések
Cél értékek nincsenek meghatározva, így a kapcsolat a stratégiai célok, az alkalmazott módszerek és az eredmények között nem látható	Eredmény-monitoring munkacsoport létrehozása, adatok tudatos és rendszeres gyűjtése, elemzése Teljesítménymutatók, forgási index, mozgóátlag kimutatás alkalmazása
A Cél – Módszer – Eredmény logika korlátozottan érvényesül	Új stratégiai terv kidolgozása 2020-2023

2019.

Stratégiai terv

Megkezdődött az újabb stratégiai ciklusra való felkészülés, a MIT az év végéig összeállította a 2020-2024 között érvényes intézményi Stratégiai terv jelentős részét, végső elfogadására 2020 elején került sor, ahogy az aktualizált MIT ügyszabványt is ekkor fogadtuk el.

Munkacsoportok

A munkatársak szélesebb körben való bevonása érdekében szakmai napot szerveztünk a jó gyakorlatok megismerésére: „*Minőség nagyban - nagyok a minőségben. A FSZEK minőségirányítási jó gyakorlatai*” a FSZEK munkatársai adták át tapasztalataikat a könyvtár dolgozóinak és a meghívott vármegyei városi könyvtárak képviselőinek.

Ezt követően öt munkacsoportot hoztunk létre:

- Folyamatmenedzsment
- Emberi erőforrások
- Marketing és kommunikációs
- Mérési
- Eredmény-monitoring

A munkacsoportok saját ügyszabvány alapján csoportvezető irányításával kezdtek el dolgozni.

2020.

A 2020-as esztendő minden tevékenységét, így a könyvtár minőségirányítási feladatait is jelentősen befolyásolta a járványhelyzet. A munkatervben és az ütemtervben meghatározott teendőknek csak egy részét sikerült megvalósítani, minden olyan betervezett mérés elmaradt, amelyekhez szükség lett volna a látogatókra, illetve a kollégák közös véleményalkotására pl.: Dolgozói elégedettségmérés, Használói elégedettségmérések: Hangtár, Gyermekkönyvtár, Ünnepi Könyvhét.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon: +36-96-516-670

Fax: +36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Ezek a feladatok átkerültek a 2021-es esztendőre, remélve, hogy egy majdani nyitást követően meg tudjuk ezeket szervezni.

A könyvtár MIT tagjai a járványhelyzet ideje alatt is folytatták a munkát, a kapcsolatot egymással email-en, Zoom online konferencia programmal tartották, a közös elbírálású dokumentumokhoz a Google Drive alkalmazást használták. A KI által szervezett minőségirányítási online szemináriumokon vettek részt, melyek tartalma elérhető az O:/ meghajtón létrejött Tudásmegosztás mappában a munkatársak számára.

Elfogadásra került az intézmény 2020-2023-as intézményi stratégiája, melynek összeállítása már 2019-ben megkezdődött. A stratégiai ciklus kiemelt kulcsterületei a szolgáltatásfejlesztés, a fenntarthatóság, az emberi erőforrás menedzsment, a marketing és a minőségbiztosítás lettek. A könyvtár vezetése célkitűzésként fogalmazta meg, hogy ebben a négy évben ezeknek a területeknek szeretne kiemelt figyelmet szentelni, fejlesztési lehetőségeket keresni. Sor került a MIT ügyrend módosítására és elkészült a MIT tagságot igazoló melléklet is, a tagok munkakör leírásaihoz csatolva.

2021.

2021-ben a MIT tagsága megegyezett abban, hogy a pandémia utáni időszakra, mint újrakezdésre kell tekinteni, cél a látogatók, olvasók visszacsábítása a könyvtárba, a könyvtárba járás élményének hangsúlyozása, népszerűsítése. A következő években nem konkrétan készült az intézmény egy-egy innováció megvalósítására, hanem a fentiekben megfogalmazott célok mellett folytatta a minőségirányítási tevékenységét. Az intézmény az MK címet 2023-ig birtokolja, megújítása is ebben az évben esedékes.

A MIT a járványhelyzet miatt 2021 első negyedévében nem tartott jelenléti üléseket, a kapcsolattartás online formában zajlott. A 2021-re tervezett feladatokat az éves ütemterv tartalmazta, a megvalósítási időpontok a korlátozások függvényében változtak. Májustól nyílt lehetőség a személyes értekezésekre, a MIT ülések megtartására.

A 2022-es tevékenységet jelen pályázat ismereti.

Önértékeléstől önértékelésig

Könyvtárunk 2015-ben újraindult minőségirányítási tevékenysége óta öt önértékelést végzett, az elsőt 2015-ben még egy próba önértékelésnek tekinthettük, ami egy helyzetképet adott a még el nem kezdett munkáról. Majd 2017-ben már az MK címre való felkészülés részeként megismételtük, ez már látható javuló eredményeket mutatott (854,7 pont), mindkét mérés a KKÉK kritériumrendszere alapján készült, külső szakértő segítségével. Ezt követően a pályázati változások 2018-ban már a KMÉR rendszere alapján való önértékelést igényelték, így fél év múlva ismét önértékelünk, úgy gondoltuk eredményeink tovább javultak, így a pontszámok is emelkedtek: 869,48 pontot ítéltünk meg magunknak.

Az MK címet elnyertük, de a szakértők rávilágítottak több fejlesztendő területre, az általuk javasolt pontszámok (567,5 pont) eltértek az önmagunknak megítéltektől, ahogy sok más könyvtár, mi is a túlpontozás hibájába estünk.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

Fejlesztendő területeink voltak a 2018-as önértékelésünk alapján: a folyamatszabályozás, azon belül a folyamatgazdák szerepének növelése, szorosabb együttműködés a társintézményekkel, marketingtevékenységünk erősítése, modern arculat kialakítása, jelentős nyitás a fiatalabb korosztály irányába.

2021 őszén előre tervezetten, a MIT tagjai egész napos intézményi önértékelést végeztek a KMÉR kritériumrendszerét követve. A felkészülés az elmúlt évek tapasztalatai alapján sokkal alaposabb és tudatosabb formában történt. Egy részletes tájékoztató MIT ülést követően három hét állt a munkatársak rendelkezésére, hogy felkészüljenek a KMÉR, illetve egy segédanyag segítségével (*Tóth Máté: Könyvtár – Minőség – Menedzsment: Útikalauz a könyvtári minőségmenedzsment első lépéseihez*), hogy előzetes pontozást végezzenek.

A 2021-es mérés eredménye alacsonyabb pontszámot eredményezett, ami egyrészt a felkészültség miatti realisabb pontozásnak, másrészt a pandémia okozta nehézségeknek tulajdonítható, semmi sem úgy működött, ahogy hagyományosan szokott.

A fejlesztendő területek kigyűjtése eredményeként a belső kommunikáció, az értékelési rendszer (mindkettőt megakasztotta a járványhelyzet), a honlapfejlesztés és az adataink tudatosabb megjelenítése kerültek kiemelésre. Beépültek a 2022-es munkatervbe, egy év alatt a 65 kitűzött intézkedési elemből 40-et sikerült megvalósítanunk. A 2023 márciusában megismételt mérés eredményei szerint az energiaválság nehézségei ellenére is fejlődni tudtunk a belső kommunikáció, az adatvizualizáció területén, tudatosabb adatgyűjtést végzünk.

	2018. KMÉR	2018. Szakértői bíráló	2021. KMÉR	2023. KMÉR
1.Vezetés	87,19	60	83,19	83,8
2.Stratégia	87,76	60	80,73	81,33
3.Munkatársak	88,25	67,5	81,32	82,54
4.Együttműködés, partnerek, erőforrások	89,26	72,5	82,78	81,47
5.Folyamatok	95	60	84,98	85,83
6.Ügyfélközpontú eredmények	137,13	62,5/41,25	111,18	114,40
7.Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	79,09	55	72,98	75,96
8.Társadalmi felelősséggel kapcsolatos eredmények	68,8	60	72,09	69,58
9.Kulcsfontosságú eredmények	137,14	70/46,2	121,19	120,7
Összesen	869,48	567,5	790,43	795,63



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Vármegyei minőségirányítási törekvések

A Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszert az intézmény minőségirányítási szempontjai szerint, ahhoz szorosan kapcsolódva működtetjük, végezzük a szolgáltatások szabályozását, minőségalapú szervezését, valamint dokumentálását.

A minőségirányítási rendszer szakszerű bevezetése érdekében új, korszerű és innovatív megoldásokat, fejlesztéseket vezettünk be. Az adminisztrációs feladatok egyszerűsítésére – a honlapunk fejlesztéséhez kapcsolódóan – dokumentumsablonokat hoztunk létre. A dokumentációt, az adatgyűjtéseket – mind papíralapon, mind elektronikusan – egységes rendszerben, különböző űrlapok segítségével tartjuk nyilván. A beérkezett adatok tárolási módja a különböző számítások, összesítések elkészítésén túl a visszakereshetőséget is biztosítja.

Kiemelt fontossággal kezeljük a KSZR könyvtárosok folyamatos képzését és továbbképzését. Évről-évre lehetőséget biztosítunk számukra a könyvtárunk felnőttképzési engedélye alapján szervezett segédkönyvtáros képzésen való részvételre. Az igények ismeretében az alapfokú könyvtárosi ismeretek oktatásának lehetőségét is megvizsgáltuk, melyhez az általunk működtetett KKSZR sajátosságaira épülő tematikát dolgoztunk ki. A vármegye könyvtárosai számára rendszeresen szervezünk szakmai műhelynapokat, melyeken különböző témakörökben segítjük a könyvtári szolgáltatások megvalósulását.

Hangsúlyozottan foglalkozunk vármegyénk városi könyvtárainak minőségirányítási támogatásával, számukra szakmai napokat szervezünk, külső szakértő meghívásával és emellett folyamatos konzultációs segítséget biztosítunk.

2021-es igényfelmérésünk a tervezett szakmai napok kínálatáról szólt, akkor inkább a pandémiás jó gyakorlatok, mint a minőségirányítás témája érdekelte a városi könyvtárakat. A KSZR települések körében csak a válaszadók 7,5%-a szavazott a minőségirányítási témákra. A személyes konzultációk alkalmával kiderült, az alacsony érdeklődés oka, hogy a városi könyvtárak jellemzően kis létszámmal működnek, nem tudják a napi feladatok mellett ezt a területet is biztosítani, a KSZR települések esetében pedig a jelentős fluktuáció.

A jövőben tervezzük, hogy segédanyagokkal, ajánlókkal és online eszközökkel is támogatjuk, hogy a minőségirányítás alapidokumentumainak elkészítésével kis lépésekben, de egyre többen elinduljanak ezen a fejlődési úton.

2022-ben két könyvtár nyerte el vármegyénkben az MK címet, a Széchenyi István Városi Könyvtár Sopron és a Huszár Gál Városi Könyvtár Mosonmagyaróvár, utóbbi felkészülésében konzultációk formájában segítettünk.

Regionális könyvtári feladatok

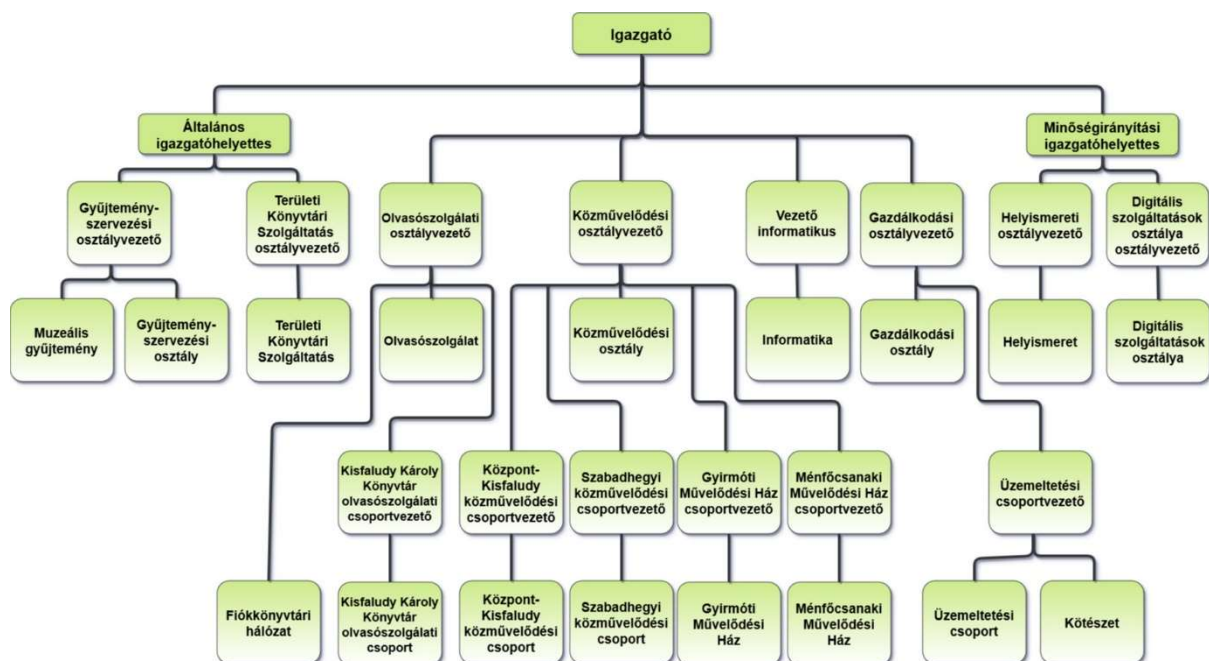
Könyvtárunk 2021-től regionális könyvtári feladatokat is ellát, az EMMI rendelet rendelkezései szerint állami feladatként Fejér, Győr-Moson-Sopron, Komárom-Esztergom, Vas, Veszprém és Zala vármegye egész területére vonatkozóan, mint az RKK tagja.



1. Vezetés

Az intézmény szervezeti egységeit a könyvtárigazgató irányítja és hangolja össze. Az éves nagyrendezvények szervezése közvetlenül az igazgató alá tartozik. Helyetteseivel, az Általános és a Minőségirányítási igazgatóhelyettesel közösen történik a szervezeti egységek közvetlen irányítása. 2022-ig az általános igazgatóhelyettes feladatkörébe tartozott a tudományos tevékenység szervezése, de nyugdíjazást követően utódja jellemzően szervezeti- és projektfeladatokért felel. A minőségirányítási igazgatóhelyettes a Kisfaludy K. Könyvtár működtetésében is illetékes.

Organogram



Az intézmény szervezeti felépítése funkcionális felépítésű szervezet, mátrix-jellegű behatásokkal. Funkcionális: az igazgató alá rendelt szervezeti egységekre (osztályokra) épül, mátrix-jellegű annyiban, hogy a Gazdálkodási osztály, valamint a Digitális Szolgáltatások osztálya valamennyi más osztállyal horizontális szakmai kapcsolatot is ápol, csakhogy, mint a vezető informatikus és munkatársai.

A könyvtár organogramja 2018-hoz képest kissé változott, szervezeti átcsoportosítás, feladatbővülés, illetve új szervezeti egységek becsatlakozása következtében. A hatékonyabb munkaszervezés érdekében újragondolásra került a fiókkönyvtári hálózat helyzete. Korábban a Területi Könyvtári Szolgáltatás osztályához tartoztak, majd több közös ötletelést és egyeztetést követően az olvasószolgálati osztályvezető irányítása alá kerültek, ezáltal egyszerűsítve például a felmerülő helyettesítési problémákat is. A Közművelődési osztály létszáma és a feladatok tekintetében is bővült az elmúlt években, ez tette szükségessé, hogy az osztályvezető mellé létrehozzunk két közművelődési csoportot, saját csoportvezetővel. 2022 januárjától pedig két művelődési ház olvadt könyvtárunk szervezetébe, a Gyirmóti-, és a Ménfőcsanakai Művelődési



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Ház, melyek ettől kezdve saját csoportvezetővel, de a közművelődési osztályvezető alá tartoznak.

1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Intézményünk 2016-os, MIT tagok által közösen megfogalmazott küldetésnyilatkozata 2020-ban kiegészült a városrészek közösségi életének fejlesztésével, ami egy TOP közösségfejlesztő pályázat révén ettől kezdve feladatunk és küldetésünk részét képezi.

Küldetésnyilatkozatunkat a következőképpen fogalmaztuk meg:

„A győri Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér általános gyűjtőkörű, nyilvános közkönyvtár, tevékenységével a vármegye polgárainak információs és művelődési igényeit szolgálja. Hozzáférhetővé teszi az általa felhalmozott és a számára elérhető dokumentumokat és információkat. Programkínálatával a szabadidő hasznos eltöltésének és a közösségi életnek meghatározó helyszíne. Szolgáltatásai mindenki számára hozzáférhetőek, nyitottak. Küldetésének megvalósítása érdekében támogatja:

- *Az állampolgári jogok gyakorlásához szükséges információk megszerzését, ezzel a demokrácia és esélyegyenlőség növelését.*
- *A gazdaság, a társadalom, a tudomány és a kultúra területén való informálódást.*
- *Az oktatást és az élethosszig tartó tanulást (önművelést, továbbképzést, átképzést).*
- *A gyermekek és fiatalok olvasóvá nevelését, az olvasás megszerettetését a pedagógusokkal és a családokkal összefogva.*
- *Győr-Moson-Sopron vármegye kulturális, történelmi, néprajzi hagyományainak, gazdasági és társadalmi folyamatainak kutatását és bemutatását.*
- *A hátrányos helyzetűek és fogyatékkal élők könyvtárhasználatát.*
- *A szabadidő hasznos és kulturált eltöltését, kisközösségek működését, a városrészek és a város egészének közösségi életét inspiráló szakmai tevékenységének megvalósítását.”*

Jövőképünkhöz már a második stratégiai ciklus óta változatlanul tartjuk magunkat. A korábban megfogalmazott értékrendünket 2020-ban a világ változásait és *A könyvtárosság etikai kódexét* figyelembe véve bővítettük, melyek meghatározzák működésünket.

Fontosnak érezzük, hogy küldetésünk és jövőképünk munkatársaink, használóink, fenntartónk és partnereink számára is elérhető, ismert legyen. Honlapunk *Rólunk* menüpontja alatt a Minőségirányítási dokumentumok csempéjének nyitóképe. A könyvtár Marketing-kommunikációs munkacsoportja elkészítette grafikus formában a küldetésünket és értékeinket megjelenítő plakátot, amit épületeinkben közönségforgalmi ponton, mint minőségfal megjelenítettünk:



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu



Honlapunkon a *Rólunk* menüpont alatt elérhetők az intézmény kiemelt fontosságú, nyilvános dokumentumai, az Alapdokumentumok csempe alatt található többek között a Szervezeti és Működési Szabályzat, az Alapító okirat.

A *Minőségirányítási dokumentumok* csempe pedig tartalmazza az összes aktuális és nyilvános minőségirányítással kapcsolatos dokumentumot, stratégiai terveket, ide kerülnek feltöltésre az intézményi beszámolók és munkatervek, az elégedettségmérési összefoglalók és a médiaszereplések listái. Ugyanitt látható a könyvtár minőségirányítással kapcsolatos belső dokumentumainak listája, melyek a munkatársak számára egy belső meghajtón (O:/minosegiranyitasi dokumentumok) hozzáférhetők, illetve gyakran más könyvtár kérésére jó gyakorlataink bemutatásaként elérhetővé tesszük számukra.

A *Rólunk* menüpont alatt található még többek között a szabályzataink, aktuális díjtételeink, pályázataink, projektjeink beszámolóit, és dolgozóink elérhetőségei is.

Könyvtárunk jogszabályoknak, szabályzatoknak való megfelelő működését, a hatékonyságot, az eredményességet és a gazdaságosságot a fenntartó által megbízott belső ellenőrök felügyelik. Az átláthatósági vizsgálatokra két évente kerül sor, az általuk javasolt változtatások beépülnek szabályzatainkba.

1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

A könyvtár működtetése a felső vezetők mellett a gazdálkodási osztályvezető, a szakmai osztályvezetők és csoportvezetők közös irányításával, együttműködésével valósul meg.

Egyes meghatározott ügyek (pályázatok, fejlesztések) vitelére az igazgató projektfelelőst nevezhet ki, aki(k) a hagyományos és állandó feladatokról eltérő projekt időtartama alatt felelősséggel összefogja az érintett munkatársakból és külső szakemberekből álló projektcsoporthat. Erre példaként említhetjük többek között a Központi könyvtári olvasószolgálat felújításának koordinálását 2021-ben az olvasószolgálati osztályvezető



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

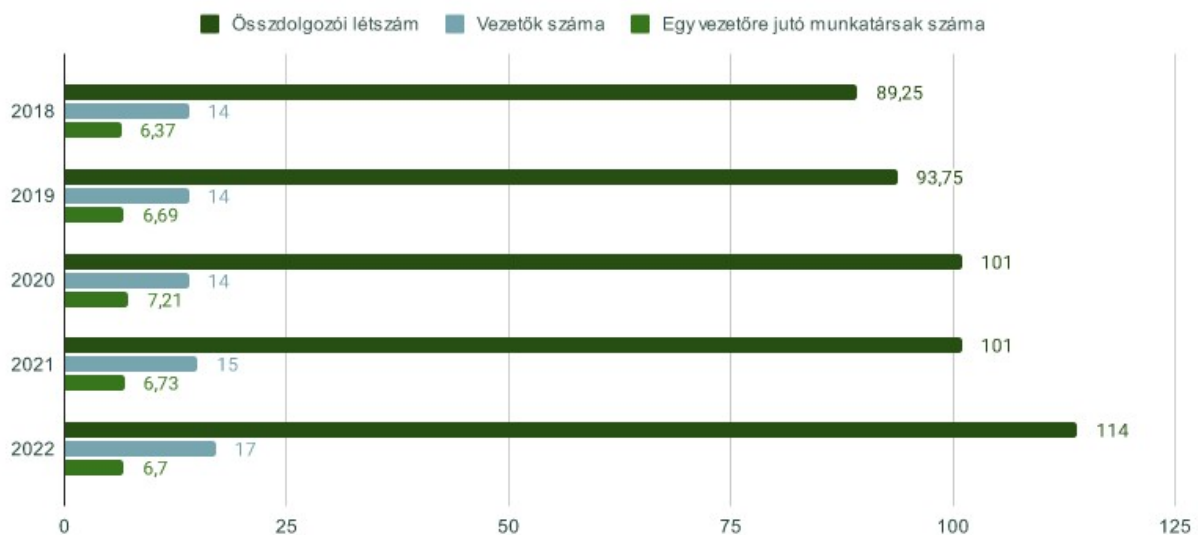
9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

vezetésével vagy ugyanazon épületben és vezetővel a gyermekkönyvtár modernizációját 2023-ban, de ide sorolható a sikeres NKA pályázatnak köszönhető Petőfi fesztivál és konferencia megszervezése, illetve lebonyolítása a kulturális szervező vezetésével.

Az intézmény szervezeti egységeiben, organogramjában történt változásokat már bemutattuk az 1. kritériumnál. 2018 óta a bővülő új feladatok (TOP pályázatok, művelődési házak hozzánk csatolása, regionális feladatok) létszámváltozást eredményeztek a könyvtárban, amit a szervezeti struktúra változása folyamatosan követett. A jelentős munkatársi létszám, a városon belüli széttagoltság és a szerteágazó feladatok megkövetelik az alaposan kidolgozott struktúrát, a pontosan meghatározott jog-, és feladatköröket, mert az intézmény hatékony működtetése csak így megvalósítható.

Jelenleg egy vezetőre átlagosan 6,7 fő jut, a vezetők aránya az összlétszámhoz képest: 14,9 % Az érvényes organogram bekerül az SZMSZ-be, de elérhető a honlapon önálló dokumentumként is.



Ebben a jelentős nagyságú és szerkezetű szervezetben különösen fontos a hatékony belső kommunikáció, ezen belül az értekezletek rendje, amit a Belső kommunikációs terv mellett az SZMSZ is szabályoz.

Az intézményben „évente legalább két alkalommal összkönyvtári értekezlet zajlik, amelyen valamennyi dolgozó részt vesz. Lehetőség szerint ilyenkor kell megszervezni a jogszabály által előírt kötelező oktatásokat is (tűz és balesetvédelmi oktatás). Az értekezletről emlékeztető készül, amelyet 10 napon belül elektronikus úton ki kell hirdetni az alkalmazottak körében.

Az igazgató évente legalább 12 alkalommal igazgatói értekezlet hív össze, amelynek állandó résztvevői: valamennyi vezető beosztású munkatárs, a szakszervezet és az Üzemi Tanács képviselői, valamint a munkavédelmi képviselő, továbbá az igazgató által az aktuális napirendi pontok tekintetében érintett munkatársak. Az értekezletről emlékeztető készül, amelyet három napon belül elektronikusan meg kell küldeni az ezen rendelkezés szerinti résztvevőknek. Az osztályok szükség szerint osztály értekezletet tartanak, de legalább évente 12 alkalommal, igazgatói értekezletet követő egy héten belül. Az értekezletek megtartásáról éves beszámolójukban adnak számot.”

Az igazgatói vagy vezetői értekezleteken az igazgató ismerteti az aktuális információkat, feladatokat, majd minden vezető egy körkérdés formájában elmondhatja az osztályán történeteket, dolgozói javaslatokat, kérdéseket. Ezt követően van lehetőség megbeszélni az osztályokon átívelő projektek részleteit, az éves nagyrendezvények koordinálását.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

ÉRTEKEZLET	GYAKORISÁG	RÉSZTVEVŐK	JELLENLÉTI ÍV	EMLÉKEZTETŐ KIKÜLDÉSE
Vezetői értekezletek	hetente, kéthetente	felsővezetők, középvezetők, operatív vezetők, Üzemi tanács, szakszervezet	*	vezetok@gyorikonvytar.hu
Osztályértekezlet	minden vezetői értekezlet után	osztályvezető, csoportvezető, az osztály tagjai		személyes feljegyzések
Összmunkatársi értekezletek	évente 2-3 alkalommal	minden dolgozó	*	mindenki@gyorikonvytar.hu
Minőségirányítási tanács ülései	havonta, pályázati és önértékelési időszakban gyakrabban	Minőségirányítási Tanács tagjai	*	onertekeles@gyorikonvytar.hu
Minőségirányítási munkacsoportok megbeszélései	havonta, eseti munkacs. alkalmanként	munkacsoportok tagjai	*	onertekeles@gyorikonvytar.hu
Heti információcsere a KKK vezetőivel	hetente	a KKK üzemeltetéséért felelős igazgatóhelyettes, a KKK osztályvezetői, csoportvezetője és az egységek felelősei		személyes feljegyzések
Projektmegbeszélések	projektek ideje alatt többször	a projektek felelősei		személyes feljegyzések

A munkatársak nehezményezték a korábban jól működő értekezleti rend megváltozását, amit a pandémia okozott, az elektronikus formában megküldött információkat sajnos nem minden munkatárs követte. Ezért a 2021-ben készült önértékelés fejlesztendő területei közé került az „Intézményi változások rendszeres kommunikálásának visszavezetése a korábbi értekezleti rendszer szerint a pandémia teremtette nehézségek után.” megállapítás.

2022-ben már sikerült visszatérni az évek alatt kialakult rendhez, 2023-tól a vezetői értekezletek mellett felsővezetői megbeszélések heti rendszerességgel is zajlanak.

A belső kommunikáció fejlesztése a MIT 2015-ös megalakulása óta folyamatos, kiemelt feladat az intézményben, szinte minden korábbi mérésünk (dolgozói elégedettség, önértékelés) eredményei azt mutatták, hogy ezen a területen még sokat kell dolgoznunk. 2018 óta több új elektronikus programot, csatornát kipróbáltunk, majd 2020-ban a teljes intézmény áttért a Google Workspace levelező rendszerre, ami már lehetővé tette, hogy a dokumentum megosztások, közös munka, űrlap kitöltés egyazon intézményesített rendszeren működjön. Emellett természetesen vannak közös meghajtók (K/, O/), amin dokumentumokat tárolunk.

Az intézmény nagysága és tagoltsága miatt tudjuk, hogy ez a terület folyamatos monitorozást és fejlesztést igényel, amit a Belső kommunikációs tervben rögzítünk.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Könyvtárunk belső kommunikációs rendszerét az alábbi táblázat mutatja:

Szint	Írány	Fajta	Módszer/eszköz	Tartalom
Vezetők	Kétirányú	Szóbeli	Személyes megbeszélés	Egyeztetés, tervezés problémamegoldás
Vezetők	Kétirányú	Szóbeli/Írásbeli	Telefonos, Google Meet online megbeszélés	Sürgős aktuális ügyek
Vezetők	Kétirányú	Írásbeli	E-mail	Kevésbé sürgős aktuális ügyek, tájékoztató-tájékoztató 2 személy között
Vezetők	Kétirányú	Írásbeli	Felhő (Google Drive)	Közös munka különböző telephelyen, informálódás
Vezetők	Kétirányú	Szóbeli	Vezetői értekezlet	Aktuális problémák, feladatok, tervek, döntéshozatal
Vezetők	Kétirányú	Írásbeli	Levelező lista (vezetok@gyorikonnyvtar.hu)	Tájékoztató, felhívás, egyeztetés
Vezetők - munkatársak	Egyirányú	Szóbeli/Írásbeli	Utasítás	Konkrét feladat
Vezetők - munkatársak	Egyirányú	Írásbeli	Teljesítményértékelés	Dolgozói ajánlás alapján éves értékelés
Vezetők - munkatársak	Kétirányú	Írásbeli	Levelező lista (mindenki@gyorikonnyvtar.hu)	Tájékoztató, felhívás, figyelmeztetés
Vezetők - munkatársak	Kétirányú	Szóbeli	Összmunkatársi értekezlet	Tájékoztató, értékelés, motiválás
Vezetők - munkatársak	Kétirányú	Szóbeli	Telefonos megbeszélés	Sürgős aktuális feladatok két személy között
Vezetők - munkatársak	Kétirányú	Szóbeli	Személyes megbeszélés	Aktuális feladatok
Vezetők - munkatársak	Kétirányú	Írásbeli	E-mail	Kevésbé sürgős aktuális ügyek, tájékoztató, tájékoztató, nem egy telephelyen dolgozó két személy között
Vezetők - munkatársak	Kétirányú	Szóbeli	Osztályértekezlet	Tájékoztató, egyeztetés, tervezés, aktuális feladatok, beszámoló
Vezetők - munkatársak	Kétirányú	Írásbeli	Google-naptár	Rendezvények nyilvántartása, teremfoglalás, távollét nyilvántartás, tájékoztató, tájékoztató
Projekt munkatársai	Kétirányú	Írásbeli	Levelező lista (pl. onertekeles@gyorikonnyvtar.hu)	Közös munka
Projekt munkatársai	Kétirányú	Szóbeli	Projekt értekezlet	Egyeztetés, tervezés, aktuális feladatok, beszámoló, döntés
Projekt munkatársai	Kétirányú	Írásbeli	Felhő (Google Drive)	Közös munka különböző telephelyeken
Projekt munkatársai	Kétirányú	Írásbeli	Messenger	Sürgős aktuális ügyek különböző telephelyeken dolgozók között
Projekt munkatársai	Kétirányú	Írásbeli	Easy project	Csapatmunkához
Munkatársak	Kétirányú	Informatikai	TeamWiever	Főleg számítógépes problémák távoli megoldására
Munkatársak	Kétirányú	Informatikai	Webkom	Közös munka



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Munkatársak	Kétirányú	Szóbeli	Személyes megbeszélés	Közös munka
Munkatársak	Kétirányú	Szóbeli	Telefonos megbeszélés	Közös munka, konzultáció két, nem egy telephelyen dolgozó személy között
Munkatársak	Kétirányú	Írásbeli	E-mail	Kevésbé sürgős aktuális ügyek, tájékozódás, tájékoztatás, nem egy telephelyen dolgozó két személy között
Munkatársak	Kétirányú	Írásbeli	Felhő (Google Drive)	Közös munka

A pandémia a munkatársi érintkezést is nehezítette, nem volt lehetőség közös találkozásokra akár értekezleti, akár csapatépítő vagy kirándulás formájában. 2021-ben elindítottunk egy „Működünk jobban!” online kérdőívet a munkatársak között, amelyen többek között az intézményi információáramlásra is rákérdeztünk, a nyitott kérdésekre a válaszadók többsége a munkatársak hozzáállásának megváltozását is javasolta pl.:

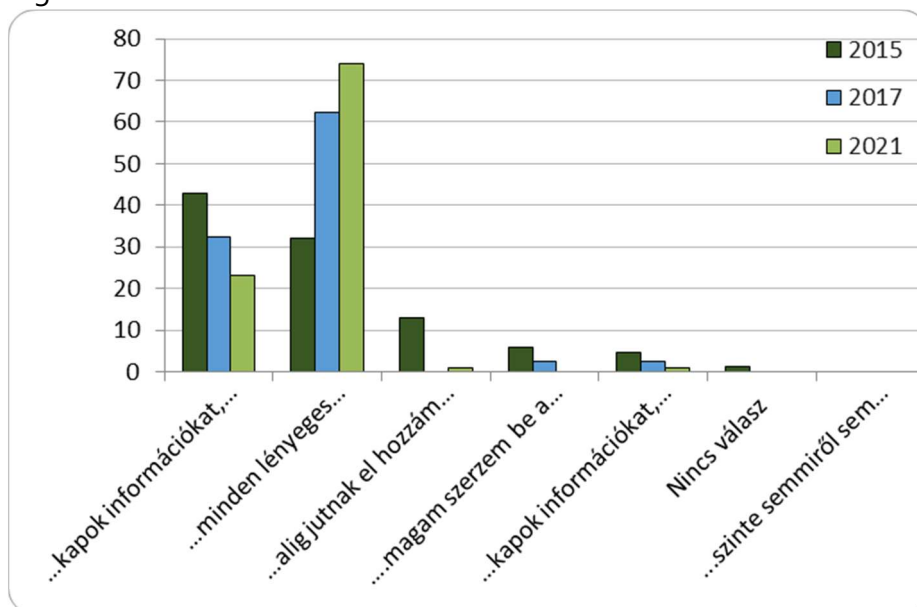
„Az utóbbi években sok javulás történt e téren. Ilyen nagy, szerteágazó intézményben email-ek, telefonok szükségesek, mert nincs mindig alkalmam a személyes információátadásra.

Szerintem ez teljesen rendben van.

Megkapjuk az információkat a "mindenki@"-on és vezetői értekezletek után, talán lehetne gyakrabban összmunkatársit tartani, (amikor már lehetséges).

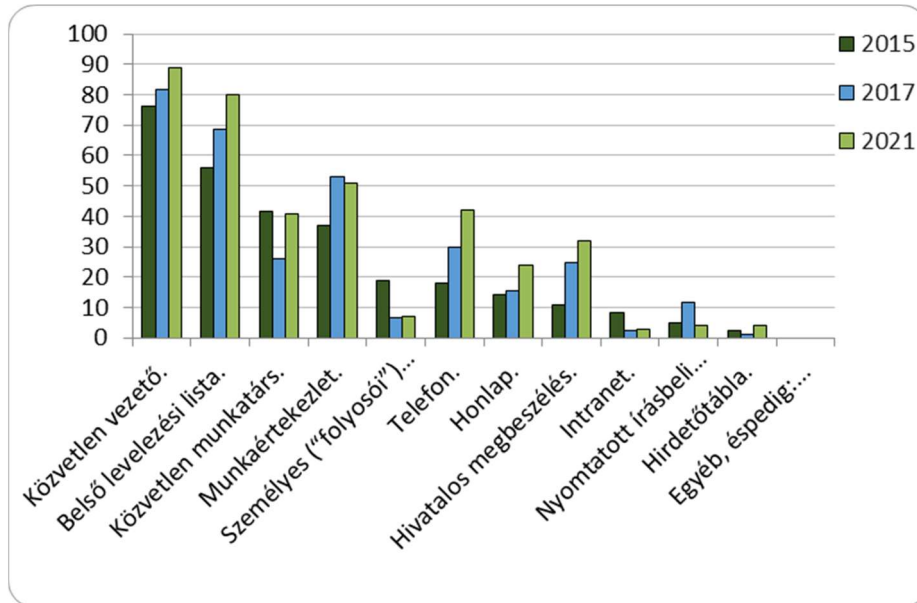
A „mindenki” levelező lista rendeltetésszerű használatával. Persze kollégáknak is kooperatívabbnak kellene lenniük, hogy elolvassák az ott szereplő tartalmakat.”

Az ugyancsak 2021-es dolgozói elégedettségmérés szerint a munkatársaknak a 74%-a érzi úgy, hogy minden lényeges információt megkap a munkavégzésével kapcsolatban (növekedést mutat), addig 23%-uk kap ugyan információkat, de nem teljes körűeket. Elenyésző azok száma, (1-1%) akik szerint alig jutnak el hozzá a lényeges információk, vagy azok nem mindig felelnek meg a valóságnak.

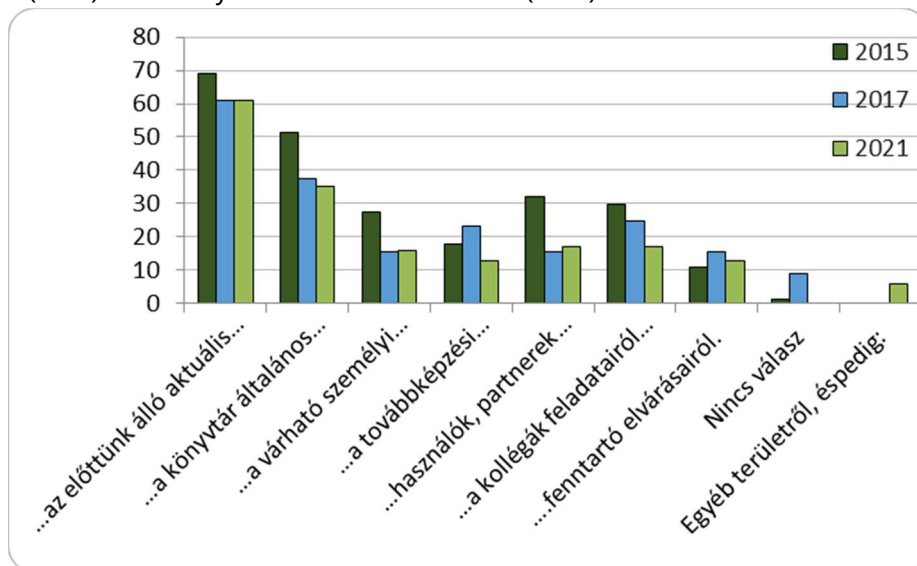




A munkavégzéssel kapcsolatos legmegbízhatóbb információkról a megkérdezettek 89%-a közvetlen vezetőjétől tájékozódik, 80% a belső levelezési listát is figyeli, A közvetlen munkatársak mellett azonban a munkaértekezletek is fontos információforrások (51%).



A felmérés alapján a dolgozók továbbra is többet szeretnének tudni az előttük álló aktuális feladatokról (61%) és a könyvtár általános terveiről (35%).



A csapatépítő tréningek a pandémia alatt teljesen elmaradtak a kötelező távolságtartás miatt. Felelevenítésüket a munkatársak igénylik, és szükséges is, mert több osztályon megújult vagy bővült a dolgozói összetétel. Közös kirándulások, éves eredményeink megünneplésével és osztályszintű programokkal szeretnénk ismét visszavezetni ezt a korábban jól működő hagyományt.



A munkatársak számára (kevés kivétellel) minden évben felér egy több napos csapatépítő tréninggel a Győri Könyvszalon lebonyolítása. A több helyszínen zajló könyvfesztivál során a teljesen eltérő területeken dolgozó munkatársak dolgoznak együtt egy komplex forgatókönyv alapján többeszes közönséget mozgatva 3-4 napon át. A kollégák izgatottan várják évről évre, hogy kivel hova kerülnek beosztásba, alkalmat adva a kultúra terjesztése mellett egymás megismerésére is.

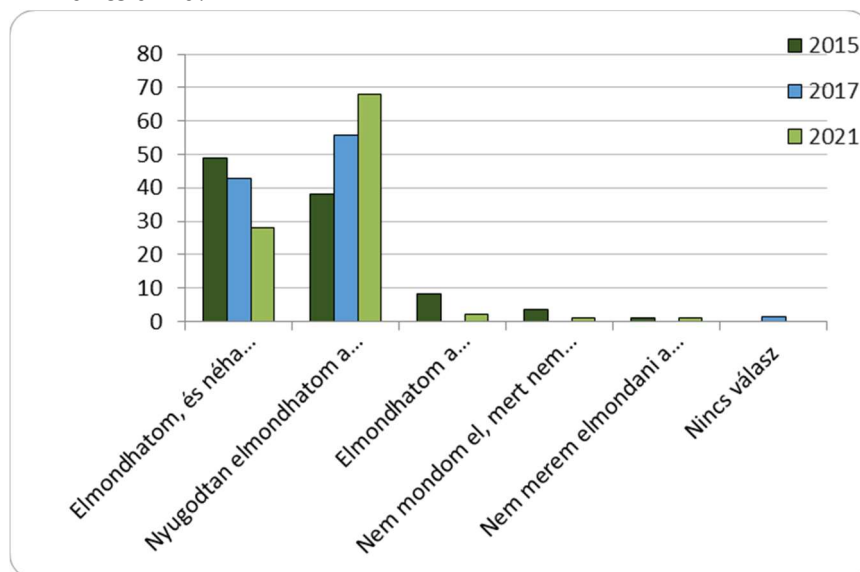
1.3 A vezetői támogatás és példamutatás

Az igazgató személyes példamutatással ösztönzi a munkatársakat a könyvtár céljainak megvalósításában: regionális könyvtári vezető, az országos könyvtárpolitika alakítója. Sikeres a helyi érdekérvényesítésben, lobbitevékenységet folytat a könyvtár ügyeinek érdekében, kiváló fenntartói kapcsolatokat ápol, kiváló könyvtárszakmai kapcsolatokkal rendelkezik, könyvfesztivál szervező, kiadói tevékenységet folytat, tudományos munkában vesz részt (Győr monográfia), olvasásnépszerűsítő innovatív pályázatok és programok (Magyar Próza napja), modernizációs törekvések megvalósítója épületeinkben, szépíró.

Az igazgatóhelyettesi utódlás mellett a könyvtár középvezetői körében is történt változás 2018 óta. Három osztály esetében került sor új vezető kiválasztására. Ennek okai nyugdíjazás, vagy személyes kérés voltak. A csoportvezetők száma nőtt az új intézmények becsatlakozásával. A vezetők kiválasztásában az igazgató kikéri az igazgatóhelyettesek és a többi vezető véleményét. Új vezetőként kiemelten fontos a szakértelem és a korábbi példamutató munkavégzés az intézményen belül.

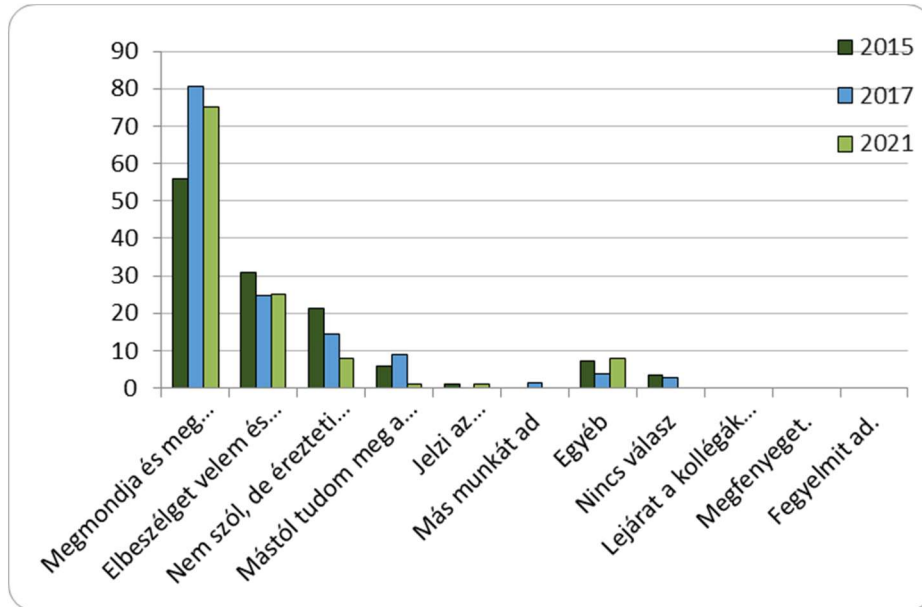
A 2021-es dolgozói elégedettségmérésben rákérdeztünk a közvetlen vezetők és a munkatársak viszonyára több kérdés formájában is:

Folyamatos csökkenést mutat azok száma, akik úgy gondolják, hogy véleményüket a vezetőség csak néha veszi figyelembe (28%), nőtt viszont azok száma (68%) akik szerint figyelembe veszik. 1-1%-a a dolgozóknak nem meri elmondani, vagy azért nem mondja el véleményét, mert úgy érzi, hogy nem kíváncsiak rá.



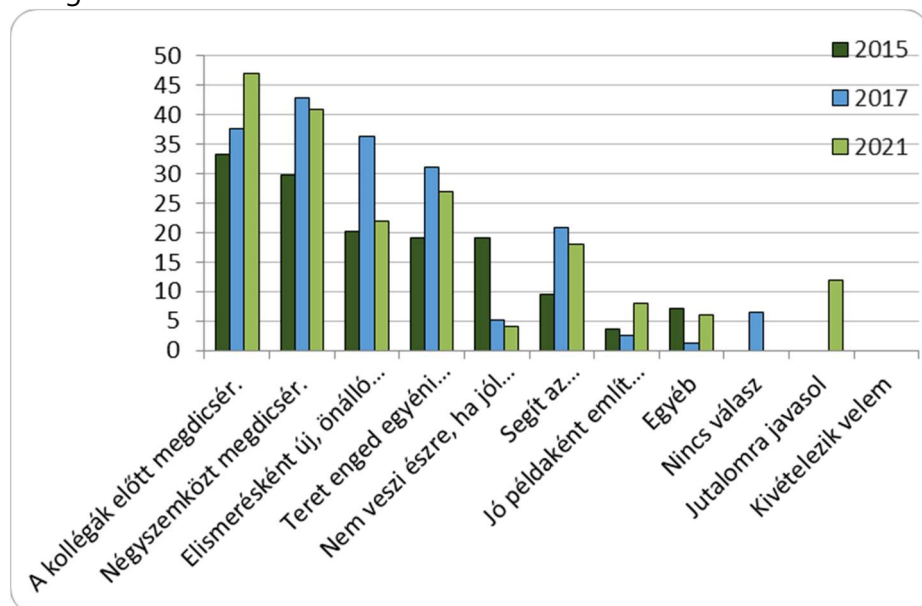


A dolgozók többsége (75%) még mindig úgy tapasztalja, hogy a közvetlen vezetője megmondja, ha nem elégedett a munkájával és meg is indokolja azt, 8% érzi úgy, hogy nem szólnak neki, de éreztetik vele, ha gond van a munkájával és 1% mástól tudja meg főnöke véleményét.



A lejáratás, fenyegetés és fegyelmi továbbra sem jellemző az intézményben, ezt egy dolgozó sem választotta.

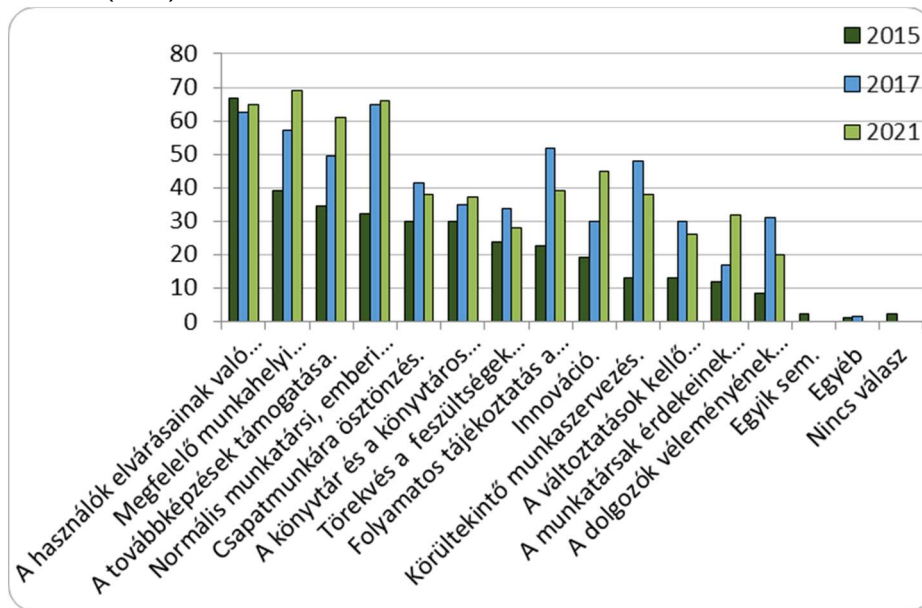
A többség (47%) továbbra is a nyilvánosság előtti dicséretet tapasztalja munkája elismeréséül. Csökkenő tendenciát mutat a korábbi évekhez képest azok száma, akik szerint a vezetőség nem veszi észre a jól elvégzett munkát, és nőtt azok száma, akik szerint a vezetőség a jó munkát az előrehaladás segítségével ösztönzi.





A dolgozók szerint a könyvtár vezetői számára fontos a megfelelő munkahelyi körülmények biztosítása (69%), a normális munkatársi, emberi kapcsolatok kiépítése és fenntartása (66%) és a használók elvárásainak való megfelelés (65%). Az 2015-ös felméréshez viszonyítva duplájára nőtt azok száma, akik úgy érzik, hogy támogatja az intézmény a továbbképzéseket és az innovációt. A dolgozói vélemények figyelembevételének megvalósulását mindössze 20% érzi, ami csökkenést mutat a 2017-es felméréshez képest. A feszültségek oldására való törekvés és a folyamatos tájékoztatás a közös dolgokról csak 28-39% szerint valósul meg.

Kevésnek tartják a változtatások kommunikálását (26%) és a dolgozók véleményének figyelembevételét (20%).



Könyvtárunkban a vezetés a 2018 után is folytatódó szakmai, infrastrukturális és programkínálati fejlesztései miatt rendszeres innovatív gondolkodásra ösztönzi a munkatársakat. Ezekre jó példa egy-egy szolgáltató hely felújítása (Kisfaludy Könyvtár több emelet, Központi Könyvtár olvasószolgálat) vagy egy rendezvénysorozat (TOP programok, helytörténeti előadás-sorozatok stb.) megtervezése kapcsán is. Egyik leginnovatívabb csapatmunka a Marketing-kommunikációs munkacsoportban zajlik, ahol a munkatársak a külső kommunikáció eszközeinek folyamatos fejlesztésével foglalkoznak, amit a vezetés is örömmel támogat.

A 2021-ben elindított „Működünk jobban!” című kérdőív célja, a munkatársak javaslatainak megismerése volt egy digitális ötletbox létrehozása révén. A könyvtár működésén túl például szolgáltatási innovációkra, fiatal látogatók bevonására is kerestünk ötleteket. A fiatalabb előadók meghívása, az iskolákkal, diákokkal való kapcsolat szorosabbá fűzése már ezen ötletek folyamánya.

A munkatársak már a 2017-es önértékelés és a dolgozói elégedettségmérés során jelezték, hogy szeretnének több visszajelzést kapni a munkájukról. Ennek eredményeképp kidolgozásra került a negyedéves értékelésen alapuló minőségi munkavégzésért járó bérpótlék. Az értékelés alapját a könyvtáros kompetenciák mérése adta. A 2017-ben bevezetett változat (1.0) 2018-ban átdolgozásra került dolgozói javaslatok alapján (2.0), majd a járványhelyzet miatti home



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

office alatt felfüggesztésre került. Időközben az anyagi lehetőségek is változtak, ami ismét újratervezést igényelt a MIT-től és a vezetőktől, majd 2022-ben az Emberi-erőforrás munkacsoport kidolgozta az „Év dolgozója” értékelési rendszert, melynek bemutatása a 3.1 kritérium alatt szerepel.

1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

Szoros, jól működő, közös tiszteleten alapuló együttműködés jellemzi az intézmény vezetését a fenntartóval, minisztériummal, szakmai szervezetekkel, regionális könyvtárakkal, önkormányzati bizottságokkal, társintézményekkel. A vezetői együttműködések, találkozók - a hivatalos rögzítésen túl - a könyvtár közösségi oldalán is kommunikálásra kerülnek.

A könyvtár vezetője aktív szereplője és alakítója az országos könyvtárpolitikának, ismeri, és a vezetőkkel ismerteti is az aktuális trendeket, változásokat, gondoskodik a beépülésükről, megvalósulásukról a könyvtár mindennapi működésébe. Az igazgató kiváló szakmai kapcsolatainak is köszönhetően közös szakmai napokat, konferenciákat tudunk rendezni a kollégák és a vármegyei könyvtárosok, érdeklődők számára, ahol a szakma jeles képviselői, könyvtári vezetők, irodalmi kiválóságok a vendégeink. Ilyen alkalmak például a Győri Könyvszalon konferenciái, a Magyar próza napja az Írószövetség és a Magyar Naplóval közösen vagy az éves KSZR szakmai napok.

A vármegyei könyvtárigazgatók értekezleteit az igazgató hívja össze minden évben, a pandémia idején ez online és elektronikus formában működött, ugyancsak az igazgató koordinálja a RKK Nyugat-Dunántúli régiójának együttműködését is.

Nagyrendezvények és egyes projektek esetén az igazgatói elindításon túl külön kapcsolattartó, projektfelelős felel a sikeres megvalósításért, kapcsolattartásért, a haladásról és az eredményekről pedig folyamatosan tájékoztatja a vezetőket, munkatársakat. Az igazgató ezekbe csak szükség esetén kapcsolódik be. Erre egy jó példa a hat kötetes Győr városmonográfia szerkesztése, kiadásának felügyelete és kapcsolattartás számtalan szerzővel, mindez az akkori általános igazgatóhelyettes feladata volt.

Győr város önkormányzata kiemelt jelentőséget tulajdonít a kultúra támogatásának, az intézményvezetőkkel együtt és külön is folyamatos a kapcsolattartás, a polgármester rendszeres beharangozója a könyvtár kiemelt programjainak és fejlesztéseinek sajtótájékoztatók formájában és a közösségi felületeken.

Kiváló együttműködés jellemzi a könyvtár és a városi társintézmények kapcsolatát. Számtalan városi rendezvény az intézmények együttes közreműködésével valósul meg, melyek csakis a rendszeres egyeztetések, a kölcsönös tisztelet és megbecsülés mellett valósulhatnak meg, az intézményvezetők személyes, jó kapcsolatának is köszönhetően. Néhány, évről-évre megvalósuló példa az eredményes együttműködésekre: a Pinnyédi Hídpiknik az Újvárosi Művelődési Házsal, Győri Könyvszalon a Győri Nemzeti Színházzal, az Ünnepi Könyvhét a Karzat Színházzal, az Arrabona Évszázadi helytörténeti vetélkedő a Molnár Vid Művelődési Központtal, rendszeresen helyt adunk a Városi Levéltár programjainak, de vannak közös projektjeink a Rómer Flóris Történeti és Művészeti Múzeummal és a Generációk Házával is.

A jó kapcsolatok folyamánként gyakran van lehetősége a könyvtár dolgozóinak, hogy ingyenes, szervezett múzeumlátogatáson vegyenek részt egy-egy jelentős kiállítás alkalmával,



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

vagy intézményi kedvezményes jegyeket vásároljanak színházi előadásokra vagy koncertekre. Könyvtárunk pedig lehetőséget biztosít külön hirdetőtáblán, közösségi oldalainkon az intézmények plakátjainak, soron kívül végzünk kutatásokat, anyaggyűjtést kiadványaikhoz, programjaikhoz és ingyenesen bocsátjuk rendelkezésre tereinket rendezvényeikhez.

Kiemelt célja a könyvtár vezetésének még szorosabbra fűzni a jövőben a kapcsolatokat a helyi oktatási intézményekkel, együttműködési megállapodás keretében is, ennek kidolgozását tervezzük.

A helyi média képviselői (Kisalföld napilap, Győr+Média) fontos partnerei a könyvtárnak, a jelentős eseményeinkről, fejlesztéseinkről rendszeresen interjút készítenek az igazgatóval. A Győr+ Médiaival éves hirdetési szerződés segíti a könyvtár folyamatos híradását a városban.

További partnerkapcsolataink a 4. kritériumnál kerülnek bemutatásra.

Fejlesztendő területek:

- A szervezeti kultúra további folyamatos erősítése, fejlesztése a munkatársak körében.
- A feladatkörök, hatáskörök tervezettebb monitorozása.
- A belső kommunikáció további fejlesztése.

2. Stratégia

Intézményünk második stratégiai ciklusát tölti, a jelenleg érvényes stratégiai terv 2020-2023-as időszakra határozza meg a könyvtár célkitűzéseit, fejlesztési terveit.

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

Stratégiánk összeállítását könyvtárunk érdekelt felei, felhasználói által támasztott igények határozták meg. Az érdekelt felek azonosítása már az előző stratégiai ciklusban megtörtént, nyilvántartásuk és frissítésük folyamatos az intézményi partnerlistában, ami a titkárságon elérhető, illetve a kapcsolattartóknál tematikusan is.





Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

A beiratkozott felhasználókat a HunTéka integrált rendszerben tartjuk nyilván.

A velünk kapcsolatban lévő érdekelt feleink véleményét, igényeit folyamatosan követjük. Az elégedettségmérések tervezettek, évente több területen (célcsoporti és szolgáltató hely szerinti) is zajlanak mérések, az ezek alapján készült összefoglalók a honlapunkon elérhetők 2015-ig visszamenőleg. A mérések szervezése, lebonyolítása és kiértékelése 2018-tól a Mérési munkacsoport feladata.

A mérési eredmények beépülnek a következő évi munkatervbe, megvalósításuk a lehetőségekhez mérten történik.

A használóinknak lehetőséget biztosítunk, hogy a mérési időszakokon kívül is több csatornán bárholnan és bármikor eljuttassák gondolataikat, kéréseiket hozzánk, ennek külön *Javaslatok* menüpontot hoztunk létre honlapunkon.

Rendszeres és szoros a kapcsolattartás a KSZR települések könyvtáraival, a hagyományos csatornák mellett külön honlap és számukra kifejlesztett rendelési- és igénybejelentő űrlapok segítik a hatékony együttműködést. Emellett igény- és elégedettségi méréseket is végez a TKSZ osztálya, eredményeik ugyancsak elérhetők a honlapunkon.

A fenntartói elvárásokról az igazgató az önkormányzat Kulturális osztályától, illetve a polgármestertől értesül, melyekről tájékoztatja a vezető munkatársakat. A városi intézményvezetőktől pedig a személyes kapcsolatok révén, illetve a közös önkormányzati megbeszéléseken nyílik mód a könyvtárat érintő igényeket, elvárásokat megismerni.

Két-három évente dolgozói elégedettségmérést végzünk munkatársaink körében, egy ilyen jelentős létszámú és a város egymástól távoli pontjain szolgálatot teljesítő szervezet munkatársainak elégedettsége, elvárásainak megismerése kiemelt fontosságú a vezetés részéről. A pandémia idejére esett, hogy a nyugdíjazások és a feladatbővülések miatt nagyobb mértékben változott a dolgozói összetétel, így 2021-ben került sor a felmérésre, megismerve az új kollégák véleményét is. A következő mérést 2024-re tervezzük, amelyből látni szeretnénk, hogy hogyan sikerült a beilleszkedés.

Vármegyei hatókörű városi könyvtárként figyelemmel követjük a többi vármegyei jogú város könyvtári munkáját, eredményeit, meghatározott szempontok szerint kiválasztva belőlük néhányat. Figyeljük honlapjukat, kommunikációjukat, statisztikai eredményeiket, amikor lehetőség nyílik rá, személyes tapasztalatcserét szervezünk vagy fogadjuk őket. Benchmarking formájában konkrét kérdésekkel keressük fel ezen intézményeket.

Könyvtárunk számadatai (pl. beiratkozottak száma, látogatók száma stb.) rendszeresen megjelennek az éves intézményi beszámolóokban, melyek honlapunkon is elérhetők 2015-ig visszamenőleg. Az adatgyűjtés év közben folyamatos a vezetők részére. Ezekből a számadatokból 2015-től teljesítménymutatókat képezünk a „*Feltétel- és teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben*” című könyvtári szabvány egyes javasolt mutatói alapján. 2018-



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

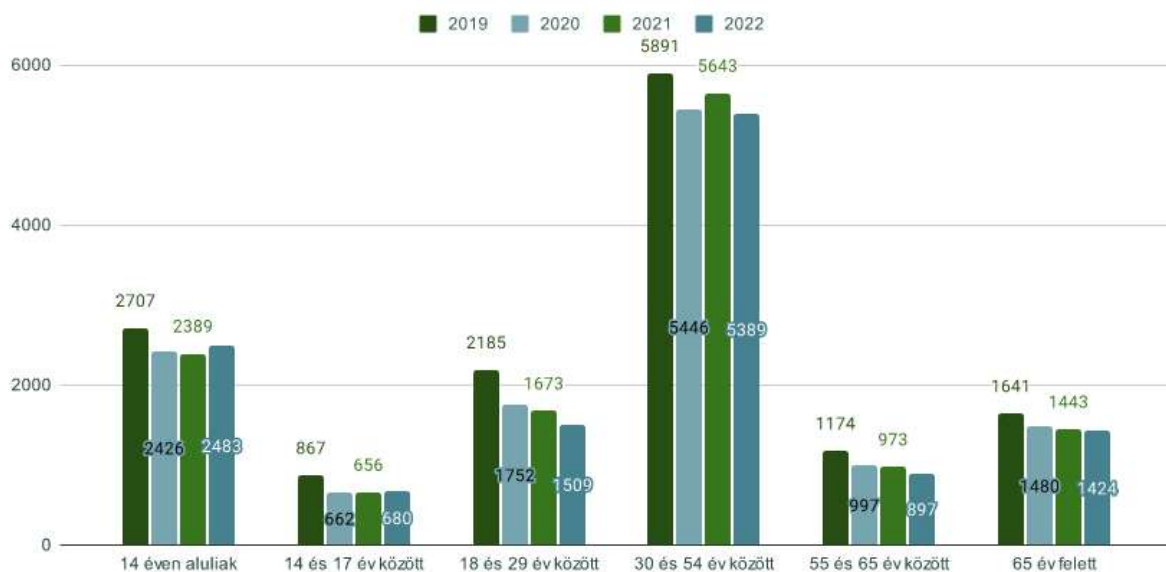
Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

tól ez az Eredmény-monitoring munkacsoport feladata, akik az éves beszámoló elkészültét követően minden év elején elkészítik a kimutatást, melyet egy vezetői értekezlet formájában ismertetnek a vezetőkkel. Ezek a mutatók segítik a döntés előkészítési folyamatainkat, a haladásunkat egyes területeken, és megmutatják hol szükséges beavatkoznunk.

Ilyen rendszeres beavatkozás a *kölcsönzési állomány népszerűsége* mutató alapján, hogy a HunTéka segítségével leválogatja a Gyűjteményszervezési osztály a 10 éve nem kölcsönzött köteteket, állapotuk alapján dönt sorsukról, így biztosítva helyet a legfrissebb irodalomnak.

Ugyancsak a HunTéka forgalmi adatait vettük figyelembe 2023 tavaszán, amikor reagálva az energiaválságra, egyes épületeinkben téli és nyári nyitvatartást is terveztünk. Egy másik példa, hogy a pandémia okozta jelentős olvasói létszámcsökkenésre válaszul a klubok esetében beiratkozáshoz kötöttük a használatot.

Elvégeztünk egy korcsoportelemzést, és az eredmények tekintetében (jelentős csökkenés a 14 és 17 év közötti felhasználók számában) együttműködési lehetőségeket keresünk a helyi kollégiumokkal a diákság megszólításához, ami folyamatban van.





Teljesítménymutatóink:

Piaci mutatók	térfoglalási	Szolgálандó közösség száma A közönség, mint használó: a használók aránya a szolgálандó közösségből Gyermekolvasók aránya A 14 éven aluli lakosok könyvtárhasználatának aránya
Gazdasági és költséghatékonysági mutatók		Éves költség/használók száma (beiratkozott) Ft A személyes használat költsége (A/B) az éves költség/a személyes használatok éves száma/ Ft A használat beszerzési költségessége
Partnerközpontúsági, gyűjteményhasználati mutatók		Kölcsönzött dokumentumok száma/beiratkozott tagok száma A kölcsönzési állomány népszerűsége Egy nyitva tartási napra jutó könyvtárhasználat a Kisfaludy Károly Könyvtárban Egy nyitvatartási napra jutó kölcsönzött dokumentumok száma a Kisfaludy Károly Könyvtárban Az egy lakosra jutó állományegységek száma A személyes használat népszerűsége 1000 dokumentumra eső digitalizált dokumentumok száma Távhasználat/Szolgálандó közösség száma
Személyzeti mutatók		Látogatók száma/ könyvtárosok teljes munkaidőre számított éves létszáma/nyitvatartási napok száma Egy könyvtárosra jutó könyvtárhasználatok száma
Rendezvények mutatói		A könyvtári rendezvények látogatottsága A rendezvények népszerűsége

A rendszeres adatgyűjtés és elemzés mellett intézményünk követi a könyvtár-politikai változásokat, trendeket, jelen van szakmai közösségi fórumokon, mint pl. a Katalist, Könyvtárosok Facebook csoport.

A több forrásból begyűjtött adatok felhasználásával elemezzük, pozicionáljuk könyvtárunkat. Ehhez a stratégia alkotás időszakában PGTTJ elemzést végzünk a makrokörnyezetünk, illetve SWOT elemzést a mikrokörnyezetünk megismeréséhez. A SWOT elemzést döntések, fejlesztések előtt, illetve a tematikus stratégiáink (pl. Marketing stratégia, Emberi erőforrás stratégiai terv) összeállításához is rendszeresen alkalmazzuk. Ezek alapján cselekvési tervek készülnek, ütemtervbe vagy munkatervbe kerülnek, és lehetőség szerint megvalósulnak.

2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

A könyvtárunk második stratégiai tervének kidolgozása 2019-ben kezdődött, ami pont egybe esett a pandémia időszakával, maga a dokumentum jelentős része home office idején, elektronikus kapcsolattartás formájában készült a MIT tagok közös munkájaként. Kiindulási alapként áttekintésre került az első, 2016-2019-es stratégiai terv, a 2018-as önértékelés, az időközben lefolytatott elégedettségmérések és persze az MK cím szakértői értékelése.

A stratégiai felkészülés részeként elkészült az intézmény egészét elemző új SWOT analízis, ami pontozással és súlyozással mutatja be a könyvtár erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és veszélyeit. A SWOT analízis kimutatta, hogy komolyan foglalkoznunk kell a jövőben a veszélyként fenyegető nagyarányú nyugdíjazással a kollégák körében. A marketingtevékenységünk még sok kiaknázatlan lehetőséget rejt magában, illetve az elmúlt évek jelentős felújításai mellett még mindig több kiemelt fontosságú szolgáltatási helyszínünk, épületünk vár modernizálásra. Ekkor még nem tudtuk, hogy mennyi ideig tart a járványhelyzet,



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

milyen következményei lesznek a bezárásoknak, illetve az azt követő gazdasági világválságot sem sejtettük. Egy optimális időszakra terveztünk és azóta igazodtunk az időközben bekövetkező változásokhoz.

A könyvtár 2020-2023-as stratégiai ciklusának kiemelt kulcsterületei és céljai:



2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A stratégiai terv a pandémia idején készült, a MIT által összeállított anyagot a MIT-en kívüli vezetők is véleményezték, majd az életbe lépést követően kiküldésre került a mindenki@gyorikonnyvtar.hu e-mail címre, melyet minden munkatársunk elért a járványhelyzet ideje alatt is. Tájékoztattuk őket, hogy létrejött egy meghajtó, ahol a minőségirányítással kapcsolatos dokumentumok kerülnek feltöltésre folyamatosan, ezen a helyen is elérhetik, illetve feltöltésre került a korábbi stratégiai terv mellé a honlapra is. Kértük, hogy mindenki tanulmányozza, ismerje meg a tartalmát. A pandémiát követő első jelenléti összmunkatársi értekezleten a kiemelt célokhöz tartozó konkrét feladatok kerültek ismertetésre, mint pl. a Központi Könyvtár és a Gyermekkönyvtár fejlesztése, modernizációja, az utódlási és értékelési kérdések, a könyvtár marketingjének további fejlesztése. Ezek a feladatok azóta is rendszeresen kommunikálásra kerülnek a munkatársak számára, aktív részesei a változásoknak.

2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben

Intézményünk működésére már a 2013-as összevonás óta a folyamatos fejlődés, modernizáció jellemző. Ez a lendület a 2018-as MK cím után is megmaradt, melynek fő hajtóereje az intézmény igazgatója, akinek szívügye, hogy tereink, szolgáltatásaink, programjaink mindig jobbak legyenek, mint korábban. Az innovatív gondolkodást, szemléletet elvárja a vezetőktől és a munkacsoportok révén minden munkatárs ötletére nyitott. Erre példa az 1.3 kritériumnál is említett „Működünk jobban!” kérdőív, melyben a működésen túl szolgáltatási és



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

programkínálati ötletekről is megkérdeztük a kollégákat, a javaslatok széleskörű megvalósítására törekszik a vezetés.

Nagy szervezet révén a hatékony működés érdekében elengedhetetlen, hogy az osztályvezetők, csoportvezetők a saját szakterületükön önálló döntéseket hozzanak. Így a munkabeosztások, munkakörleírások, helyettesítések, szabadságolások, osztályt érintő munkatervek összeállítása, állománygyarapítási, állományvédelmi és selejtezési ügyekben is önállóan dönthetnek az érintett vezetők. A munkacsoportok gyakran kapnak feladatot akár a minőségirányítási munkaterv, akár külön igazgatói megbízás alapján, ezen alkalmakkor gyakori a brainstorming módszerének használata. Erre példa, hogy 2022-ben az Emberi erőforrás munkacsoport kidolgozási feladatként kapta az értékelési rendszer megújítását, az elkészült szabályzatot a teljes vezetés elfogadta, illetve a Marketing-kommunikációs munkacsoport rendszeres könyvtár népszerűsítési javaslatai, melyek igazgatói jóváhagyást követően megvalósulnak (könyvtárismertető szórólap, honlap megújítása, infografikák, stb.).

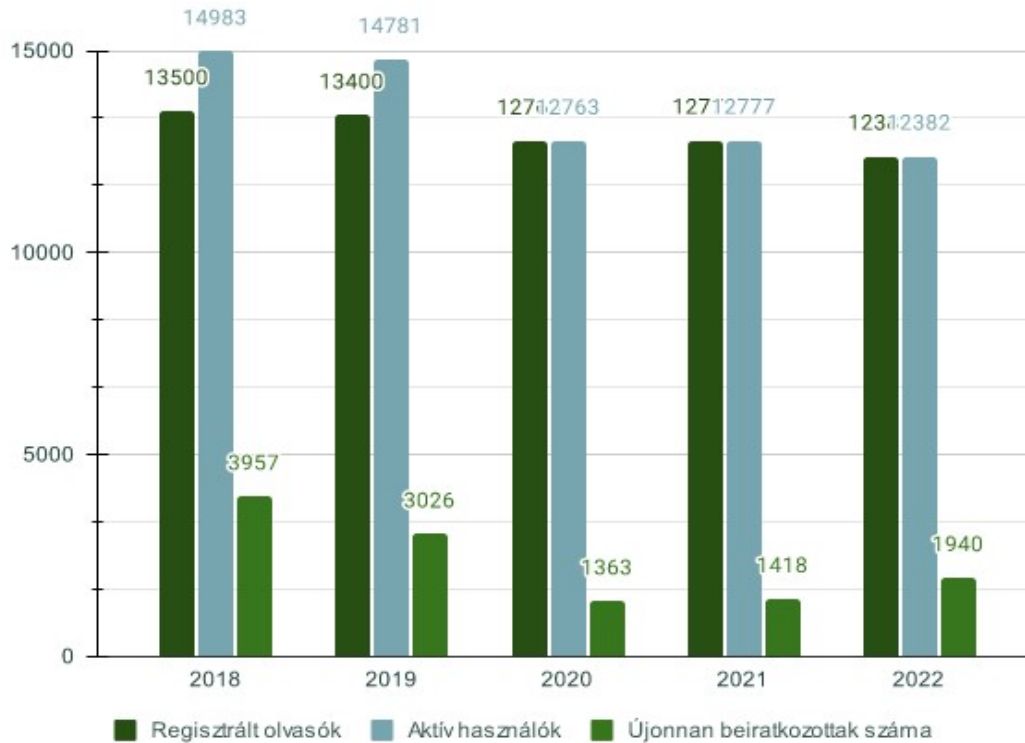
Egyes tereink felújítását, szolgáltatás megújítást követően megkérdezzük látogatóinkat; például 2019-ben használati tapasztalatok alapján megváltozott a fiókkönyvtárak nyitvatartási ideje, majd ezt követően elégedettségmérés formájában erre rákérdeztünk: a válaszadók 88%-a elégedett volt a nyitvatartási napokkal és 93%-uk volt elégedett a nyitvatartási időtartammal.

A 2018-as intézményi beszámolóban a „fejlődés éve”-ként összegeztük szakmai és infrastrukturális szempontból is az esztendőt, 2019-ben legjelentősebb szakmai innovációnk a kortárs magyar szépirodalom népszerűsítése érdekében végzett munkánk volt. Majd elérkezett 2020-ban a pandémia, ami teljes újratervezést, sokszor azonnali innovatív megoldásokat kívánt a könyvtár minden dolgozójától. A járványügyi védekezés (plexifalak stb.), a szolgáltatások működtetése (átvételi pont kialakítása, a digitális műsorszolgáltatás elindítása) és a home office idejére biztosított távmunka megszervezése a több, mint 100 fős intézményben komoly kihívást jelentett a vezetés számára, de a jó szervezettségnek köszönhetően minden munkatársnak tudtunk feladatot biztosítani, a használóinkat ellátni.

Minden erőfeszítés ellenére, ahogy országosan, úgy nálunk is csökkent a forgalom a járvány időszak alatt, amit a beiratkozási számok is illusztrálnak. 2016 óta folyamatosan felújítunk egy-egy szolgáltatási helyet, ami évente több hetes helyi bezárásokat eredményezett a pandémia előtt és alatt is. Így teljes körű nyitvatartási évünk normál beiratkozási adatokkal hosszú ideje nem volt.



Könyvtárhasználat 2018-tól:



2022-re az új beiratkozottak számában sikerült kis emelkedést elérnünk annak ellenére, hogy 8 telephelyünkben jelentős korlátozásokkal ősztől csak egy maradhatott nyitva. A regisztrált és aktív használóink számában 2020-tól minden évben 12800 főt jelöltünk meg célértékként, 2023-ban felújításaink befejeztével szeretnénk ezt megközelíteni.

Győrben az egyetemi könyvtár csak a téli ünnepi időszakban tartott zárva, ezért nálunk – több más egyetemi várossal szemben - nem okozott jelentős olvasószám emelkedést ez az energiaválság okozta helyzet.

Kölcsönzési adatainkat 2019 óta összevetjük mozgóátlag számítás módszerét alkalmazva a debreceni vármegyei könyvtárral, ennek grafikonos ábrája a 9. kritériumnál látható.

A pandémia a rendezvények számadataiban is visszaesést okozott, 2020-2021-ben a nagyrendezvények elmaradtak, ill. számos kiállítás, koncert és előadás is. 2020-ban a kevesebb program viszonylagosan több látogatót vonzott, 2021-ben a pandémiás helyzet miatt a rendezvényeken a személyes jelenlét tovább csökkent. Míg 2020-ban több, mint 200 online programot hirdettünk meg, addig 2021-ben már csak 120-at, nagyobb hangsúlyt helyezve a jelenléti rendezvényekre, azonban a látogatók jelentős része ekkor még tartott a tömegrendezvényektől.

2021-ben a nyitás utáni hetekben online hatásvizsgálatot szerveztünk „Könyvtár pandémia idején” címmel a járványhelyzet időszakáról, ami az „MSZ ISO 16439 Információ és dokumentáció. Módszerek és eljárások a könyvtárak hatásának felmérésére” című szabvány alapján készült. Az igénybe vehető szolgáltatásaink közül a legnépszerűbb az átvevőpontokon



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvntar.hu | www.gyorikonvntar.hu

való kölcsönzés volt a megkérdezettek körében, amihez szorosan kapcsolódik az online félretétel és az online tájékoztatás. A válaszadók 77,4%-a mondta azt, hogy könyvtárunk segített kikapcsolódni a pandémia alatt. A válaszadók leginkább a könyvtárba járást hiányolták legjobban és a személyes böngészés lehetőségét, ezzel összefügg a személyes tájékoztatás, beszélgetés a könyvtárosokkal is.

Innovatív tevékenységünk 2018-tól:

2018	2019	2020	2021	2022
Minősített Könyvtár cím	A kortárs magyar irodalom szerepe az olvasásnépszerűsítésben szakmai nap	Digitális műsorszolgáltatás, streaming videók	Központi Könyvtár megújult olvasószolgálat	Laptapír online újságotolvasási szolgáltatás
Megújult a KKK olvasószolgálat	Irodalmi Road Show a KKSZR településeken	Egységes kültéri táblák minden szolgáltatási ponton	750 forintos beiratkozási díj (750 éves város)	Online beiratkozási lehetőség
	Könyvklub elindulása			Központi Könyvtár energetikai megújulása
Országos helyismereti konferencia szervezése a Helyismereti Könyvtárosok Egyesületével	TOP közösségfejlesztő pályázat szakmai megvalósításának kezdete, 2019 11 városrész, 101 alkalom, 2460 résztvevő	Beltéri irányítórendszer KKK	Győr 750 Irodalmi pályázat	TOP közösségfejlesztő programsorozat 11 városrész, 128 alkalom, 13652 résztvevő, 12 munkatárs
			Győr monográfia 1. kötet, Győri képeskönyv, Újváros városrésztörténet megjelentetése	Magyar Próza Napja a Magyar Naplóval közös szervezésben
Lokálpatrióta könyvesbolt megnyitása	Új IKR HunTéka 2.0-ra való áttérés	Plexi védőfalak a kölcsönzőpultokra		Győr monográfia 2. 3. kötet; Győr városrészi kötetek kiadása
Kisalföld c. megyei napilap 1957-2000-es évfolyamainak digitalizálása	OPAC 3 alkalmazása	Online félretétel	Könyv átvételi pont megnyitása a járványhelyzet idején a KKK-ban	Új KSZR iroda kialakítása
				Petőfi Klubok szervezése: Ménfőcsanak, Gyirmót műv. ház, JAMH
Három DJP Pont átadása: KK, KKK, JAMH	Digitális Könyvtár: új keresőfelület	Jelentős mennyiségű online tartalomkészítés a honlapra	TOP közösségfejlesztő programsorozat, 11 városrész, 34 alkalom, 3477 résztvevő + 12 online program, 1281 online résztvevő	Engedélyezett segédkönyvtárosi szakmai képzés indulása (korábban OKJ)
Városmonográfiai műhelynapok szervezése	Új arculat, új logó bevezetése	Online rendezvények 232		Video reklámok új kiadványainkról
			Egységes rendezvény arculat (plakátok)	Canva program használata infografikákhoz, plakátokhoz



Rendezvény elégedettségmérés tableten elérhető applikációval	Szelektív hulladékgyűjtő pontok minden telephelyen	Győri várostörténeti mozaikok: tematikus gyűjtemény	Bankkártyás fizetési lehetőség	"125 éve szívfügyünk az olvasás!" a 125 éves könyvtár ünnepi logója, ünnepi kampánysorozata, ünnepi konferencia a könyvtárról a Győri Könyvszalomonon
	Könyvjelző magazin a Győr+ rádióban			Zöld könyvtári felület létrehozása a honlapon, a zöld szemléletű tevékenységeinkről
Elektronikus Moduláris Tudástár: Új távoktatási szoftver (EMU) bevezetése az OKJ-s segédkönyvtáros képzés támogatására	4 munkacsoport megalakulása	TOP közösségfejlesztő programsorozat, 11 városrész, 37 alkalom, 964 résztevő + 2 online program, 385 online résztevő	E-card app bevezetése	Honlap megújítása
				Könyvfutár szolgáltatás elindítása 65 feletti és mozgásukban korlátozott olvasóknak
				Nagy nyári könyves kihívás felnőtteknek és gyermekeknek
				Top 10 kölcsönzési népszerűségi listák összeállítása

Fejlesztendő területek:

- Szolgáltatástípusok eredményességének tudatosabb mérése.
- A stratégiai célok kiemeltebb hangsúlyozása és érdekeltség-növelés a munkatársak körében az új stratégiai ciklusban.
- Innovációs kultúra fejlesztése.

3. Munkatársak

3.1 Emberierőforrás-menedzsment

Könyvtárunk stratégiai tervének egyik kiemelt célterülete az emberi erőforrás menedzsment. Egyrészt az egyre nehezebben megoldható utódlás kérdése okán, másrészt a szolgáltatásaink minőségét meghatározó kiváló kollégák elégedettsége miatt. Munkatársainkra, mint legfontosabb erőforrásokra tekintünk. Szolgáltatást nyújtunk, ami azonos időben kerül előállításra és eladásra, sokszor azonnali problémamegoldással, ezért is tartjuk fontosnak kollégáink magas színvonalú szakmai képzettségét, kommunikációs képességeit, az egy csapathoz tartozás erősítését.

A korábbi szakértői értékelés az Emberi erőforrás stratégiánk finomítását kérte, konkrétumok meghatározása nélkül. Beavatkozásként először létrehoztuk az Emberi erőforrás munkacsoportot, melynek tagjai kapcsolódnak a szakterülethez, többek között pl. a gazdálkodási osztályvezető, egy MIT tag, aki egyben szakszervezeti képviselő is, üzemi tanács



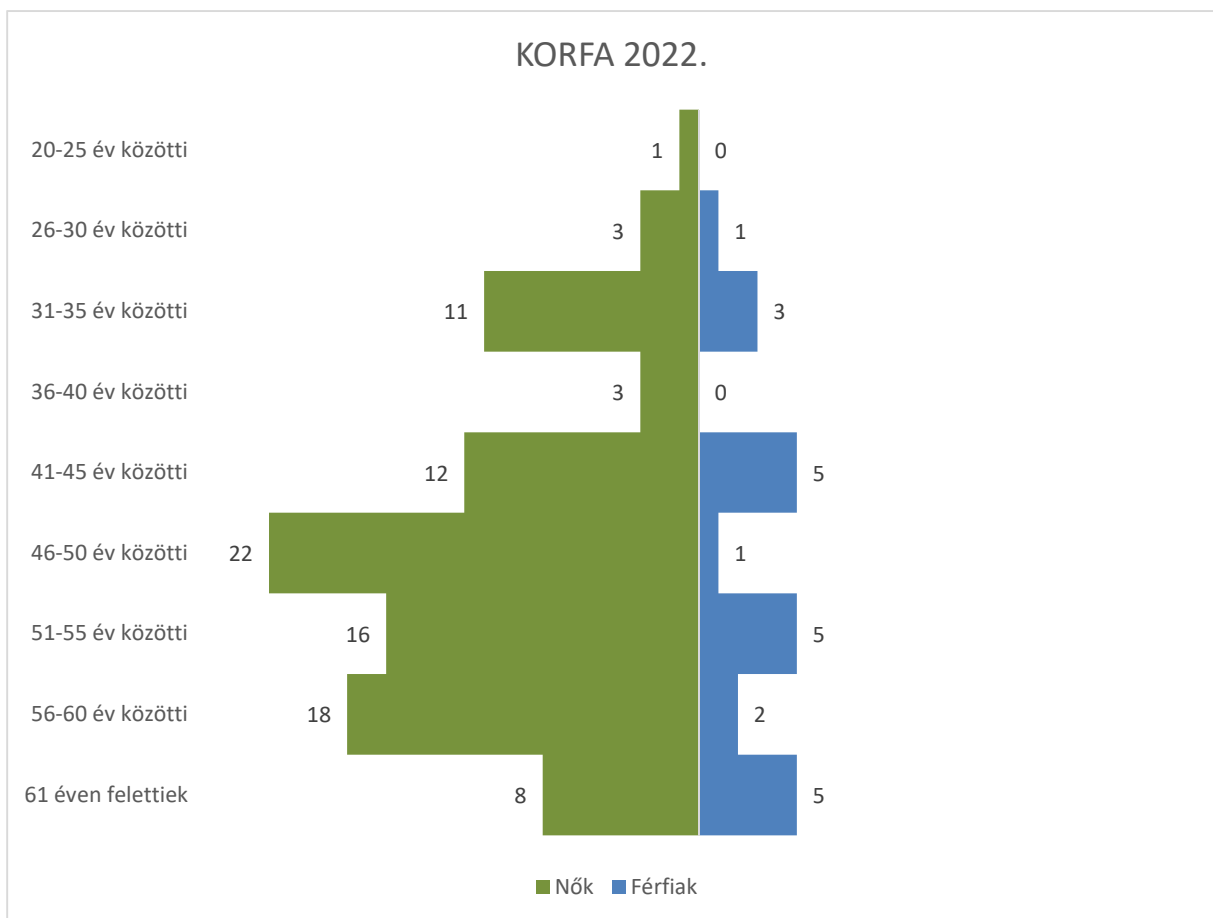
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

vezetője. Átdolgozásra került a stratégia terv, ami évente cselekvési tervvel (ütemtervvel) egészül ki és felülvizsgálata is ekkor történik. A SWOT analízis segítségével stratégiai célokat és beavatkozásokat határoztunk meg. Összeállítottuk egyebek mellett az intézményi korfát, nyugdíjazási ütemtervet készítettünk 5 évre előre, amit évente bővítünk.

Stratégiánk főbb fejezetei: létszámgazdálkodás, személyügyi adminisztráció, bérezés, teljesítménymenedzsment, munkaerő-fejlesztés, szervezetfejlesztés, belső kommunikáció, kompetencia, munkaügyi kapcsolatok, bérelszámolás. Az Emberi erőforrás stratégia évente felülvizsgálatra kerül, követi a munkaügyi változásokat, összhangban van a Kollektív szerződéssel.



A korfán nagy kiemelkedés látható a 46-50 év közötti nők számában, ami egyben az intézmény átlag életkorát is mutatja (48,5 év). Összevetve az országos demográfiai adatokkal, ahogy mérésünkben, úgy ott is ez a korosztály adja az össznépeség legnagyobb hányadát.

2020-as korábbi korfához képest tovább emelkedett a 61 éven felüliek száma, ami a nyugdíj utáni továbbfoglalkoztatásnak is köszönhető (2023-ban 5 fő lesz nyugdíjra jogosult). Vezetők esetén lehetőség van a nyugdíj utáni továbbfoglalkoztatásra, amire jelenleg is van példa.

Egy fő képviseli a 20-25 év közöttiek arányát, korábban itt 0 fő szerepelt, de emelkedés látható a 26-30 éves nők számában is. Süllyedés látható a 36-40 (férfiak ebben a kategóriában el is



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

tűntek) és 41-45 év közöttiek számában. Az 51-55 (összlétszám 22%-a) és 61 (összlétszám 11%-a) év felettek számának növekedése az intézményi munkavállalók elöregedését mutatja.

Intézményi szinten az összdolgozói létszám 81%-a nő, 19%-a férfi, a 2020-as korfa adataihoz viszonyítva összességében 3%-kal emelkedett a férfiak száma. Sajnos még mindig alacsony a 20-as, 30-as munkavállalói korosztály, és egyre inkább emelkedik a 40-es, 50-es korcsoportokat képviselők száma.

A könyvtár vezetése körültekintő munkaerő-gazdálkodást folytat, a több épületben való szolgáltatás (olvasószolgálat) kidolgozott rotációs politikát igényel, amely az évek alatt folyamatosan alakult a változásokhoz. Több nagyobb projekt vagy program igényli a jelentősebb mennyiségű munkaerőt: állományellenőrzés, Győri Könyvszalon, Ünnepi Könyvhét, KSZR könyvtárak kialakítása.

Az intézményben lehetőség van atipikus foglalkoztatási módokra, 4 vagy 6 órás munkaviszonyra, ami egy-egy élethelyzetben segíthet a munkatársaknak (GYES után, betegség, idős szülők), hasonló okokból megmaradt a távmunka lehetősége is a pandémia után, kereteit szabályoztuk az Emberi erőforrás stratégiában.

Családos munkavállalók száma 52 fő, nagycsaládosunk két fő van, 18 év alatti gyermekeket nevelők száma 18 fő.

A Munka törvénykönyve alapján történt jogviszony változás jelentősebb fluktuációt nem okozott a könyvtárban, a megváltozott intézményi bértábla kidolgozásába a vezetés bevonta az Üzemi Tanács tagjait is.

Szakalkalmazotti létszámfelmérést végeztünk igazgatói kezdeményezésre a vezetők körében 2021-ben az osztályok optimális létszám-gazdálkodásához, amit egy-egy megüresedés esetén döntés előtt a vezetés áttekint.

Új munkatárs felvételekor figyelembe véve a könyvtár stratégiai céljait, az igazgató nagyban számít a megüresedett álláshely közvetlen vezetőjének véleményére, elvárásaira, a kiválasztást közösen végzik, bevonva a szervezetileg érintett igazgatóhelyetteseket is. Az MT-s átállás is változtatott a felvétel, kiválasztás feltételein, a szakmai minőség, rátermettség, tapasztalat kiemelten fontosak, ez érvényes egy előléptetésre vagy a vezetők kiválasztása esetén is.

A könyvtár vezetésének és az új munkatársnak is közös érdeke a gyors beilleszkedés, amiben az érintett osztályvezető és a közvetlen munkatársak örömmel segítenek. Megismertetik az intézmény szabályzataival, a munkaköri leírásokkal, kapcsolódó folyamatábrákkal és végig kísérik a betanítás lépéseit.

A munkaköri leírások egységes formában közös, vezetők által elérhető adatbázisban szerepelnek, aktualizálásuk szükség szerint, évente folyamatos, a munkatársak nyomtatott formában kapják kézhez.

A szervezetbe való beilleszkedést segíti, hogy egyrészt kihirdetésre kerül a mindenki@gyorkonyvtar.hu e-mail címen az új munkatárs és munkaköre, illetve összmunkatársi értekezleten is bemutatásra kerülnek. Támogatja a megismerést még, hogy honlapunkon a munkatársak fényképpel együtt szerepelnek, törekszünk a kollégákat minél előbb bevonni intézményi projektekbe, és lehetőség szerint csapatépítőket szervezni.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Gyakori az intézményen belüli előmenetel, ha a dolgozó ambíciói és a vezetés elvárása találkozik (nálunk raktárosból és takarítóból is lett szakdolgozó, segédkönyvtárosi képzettség megszerzését követően). A középvezetői kiválasztás is hasonló elvek alapján történik.

Vezetők nyugdíjba vonulása esetére kidolgoztunk egy *Senior-minor programot*, melynek lényege, hogy az utód betanítása és betanulása mindkét féltől többletmunkát igényel, ezért erre az időre pluszjuttatást kapnak, amit a Kollektív szerződés szabályoz.

Fontosnak tartjuk, hogy értékeljük, jutalmazzuk a legjobb dolgozóinkat, ezért már 2017-ben kidolgozásra került a „*Minőségi munkavégzési bértkiegészítés*” szabályzata, ami a vezetők részéről negyedévente értékelést várt a közvetlen munkatársaira vonatkozólag. Alapja a közösen összeállított könyvtáros kompetenciákból kiválasztott nyolc szempont, az értékelést negyedévig járó bértkiegészítés követte. A szabályzat hiányosságaira alkalmazása során fény derült, egy alkalommal a MIT és a többi vezető bevonásával átdolgozásra került, majd a pandémia okozta home office, illetve a gazdasági nehézségek nem tették lehetővé a folytatást. 2022-ben az Emberi erőforrás munkacsoport és az Üzemi tanács dolgozta ki az *Év dolgozója-díj* szabályzatát, ami felterjesztéses rendszerben működik, három kategóriában: az Év könyvtárosa (2 fő), az Év közművelődési szakembere (1 fő), az Év ügyviteli dolgozója (1 fő). A jutalmazott dolgozók Szép-kártya juttatásban részesülnek. A szabályzat minden dolgozóra vonatkozik, de a vezetők nem jelölhetők. A Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata minden évben elismeri az intézményeiben sikeres dolgozókat, erre a díjra az igazgató terjeszt fel egy-egy vezető munkatársat. Honlapunk *Díjak, elismerések* menüpontja alatt megtekinthetők, a további díjainkkal együtt.

Optimális gazdálkodási évben a vezetőség kiemelt fontosságúan kezeli az év végi jutalmak adományozását, melyet differenciált alapon a kompetenciamérések (negyedéves, illetve a teljes körű) eredményei alapján adományoz minden dolgozónak.

Az intézmény, mint munkáltató a jutalmazás formái közé sorolja továbbá a részvételi lehetőséget hazai vagy külföldi tanulmányutakon, tanfolyami továbbképzési lehetőség nyújtását, felsőoktatási képzés, továbbképzés lehetővé tételét, címadományozást.

Az erkölcsi elismerés egyéb megvalósítható formái könyvtárunkban: a nyilvános szóbeli dicséret összdolgozói értekezleteken, éves értékelő ünneplések alkalmával (pl. virágcsokorral stb.), jutalom szabadság, jutalom csapatépítő 10-12 főnek (utazás, kirándulás). Mindezek lehetséges alkalmi: nagyobb projekt munkák, rendezvények után, kiemelkedő teljesítmény esetén, pluszfeladatok elvégzése után. A díjazást, jutalmazást minden esetben a szakszervezet és az Üzemi tanács egyetértésével dönti el a vezetés.

Két fő megváltozott munkaképességű munkatársat foglalkoztat az intézmény, akik már évtizedek óta járulnak hozzá munkájukkal könyvtárunk hatékony működéséhez.

3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

Könyvtárunk széleskörű könyvtárszakmai (hagyományos, települési és regionális) és közművelődési feladatainak elvégzéséhez maximálisan számít és épít a munkatársak szakmai kompetenciáira, kvalitására.

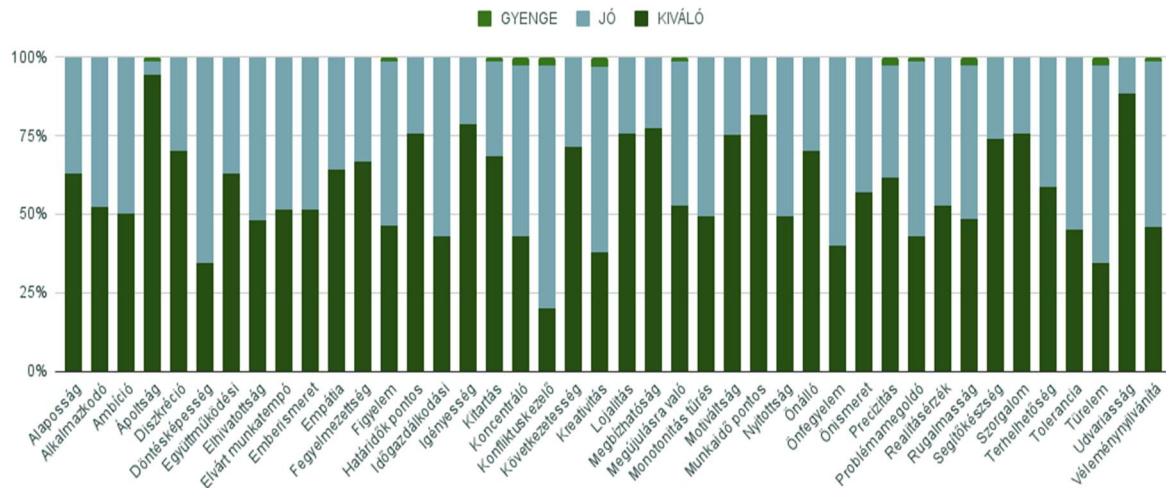


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

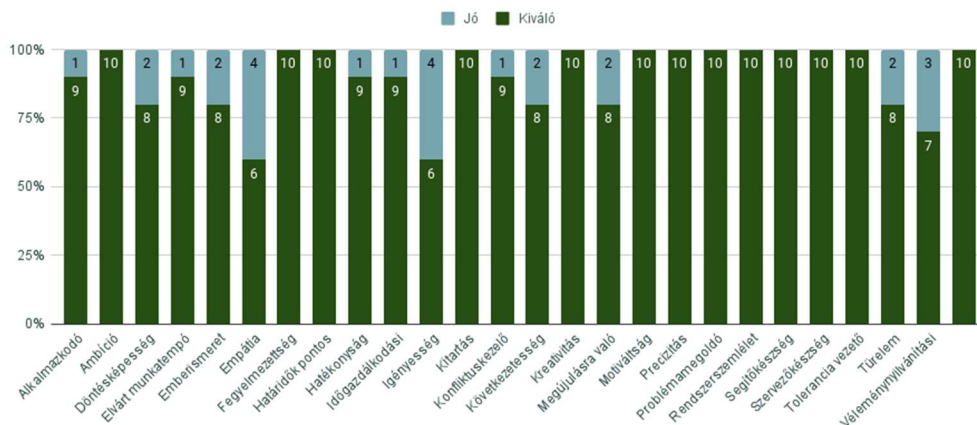
Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

A MIT már 2016-ban összeállította a könyvtárunk működése szempontjából fontos kompetenciák listáját, mely alapján 2022-ben már harmadszor (2016., 2018.) végeztünk kompetenciamérést. A mérés három lépésben valósult meg, a munkatársak az online kérdőív alapján értékelték önmagukat, majd egy személyes konzultáció alkalmával, ugyanazon kérdőívben értékelték őt a közvetlen vezetője, majd minden szempontoz került egy konszenzusos megállapítás. A grafikonok ezen konszenzusos eredményeket ábrázolják.



A munkatársak elenyésző része kapott gyenge minősítést egyes szempontoknál, a konfliktuskezelő képesség és a türelem inkább jó az intézményben, ezek fejlesztésére már 2018-ban is szerveztünk szervezetfejlesztési tréningeket, terveink között szerepel újabbak szervezése. A könyvtáros kompetenciák egy része (8 szempont) adta a 3.1 kritériumnál bemutatott minőségi bérpótlék alkalmazása idején az értékelés alapját is. Ugyancsak 2022-ben ismételtük meg a Tudástérkép felmérésünket a jelentősebb munkatársi összetétel megváltozását követően.

2022-ben a vezetők értékelése egy kifejezetten vezetői kompetenciákat tartalmazó úrlappal történt. A tíz vezető (igazgatóhelyettesek és osztályvezetők) jellemzően kiváló értékelést kaptak, az empátia és az igényesség 4 főnél, a türelem 3 főnél jó minősítést ért.





A vezetés támogatja és ösztönzi a szakmai képzéseken való részvételt, ami a kompetenciamérés, a tudástérkép eredményei és az osztályvezetők javaslatai, igényei alapján áll össze a 32/2017. (XII.12.) EMMI rendelet szerinti Képzési terv/Beiskolázási terv formájában, figyelembe véve a munkatársak egyéni szakmai ambícióit is.

Fontosnak tartjuk, hogy a minden munkakörhöz a megfelelő végzettségű munkatárs kerüljön, kollégáink 52%-a rendelkezik felsőfokú, 41%-uk középiskolai végzettséggel, de foglalkoztatunk jellemzően technikai feladatokra általános iskolai végzettségű munkatársakat is. A legfrissebb Tudástérkép is igazolta azt a tendenciát, miszerint csökken a felsőfokú könyvtáros végzettségű munkatársak alkalmazhatósága és nő azon egyéb diplomával rendelkezők jelentkezése, akik középfokú segédkönyvtáros képzést követően szakmai feladatokat is tökéletesen el tudnak látni. A képzés elvégzésére már 2014 óta lehetőség van helyben az intézményünkben, ahol az oktatók 90%-a a saját kollégáink közül kerül ki.

A szakmai továbbképzések esetén jellemzően a KI képzéseit, tanfolyamait részesítik előnyben a munkatársak, de emellett rendszeresen szervezünk belső képzéseket a korábbi mérési eredmények, igények alapján pl., fotó, kiadványszerkesztő, Excel, újságíró, marketing workshop sorozat, Easy projekt, Canva).

A képzéseken való részvételt a vezetés munkaidő-kedvezményel, lehetőség szerinti költségtérítéssel támogatja, belső képzéseink munkaidőnek számítanak.

A szakmai képzéseken túl támogatjuk a konferenciákon, szakmai napokon való részvételt, ezeken kollégáink jelentős számban előadóként is szerepelnek szakterületüket vagy éppen a könyvtár szakmai fejlődését bemutatva. Könyvtárunk jelentős tudásátadás tevékenységet is folytat, a szakmai előadások mellett a korábban említett segédkönyvtáros és egyéb belső képzésben való oktatás és a publikálás, könyvszerkesztés területén is. A publikálás egyik fő helye a könyvtárunk országosan is egyedülálló online kulturális magazinja, a *Győri Szalon*. Itt a győri kulturális élet eseményeiről készült beszámolók, ajánlók, interjúk, helytörténeti cikkek szerepelnek, melyek jelentős részét a Digitális szolgáltatások osztályán működő szerkesztőség és a Helyismereti osztály munkatársai készítik, többen más osztályokról is bekapcsolódnak a munkába. A helytörténeti cikkek nagy száma külön aloldalt igényelt honlapunkon *Várostörténeti mozaikok* címmel, a cikkek saját kutatásokon és gyűjteményünkön alapulnak.

3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása

Az MK cím szakértői értékelésének egyik javasolt fejlesztendő területe volt, hogy növeljük a munkatársak részvételét a minőségirányítási munkába. Egyik első beavatkozásként 2018-ban megszerveztük a Bevezetőben már említett közös szakmai napot a FSZEK munkatársaival. A konferencia fő célja az volt, hogy megismerjük a minőségirányítás működtetésének hatékonyabb módszereit, amelynek lényege a munkacsoportok létrehozása, a jelenleginél több kolléga bevonásával. Ennek eredményeként kezdte meg a bemutatott öt munkacsoport a működését az intézményben.

Minden munkacsoport vezetője egy-egy MIT tag, aki mellé önkéntes, felkérési alapon csatlakozhattak a munkatársak, 5-8 fős létszámmal. Működésüket saját ügyrend határozza meg, rendszeresen üléseznek, emlékeztetőket és jelenléti íveket vezetnek.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Egy-egy projekt (felújítás, szolgáltatásfejlesztés, pályázat, nagyrendezvény) alkalmával is alakulnak eseti munkacsoportok, az érintett munkatársak részvételével. A munkacsoportok javaslattételi és meghatározott szintű döntési jogkörökkel rendelkeznek.

A csoportmunkák erősítik a munkatársak közötti együtt dolgozást, közös gondolkodást, kreativitást és szervezőképességet, ezen a téren érezhető fejlődés mutatkozik 2018 óta az intézményben. A 2021-es dolgozói elégedettségmérés alapján a válaszadók 55%-a szeret csapatban dolgozni és ugyancsak 55%-a mondja, hogy jól együtt tud dolgozni a munkatársaival.

A dolgozói elégedettségmérések rendszeresek az intézményben (eredményei a pályázatunk több kritériumánál kerülnek bemutatásra), két-háromévente kerülnek lefolytatásra anonim módon, a legutóbbi 2021-ben a pandémia miatt csúszott egy évet. Ebben a kérdések nem csak a szervezeti kultúrára, hanem a vezetéssel való elégedettségre is kiterjednek, tehát a visszajelzési lehetőség biztosított az intézményben. Ugyancsak 2021-ben készült a 1.3 kritériumnál bemutatott „*Működünk jobban!*” brainstorming kérdőív a teljes munkatársi körben, a dolgozói hangulat javítása, információáramlás jobbítása, látogatók bevonása témájában mondhatták el a javaslatukat a munkatársak.

A rendszeres vezetői, osztály és összmunkatársi értekezletek is fórumai a munkatársi vélemények, igények megismerésének, ezeken történik a vezetés részéről az éppen aktuális feladatok ismertetése.

A munkakörülmények folyamatos javítása kiemelt cél a vezetés részéről, évek óta zajlanak az anyagi lehetőségek keretén belül a felújítások a könyvtár épületeiben (a korábbi pályázat értékelése is nagy építkezésként jellemezte igazgatónkat), melyekre már nagyon ráfér a modernizálás.

Ez a filozófia vezeti a KSZR könyvtárak szervezett felújítási programját is, ami 2013-tól rendkívül sikeres, 2022-ig 72 könyvtár újult meg a közreműködésünkkel. Emellett támogatjuk a vármegyebeli nyilvános könyvtárak modernizációját is, pl. a csornai Martincsevics Károly Városi Könyvtár 2021-es belső megújulását.

A modernizált terek új bútorzattal a látogatók mellett a munkatársak számára is minőségi változást eredményeznek, a tervezésnél figyelembe veszi a vezetés a munkatársak igényeit, javaslatait, a végeredmény közös siker.

Az egészséges munkakörnyezet személyi és tárgyi feltételeinek fenntartásában és javításában együttműködünk az intézményben működő munkavédelmi képviselővel (3 fő munkavédelmi, 1 fő tűzvédelmi felelős). Minden munkatárs belépéskor tűz- és munkavédelmi oktatásban részesül, amit évente összmunkatársi értekezlet keretében szervezett képzésen megújítunk, ugyancsak évente történik a lift mentési és riasztó kezelési tréning. Szinte minden épületünkben dolgozik elsősegély képzésben részt vett munkatárs, képzésük frissítése rendszeres, 2018-ban 41 fő, 2020-ban 21 fő végezte el a tréninget.

A biztonságos működést különböző szabályzatok segítik: pl. Tűzvédelmi szabályzat, Kiürítési terv, Munkavédelmi-, Gépkocsi üzemeltetési-, Informatikai és Adatvédelmi szabályzat. 2022-ben a könyvtár összes dolgozója adatvédelmi oktatásban részesült a fenntartó adatvédelmi tisztviselőjének felügyeletével, a munkatársak teszt formájában adtak számot tudásukról, ami bekerült a személyi anyagukba.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

A munkatársak egészségének megőrzése a vezetés számára, mint munkáltató is nagyon fontos. Könyvtárunk szerződésben áll a Kardirex Egészségügyi Központ Győr Kft.-vel, ahol minden évben minden munkatárs munkaalkalmassági vizsgálaton vesz részt, az új kollégák belépéskor. Emellett lehetőség van szemüveg vásárlási támogatást igényelni, évente Szép kártya cafetéria támogatás jár minden dolgozónak és kedvezményes dolgozói jegyek a Győri Könyvszalón előadásaira.

A vezetés az egyéni élethelyzetekre érzékenyen reagál, maximálisan figyelembe veszi és lehetőségeihez mértén támogatást, segítséget nyújt: munkaidőben (részmunkaidő, távmunka, rugalmas munkarend), anyagilag (juttatások, segélyek), technikailag (számítógépek, programok otthoni használata) egyaránt. Több ponton a Kollektív szerződésben rögzítettek az egyes szociális intézkedések.

Esélyegyenlőségi tervvel rendelkezik a könyvtár, ami minden év elején frissül, a hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok foglalkoztatási helyzetének elemzését és esélyegyenlőségük biztosításának intézkedéseit, illetve a látogatókra vonatkozó alapelveket tartalmazza.

Az intézményi szervezeti kultúrában az egymás iránti tisztelet és bizalom a vezetők és munkatársak között természetes és elvárt, a diszkrimináció minden formája elutasított úgy a munkavállalók, mint a felhasználók tekintetében.

Sajnos nem minden épületünkben tudjuk biztosítani teljes körűen a fizikai akadálymentességet, tervek készültek erre vonatkozólag, megvalósításuk anyagi lehetőségek függvénye.

Fogyatékosok számára biztosított szolgáltatásaink:

Honlapunk és online katalógusunk akadálymentes: https://www.gyorikonvytar.hu/
Minden fogyatékos csoport számára ingyenes a beiratkozás minden telephelyünkön.
Központi Könyvtár épülete, a Gyermekkönyvtár és egyes fiókkönyvtárak akadálymentesen megközelíthetők. Kisfaludy Károly Könyvtár: akadálymentes lift, fotocellás ajtó segíti a közlekedést.
A megvalósult épület felújítások, modernizáció eredményeképpen a bútorzat, az ajtók és a mosdók kialakítása is segíti a fogyatékosok könyvtárhasználatát.
Látássérülteknek: Központi Könyvtárban képernyőnagyító program és olvasógép Kisfaludy Károly Könyvtárban kézi nagyító készülékek https://www.gyorikonvytar.hu/latasserulteknek Jelentős hangoskönyv állomány Hang- és médiatárunkban Gazdag öregbetűs könyvek gyűjteménye
Hallássérülteknek: Feliratos DVD kölcsönzési lehetőség adott Egy munkatárs rendelkezik alapfokú jelnyelvi képzettséggel
A győri Fogyatékkal Élők Napközi Otthona 14 év feletti lakói 8-10 fős csoportokban rendszeres látogatói az intézményünknek, akik helyben használat, olvasás és kölcsönzés szolgáltatásainkat veszik igénybe.
A tájékozódást segítő feliratokkal, irányító rendszerek alkalmazásával, nagy monitoros tájékoztató kijelzővel és infografikákkal minden fogyatékkal élő csoportot szeretnénk megszólítani.

Fejlesztendő területek:

- A megújított értékelési rendszer működtetése.
- Tudásmenedzsment további fejlesztése



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

4. Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

Könyvtárunk a partnereit azonosította, partnerlistával rendelkezik már 2016 óta, amit rendszeresen aktualizál, a munkatársak számára elérhetővé tesz. Az intézmény szerteágazó feladatköre révén széleskörű kapcsolatrendszert ápol intézményekkel, szervezetekkel, vállalkozásokkal. Állandó partnereinket megjelenítettünk a honlapunkon a *Rólunk/Partnereink* menüpont alatt.

Társadalmi partnereinkkel való együttműködéseket a kölcsönös tisztelet, a párbeszéd, a sikerességet biztosító ütemezett feladatmegvalósítás jellemzi.

PARTNEREINK RENDSZERE



Belső partnerek

- Aktív munkatársak
- Gyesen /tartós táppénzen lévő munkatársak
- Nyugdíjas munkatársak
- TOP-os kollégák
- Klubok vezetői



Felhasználóink

- Regisztrált látogatók
- Rendezvény látogatók
- Köznevelési intézmények



Közvélemény, új partnerek



Kiemelt partnerek

- Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata
- Győr+ Média



Együttműködő partnerek

- Kulturális és Innovációs Minisztérium
- Szakmai szervezetek, intézmények
- Pályázati projektek képviselői
- Győri kulturális társintézmények
- Regionális Könyvtári Kollégium Könyvtárai
- Gy-M-S vármegyei kistéleplési önkormányzatok
- Gy-M-S vármegye városi könyvtárai
- Civil szervezetek, egyesületek
- Beszállítók
- Szolgáltatók
- Szakemberek, vállalkozók
- Média képviselői



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvntar.hu | www.gyorikonvntar.hu

Néhány kiemelkedő partneri együttműködés 2018-2022 között:

	Együttműködés	Társadalmi partner
2018.	Magyar Könyvtáros Egyesület Helyismereti könyvtárosok Szervezete XX. Országos Helyismereti Konferenciája	Magyar Könyvtáros Egyesület Helyismereti könyvtárosok Szervezete
	Lokálpatrióta Könyvesbolt megnyitása	Győr Projekt Kft.
	TOP6.9.2-es közösségfejlesztő pályázat, tervezési szakasz	Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata
	Kisalföld c. megyei napilap 1957-2000-es évfolyamainak digitalizálása	Kisalföld
	Két DJP Pont átadása, 3 fő mentor, 3 épületben	Digitális Jólét Program Titkársága- Innovációs és Technológiai Minisztérium
	Öt kötetes városmonográfia projekt helytörténeti szakmai napok	Győr-Moson-Sopron Vármegye Győri Levéltára, Győr Megyei Jogú Város Levéltára, Győri Egyházmegyei Levéltár, Rómer Flóris Művészeti és Történeti Múzeum, történészek, kutatók
	Kisfaludy Károly Könyvtár olvasószolgálati szintjének felújítása	szakemberek, vállalkozók
	TÁMOP pályázat keretein belül szövegalkotás és szövegértés fejlesztési foglalkozások	Radó Tibor Általános Iskola és Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
	„Az én könyvtáram” projekt, 2 fő vármegyei szaktanácsadó, mintaprogramok megvalósítása, vármegyei szakmai nap.	vármegyei nyilvános és KSZR könyvtárak, iskolai könyvtárak
	Könyvtárpedagógiai Műhelymunka sorozat	könyvtárosok és iskolai könyvtárosok
	31! - 3 folyó, 1 sziget összművészeti fesztivál	Győri Művészeti és Fesztiválközpont
	Európa Kulturális Fővárosa 2023 Győr rendezvény	Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata, a város kulturális intézményei
	”Változó terek – A Duna menti térség történeti térképeken, 1650 – 1800” című nemzetközi kiállítás fogadása	Landesarchiv BadenWürttemberg Generallandesarchiv Karlsruhe, Institut für donauschwäbische Geschichte und Landeskunde Tübingen
	Szervezetfejlesztési tréningssorozat	Diadém Rendezvényiroda, Győr
Három település csatlakozott a KSZR szolgáltatáshoz	Bősárkány, Dunakiliti, Fertőd önkormányzata	
2019.	TOP6.9.2-es közösségfejlesztő pályázat, megvalósítási szakasz	Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata, 11 városrész
	„Játékos Győr, győri játékosok” című foglalkozás kifejlesztése	Nyugat Kapuja Egyesület, Nemzeti Tehetségprogram
	„Az én könyvtáram” projekt vármegyei workshopok	EFOP Projektiroda Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, vármegyei nyilvános és KSZR könyvtárak, iskolai könyvtárak
	”Majd elfeledtem győri vitészségek” című konferencia	Győr Megyei Jogú Város Levéltára
	”Győr Monográfia Műhelynapok” sorozat folytatása	Győr-Moson-Sopron Vármegye Győri Levéltára, Győr Megyei Jogú Város Levéltára, Győri Egyházmegyei Levéltár, Rómer Flóris Művészeti és Történeti Múzeum, történészek, kutatók
	Hét település csatlakozott a KSZR szolgáltatáshoz	Fertőrákos, Harka, Hegykő, Iván, Pereszteg és Vámoszabadi önkormányzata
HunTéka 2.0-ára való áttérés és adatbázis konverzió.	Monguz Kft.	



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

	Együttműködés	Társadalmi partner
2020.	Magyar Széppróza napja irodalmi est	Magyar Írószövetség, Magyar Napló
	Pegazus-online: online irodalom közvetítés	Győri Nemzeti Színház színművészei
	Marketing workshop sorozat	Marketing Empire, Győr
	Könyvtári imázsfilm készítése	Shine Art Studio, Győr
	Közreműködés a városi könyvtári terek, szolgáltatások vármegyei mintaprojekt kidolgozásában, megvalósításában	Martincsevics Károly Városi Könyvtár Csoma, Rábaközi Művelődési Központ és Könyvtár Kapuvár
	FRAUenTITÄT TO GO vándorkiállítás	Goethe Institute
2021.	LiBLAB - Innovatív könyvtári megoldások kreatív találkozási terek létrehozására „Partnerséget építünk” Szlovák-magyar Interreg pályázat keretében könyv- és olvasásnépszerűsítő módszertani workshopok és irodalmi fesztivál szervezése, kapcsolódóan kétnyelvű kötet kiadása	Zalabai Zsigmond Városi Könyvtár Somorja, Szlovákia
	Újváros című városrészi monográfia kiadása	Palatia nyomda Győr
	Győri képeskönyv és a Győr monográfia 1. kötet kezdetektől 1447-ig című kötet kiadása	Palatia nyomda Győr
	Központi Könyvtár felülről részlegének felújítása	Szakemberek, vállalkozók
	Segédkönyvtáros képzés akkreditációja	
	Közösségfejlesztő tréning sorozat	KÖFE Közösségfejlesztők Egyesülete
	Családi pont kialakítása a József Attila Művelődési Házban	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület
2022.	Vendéglő a Pamasszuson: ízes irodalmi est, a Magyar Széppróza Napja alkalmából	Magyar Írószövetség, a Magyar Napló Kiadó
	1-1 szelektív gyűjtősziget épületenként	SZE és Hybrid Cycle Kft.
	Petőfi klubok rendezvénysorozat	Nemzeti Művelődési Intézet
	Központi Könyvtár energetikai felújítása	Szakemberek, vállalkozók, IMOCENT KFT.
	TOP közösségfejlesztő programok	Menház színpad, Emberség DSE, Kossuth Zsuzsanna Leánykollégium
	Petőfi-busz, Könyvszalondójára	Petőfi Irodalmi Múzeum
	Pinnyédi Hídpiknik koordinálása	Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata
	MI hálózati KIOSZK átadása	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
	Népszámlálás 2022.	Központi Statisztikai Hivatal
Reklám szolgáltatási együttműködés	Győr+ Média	



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvyvtar.hu | www.gyorikonvyvtar.hu

Rendszeres és évente visszatérő jelentősebb partneri együttműködések könyvtárunkban:

Együttműködés	Társadalmi partner
Országos Könyvtári Napok, Internet Fiesta	
Ünnepi Könyvhét	Könyvkiadók, írók, előadóművészek, Karzat Színház Győr
Győri Könyvszalon	Könyvkiadók, írók, előadóművészek, Győri Nemzeti Színház, Generációk Háza, Győr
Egészségpiac 3-4 városrészben	WHO Iroda Győr
Közösségi szolgálati együttműködés középiskolákkal	Középiskolák, 2022-ben 32 iskolával szerződésben
Arrabona évszázadai című vetélkedő	Molnár Vid Bertalan Közösségi Ház, Győr+Média
Bod Péter Országos Könyv- és Könyvtárhasználati Verseny vármegyei forduló, Lengyel Alfréd Honismereti Verseny	vámegyei általános- és középiskolák
Települési könyvtárak felújítása (évente kb. 6 településen)	települési önkormányzatok, vállalkozók
A könyvtárban működő klubok	2022-ben 46 klub
Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete	Kisfaludy Károly Könyvtárunk az egyesület székhelye
Börtönkönyvtárak állománygyarapítása, rabok általi cikk kivágatok digitalizálása	Sopronkőhidai Fegyház és Börtön, Győr-Moson-Sopron Vármegyei Büntetés-végrehajtási Intézet

Táblázatos összefoglalónkkal szeretnénk illusztrálni, hogy milyen színes a társadalmi partnereikkel az együttműködési kapcsolat, ezekben munkatársaink szakterületüktől függően aktívan részt vesznek.

Együttműködő partnereink elégedettségéről 2022-ben szerveztünk mérést egy rövid online kérdőív formájában, a válaszadók 86%-a kitűnőre értékelte könyvtárunkat. A mérés eredményét a 8.1 kritériumnál ismertetjük.

4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Az intézményben az igény- és elégedettségmérések rendszeresek, ütemezettek az éves minőségirányítási ütemtervben, évente több területen is zajlanak (célcsoportos, szolgáltató hely szerinti, rendezvény, KSZR), meghatározott időközönként (évente, 2-3 évente) ismétlődnek. Az ezekről készült összefoglalók 2015-ig visszamenőleg megtalálhatók a honlapunkon. Az aktuális mérési eredmények infografika formájában is kikerülnek a honlapra és gyakran a sajtóban is megjelennek.

Az elégedettségmérések szervezettebb megvalósítása érdekében 2018-ban megalakítottuk a Mérési munkacsoportot. Feladatuk a mérések ütemezése, kérdőívek megszerkesztése, a mérés lefolytatása, majd az összefoglalók elkészítése. Éves szinten 2-3 mérést koordinálnak, az olvasószolgálat mellett a közművelődési kollégák is tagjai a csoportnak, mert évente végzünk rendezvény elégedettségméréseket is. Az elmúlt években meghirdettük közösségi szolgálatos diákok számára a mérésben való közreműködést, akik nagy örömmel vettek részt a Győri Könyvszalon forgatagában tabletek használatával történő elégedettségmérésekben. Az Ünnepi Könyvhét programjainál a TOP pályázatunk munkatársai segítettek a felmérésben.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

A KSZR települések könyvtárosait is rendszeresen megkérdezzük a számukra nyújtott szolgáltatásokról, ezek lebonyolítását a TKSZ osztály szervezi.

Pandémiát követő nyitási időszakban a 2.4 kritériumnál ismertetett „*Könyvtár a pandémia idején*” címmel hatásvizsgálatot szerveztünk.

A használók több fórumon is eljuttathatják javaslataikat, észrevételeiket a könyvtárnak. Az igény- és elégedettségmérések mellett a honlapunkon elérhető *Javaslatok* menüpont alatt külön űrlap biztosítja az általános észrevételek és külön a beszerzési javaslatok eljuttatását. Ez utóbbit 2022-ben olvasói ajánlásra hoztuk létre. A menüpontot közösségi oldalainkon többször hirdetjük. A közösségi oldalak kezelése a Digitális szolgáltatások osztály feladata, amit az Online marketing stratégia is szabályoz (pl. napi posztok száma, tematikus sorozatok, reagálási idő). Ezen a felületen is rendszeres, napi kapcsolat a használókkal, kérdéseikre válaszolunk, dicsőreteiket, észrevételeiket megköszönjük.

Természetesen lehetőség van a személyes észrevételek, kérések közlésére minden szolgáltatási pontunkon, tematikus e-mail címeink, a telefonos menürendszer bevezetése (2021. KKK) tovább segíti a kapcsolattartást a használókkal. Panaszkezelési űrlapunk és szabályzatunk elérhető a két helyen is a honlapon. Az észrevételek, a mérési eredmények minden esetben elemzésre kerülnek, a felhasználói javaslatok a prioritás és a lehetőségek szerint tudnak megvalósulni, amiről később hírt adunk. A javaslattételi és mérési felületek biztosítják a használóknak, hogy véleményük számítsa a könyvtár működésébe, szeretnénk a továbbiakban jobban kihangsúlyozni a használó, mint érdekelt fél szerepét fejlesztéseinkben, ennek formáján még dolgozunk.

A 2018-as önértékelésünk és stratégiánk SWOT analízise is azt az eredményt hozta, hogy fontos fejlesztendő terület intézményünkben a marketing, ezért azóta kiemelt stratégiai területként kezeljük.

Első beavatkozásként 2018-ban megalakult a Marketing-kommunikációs munkacsoport, melybe minden olyan területről hívtunk kollégát, akik a könyvtár külső kommunikációjával kapcsolatban tevékenykednek. 2020-ban kis mértékben újjászerveztük a munkacsoportot, és csatlakozott hozzánk egy új, szakképzett sajtós munkatárs is, aki szakértelmével, médiakapcsolataival is támogatja az intézményt.

2019-től tudatosan kezdtük az építkezést ezen a területen. Elkészült az új logónk, arculati kézikönyvünk, melyet intézményi szinten kötelező jelleggel használunk (olvasójegy, dokumentumok, honlap stb.).

Az NKA – „*A minőségirányítás folyamatában eredményeket elért könyvtárak új arculatának, szolgáltatásainak, innovatív eredményeinek, intézményi imázsának erősítését szolgáló projektek megvalósítása*” című nyertes pályázatnak köszönhetően folytatódhatott a megkezdett arculatváltási folyamat az információs és irányító táblák legyártásával és cseréjével épületeinkben.

Külső marketing szakértő cég felkérésével öt alkalmas marketing workshop sorozatot szerveztünk a munkatársaknak a marketing szemléletének jobbítása érdekében. Az önkéntes részvételi tréningek nagyon népszerűek voltak a kollégák körében.

Ugyancsak külső segítséggel elemeztük az intézmény rendezvény plakátjait, kidolgozásra került egy egységes forma, az egy intézményhez tartozás és a helyszínek könnyebb



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

beazonosíthatóságáért. Azóta pedig folyamatosan készülnek a könyvtárat népszerűsítő egyéb kreatív plakátok, videók a szolgáltatásokról és infografikák.

2022-ben az infografikák készítésére Canva belső képzést szerveztünk a munkatársaknak, saját felhasználói felülettel. Jellemzően két nagyobb területre használjuk, az olvasószolgálat, gyermekkönyvtár és a hangtár ajánlókat készít a segítségével, a munkacsoport pedig ütemterv alapján havonta a szolgáltatásainkat, nagyrendezvényeinket bemutató ismertetőt. Az 1.1 kritériumnál bemutatott küldetésünkről, értékeinkről készült infografika is a munkacsoport munkája.

A fiatalok megszólítására készítettünk egy filmes céggel imázsfilmeket a könyvtárról, ami Youtube csatornákon hosszú távon is elérhető.

Az új szemlélet megkívánta, hogy a teljes kommunikációs dokumentációnkat aktualizáljuk, úgy, mint a Marketing-, Online marketing stratégia, Külső-, Belső kommunikációs terv.

A pandémia végéhez közeledve nyitási akciótervet állítottunk össze, nyitási kampányt szerveztünk a 750 Ft-os városi évforduló miatti kedvezményes beiratkozási díj népszerűsítésével. A közösségi oldalainkon könyvajánló sorozatot indítottunk „*Tudjuk mit néztél a karantén alatt! Most ideje, hogy elolvasd!*” címmel.

Épületeink és gyűjteményeink kincseinek fotózásával könyvjelzőket terveztünk, amiket ajándékként adunk vetélkedők résztvevőinek, diák- és gyermekcsoportoknak, de a rendezvény elégedettségmérések válaszadóinak is ezzel köszöntük meg az idejüket.

A munkacsoport 2022-ben további fejlesztésekbe fogott. Megterveztük az intézmény új, könnyebben értelmezhető (szakzsargon mentes) könyvtárhasználati tájékoztatóját. Informatikusunk bevonásával, a használói visszajelzések figyelembevételével a honlap átalakítását kezdeményeztük. A honlap elemzését SWOT elemzéssel kiegészítve folyamatos teszteléssel értük el a jelenlegi változatot. Elemzésünk kimutatta, hogy a weboldal túl sok információt tartalmaz egyszerre, zsúfolt és nehezen lehet akár a katalógust is megtalálni rajta.

A zsúfoltságot még a túl sok szín alkalmazása tovább fokozta. Célunk egy sokkal „felhasználóbarátabb”, letisztult oldal kialakítása volt a meglévő felhasználásával, megismerve annak lehetőségeit és korlátait. Azóta a munkatársak és a felhasználók részéről (lásd.: Rólunk írták a Facebook-on) is pozitív visszajelzéseket kaptunk a honlap használhatóságával kapcsolatban.

Adataink elemzését követően hoztuk azt döntést is, hogy a megismert használói igényeknek megfelelően növeltük a hang- és médiatári dokumentumok kölcsönözhető darabszámát és a DVD-k esetében a kölcsönzési határidőt. A megismert igények kielégítésén túl ez a döntés a többszöri bezárások idején is nagyon népszerűnek bizonyult.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

4.3 Hatékony forrásgazdálkodás

Könyvtárunk gazdálkodási forrásai

A könyvtár szolgáltatásaihoz köthető bevételek	Támogatás, kiegészítés és átvett pénzeszköz
<ul style="list-style-type: none">•Beiratkozás•Késedelmi díjak•Érdekeltségnövelő támogatás, ODR támogatás	<ul style="list-style-type: none">•Fenntartói támogatás•Állami: központi költségvetési támogatás, kistélepülési kiegészítő (KSZR) támogatás•Pályázati támogatások NKA pályázatok•EU-s pályázatok

A könyvtár meghatározott gazdálkodási feladatait a győri Kulturális Pénzügyi- Gazdasági Szolgáltató Központ, az önkormányzat irányítói jogkörébe tartozó költségvetési szerv látja el külön megállapodásban foglalt feltételek szerint.

Az intézmény belső ellenőrzését az önkormányzat biztosítja, saját belső ellenőrünk nincs, de FEUVE szabályzattal rendelkezik az intézmény, ami az SZMSZ része.

Rendszeresek a fenntartó pénzügyi ellenőrzései és az Állami Számvevőszék vizsgálatai, ezek garantálják az áttekinthető gazdálkodást.

Az intézmény gazdálkodása összhangban van a költségvetéssel, a források a stratégiai célok ütemezett megvalósításához rendelték (felújítások, marketing költségek, rendezvények, működés). A költségvetést az igazgató és a gazdálkodási osztályvezető tervezi évente, nagyobb pénzügyi döntések előtt költség-haszon számítások történnek, figyelembe véve a fenntarthatósági szempontokat is (felújítások, modernizálás esetén ez rendszeres).

A könyvtár vezetése saját bevételeinek növelése és a céljainak megvalósítása érdekében folyamatosan figyelemmel követi a kulturális intézmények, könyvtárak számára kiírt pályázatokat és lehetőség szerint minél több esetben meg is pályázza azokat.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Pályázataink 2018-2022 között:

Nemzeti Kulturális Alap pályázatai	<ul style="list-style-type: none">• Győri Könyvszalon megrendezése• Országos Könyvtári Napok vármegye-szerte• szakmai napok, továbbképzések• muzeális kötetek restaurálása• arculatfejlesztés• települési könyvtárak eszközfejlesztése• Petőfi fesztivál és konferencia (össz. 57.057.700,-)
EU-s pályázatok	<p>TOP-7.1.1-16-H-ERFA-2019-00489 Ménfőcsanakai Bezerédj-kastély Művelődési Ház és fiókkönyvtár felújítása</p> <p>LiBLAB - Innovatív könyvtári megoldások kreatív találkozási terek létrehozására – Interreg Szlovákia-Magyarország határon átnyúló pályázat (Központi Könyvtár kölcsönzőter felújítása, kötet kiadás, rendezvények). (25.366,054 EURO) (9 892 755,6,-)</p> <p>TOP-6.9.1-15-GY1-2016-00001 Győr-Újváros szociális városrehabilitációhoz kapcsolódó társadalmi együttműködést erősítő komplex program: Győr-Újváros városrész területén élő hátrányos helyzetű személyek, társadalmi csoportok társadalmi-gazdasági hátrányainak enyhítése, a helyi közösség társadalmi kohéziójának erősítése. (36.500.000,-) MEGVALÓSÍTÁS 2019-től</p> <p>TOP-6.9.2-16-GY1-2018-00001 a helyi identitás és kohézió erősítése Győr városában című pályázat: közösségfejlesztés 11 városrészben, rendezvénysorozatok, városrészi monográfiák kiadása. (506.733.000,-)</p> <p>TOP-6.5.1-19-GY1-2020-00003 a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér energetikai korszerűsítése: az energiahatékonyság, az energiatakarékosság fokozása a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér épületének vonatkozásában. (299.648.000,-)</p>
Regionális könyvtárak számára kiírt pályázat	<p>A Nyugat-Dunántúli régió könyvtárai számára könyvtári dokumentumok állományvédelmére fordítható támogatás. (15.600.000,-)</p>

Könyvtárunk sikeres pályázati tevékenységével 2019-től hozzávetőlegesen 920 000 000,- forinttal tudta növelni bevételeit pályázati forrásból és közreműködésével gyarapodhatott több régióbeli, határon túli intézmény is.

A pályázatok pénzügyi elszámolásai bizonylatokkal alátámasztottak, beszámoló dokumentumaik honlapunkon elérhetők.

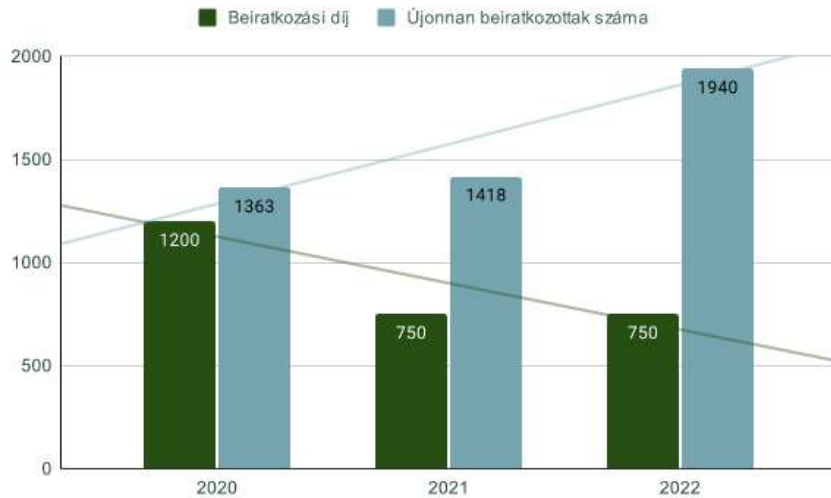
Ugyan nagyon fontosnak tartjuk, hogy bevételeink gyarapodjanak, de szem előtt tartjuk a látogatói szám növelését is, amihez a pandémiát követően kedvezmények lehetőségét kerestük. Így adódott, hogy 2021-ben Győr királyi várossá avatásának 750. évfordulója alkalmából a fenntartó jóváhagyásával és támogatásával lecsökkentettük a felnőtt éves beiratkozási díjunkt 750 forintra. Egységes olvasójegyünkkel, egységes kedvezményes áron intézményünk bármelyik szolgáltató helyén beiratkozhatnak az olvasók. Ehhez a változtatáshoz módosítottuk a könyvtárhasználati szabályzatunkat, ami a díjtételt is tartalmazza, áraink elérhetők a honlapunkon és szóróanyagunkban beiratkozáskor.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu



A beiratkozásból származó bevételeink alakulása mutatja a beiratkozási díj összegének csökkenését is.

2019.	2020.	2021.	2022.
2189700,-	1267200,-	678300,-	1070400,-

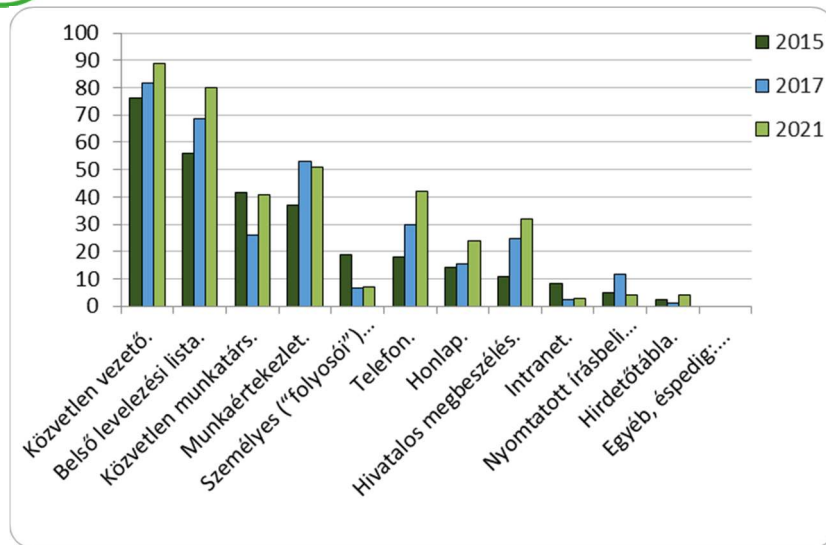
A beiratkozási díjjal kapcsolatban eddig még nem kérdeztük meg a használóinkat elégedettségükről, a következő méréseink során tervezzük ezt a területet is megvizsgálni. Országos tekintetben a második legolcsóbb, olvasóbaráti beiratkozási díjjal várjuk látogatóinkat a vármegyei hatókörű városi könyvtárak tekintetében.

4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A több épületben, a város különböző pontjain működő intézményünk számára kiemelkedő a hatékony belső kommunikáció, amit folyamatosan fejlesztünk a MIT 2015-ös megalakulása óta. A könyvtár belső kommunikációs rendszerét, szabályzatait, az értekezletek rendjét az 1.2 kritériumnál mutattuk be.



2021-ben megkérdeztük a belső kommunikációs felületekről a munkatársakat, honnan kapják a legmegbízhatóbb információkat a munkavégzésükkel kapcsolatban.



A megkérdezettek 89%-a közvetlen vezetőjétől tájékozódik, 80%-a a belső levelezési listát is figyeli. A közvetlen munkatársak megbeszélései mellett azonban a munkaértekezletek is fontos információforrások (51%). A munkaértekezletekben történt minimális csökkenést a pandémia okozta nehézségek eredményezték. A legjobban a személyes megbeszéléseket kedvelik a kollégák, itt van lehetőség az eredményes tárgyalásra, a munkatársak azonnal megérezték, hogy erre a járvány alatt nem volt lehetőség, a 2021-es önértékelésben jelezték is, hogy mihamarabb szeretnék a hagyományos értekezleti rend visszaállítását.

A könyvtár vezetése maximálisan támogatja a szakmai képzéseken, konferenciákon való részvételt, az O:/ meghajtón létrehozott Tudásmegosztás mappában közzétehetik a munkatársak az itt szerzett tapasztalataikat. A Tudástérkép és a kompetenciamérés segíti a munkatársakban rejlő tudásvagyon, szakértelem és szakszerűség feltárását.

4.5 IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Az intézmény informatikai rendszerének menedzselése, fejlesztése, karbantartása, az informatikai szolgáltatások felügyelete a vezető informatikus irányításával történik. A könyvtár számos szolgáltató helyének informatikai működtetésében még két informatikai végzettségű munkatárs tevékenykedik. Munkájuk az üzemeltetésen túl kiterjed a beszerzési javaslatok összeállítására, a felújítás alatt lévő szolgáltató helyek informatikai szempontú megtervezésére, a kiépítés felügyeletére és elkészülte utáni ellenőrzésre is.

Az intézmény több innovatív megoldása is az informatikus munkatársak közreműködésével valósult meg pl.: saját intézményi honlap kifejlesztése, az állománymenedzselési folyamatok szoftveres segítése a leselejtezendő kötetek gépi leválogatásával, az állományellenőrzések munkafolyamatának gyorsítása mobil vonalkód leolvasókkal, a települési könyvtárak vármegyei integrált könyvtári rendszerének kifejlesztése (NanLIB).

2018-ban elkezdődött a könyvtár integrált rendszerének megújítása, ennek részeként áttért az intézmény az új filozófián alapuló HunTéka 2.0 verzióra és megvalósult az adatbázis konverzió is. Teljesen megújult az online katalógusunk, áttértünk az OPAC3-ra, elindult a Digitális könyvtárunk új, felhasználóbarátabb keresőfelülete a Jadox.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvvtar.hu | www.gyorikonvvtar.hu

2019-ben hosszas előkészületek után sikerült az optikai kábelt behúzatnunk a szerverszobának is otthont adó Kisfaludy K. Könyvtárba, ezt a korábban a szerverek számára rendszeres problémát okozó sávszélesség mérete indokolta. Megoldása nagy előrelépést jelentett a munkatársak és a felhasználók informatikai kiszolgálása terén.

A pandémia időszaka alatt kiemelkedő szerepe volt annak, hogy informatikai rendszerünk, digitális szolgáltatásaink tökéletesen működjenek, folyamatosan bővüljenek. Komoly segítség volt informatikailag, hogy az intézmény biztosítani tudta a munkatársak számára a távmunkát (hozzáférés, számítógépek biztosítása). Többen a HunTéka adatbázisunk karbantartásával, a besorolási rekordok és duplum rekordok javításával tudtak foglalkozni. Működött az online félretétel, online tájékoztatás, a honlapon és a közösségi felületeinken új online tartalmak jelentek meg. Elindítottuk a digitális műsorszolgáltatást online rendezvényeink szervezésével. 2021-ben zajlott a Központi Könyvtár szerverközpontjának modernizálása és a TKSZ osztály új épületbe költözésével járó informatikai kiépítés.

Honlapunk évek óta folyamatosan fejlődik, a helyben kifejlesztett változaton a PDCA-elv értelmében minden évben javítunk, többször felhasználói javaslatra, de a munkatársak észrevételeit is figyelembe véve történnek a módosítások. 2018 óta az oldal a fejlesztéseknek köszönhetően reszponzív (eszközfüggetlen), mobilbarát lett. Igazodott az új arculati elemekhez, ez két nagyobb lépcsőben valósult meg, 2019-ben majd 2022-ben.

Több új menüpontot hoztunk létre a jobb tájékoztatás érdekében, mint pl. *Díjaink, elismeréseink, Partnereink, Közösségi Szolgálat Diákoknak, Zöld könyvtári tevékenységünk, Sajtónk*. Az időközben bővülő online szolgáltatásainkkal az *Internetes szolgáltatások* menüpontot gazdagítottuk. Felhasználói javaslatra jobban kiemeltük a *Javaslatok* menüpontot, amit egy további kérésre bővítettünk beszerzési javaslati úrlappal is. Az új szolgáltatási helyek (új művelődési házak) megjelentek a honlapon.

2022-ben a Marketing-kommunikációs munkacsoport (ahogy már a 4.2-es kritériumnál megemlítettük) részletesen elemezte a honlapot, aminek eredményeképp átláthatóbb, letisztultabb felület jött létre az informatikusok aktív közreműködésével. Megváltozott a nyitó oldal elrendezése, a menürendszer, több helyen megjelentek az arculatunkhoz illeszkedő ikonok.

Az elektronikus szolgáltatások működtetésében az egész intézmény részt vesz, minden osztály a saját területén gondoskodik a zavartalan működésről. A portál jellegű, napi frissítésű honlap, a közösségi oldalak (Facebook, Instagram, Youtube-csatorna), a Digitális könyvtár, és a szintén naponta frissülő Győri Szalon online kulturális magazin menedzselése, és a digitalizálás a Digitális Szolgáltatások osztályának feladata szoros együttműködésben a Helyismereti osztállyal (digitalizálás, helytörténeti cikkek, adatbázisok) és a Közművelődési osztállyal (rendezvények). Az informatikusok gondoskodnak a technikai feltételekről, az Olvasószolgálati és a Helyismereti osztály biztosítja az adatbázisok használatát, az online tájékoztatást, az e-dokumentumküldést, az Internethasználatot és a reprográfiai szkennelést, a Gyűjteményszervezési osztály építi a HunTéka adatbázist, a Kötetzet pedig a születésnapú újságot prezentálja.

A könyvtár három Facebook oldallal (Dr. Kovács Pál Könyvtár, Győri Szalon, Győri Gyermekkönyvtár) rendelkezik, több nyilvános csoportot kezelünk (Pegazus Hírmondó,



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

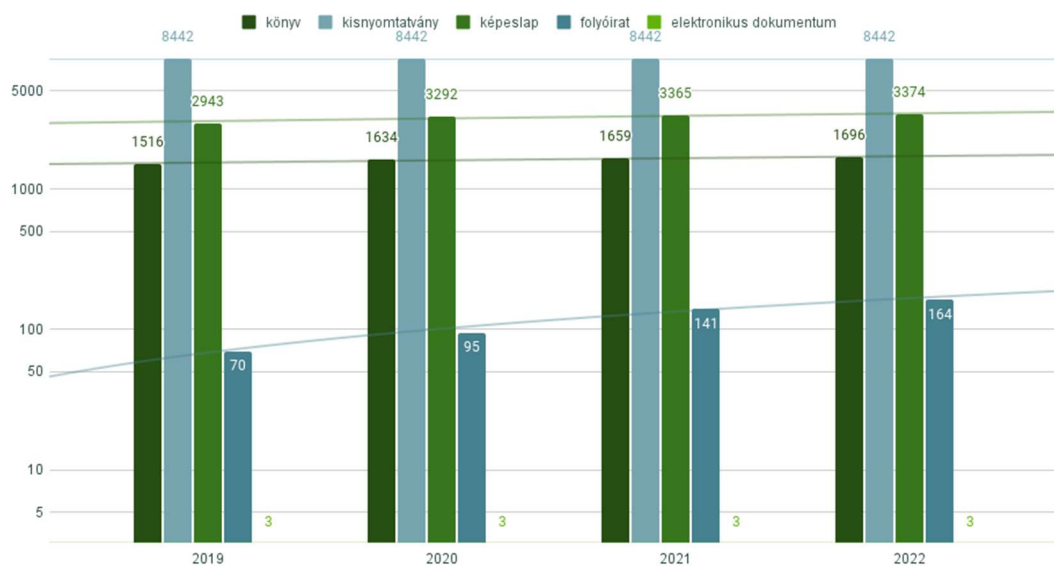
városrészek csevegői). Átlagosan napi hét poszttal jelentkezünk (hétfégén is) a kultúra és a könyvtár híreivel, Instagramon is jelen vagyunk, hasonló tartalommal napi 3-4 poszttal. Youtube-csatornánkon rendezvényeink videóit, interjúkat érhetőek el.

Saját digitalizáló műhellyel rendelkezünk a Diszsol keretében, ahol a helyi (vármegyei) vonatkozású dokumentumokra koncentrálunk (helyismereti és muzeális gyűjtemény) saját digitalizálási stratégiánk alapján. A szerzői jogi korlátozás alá nem esőket közzétesszük digitális könyvtárunkban, a védettek pedig zárt hálózatban, helyben használhatók. A digitalizált dokumentumok metaadatai a könyvtárunk integrált könyvtári rendszeréből kerülnek át.

A könyvtár teljes digitális állománya:

2019.	2020.	2021.	2022.
32017	34493	35183	35373

A nyilvános felületeinken elérhető digitális állomány alakulása:





Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvvtar.hu | www.gyorikonvvtar.hu

Saját fejlesztésű weboldalaink	A könyvtár honlapja	https://www.gyorikonvvtar.hu/ Könyvtárunk információs weboldala, a működésről, nyilvános dokumentumainkról, a szolgáltatási helyekről, hagyományos és internetes szolgáltatásainkról, rendezvényeinkről tájékoztat. Katalógusunkban a keresésen kívül online ügyintézésre is van lehetőség. Hirdetjük új beszerzéseinket, ajánlóinkat. Tematikus oldalaink és közösségi felületeink induló felülete.
	Digitális Könyvtár	https://edok.gyorikonvvtar.hu/ Kulturális örökségünk Győr-Moson-Sopron vármegyére vonatkozó anyagainak digitális felőhelye.
	Győri Szalon: online kulturális magazin	https://www.gyoriszalon.hu/ Kultúra nem csak reggelire - Győr könyvtárának online, országosan egyedülálló kulturális magazinja, a Győri Szalon szerkesztőségében a Digitális Szolgáltatások osztály munkatársai írják, szerkesztik.
	Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer	https://kszr.gyorikonvvtar.hu/ Győr-Moson-Sopron vármegye KSZR települési könyvtárainak információs weboldala. Elérhető innen mind a 168 település könyvtárának adatlapja és katalógusa (NanLib). Az intézmény által szervezett segédkönyvtáros képzés oktatási információs és távoktatási felülete (EMU) is innen elérhető.
	Győri Könyvszalon: a könyvfesztivál honlapja	https://konyvszalon.gyoriszalon.hu/ A könyvfesztivál aktuális programjait ismerteti, a könyvszalon korábbi összes plakátjának gyűjtőhelye.
	Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete	http://kkke.gyorikonvvtar.hu/ Az intézményünk szolgál az egyesület székhelyéül, így honlapja tőlünk is elérhető.
Tematikus oldalaink	Várostörténeti mozaikok	A Győri Szalon helyismereti jellegű írásainak tematikus gyűjteménye, melyet a könyvtár munkatársai kutatnak és állítanak össze.
	Digitális Újváros	A Digitális Újváros egy adatbázis kimondottan újvárosiaknak, mely a helytörténeti kutatások támogatására, helytörténeti ismeretek közvetítésére, valamint a lokálpatriotizmus erősítésére jött létre Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata Győr-Újváros szociális városrehabilitációhoz kapcsolódó társadalmi együttműködést erősítő komplex program című TOP-6.9.1-15-GY1-2016-00001 azonosítójú projekt keretében.
	Pegazus online	Online irodalmi közvetítés a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér és a Győri Nemzeti Színház együttműködésében
	Ne parázz! MAGYAR ázz!	A Pegazus online kisfilmsorozata fiataloknak Posonyi Takács László, a Győri Nemzeti Színház művészeinek előadásában.
	Elvesztél, elvesztem	Híres szerelemesek levelei a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér irodalmi közvetítése
	Zöld könyvtár	A könyvtár zöld törekvéseit bemutató oldal.
Saját építésű adatbázisaink	Életrajzi bibliográfia	Nevezetes napok
	Vármegyei évfordulónaptár	Kölcsönözhető filmek
	Vármegyei kitüntetések, kitüntetettek	Kölcsönözhető hangoskönyvek



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Az intézményben lehetőség van az Internet használatára is könyvtári gépen vagy saját eszközön WIFI eléréssel. A könyvtár három DJP pontot működtet, és NAVA-pontként is szolgál. Új szolgáltatásként elérhetővé vált e-Card szolgáltatásunk. Androidos és Apple mobilkészítőkön elérhető és nyomon követhető a könyvtári tagság és kölcsönzési határidők, valamint lehetőség van a kölcsönzések hosszabbítására. Beiratkozott olvasóink számára otthonról is elérhető volt a MERSZ és a Szótárnet előfizetéses adatbázisunk.

Vármegyei informatikai támogatás

A KKSZR saját honlapját a folyamatos építés, frissítés mellett fejlesztjük, a könyvtárosi belépési felületet megújítottuk, mellyel alkalmassá vált a kétoldali kommunikáció mellett különböző tudásmegosztási technikákra is.

A KSZR szolgáltató helyek állományának feltárása, nyilvántartása a NanLIB könyvtári szoftver segítségével történik. Az éves programkövetést folyamatosan biztosítjuk. Ezt a programot használják kölcsönzésre egységesen a vármegye valamennyi KSZR tagkönyvtárában.

A szolgáltató helyek működéséhez, valamint a magas színvonalú könyvtári szolgáltatások biztosításához megfelelő technikai és informatikai ellátottság szükséges. Ennek biztosítása érdekében folyamatosan felmérjük és nyomon követjük a településekre beszerzett eszközök állapotát, működését.

A technikai változások, újdonságok iránti igények, valamint az informatikai eszközök gyors fejlődése következtében a régi, elavult eszközök cseréjét egyaránt biztosítanunk kell.

4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

Intézményünk 6.908,27 négyzetméteren várja a látogatókat és további kiszolgáló épületekben működik városszerte.

Könyvtáraink	Fiókkönyvtáraink	Művelődési házaink	Egyéb telephelyeink
<ul style="list-style-type: none">•Központi Könyvtár, Gyermekkönyvtár és Kiállítóterem•Kisfaludy Károly Könyvtár	<ul style="list-style-type: none">•Gyárvárosi Fiókkönyvtár és Közösségi Ház•Szabadhegyi Fiókkönyvtár•Szentiváni Fiókkönyvtár•Szigeti Fiókkönyvtár•Marcalvárosi Fiókkönyvtár•Ménfőcsanaki Fiókkönyvtár	<ul style="list-style-type: none">•József Attila Művelődési Ház•Bezerédj-kastély Művelődési Ház, Ménfőcsanak•Győri Szabó József Művelődési Ház, Gyirmót	<ul style="list-style-type: none">•Területi Szolgáltatási Központ és Könyvtári köteteszet•Közgyűjteményi Raktár•Folyóiratraktár



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Épületeink infrastrukturális felmérése, áttekintése a 2013-as intézményi összevonást követően megtörtént. A könyvtár vezetése kiemelten kezeli az állagmegóvást, a 21. századnak megfelelő könyvtári terek biztosítását a hozzánk látogatóknak és a munkatársaknak egyaránt. Intézményünkben folyamatosak a felújítások, modernizálások, minden évben törekedtünk egy-egy szolgáltató helyünk megújítására.

Felújításaink jelentős részben saját költségvetésből, fenntartói támogatással és pályázati forrásokból tudtak megvalósulni.

2018.	<ul style="list-style-type: none">• Kisfaludy Károly Könyvtár I. emeleti olvasószolgálati szintjének teljes belsőépítészeti átalakítása (világítás, informatika, belsőépítészet), külső lábazati javítás.• Lokálpatrióta könyvesbolt megnyitása a Kisfaludy Károly Könyvtár épületében.• József Attila Művelődési Ház tűzvédelmi riasztórendszerének kiépítése és a színházterem nyílászáróinak cseréje.
2019.	<ul style="list-style-type: none">• József Attila Művelődési Ház belső felületeinek megújítása (festés-mázolás), valamint a korszerűtlen kazánok cseréje.• A Kisfaludy Károly Könyvtár sétáló utcai kirakatába éjszakai kirakat világításának beszerelése és a programok cserélhető plakátkeretekben történő reklámozása.
2020.	<ul style="list-style-type: none">• József Attila Művelődési Ház homlokzati ablakcsere.• Megkezdődött az intézmény épületeinek külső információs tábláinak cseréje, KKK-ban belső irányítási rendszer kiépítése.• Egyéb infrastruktúra: valamennyi kölcsönző térben a kölcsönző pultokra plexi fal került kiépítésre, érintésmentes kézfertőtlenítő adagolók telepítése.
2021.	<ul style="list-style-type: none">• Központi Könyvtár felnőtt olvasószolgálati részlege teljesen megújult (világítás, informatika, belsőépítészet, belső irányítási rendszer). A Központi Könyvtár 80-as évekbeli felnőtt részlegének modernizációs látványtervei 2018-ban elkészültek. Eredetileg helyi CLLD pályázatban szerepelt a megvalósítása, de akkor a város nem vállalta a pályázathoz szükséges önrészt, így lekerült a napirendről. Végül az Interreg V-A Szlovákia–Magyarország Együttműködési Program keretében sikerült a kivitelezés.• Helyismereti tematikus raktár átköltöztetése a belvárosi folyóiratraktárba.
2022.	<ul style="list-style-type: none">• 2022 januárjától a fenntartó döntése értelmében az intézményhez csatolták a Ménfőcsanakai és a Gyirmóti művelődési házat, melyek felújítása épp a befejezéséhez érkezett.• Területi Könyvtári Szolgáltatás osztálya és regionális könyvtári logisztikai központ kialakítása az eddig Helyismereti raktárnak helyt adó épületben. Az osztály Központi Könyvtárban lévő irodája a létszám és a feladatok bővülése miatt egyre kisebbnek bizonyult az elmúlt években. A kollégák munkáját nehezítette az iroda átjárhatósága és a közvetlen közelében lévő, sokszor zenétől hangos klubterem. A 2021-es dolgozói elégedettségmérésben csak ennek az osztálynak a dolgozói jelezték, hogy nem elégedettek a munkakörülményekkel. Több megoldási javaslat közül végül az osztály teljes elköltöztetése találtatott a legjobbnak. Ezt komoly szervezőmunka előzte meg, mert az itt működő Helyismereti raktár anyagait át kellett költöztetni egy olyan épületbe, ahol még nagy mennyiségű leselejtezendő kötet állt. Már 2021-ben elkezdődött ez a több osztályt és dokumentumot megmozgató feladat, majd következett a műszaki korszerűsítés. A KSZR szolgáltatások így kényelmes, nyugodt környezetben folytatódnak, nagy parkolója révén a kiszállások, a partnerek (előadók, polgármesterek stb.) fogadása is sokkal könnyebb. Egy közbeszerzési pályázatnak köszönhetően teljes új bútorzatot is kaptak a munkatársak. Működési, dolgozói és partneri elégedettségi szintemelkedés történt, melyekről személyes interjúk formájában érkezett visszajelzés.



	<ul style="list-style-type: none">• Központi Könyvtár épületének energetikai korszerűsítése. Több éve húzódó közbeszerzési pályázat eredményeképp sikerült a Herman Ottó utcai épületünket kívülről is megújítani, időben eredetileg megelőzte volna a belső felújítást. Az épület külső falburkolatai az évek során meggyengültek, elkoptak, az időjárás és az idő múlása a rozsdás fémfelületeken és az üvegablakokon is látszott. Közel 300 millió forintból nyílászáró- és burkolatcsere, korszerű fűtés és napelem rendszer készült az épületben. Az új épületszigetelés és burkolat tovább emelte az energiahatékonyságot, amivel megvalósítható a gazdaságos üzemeltetés a környezettudatosság és a fenntarthatóság jegyében.
2023.	<ul style="list-style-type: none">• Gyermekkönyvtár energetikai, belsőépítészeti felújítása és bővítése, modern bútorzat kialakítása

Az intézményi stratégia szolgáltatásfejlesztési pontjai között kiemelt helyet foglalt el a Gyermekkönyvtár helyzetének megoldása. A vezetés szívügye, hogy legyen Győr városához méltó tér a gyermekeknek a vármegyeszékhelyen. Évekig szakmailag teljesen alkalmatlan, katasztrofális állapotban működött, nem felelt meg a kor elvárásainak. A 2021-es gyermekkönyvtári elégedettségmérésben lehetőséget biztosítottunk válaszadóinknak, hogy egyebek mellett a Gyermekkönyvtár külső és belső tereit is értékeljék. A belső tere telt javaslatokra vonatkoztatva a válaszadók 17%-a tett valamilyen megjegyzést. A felújításon túl komfortosabb belső tereket kértek, saját mosdókat. A könyvtár jellemzőinek értékelésekor a legkisebb értékelést 1-5-ös skálán az épület külső állapota kapta, átlagban 2,75-öt, ezt követi a könyvtár épületének belső állapota 3,7-es átlaggal.

Az új Gyermekkönyvtár tervei 2018-tól a helyi CLLD pályázat tartaléklistáján szerepeltek, modernizálására, szakmailag alkalmasabb helyre költöztetésére több megoldási javaslat is született. 2023-ban végül nagy örömeinkre az eredeti helyén, de alapterületét bővítve nyílt meg modern, tágas térben.

Települési könyvtárfelújítások

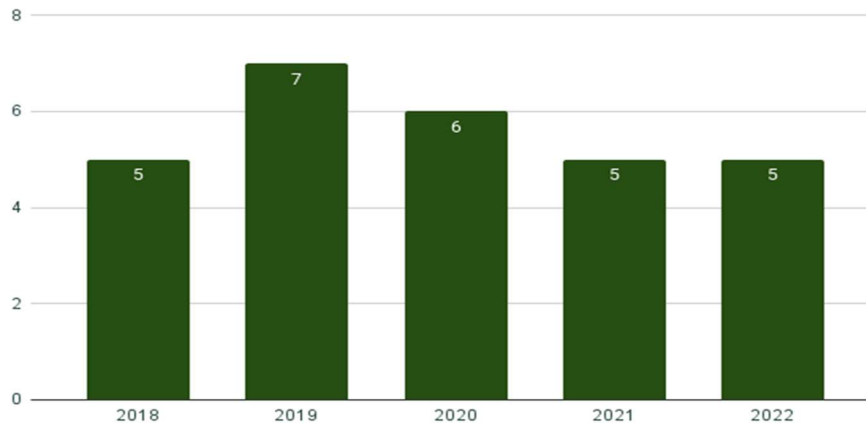
A KSZR tagkönyvtárak többségénél önkormányzati épületben, IKSZT helyiségében, iskolában, régi iskolaépületben vagy művelődési házban működtetik a települési könyvtárat. Az épületek akadálymentesítése a könyvtárak nagy részénél nem, vagy csak részben megoldott.

A könyvtárak működését az informatikai infrastruktúra fejlesztésével, valamint a könyvtári környezet megújításával, modernizálásával, új bútorok beszerzésével is segítjük. Megvizsgáljuk a szakmai követelményeknek megfelelő átfogó fejlesztés, modernizálás lehetőségét és módját, melynek alapján egyedi tanácsadást végzünk.

A minőségi könyvtári szolgáltatások igénybevételéhez az ideális körülményeket újabb könyvtárak modernizációjával tudjuk megvalósítani. 2018 és 2022 között 25 szolgáltató hely teljes felújítása valósult meg. Korszerű, új berendezéssel többfunkciós, modern tér került kialakításra. A bútorok tervezésénél minden esetben figyelembe vesszük az ajánlásban megfogalmazottakat, a helyi sajátosságokat, igényeket is. A kivitelezést belsőépítész szakemberek bevonásával helyszíni egyeztetések, felmérés és látványtervek készítése előzi meg.



A KSZR könyvtárak modernizációja 2018-2022 között:



Fejlesztendő területek:

- Együttműködési kapcsolatok további erősítése, célcsoportok, intézmények körében.
- Az intézményi akadálymentesség továbbfejlesztése.
- Folyamatos infrastrukturális fejlesztések tervezése, az energiahatékonyság szempontjai szerint.

5. Folyamatok

5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

Könyvtárunk folyamatszabályozási tevékenysége (folyamatok feltárása, azonosítása, folyamat gazdák kijelölése, folyamatleltár, kockázatelemzés) már 2015-től része a minőségirányítási feladatainknak. Az MK cím elnyerését követően úgy gondoltuk megismerjük más könyvtár ezen a téren végzett tevékenységét. Szakmai ismereteink, tapasztalataink (benchlearning más könyvtáraktól) bővülése eredményeként újragondoltuk, újraterveztük a folyamatszabályozás rendszerét 2019-ben a PDCA-elv mentén. Beavatkozásként megalakult a Folyamatszabályozási munkacsoport, még több munkatársat vontunk be a folyamatszabályozási tevékenység megszervezésébe, a dokumentáció összeállításába. Ennek eredményeként 2020-ban összeállításra került egy új folyamatleltár, ami a folyamatközpontúság elvei mentén részletesebb, áttekinthetőbb és pontosabb képet ad az intézmény összes lényeges folyamatáról, illetve a folyamatgazdákról.



Könyvtárunk folyamatmodellje:



Az elkészült folyamatleltár vezetési-, főfolyamat és támogató folyamat bontásban mutatja be az intézményben zajló munkát, kiemelve a stratégiai célokhoz kapcsolódó kulcsfolyamatokat. A folyamatok dokumentációjának elkészítésébe minden esetben azokat a munkatársakat vontuk be, akik az adott folyamat végzői, felügyelői, illetve közreműködnek benne, őket neveztük meg folyamatgazdaként. Feladatuk az általuk végzett, felügyelt folyamat figyelemmel kísérése, kockázatelemzésekben való aktív részvétel, ezáltal a folyamat rendszeres ellenőrzése. A szükséges beavatkozások esetén a Folyamatszabályozási munkacsoporttal közösen módosítják az adott folyamat dokumentációját, értesítik a további érintetteket. Részletes leírásra azok a folyamatok kerültek, melyek a könyvtár működése, stratégiai céljainak megvalósítása szempontjából kiemelten fontosak. A dokumentumok karbantartása folyamatos, 2022-től ütemtervszerűen, havonta egy folyamatleírás felülvizsgálatát végezzük.

Minden egyes kidolgozott munkafolyamathoz az azokban előforduló hibalehetőségeket feltáró kockázatelemzést rendelünk, az „ötletroham” technikáját alkalmazva. Az előforduló hibákat a kijelölt ellenőrzőpontokon a későbbiekben rendszeresen (fél év múlva) mérjük. Folyamataink leírásának teljes körű átvilágításához a Folyamatszabályozási munkacsoport egy összegző folyamatleírási űrlapot állított össze, így téve teljessé az egységes dokumentációt. Ebben feltüntetjük a folyamat nevét, kódját és típusát. Megnevezzük azt a szervezeti egységet, ahol az adott folyamat zajlik. Megállapítjuk a folyamat bemenetét indító igényt és a kimenetét, ami a folyamat eredményeként létrejött szolgáltatásunk. Minden esetben megjelöljük a folyamatgazdát, a folyamat működése szempontjából szükséges erőforrásokat (emberi, tárgyi, pénzügyi) és azt, hogy milyen kapcsolata lehet más folyamattal az adott folyamatnak. Feltüntetjük a folyamat működése közben használt és keletkező dokumentumokat,



megállapítjuk a folyamat ellenőrzési pontját, ahol meghatározott időnként (pl. félévente) ellenőrizzük. Folyamatindikátorként célértékeket határozunk meg, melyek elérését tervezzük, olyan mutatókat keresünk, melyek segítik a folyamat eredményességét vizsgálni és kapcsolódási pontokat állapítunk meg az elégedettségmérésekkel.

Megkeressük minden esetben a folyamat kritikus pontjait, ahol hibalehetőségek fordulhatnak elő, ezekre különös tekintettel figyelünk a folyamat végzése alatt.

A folyamatszabályozási dokumentumok elérhetők a közös meghajtón (O:/), illetve a folyamatgazdánál. Új munkatárs érkezése esetén segíteni tudjuk a betanulást a munkakörileg rábízott folyamat leírásának, ábrájának megismerésével.

A könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzatának ügyrendje a Folyamatleltár alapján mutatja be az intézményben zajló tevékenységeket.

5.2 Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

Kiemelt stratégiai céljaink között szerepel a marketing fejlesztése, ezért is nagy figyelmet fordítunk a felhasználóink információkkal való ellátására. A könyvtár szolgáltatásaival, rendezvényeivel és működésével kapcsolatos híreket a külső kommunikációs tervben is meghatározott időben vagy amint lehetőségünk van rá, közzétesszük. A pandémia alatt indítottunk a HunTéka integrált rendszerünkön keresztül működő hírlevelet, amely jelentős segítség volt a bezárási információk közvetítésében. Használati lehetőségei kissé korlátozottak (2000 használó/nap), így nehézkes az olvasóink megszólítása ezen a felületen. Honlapunk bárhol bármikor elérhető, a szolgáltatásainkról, elérhetőségeinkről, rendezvényeinkről és kölcsönzési adatairól is tud tájékozódni a felhasználó. A honlapunkon megjelenő információkat megosztjuk közösségi felületeinken is. Rendezvényeink plakátjai elektronikus formában, nyomtatott plakátként és szórólapként is megjelennek, saját épületeinken túl a Győri Látogatóközpontban, oktatási intézményekben, társintézményekben is kihelyezésre kerülnek.

Épületeinkben külön jelenítjük meg a saját rendezvény plakátjainkat és a más intézményekét, ügyelünk rá, hogy az épület belső tereiben csak az adott épület rendezvényeit hirdessük, elkerülve ezzel a korábban gyakran előforduló hibát, hogy összekeverték a látogatók a helyszíneket. Sokat javított az egységes plakátarculat is a pontos információközlésben.

A pandémia idején indított új online szolgáltatás használatát videókkal, infografikákkal segítettük, illusztráltuk. Népszerűségük okán úgy gondoltuk, hogy ebből sorozatot készítünk Könyvtárhasználati kisokos címmel, a szolgáltatásaink, honlapunk egy-egy részének bemutatásával, ezt azóta is működtetjük, ütemterv alapján.

A könyvtárhasználati szabályok, igénybe vehető szolgáltatásaink jobb megismerése érdekében már régóta terveztük a régi szóróanyagunk lecserélését, ami még a régi logóval, folyó szöveggel tartalmazta a tudnivalókat. Célunk volt, hogy az új arculat alkalmazásával egy könnyen átlátható, szakzsargon mentes, fiatalos információs anyagot állítsunk össze. A Marketing-kommunikációs munkacsoport grafikus bevonásával megtervezte a könyvtárismertetőt, amely 2022 nyarától elérhető a látogatóinknak, beiratkozásakor pedig automatikusan megkapják. A leporello a honlapon is elérhető: *Rólunk/Minőségirányítási dokumentumok/Könyvtárismertető*.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Panaszkezelési szabályzatunk 2016-ban került először összeállításra, tartalmazza a panaszkezelés intézményben lefektetett szabályait, az orvoslás menetét, egy panaszfelvételi és egy panaszmegoldási űrlapot. 2022-ben a szolgáltatási helyek bővülésekor módosítottuk, a honlapon két helyen is elérhető, a szolgáltatásban dolgozó munkatársak figyelmét erre külön felhívtuk.

A KSZR könyvtárakban a helyi könyvtárosok közreműködésével az általános iskolások bevonására az Országos Könyvtári Héten évek óta online vetélkedőket szervezünk. Ezeket csak a települési könyvtárakban tudják kitölteni, így ezzel is ösztönözzük őket a könyvtárhasználatra. Terveztük az Év Települési Könyvtárosa díj meghirdetését, melyet a válsághelyzet miatt későbbre halasztottunk.

5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Könyvtárunk, mint szolgáltató intézmény folyamatos, interaktív kapcsolatot tart fenn partnereivel. Folyamataink számtalan ponton kapcsolódnak a velünk együttműködő, szolgáltatásainkat igénybe vevő partnereinkkel. Ezért kiemelt fontossággal kezeljük ezen folyamatok feltérképezését, karbantartását és a partneri elvárásokhoz való igazítását.

Több folyamatunk (partnerkapcsolatok, rendezvényszervezés, szellemi tartalom előállítás, kiadói tevékenység) összehangolását igényelte a partnereinkkel a 2017-ben indult Győr monográfia projekt. A fenntartó megbízásából kapta könyvtárunk ezt a kiemelkedő feladatot, hogy öt kötetben, közel száz szerzői ív terjedelemben készüljön el Győr város hiánypótló monográfiája. A jelenleg is zajló, több éves projekt során műhelynapokat (5 alkalom) szerveztünk, folyamatos kapcsolattartásban és szerződésben vagyunk 80 szerzővel, városi társintézményekkel (levéltár, múzeum), kiadóval, nyomdával. Intézményünk két munkatársa kötet szerkesztőként vesz részt benne, egyes tanulmányok szerzőjeként három munkatársunk érintett. A hatalmas projekt megmozgatta az országos történész szakmát is, előadóként, hallgatóként vettük fel velük a kapcsolatot, illetve a projekt haladásáról számukra az URBS című Magyar Várostörténeti Évkönyv XIII. kötetében közöltünk beszámolót. A kötetek szerkesztése, a szerzőkkel való kapcsolattartás azóta is folyamatos, az első kötet díszbemutatója 2021-ben a 20. Győri Könyvszalon konferenciája keretében történt, Győr város 750 éves évfordulója kapcsán.

Számos partneri folyamatot kell összehangolnunk a digitalizálási tevékenységünk során is. Saját digitalizáló műhellyel rendelkezünk, ahol az országosan egyedülálló Diszol működik. A digitalizálási stratégiánk kialakításában figyelembe vettük az Országos Széchenyi Könyvtár hasonló dokumentumát, együttműködünk más közgyűjteményekkel (pl. múzeum, levéltár). Az adatszolgáltatással és a felmérésben való részvétellel hozzájárultunk a Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégia kialakításához és részt veszünk a DJP Kézai Simon Programjában. Elektronikus dokumentumainkat úgy állítjuk elő, hogy alkalmasak legyenek az Europeana-ba (Európai Digitális Könyvtár) való betöltéshez. A digitalizálási tevékenységbe a közösségi szolgálat keretein belül bevonjuk a középiskolás diákokat is.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Határon túli szakmai partnereinkkel is zajlottak együttműködések, így folyamatainkat külföldi intézmények folyamataival is összehangoltuk. Erre példa a 2020-2021 között létrejött *Interreg V-A Szlovákia–Magyarország Együttműködési Program*, aminek keretében könyvtárunk és a szlovákiai somorjai Zalabai Zsigmond Városi Könyvtár közös európai uniós pályázatban vett részt. A projekt célja, hogy innovatív könyvtári megoldások, kreatív könyvtári terek jöjjenek létre a partnerséget vállaló intézményekben. A LIBLAB-projektként is nevezett együttműködés során az irodalom fiatalok körében való népszerűsítése érdekében módszertani útmutatót dolgoztunk ki a megzenésített vers, a slam poetry és a drámapedagógia témaköreiben. A két nyelven megjelentetett szakmai segédlet ingyenesen igényelhető könyvtárunkban vagy honlapunkon elérhető online formában. A témában a projekt ideje alatt két nemzetközi workshopot és egy irodalmi fesztivált is szerveztünk, a két helyszínen. A sikeres pályázat keretében kreatív tér kialakítására is lehetőség nyílt, ami a Központi Könyvtár teljes felnőtt olvasószolgálatának belsőépítészeti megújulását eredményezte. A partnerség és a jó kapcsolat a pályázat végét követően is megmaradt a két intézmény között. A projekt fényképes, részletes beszámolója a *Projektjeink/pályázatok* menüpont alatt megtalálható a honlapon.

Más városi intézménnyel való együttműködésre jó példa az *Arrabona városismereti vetélkedő*, ami a Molnár Vid Bertalan Művelődési Központ a Győr+Médiával és könyvtárunkkal közös szervezésben valósul meg minden évben 2013 óta. Célja, hogy a diákok megismerjék, felfedezzék, ez által jobban szeressék városukat, ahol élnek. Minden évben több száz 6-7. évfolyamos általános iskolás jelentkezik a megmérettetésre. A szervezésben, a Győr Plusz újságban megjelenő totók elkészítésében, a városban zajló menetleveles felfedező séta lebonyolításában, és a szóbeli döntőn a zsűrizésben rendszeresen közreműködnek munkatársaink.

További városi intézményi együttműködés a Győri Könyvszalon kapcsán, mint egyik helyszín, a Győri Nemzeti Színházzal az energiaválság előtt szinte minden évben megvalósult. A részben a színházban megrendezett három napos fesztivál és könyvvásár során dolgozóink a színház szakembereivel és a kiadókkal kellett, hogy összehangolják a folyamataikat. A szervezési feladatokon túl a színészek is aktív szerepet kaptak a Könyvszalonon évente megrendezésre került Drámajátékban, ami a fesztivál egyik közkedvelt esti programja volt. A Könyvszalon gyermekprogramjaiban a győri Generációk Háza továbbra is állandó partnerünk.

Online kulturális magazinunk a Győri Szalon munkatársai rendszeresen meghívást kapnak a város kulturális sajtótájékoztatóira, rendezvényeire, melyekről tudósítást, beszámolót írnak, interjúkat készítenek a város kulturális szereplőivel, gyakran tematikus sorozat formájában. Közösségi felületeinken kölcsönösen megosztjuk egymás programjait, fogadjuk egymás szóróanyagait.

Vármegyei hálózat információáramlása

Könyvtárunk TKSZ osztálya KSZR központként egyik legfontosabb feladatának tekinti a vármegyei községi könyvtárainak nyújtott információs szolgáltatásokat.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

A KKSZR honlapján (<http://kszr.gyorikonnyvtar.hu>) közzétesszük és folyamatosan frissítjük a települési könyvtárakkal kapcsolatos információkat, híreket, tartalmakat. Itt érhető el az egyes szolgáltató helyek online katalógusa, valamint a településsel kapcsolatos helyismereti dokumentumok, helyi sajtóanyagok digitalizált változata is. A települési könyvtárakban szervezett rendezvényeket, különböző eseményeket naprakészen megjelenítjük az eseménynaptár menüpontban, a fotódokumentációt a képgalériában tesszük közzé. Könyvtárosi belépést követően további tartalmak válnak elérhetővé: különböző segédletekkel, dokumentumsablonokkal, űrlapokkal segítjük a szolgáltató helyeken végzett szakmai munkát. A szakmai szervezetekben nagy számban képviselik az intézményt a munkatársak, alapvetőnek gondoljuk a jó együttműködést. 2018-tól is több szakmai szervezet programjának biztosítottunk helyszínt vagy voltunk közös szervezők, melyeket részletesen a 4.1 kritérium táblázataiban mutattuk be.

Szakmai szervezet neve	Munkatársi tagság/kapcsolattartás létszáma
ODR (Országos Dokumentum-ellátási Rendszer)	7 fő
MOKKA (Magyar Országos Közös Katalógus)	1 fő
Az én könyvtáram	2 fő
Qulto	6 fő
DJP (Digitális Jólét Program)	3 fő
MKKE (Magyar Könyvkiadók és Könyvterjesztők Egyesülése)	1 fő
KKKE (Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete)	28 fő
MKE (Magyar Könyvtáros Egyesület)	27 fő
MKE Helyismereti Könyvtárosok Szervezete	4 fő
KKDSZ	25 fő
Goethe Intézet	1 fő

Fejlesztendő területek:

- A folyamatszabályozási dokumentáció kidolgozottságának fejlesztése.

6. Ügyfélközpontú eredmények

A könyvtár munkatársai és a vezetés a 2013-as összevonás óta nagyon sokat tesz az intézményről alkotott pozitív kép és megítélés megerősítésén. Az egy intézményhez tartozás elismertetése az új arculat bevezetésével és a tudatos marketingtevékenységgel 2018 óta kiemelt feladat, amihez következetesen tartja magát a vezetés.

6.1 A könyvtárhasználók véleménye

Használóink véleményét az adott időben szolgálatban lévő munkatársaink azonnal megismerhetik. A ruhatárosokkal találkoznak először, majd a kölcsönzők, tájékoztatók, gyermekkönyvtári, helyismereti kollégák azok, akik bármilyen reakciót észrevesznek, megköszönnek, szükség esetén kezelnek. Nagyszámú rendezvényeink alkalmával egyszerre több rendezvényszervező is segíti a látogatók eligazodását, a hálás közönség gyakran



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

személyesen is megköszöni a szervezést, a műsort. A honlapot, közösségi felületeinket kezelő kollégák naponta kapnak visszajelzést munkánkról, szolgáltatásainkról, melyekre nagyon rövid időn belül reagálnak.

Jellemzően köszönetet, pozitív megerősítést kapunk, de a ritkán érkező negatív észrevételt, kritikát is megköszönjük, megoldást javasolunk, ha lehetséges beavatkozunk és ezáltal is fejlesztjük szolgáltatásainkat. Egy ilyen beavatkozást mutatunk be a 7.2 kritériumnál

A személyes beszélgetés, az interjú ugyan puha adatokat eredményez, de főleg a pandémia után éreztük, hogy mennyire fontos ez a csatorna a hozzánk ellátogatók számára, az itt megfogalmazott észrevételeket is kiemelten kezeljük.

A mérhető eredményeket a rendszeresen gyűjtött statisztikai adatainkból és a tervezett elégedettségmérésekből nyerjük.

Látogatóink, felhasználóink megkérdezése minden évben előre megtervezett ütem szerint történik. Általános elégedettség mérés mellett szolgáltató helyenként, célcsoportonként, szolgáltatásonként is végzünk méréseket. Az intézményben 2016-tól nem volt olyan év, hogy teljes nyitva tartással tudtunk volna üzemelni. A folyamatos felújítások, a HunTéka konverzió, a pandémia, majd az energiaválság okozta zárások és korlátozások is indokolták, hogy az általános, teljes intézményre kiterjedő mérések mellett egyre nagyobb hangsúlyt fektessünk a részvizsgálatokra. Egyes méréseket egy várható változtatás előtt, vagy megvalósult változtatás után szerveztük, pl. a gyermekkönyvtári mérést, a KSZR települési könyvtárak felújítását követő mérést. A vizsgálatoknál egyre gyakrabban előnyben részesítjük az elektronikus kérdőíves megkérdezést, Google űrlapokat és elégedettségi szoftvert is használunk.

A városszerte megrendezett (a TOP pályázatnak köszönhetően gyakran hagyományos tereinken túli) rendezvényeink és az erősödő online programjaink, szolgáltatási újításaink révén sikerül egyre több embert megszólítanunk, megismertetnünk könyvtárunkat, ami a pandémia után komoly kihívást jelent az intézménynek.

Állománygyarapítási és állománymenedzselési munkák egyik kiemelt feladata, hogy látogatóink a legfrissebb irodalmat ugyanúgy megtalálják a kínálatunkban, mint a korábbi művek kiváló állapotú példányait. A tíz éve nem forgott köteteknek új felhasználási lehetőséget keresünk (települési könyvtárak, könyves telefonfülke).

A használóinkat a tematikus és az általános elégedettségmérésekben is megkérdezzük az adott gyűjteményről vagy a teljes állományról, dokumentumállományról: Általános elégedettségmérés 2017., Gyermekkönyvtár 2021., Hangtár 2021., Fiókkönyvtárak 2019. A 2022-es évre tervezett Általános elégedettségmérést és a Közvélemény-kutatást a bezárások miatt 2023-as tavasz végi, nyári nyitási időszakra voltunk kénytelenek átütemezni.

A válaszadók véleményüket 1-5-ig terjedő skálán volt módjuk kifejezni, melyekből átlagot számoltunk. Látogatóink összességében elégedettek a dokumentum kínálatunkkal. Több mérésünkben is javaslatként szerepelt a sorozatok minden részének elérhetősége és az e-könyv kölcsönzés.

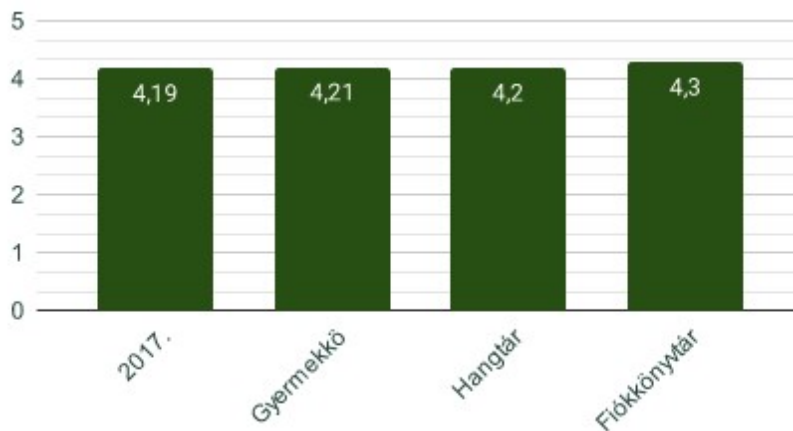


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

A könyvtár dokumentumválasztéka:



A könyvtárlátogatók a széles könyvválaszték és a programok mellett a könyvtárosokkal való kapcsolat, segítőkészség miatt is szívesen jönnek szolgáltató helyeinkre. Ez leginkább a fiókkönyvtárakban mutatkozik meg, ahol egy-egy kisebb közösség, városrész személyes barátságot is ápol a könyvtárossal.

„Szeretem a közvetlen, kedves atmoszférát itt a gyárvárosi könyvtárban. A könyvtáros kedvessége, segítőkészsége ehhez nagyban hozzájárul. Köszönet érte!”

„Kedves segítőkész a marcalvárosi könyvtáros! Rendszeres látogató leszek ezután is.”

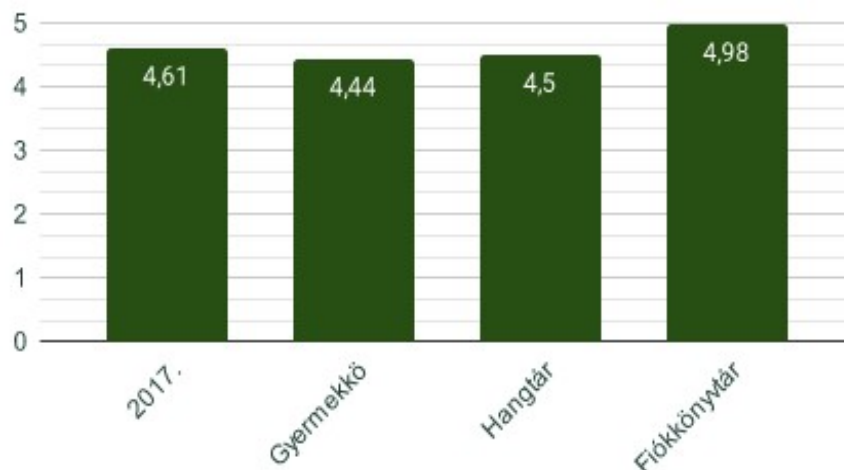
„Szuper, hogy van ez a ménfőcsanakai könyvtár. Hangulata van, jó betérni ide.”

„Szeretjük a könyvtárunkat, reméljük soká fog működni és bővülni. Szeretjük a könyvtárosunkat is, aki mindent megtesz azért, hogy jól érezzük magunkat és gyarapítsuk tudásunkat.” (Győrszentiván)

„Szívesen végzik a munkájukat, kedvesek és udvariasak. Szívesen segítenek.”

A gyermekkönyvtári válaszadók 91%-a szerint itt mindig ajánlanak olvasnivalót és 67%-uk szerint szeretnek idejárni, mert barátságos a légkör.

A dolgozók segítőkészsége:





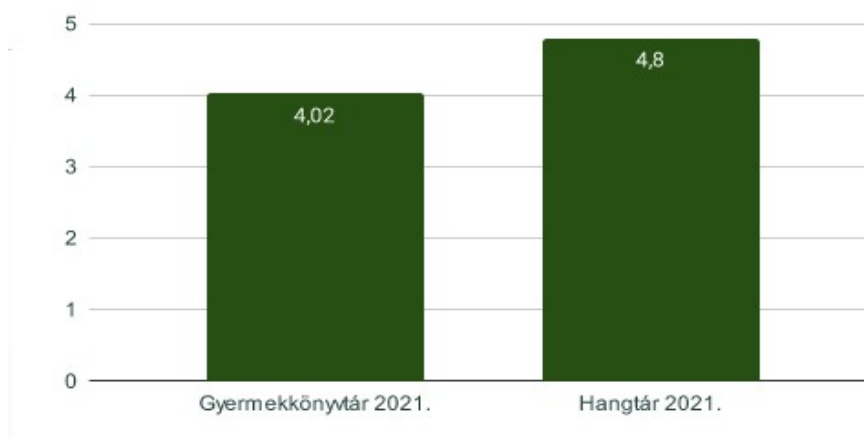
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Nyitva tartásunk az egyes szolgáltató helyszíneinken eltérő, 2022-ig a két fő épületünk egész napos és szombati nyitvatartással várta a látogatókat hagyományos működés mellett. Ez eddig a látogatóinknak megfelelőnek találták, elégedettek voltak vele. Azonban a felújítások sokszor felváltva időszakos bezárásokra kényszerítették a vezetést. Mindezekről folyamatosan tájékoztattuk a látogatókat, és ajánlottuk az éppen nyitva lévő tereinket a városban. Közösségi oldalainkon folyamatosan reagáltunk az ezzel kapcsolatos megkeresésekre, az Igazgató a médián keresztül is rendszeresen informálta a közönséget az adott felújítás haladásáról. Látogatóinknak ezek az események kényelmetlenséget okoztak, amit személyesen vagy közösségi oldalainkon jeleztek is. A pandémia hosszabb bezárása mellett 2022-ben az energiaválság miatt kényszerült intézményünk a nyitva tartási helyek és időszakok átmeneti korlátozására. Sajnos ez is komoly akadályt jelent a látogatóink számára, amit új szolgáltatások bevezetésével törekszünk áthidalni (könyvfutár szolgáltatás, könyvautomata). 2023-ban a Központi Könyvtárunk megnyitását követően egész nap várja a látogatókat, a többi szolgáltató helyünkön az energiafelhasználás függvényében külön nyári és téli nyitva tartást tervezünk.

2019-ben a fiókkönyvtárak elégedettségmérése egy tervezett nyitva tartás módosítás előtt zajlott. A mérésben a nyitvatartási napok és az időszakok kérdése kiemelt szerepet kapott. A válaszadók többségében elégedettek voltak az adott fiókkönyvtár nyitva tartásával. A beérkezett javaslatok és a megelőző időszak látogatási tapasztalatai alapján változtattunk, ami így találkozott a felmerült igényekkel. 2022 őszétől minden fiókkönyvtárunk bezárni kényszerült, 2023-tól lehetővé vált részleges újrainításuk, tervezett könyvautomata telepítéseinknél mérlegelési szempontként ezen városrészek ellátása kiemelten fog szerepelni. Nyitva tartásról való vélemény:



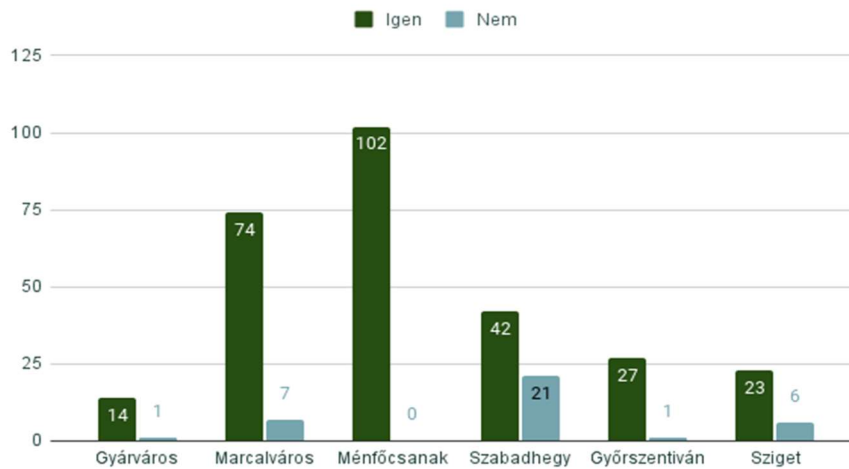
Fiókkönyvtáraink nyitva tartásának elégedettségét 2019-ben mértük. Rákérdeztünk a nyitvatartási napokkal való elégedettségre:



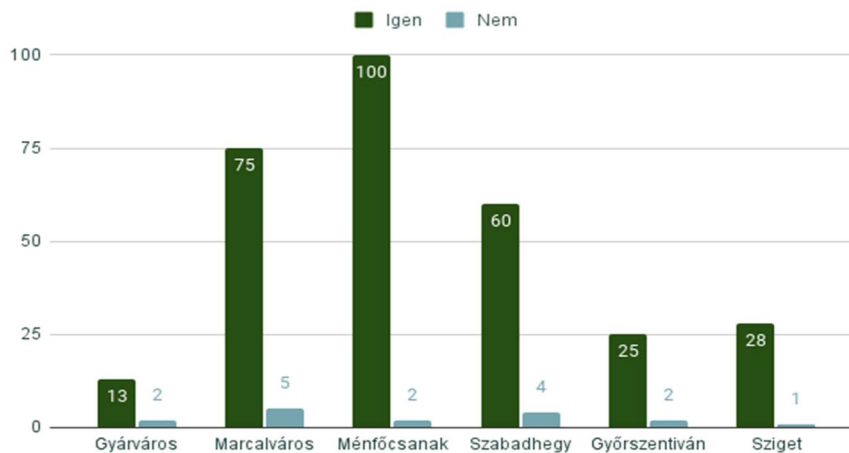
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu



A nyitvatartási órák időtartamával az alábbiak szerint voltak elégedettek a használók:



A mérési eredmények alapján ezt követően változtattunk a fiókkönyvtárak nyitva tartásán, melyet a 2022-es takarékosági intézkedések teljesen megváltoztattak. Ideiglenes nyitva tartásunk szerint kezdetben egyáltalán nem, majd nagyobb fiókkönyvtáraink 1-1 napra kinyithattak hetente.

Intézményünk szolgáltató tereinek felújítását, modernizációját kiemelt stratégiai célként kezeljük, ezért saját forrásból, fenntartói támogatással, illetve pályázatok segítségével tervezetten újítjuk fel azokat. A belső terek tervezésénél a szakemberek bevonása mellett figyelembe vesszük a világ könyvtári tereinek trendjeit és ezekből, amit tudunk, megvalósítunk. Ilyen volt például a Kisfaludy K. Könyvtár agórája vagy a pontok vezérelte irányítórendszer, ami a hazai sajtóban is felkeltette 2018-ban az érdeklődést. A Központi Könyvtár belső tereiben is sikerült különlegesebb belsőt kialakítani, az íves polcrendszerrel, design bútorokkal egyedi kölcsönzőtér jött létre.

Fiókkönyvtáraink közül ezt az egyediséget Ménfőcsanakon sikerült megvalósítani. Ez a szemlélet jellemzi a települési könyvtárak felújításait is, amit nagy örömmel vesznek birtokba az ott élők.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

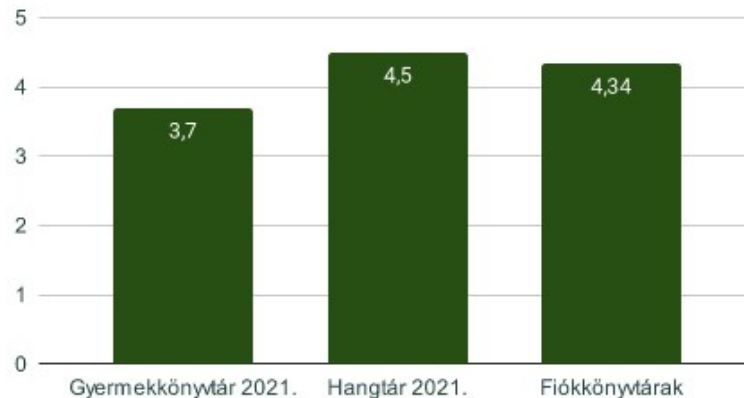
Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvntar.hu | www.gyorikonvntar.hu

A látogatói visszajelzések minden esetben pozitívak egy-egy felújítás után, jelentős változást jelentenek a régi, sokszor retro terek után.

Gyermekkönyvtárunk állapotát, felújítási terveit a 4.6 kritériumnál már bemutattuk.

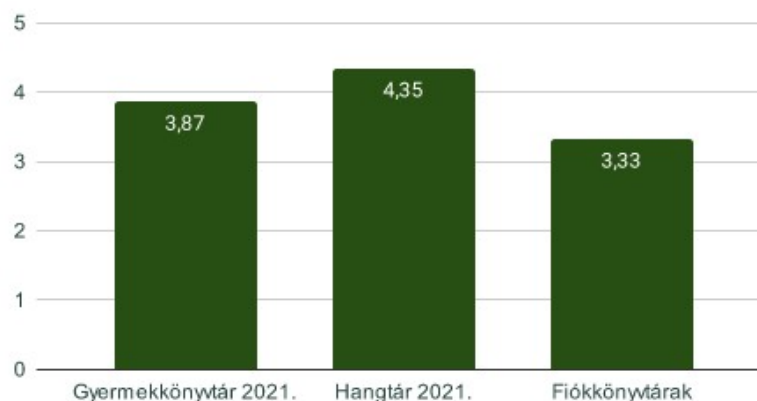
A 2021-ben végzett gyermekkönyvtári elégedettségmérés kiemelt célja volt, hogy ne csak szóbeli, hanem írásbeli visszajelzéseink is legyenek az épület belső állapotáról, a komfortosságáról.

Könyvtári terek, bútorzat:



Az akadálymentesség Központi Könyvtárunkban és egyes fiókkönyvtárakban biztosított. Előbbi színvonalán a 2022-ben végzett energetikai felújítás tovább emelt, mozgássérült mosdók kialakításával, kijelölt akadálymentes bejáratokkal, sajnos ez minden épületünkben nem megoldható. A Kisfaludy K. Könyvtárunk egy belvárosi műemléképület, több felmérés is készült a külső akadálymentesítéséről, melyek alapján jelentős anyagi ráfordítást igényel a megvalósításuk. Az épületen belül azonban akadálymentes lift, fotocellás ajtó segíti a közlekedést, rendelkezik mozgássérült mosdóval is. A 2015-től megvalósult épület felújítások, modernizáció eredményeképpen a bútorzat, az ajtók és a mosdók kialakítása is segíti a fogyatékosok könyvtárhasználatát. 2021-től „Családi pont”, baba-mama szoba működik megállapodás alapján a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal a József Attila Művelődési Házban. A terveink között szerepel, hogy fő épületeinkben is kialakítsunk baba-mama szobát.

Akadálymentesség:





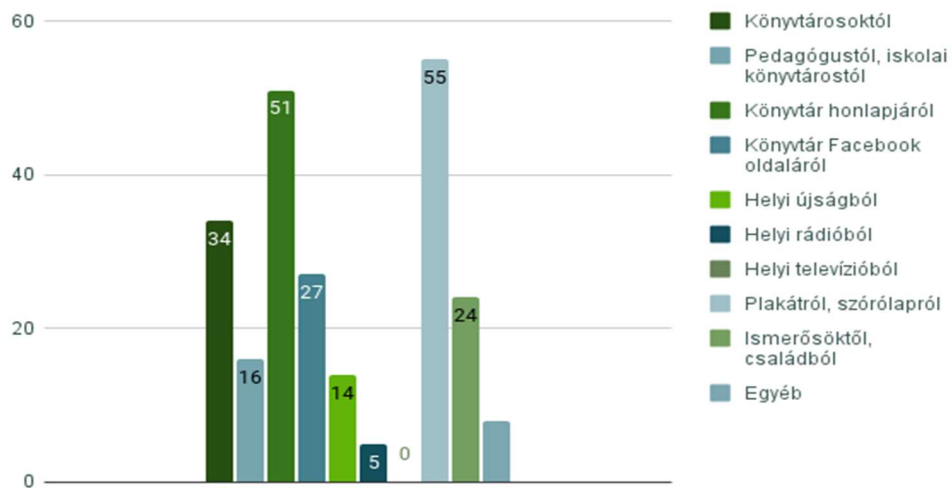
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Könyvtárunk rendezvényeiről (és működésünkről, szolgáltatásainkról) több csatornán is tájékozódhatnak a látogatók és az érdeklődők. Honlapunk, közösségi oldalaink tervezett, ütemezett formában teszik közzé az épületeinkben és az egyre gyakoribb külső helyszíneken megvalósuló programjainkat. Plakátjaink a társintézményekben, oktatási, nevelési intézményekben (iskolai könyvtárak) is megjelennek, partnereink személyes online meghívót kapnak. Rendezvényeink beharangozói megjelennek a helyi média platformokon: Győr+ Média és a Kisalföld napilap online felülete. A Győr+ Médiaval kötött szerződés alapján heti-havi reklámfelülettel rendelkezünk a nyomtatott hetilapban. Nagyrendezvényeink (Ünnepi Könyvhét, Győri Könyvszalon) számára külön marketing kampányt szervezünk.

Méréseinkben kíváncsiak voltunk, hogy honnan tájékozódnak a látogatók. Pl. Honnan szerez tudomást a Gyermekkönyvtári eseményekről, rendezvényekről?:



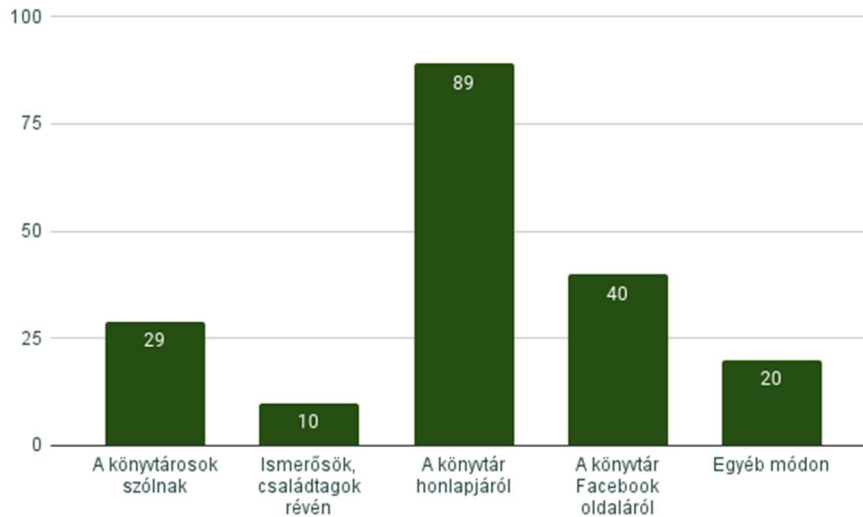
A hangtári mérésben a hangtár által szervezett játékelhívásokra, programokra kérdeztünk rá:



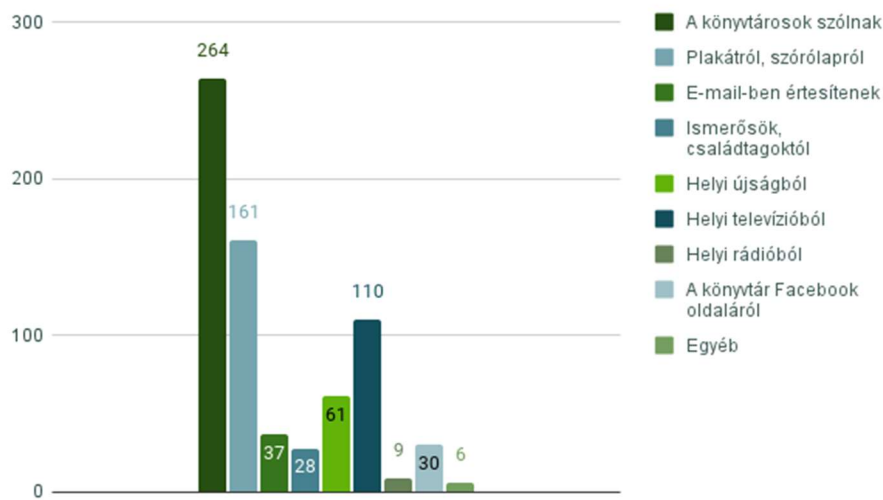
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu



A fiókkönyvtárak körében végzett mérés során is megkérdeztük, hogy honnan értesülnek fiókjaink használói a könyvtár híreiről, programjairól:



Míg a gyermekkönyvtárban jellemzően a pedagógusok, az iskolai könyvtárosok a könyvtár honlapja mellett a fő információforrások, addig a fiókkönyvtárak esetében kiemelkedő a könyvtárosok szerepe az intézmény reklámozásában, jelentősebb a személyes kötődés, kapcsolat. A hangtári mérésünk a honlapot hozta ki győztesnek.



6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A könyvtár vezető munkatársai az év folyamán folyamatosan gyűjtik az osztályukra vonatkozó számadatokat, ezekből készülnek az intézményi statisztikáink és a beszámoló, melyek 2015-ig visszamenőleg bárki számára elérhetők a honlapon.

Felhasználóink számára kerestük a lehetőséget, hogy a személyes beszélgetések és a kötött mérések mellett más csatornán is jelezhessék észrevételeiket, javaslataikat, helytől és időtől függetlenül. Ezért létrehoztuk honlapunkon a *Javaslatok* menüpontot, ahol általános javaslatokon túl egy külön felületen beszerzési javaslatokat is beküldhetnek. Ez utóbbiak a Gyűjteményszervezési osztályhoz futnak be, akik be tudják azonosítani a kérést, és ha lehetőség van rá, meg is rendelni az adott dokumentumot. *Új beszerzéseink* külön menüpontot kaptak a honlapon, ahol munkatársaink ajánlói (könyv, film és hangzók is) is elérhetők. Ezekből minden héten 6 ajánló kerül publikálásra, évente 312 darab. 2018-tól 2022-ig munkatársaink (és a covid idején a közösségi szolgáltató diákok is) 1560 ajánlót készítettek.

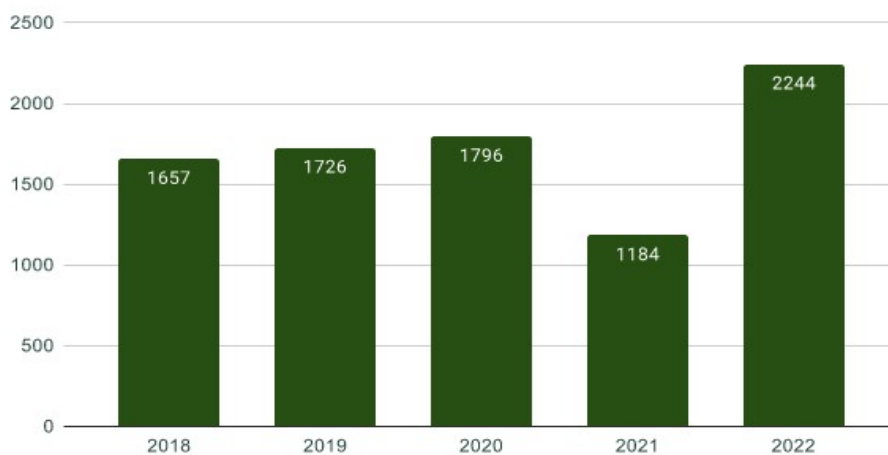
További kényelmi funkció, hogy az új beszerzés mellett közvetlenül megtalálható a dokumentum katalógus linkje, ahol a felhasználó láthatja az elérhetőséget és akár online félretételt is kérhet rá.

Intézményünk szolgáltatásainak igénybevételét a könyvtárhasználati szabályzat és a közművelődési használati szabályzat határozza meg. Ezek ismerete és betartása mellett bárki lehet felhasználónk, látogatónk.

Díjtételeink kialakításánál törekedtünk mindenki számára kedvező árakat biztosítani. Ingyenes beiratkozást kínálunk a gyermekek, diákok, 70 év felettek, fogyatékkal élők, közgyűjteményi dolgozók és pedagógusok számára. Az aktív keresők is csupán 750 forintért lehetnek könyvtári tagok egy teljes évig, a friss nyugdíjasok számára ez csak 75 forintot jelent.

ODR könyvtárként biztosítjuk a könyvtárközi szolgáltatást bel,- és külföldről egyaránt.

Könyvtárunk állományából kért kérések száma:



Az ingyenes wifi használat mellett továbbra is igény van internethasználatra, amit 45 percig ingyenesen biztosítunk.

Állományunkban a hagyományos gyűjtemények mellett jelentős a Győr-Moson-Sopron vármegyére vonatkozó irodalom és nagy értékkel bír a Muzeális gyűjteményünk.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Tematikus kiemelésekkel, polcvégi ajánlókkal segítjük a felhasználók választását. Az ifjúsági irodalom a Kisfaludy K. Könyvtárban külön agórát kapott, amit a fiatalok nagyon kedvelnek. Hangtárunk színvonalas állománnyal várja a komolyzene-jazz-népzene iránt érdeklődőket. A könyvtár szolgáltató helyeinek nyitvatartási ideje hagyományos működés mellett igazodik a látogatók igényeihez, két fő épületünk jellemzően egész napos nyitva tartással üzemel. A fiókkönyvtárak nyitva tartását a 6.1 kritériumnál bemutatott mérés alapján alakítottuk át. Az olvasószolgálati tájékoztatók mellett a helyismereti tájékoztatók, hangtárások, gyermekkönyvtárosok segítik az olvasók tájékozódását.

Referenzs kérdések száma:

2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
22048	29854	19143	15737	21484

A tájékoztatást animációkkal, videókkal (Használati kisokos sorozat) és infografikákkal is segítjük, ezek közösségi oldalainkon és a honlapunk *Internetes szolgáltatások* menüpontja alatt elérhetők.

Infografika példáink:



Kérd itt!

www.gyorikonnyvtar.hu



Vedd át itt!

Kisfaludy Károly Könyvtár



Féretétel



Még több részlet érdekel a munkánkról?
www.gyorikonnyvtar.hu

DOKUMENTUMOK KÖLCSÖNZÉSE

veszélyhelyzet idején

Dokumentumok kiválasztása

Kisfaludy Könyvtár, központi könyvtári és gyermekkönyvtári dokumentumokat (könyv, cd, hangskönyv, dvd) választathatnak ki kölcsönzésre az online katalógus (katalogus.gyorikonnyvtar.hu) alapján.

Féretétel



Online katalógusban féretétellel vagy e-mailben (olvasoszolgalat@gyorikonnyvtar.hu) vagy telefonon (328-022; 516-676)



Könyvsomag

A kért dokumentumokat összekészítjük, a féreteteiről értesítést küldünk.



Átvételi pont

Kisfaludy Könyvtár (Baross G. u. 3.) Földszinti kölcsönző pult

Hétfőtől - Péntekig 9-18 óráig

Az épületben egyszerre csak egy főt tudunk fogadni!



Hosszabbítás

A dokumentumok kölcsönzési idejét automatikusan hosszabbítjuk, a zárvatartás idejére késedelemi díjat nem számolunk fel.



MEGÉRTÉSÜNKET KÖSZÖNJÜKI



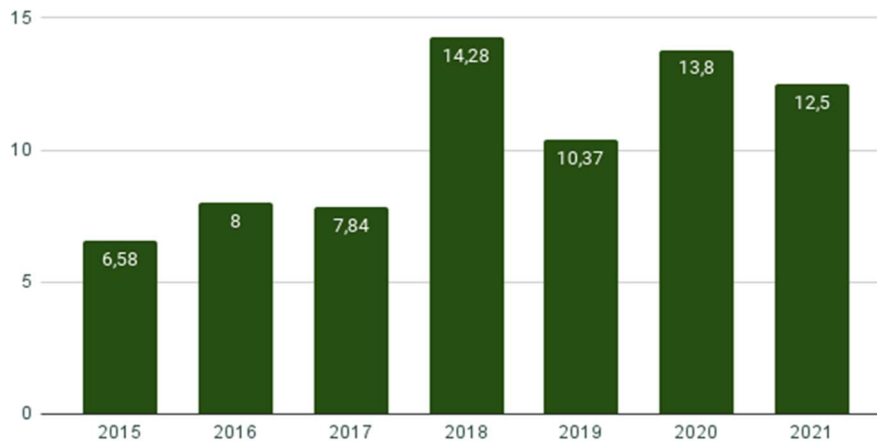
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Folyamatosan fejlesztjük és bővítjük a távolról elérhető szolgáltatásainkat, melyekre a pandémia óta megnövekedett igény mutatkozik.

Távhasználat/Szolgálaladó közösség száma:



A kényeszerű bezárásaink miatt folyamatosan keressük a lehetőségeket, melyekkel továbbra is ki tudjuk szolgálni a kölcsönözni vágyó közönségünket. Több olyan szolgáltatást is bevezettünk, amelyek mint kényelmi szolgáltatás hosszú távon is népszerűek, felgyorsítják a kölcsönzést. A telefonos és online félretétel, az online beiratkozás, az e-Card elektronikus olvasójegy népszerű lehetőségei a gyors ügyintézésnek, melyek körét a könyvfutár szolgáltatással és a könyvautomaták telepítésével tovább bővítjük.

Elindítottuk Könyvfutár szolgáltatásunkat a 65 év feletti beiratkozott, vagy mozgásukban korlátozott olvasóink részére. A szolgáltatás keretében a kölcsönzött dokumentumokat ingyenesen házhoz szállítjuk Győr közigazgatási területén belül. Népszerűségére, eredményeire a 9. kritériumnál térünk ki.

Az online beiratkozás 2022-től lehetséges könyvtárunkban, havonta 7-8 fő veszi igénybe, hozzávetőlegesen 100 beiratkozás történt online formában az indulástól, a csökkentett nyitva tartás idején a számuk emelkedett.

Online tájékoztatások száma:

2020.	2021.	2022.
270	444	448

A várakozási időről csak puha adatokkal rendelkezünk, hagyományos nyitva tartás esetén a megfigyeléseink alapján átlagosan 1-1,5 percet kell várakoznia a felhasználónak. Amennyiben ez jelentős mértékben növekszik, új kölcsönzési pontokat nyitunk, így csökkentve a várakozási időt.

Közösségi tér funkciók révén a rendezvényszervezésen túl számos klubnak, egyesületnek adunk helyet a találkozásra, a klubélet szervezésére városszerte. Nagyobb szabadtéri rendezvényeink, mint pl. a szabadhegyi Anna napi búcsú, szüreti rendezvények, Pinnyédi Hídpiknik, stb. egy-egy városrész közösségi programjaivá nőtték ki magukat, minden korosztály számára biztosítva a közösségi élet lehetőségét.

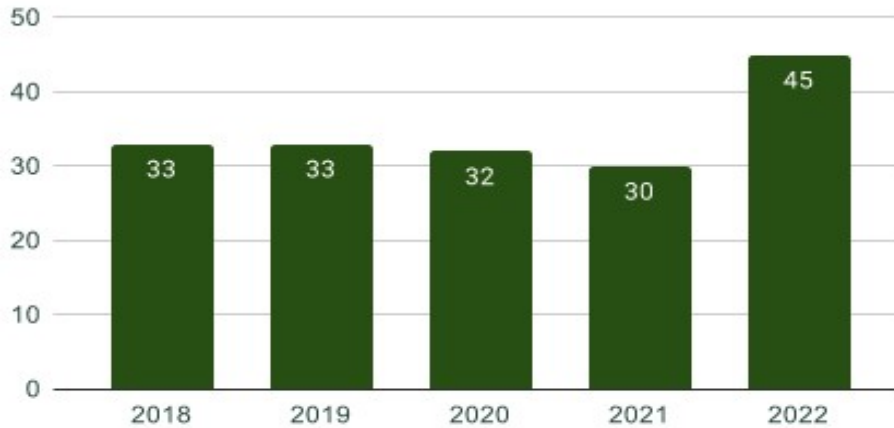


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

A könyvtárban működő klubok száma:



A város középiskolásai számára közösségi szolgálat teljesítő helyet biztosítunk.

	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Iskolai közösségi szolgálat együttműködési szerződések száma	17	20	21	24	32
Résztevő diákok száma	69	79	62	40	89

Könyvtári óráink népszerűek a helyi pedagógusok és iskolai könyvtárosok körében, gyakran hozzák diákjaikat könyvtárhasználati órákra. Sajnos a pandémia idején nem volt erre lehetőség, ami a szám adatokon is meglátszik.

	2019.	2020.	2021.	2022.
Könyvtári órák száma, iskolai csoportok látogatásának száma	166	50	47	86
Könyvtári órákon, látogatásokon résztvevők száma	3838	1077	964	1910

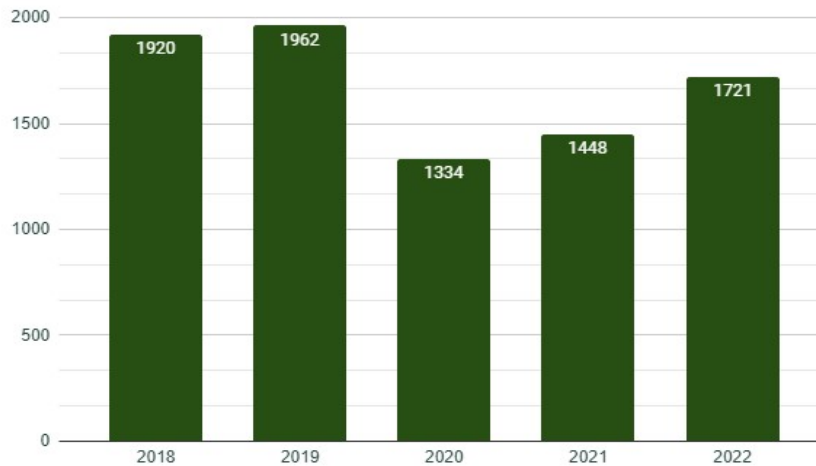
Kis olvasóközösség alakult ki a Kisfaludy K. Könyvtárban az olvasószolgálati csoportvezető kezdeményezésére, ami 2019-ben 3 fővel indult. 2022-ben már havonta 20 fő vesz részt a találkozókön, ahol a tagok az előzetesen közösen kiválasztott műről beszélgetnek, felolvasnak és megvitatják az olvasmányélményüket. Évente többször önszervező irodalmi kirándulásokon vesznek részt.

Rendezvényeink egy része a nyitva tartási időn kívül kerül megrendezésre, ezek gyakran külső helyszíneken, akár hétvégén zajlanak (pl. TOP rendezvények, Győri Könyvszalon, Ünnepi Könyvhét), egyes programjainkat streamelve a közösségi oldalunkon is élőben is tudják követni a felhasználók, ezek utólag is elérhetők a videó megosztó csatornánkon.

Rendezvényeink száma nagyban csökkent a pandémia alatt, majd az emelkedést az energiaválság okozta bezárások ismét visszavetették, programjaink akkor szinte csak szabadterén vagy külső helyszíneken voltak megrendezhetők.



Rendezvények száma:



Fejlesztendő területek:

- További könyvtár népszerűsítési ötletek, megközelíthetőség kérdése
- Közvélemény kutatás, diákokkal együttműködési lehetőségek keresése

7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

A szervezet új arculata, az egy könyvtárhoz tartozás érzése jelentősen javult 2018 óta a könyvtárban, ebben segített a rotáció bevezetése, az egyre gyakoribb, tervezett közös projektek és csoportmunkák. A munkatársak egy része is lecserélődött ebben az időszakban, többen nyugdíjba vonultak, így lassan eltűnik a korábban meglévő megkülönböztetés, hogy ki melyik könyvtárban dolgozott a 2013-as összevonás előtt.

Az intézményben 2021-ben harmadik alkalommal történt dolgozói elégedettségmérés. A 2017 és 2021 közötti hosszabb kimaradás oka egyértelműen a pandémia, a tervezett 2020-as mérést egy évvel elhalasztottuk. Úgy gondoltuk, hogy a home office, a hosszabb bezárások nem a valódi működés alatti véleményt tükröznék, de a 2021-es eredményeken is megfigyelhető kissé a külső körülményekből fakadó bizonytalanság.

2021-ben 102 főből 74 fő töltötte ki a kérdőívet, a többi dolgozó hat hónapnál kevesebb ideje dolgozott nálunk, vagy tartós távolléten volt.

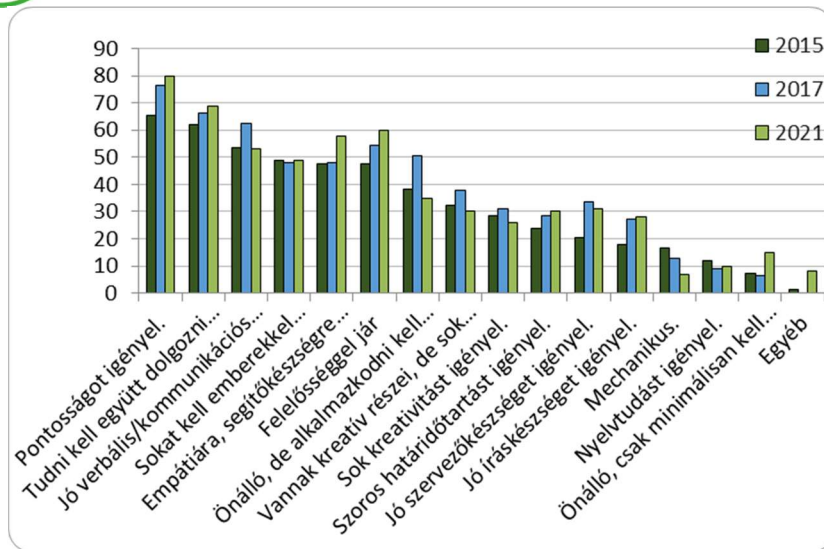
Az „Ön szerint milyen a munkája?” kérdéssel kapcsolatban a kollégák többsége továbbra is úgy érzi, hogy munkája - jellegét tekintve - pontosságot igényel (80%), tudni kell egymással együtt dolgozni (69%), felelősséggel jár (60%), fontos a felelősségvállalás, az empátia és a segítőkészség, valamint jó verbális kommunikációval kell rendelkezni.



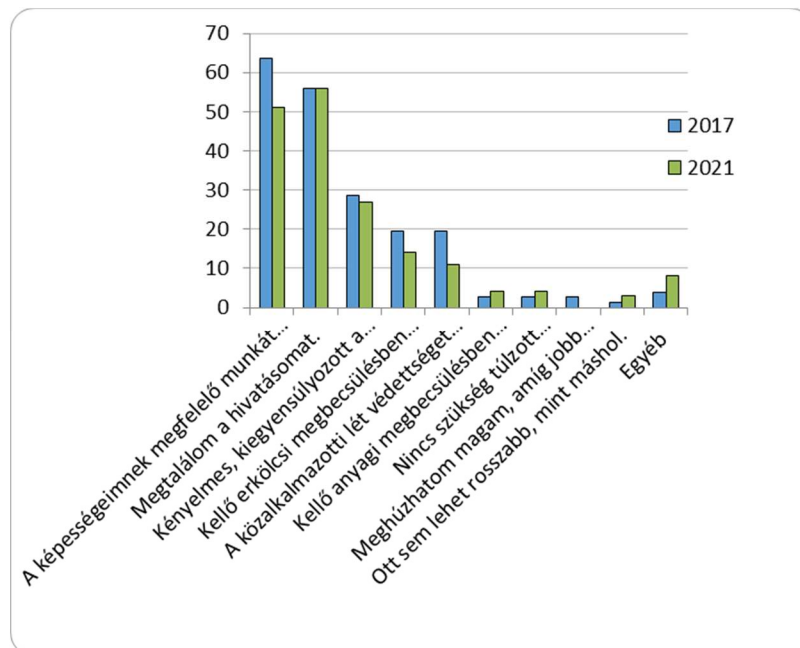
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu



A kollégák nagyobb része (56%) a könyvtárban találja meg a hivatását és 51% érzi úgy, hogy a képességének megfelelő munkát végezhet. A könyvtár munkatársai az intézmény iránt elkötelezett szakemberek, akiket érdekel a könyvtári munka. Az anyagi megbecsülés hiánya azonban továbbra is fenn áll.



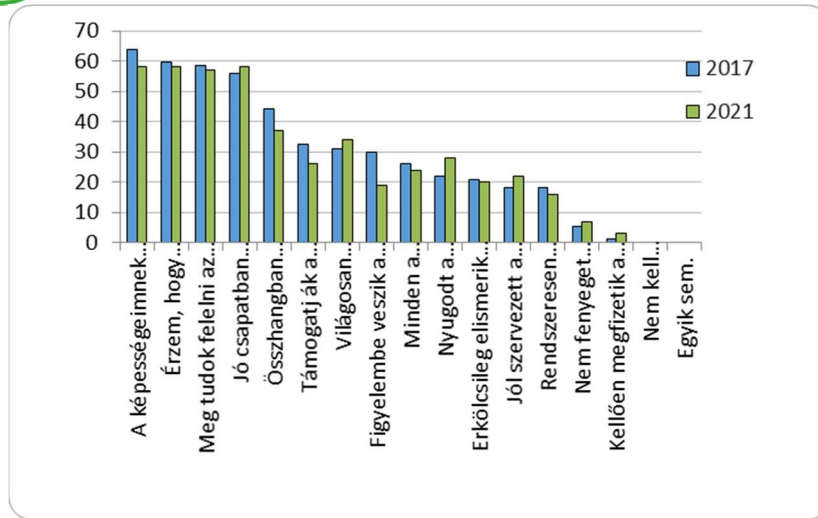
A jelenlegi munkahelyükkel kapcsolatban a munkatársak úgy érzik, hogy jó csapatban dolgozhatnak (58%), a képességeiknek megfelelő munkát végezhetnek (58%) és fontos, hogy hasznosnak érezhessék magukat (58%), illetve, hogy meg tudjanak felelni az elvárásoknak (57%).



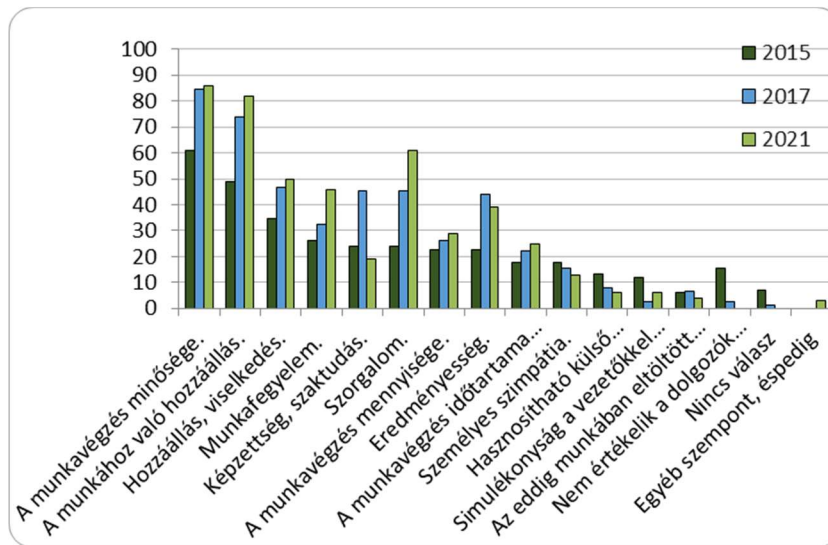
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu



A munkatársak többsége szerint (2015-ös és 2017-es felmérés alapján is) a dolgozók tevékenységét a munkavégzés minősége (86%) és a munkához való hozzáállás (82%) alapján ítélik meg. Nagyban nőtt (61%) viszont azok száma, akik szerint a szorgalom is szempont. A válaszadóknak 50%-a gondolja úgy, hogy a hozzáállás, viselkedés számít, és 45% szerint a munkafegyelem is meghatározó. 2017-es felméréshez viszonyítva csökkent azok száma, akik a szaktudást és eredményességet gondolták mérvadónak.



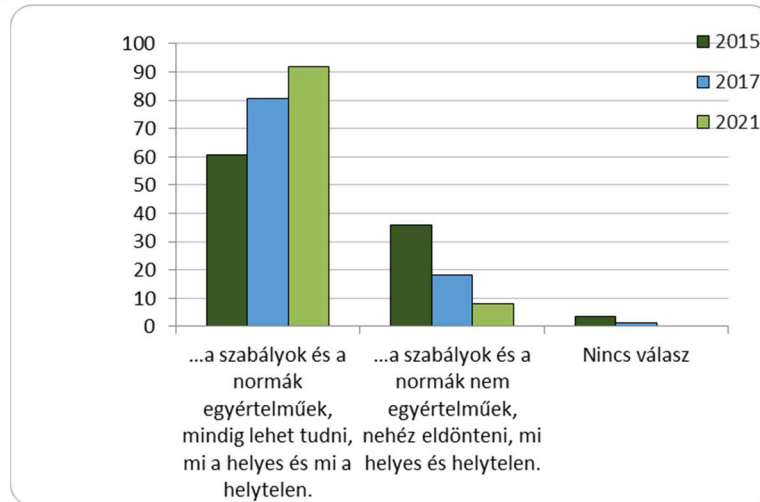
A munkatársak 92%-a szerint a könyvtárban a szabályok és a normák egyértelműek (ez folyamatos növekedést jelez), mindig lehet tudni, mi a helyes és mi a helytelen.



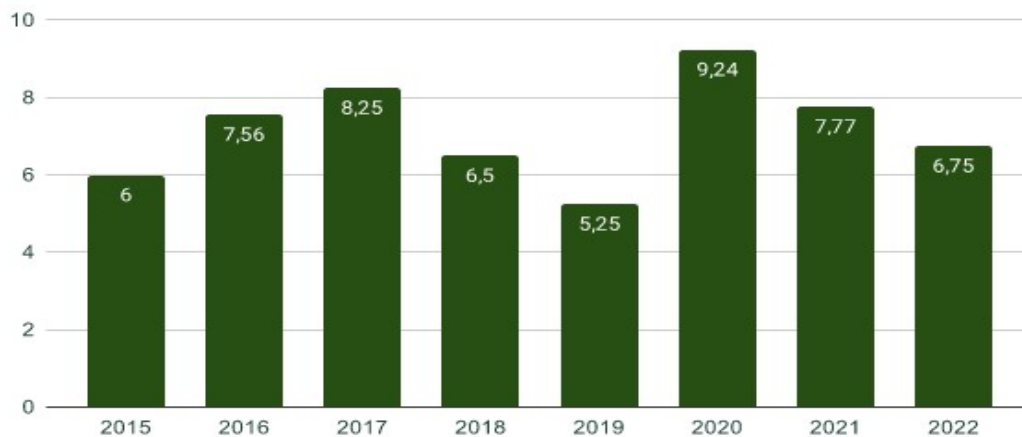
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu



A könyvtár személyzeti mutatói is kapcsolódnak a munkatársak elégedettségéhez, elsősorban a leterheltség, minőségi szakmai munka végzésének tekintetében. A látogatók számát követve összevetjük a könyvtári alkalmazottak számával és viszonyítjuk a nyitvatartási napokhoz. Látogatók száma/a könyvtárosok teljes munkaidőre számított létszáma/nyitvatartási napok száma:



Egy másik személyzeti mutatónkban a könyvtárosok leterheltségét, eredményességét mérjük a személyes használatok függvényében. A vizsgált időszakban a könyvtáros munkakörben dolgozó kollégák száma nem változott, 2022-ben emelkedést mutat a könyvtárosokra jutó használati alkalmak száma.

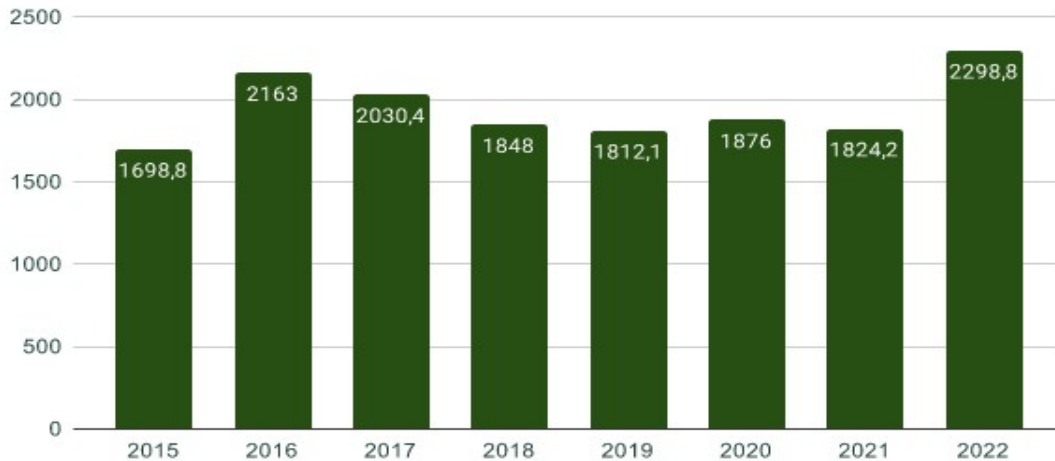


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Egy könyvtárosra jutó könyvtárhasználatok száma (A/B). A személyes használatok éves száma/könyvtárosok száma:



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

A munkatársak viselkedése és a munkához, a könyvtárhoz való hozzáállása és lojalitása több mutató alapján is jónak mondható.

Indokolatlan hiányzás, munkaidő keret negatív túllépése nem jellemző, ennek nyilvántartása a munkaidő nyilvántartó szoftver használatával a titkárságon történik. Az adatokat a munkatársak kijelölt számítógépeken is követni tudják, havonta kimutatást kapnak róla, így a ledolgozott órákról, a szabadságokról áttekinthető rendszer segíti a munkatársak szabadidő tervezését is. A munkatársak nagyarányú elvándorlása nem jellemző az intézményben, a közalkalmazotti jogviszonyváltozás idején voltak páran, akik inkább a pedagóguspályán folytatták, folyamatos fluktuáció leginkább a technikai dolgozók (takarítók) körében gyakori.

Fluktuáció az elmúlt években

Oka	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Nyugdíjba vonulás	1 fő szakmai 3 fő technikai	2 fő szakmai	-	5 fő szakmai	1 fő szakmai
Más munkahelyre ment	1 fő szakmai 1 fő technikai	3 fő szakmai 5 fő technikai	2 fő szakmai 4 fő technikai	8 fő szakmai 6 fő technikai	2 fő szakmai 4 fő technikai
Új kollégák száma (érkezők)	3 fő szakmai 2 fő technikai	5 fő szakmai 6 fő technikai	10 fő szakmai 4 fő technikai	10 fő szakmai 6 fő technikai	9 fő szakmai 10 fő technikai (ebből 10 fő Ménfőcsanak, Gyirmót műv. házak összevonásával)



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Az intézmény dolgozóinak jelentős része hűséges a könyvtárunkhoz, a könyvtáros szakmához. Öröndetes, hogy jelentősen emelkedett az elmúlt öt évben hozzánk csatlakozó új kollégák száma.

Az intézmény munkatársa	fő
több, mint 30 éve	22 fő
több, mint 20 éve	16 fő
10-20 éve	15 fő
5-10 éve	21 fő
1-5 éve	30 fő
kevesebb, mint 1 éve	10 fő

A munkacsoportokba, a szakmai projektekbe való önkéntes bekapcsolódás mértéke sokat javult az elmúlt években, az új kollégák növekvő számával az aktivitás, ötletelési kedv szintje is emelkedett. A munkatársak kreativitásának eredménye többek között a könyvtári szóróanyagok, plakátok, infografikák, a Könyvszalón könyves dekorációi, megújult belső tereink elrendezése.

Jelentősebb projektekben való munkatársi részvétel:

2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Ünnepi Könyvhét 15 fő	Ünnepi Könyvhét 15 fő	-	Ünnepi Könyvhét 15 fő	Ünnepi Könyvhét 15 fő
Országos Könyvtári Napok 10 fő	Országos Könyvtári Napok 10 fő	-	Országos Könyvtári Napok 10 fő	Országos Könyvtári Napok 10 fő
Könyvszalón 60 fő	Könyvszalón 60 fő	-	Könyvszalón 60 fő	Könyvszalón 40 fő
Felújítások KKK 15 fő	TOP rendezvények 10 fő	TOP rendezvények 13 fő	TOP rendezvények 13 fő	TOP rendezvények 13 fő
Az én könyvtáram 2 fő	Az én könyvtáram 2 fő	Az én könyvtáram 2 fő	Felújítások KK 15 fő	Felújítások KK külső 8 fő
DJP 3 fő	DJP 3 fő	DJP 3 fő	Az én könyvtáram 2 fő	Az én könyvtáram 2 fő
	Kortárs irodalmi fesztivál 6 fő	Digitális műsorszolgáltatás 6 fő	DJP 3 fő	DJP 3 fő
	Minőségirányítási munkacsoportok 30 fő	Minőségirányítási munkacsoportok 30 fő	Minőségirányítási munkacsoportok 30 fő	Minőségirányítási munkacsoportok 30 fő

A dolgozókat érintő mérésekben a közreműködés 2021-ben is magas volt, a dolgozói elégedettségmérésben az aktív és fél évnél régebb óta dolgozó kollégák 90%-a részt vett, a kompetenciamérésben az aktív dolgozók (kivételek takarítók) 100%-a, a Tudástérképet az aktív kollégák (kivételek takarítók) 85%-a töltötte ki.

A folyamatgazdák 100%-a részt vesz a kockázatelemzésekben, a folyamatok karbantartásában. Fegyelmi vétségre, írásbeli figyelmeztetésre nem került sor 2018 óta, egyoldalú munkaviszony megszüntetésre a szakmai munkatársak körében nem került sor.

Olvasó csak egyetlen esetben jelezte, hogy nem tartotta megfelelőnek egy munkatárs kommunikációját, amit azonnal orvosoltunk igazgatói szinten és beavatkozásként elégedettségmérő állomást üzemeltünk be, melynek az eredményét folyamatosan követve azóta szinte csak pozitív visszajelzéseket kaptunk. 2022. március 28. – szeptember 17. között



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

1542 fő válaszadóból 1414 fő volt nagyon elégedett munkatársaink szakmai segítségnyújtásával, és csak 18 fő jelezte, hogy nagyon elégedetlen. 1382 fő elégedett a szolgáltatásunk gyorsaságával, csak 12 fő jelezte, hogy nagyon elégedetlen. Munkatársaink magatartásával 1415 fő nagyon elégedett, de 13 fő ezzel is nagyon elégedetlen. Úgy gondoljuk arányaiban nagyon kevés a nagyon elégedetlenek száma. A mérés helyszínén a megszólítottak örömmel válaszoltak anonim módon a kérdésekre, senki nem jelezte szóban is az elégedetlenségét.

A munkatársak szívesen vesznek részt a munkájukat elősegítő képzéseken, tréningeken. A vezetők évente felméri, hogy milyen új tudásra lenne szükség az osztályukon a képzési terv összeállítása idején és felmérjük a Tudástérkép készítése keretében a dolgozói igényeket is, lehetőség szerint biztosítjuk a megvalósításukat.

2018 és 2022 között munkatársaink az alábbi képzéseken vettek részt:

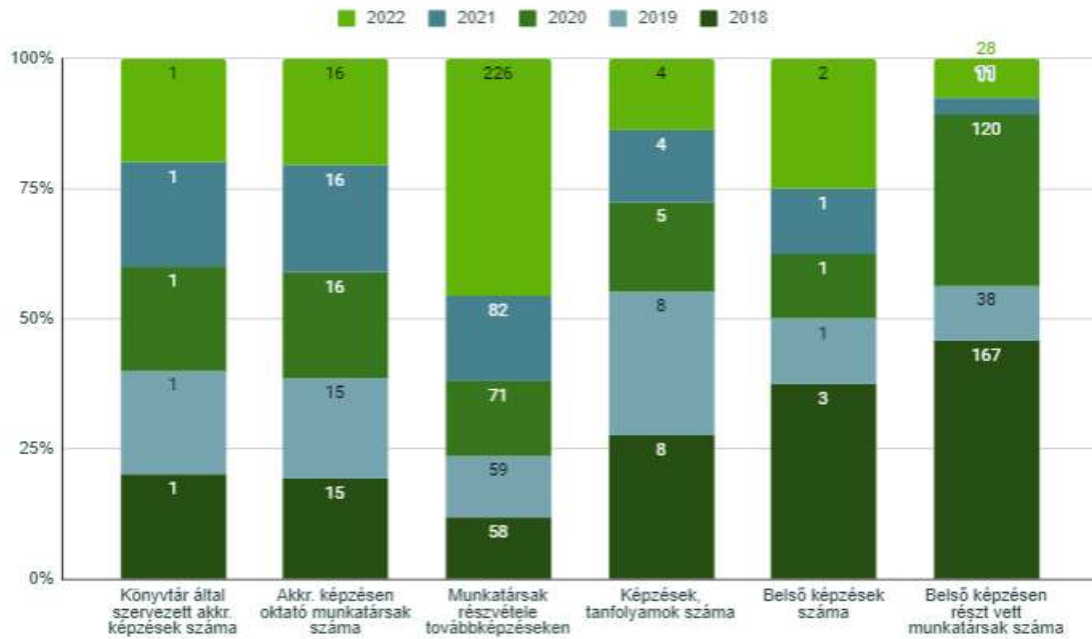
Intézményen belüli képzések	Könyvtári Intézet képzései	Egyéb képzések
Segédkönyvtárosi tanfolyam	Általános tájékoztatás online adatbázisokkal	Közösségfejlesztő képzés
Excel belső képzés	Elektronikus tananyagfejlesztés és távoktatás könyvtári környezetben	Az én könyvtáram” projekt ”Projektkommunikáció, eredménykommunikáció”
Elsősegélynyújtó tanfolyam	Zenei könyvtáros III. Feltárás - tájékoztatás - új technológiák	Digitális Jólét Program
Szervezetfejlesztési tréning	Hatékony kommunikáció a közgyűjteményekben	
HunTéka 2.0 verzió továbbképzés	A könyvtárosok szerepe a tanulást támogató könyvtári szolgáltatások megvalósításában	Munkavédelmi képviselői alapképzés
Marketing workshop sorozat	Olvasásösztönzés, olvasásnépszerűsítés, olvasásfejlesztés	
Easy projekt belső képzés	Statisztikai továbbképzés	Kortárs irodalom népszerűsítő konferenciák
Canva belső képzés	Könyvtári Intézet online képzései a pandémia idején Minőség és innováció	



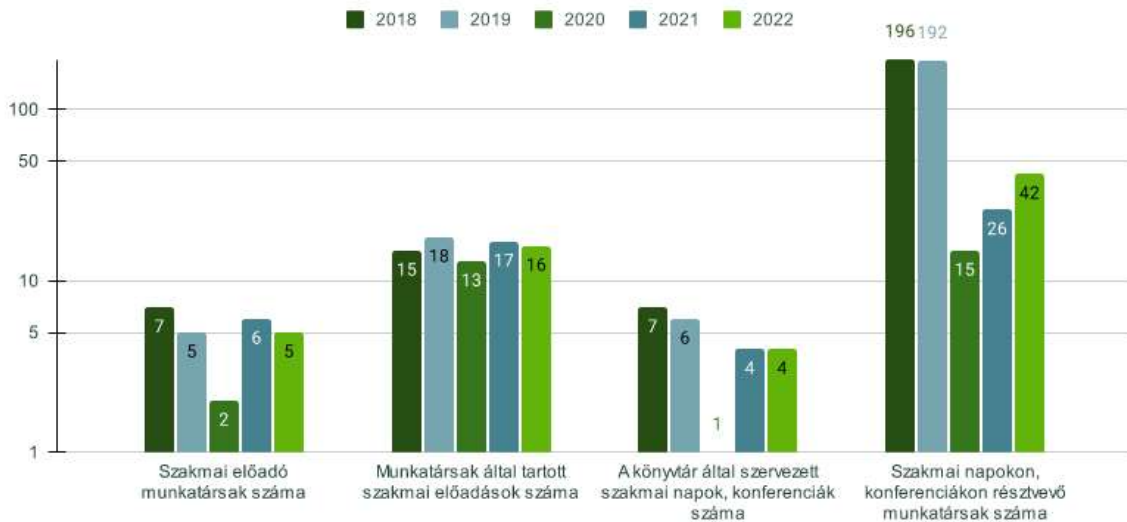
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu



Munkatársaink rendszeresen részt vesznek szakmai konferenciákon, gyakran előadóként is. Könyvtárunk fontosnak tartja, hogy könyvtári és egyéb kulturális szakmai konferenciáknak helyt adjon. Évente többször szervezünk helyi, vármegyei vagy akár országos érdeklődésű előadásokat könyvtárosok számára.



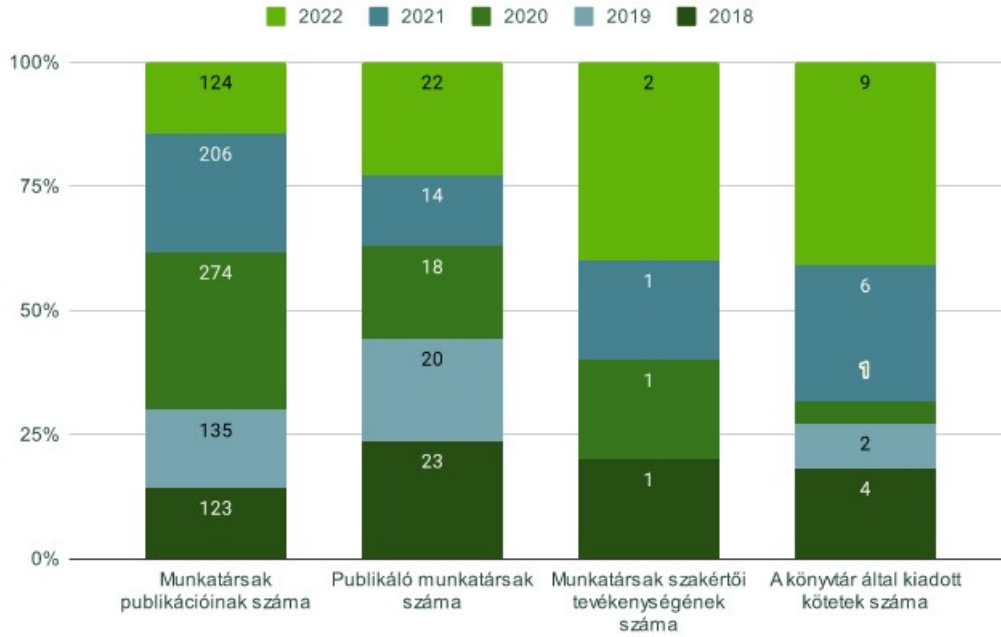
Kollégáink egy nagy erőssége a tudásátadás, évente jelentős számú cikket publikálnak online magazinunkba és egyéb kiadványokba. Jelentős a könyvtár könyvkiadói tevékenysége is, a munkatársak szerzőként, szerkesztőként és lektorként is részt vesznek benne.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu



A munkatársak több elismerésben is részesültek 2018 óta, a személyes díjak mellett nagy jelentősége van a teljes intézménynek szóló díjaknak, mert azok mögött igazi csapatmunka, együtt gondolkodás eredményezte a közös sikert.

Kitüntetések száma:

2019	2020	2021	2022	2023
4-es szintű közösségi részvétellel működtetett szervezet (Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás)	Elismerő Oklevél Európai Hulladékcsökkentési Hét magyarországi programsorozatán való sikeres részvételért	Magyar Könyvtárosok Egyesülete Emlékérem kitüntetés 1 fő	Fitz József-könyvdíj	4 fő „Év dolgozója-díj” elismerés („Év könyvtárosa”, „Év közművelődési dolgozója”, „Év ügyviteli dolgozója”)
Egyesületi Munkáért Emlékérem (Magyar Könyvtárosok Egyesülete) 1 fő	Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának elismerése 1 fő	Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának elismerése 1 fő	Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának elismerése 1 fő	Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának elismerése 1 fő
Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának elismerése 1 fő		Szinyeyi József-díj (Állami kitüntetés) 1 fő	Kisalföldi Könyvtáros-díj 1 fő	Pro Urbe-díj 1 fő
Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának emléklapja, polgármesteri elismerés 1 fő				



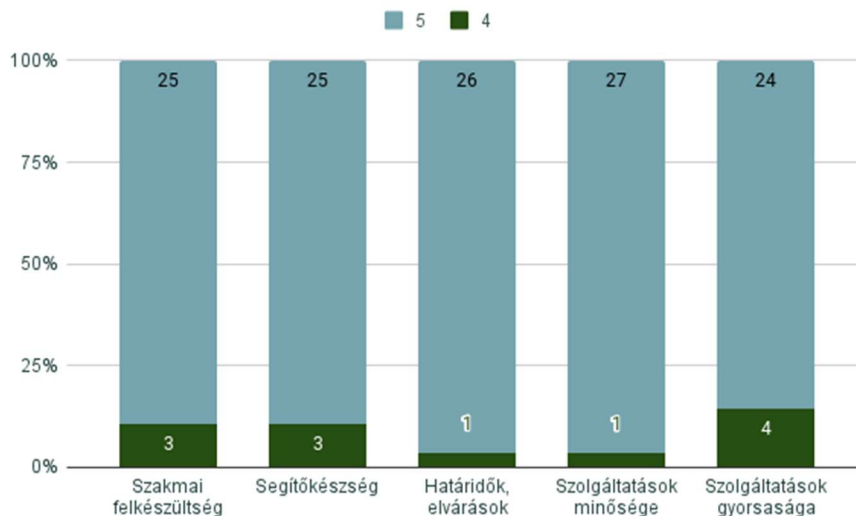
Fejlesztendő területek:

- Ösztönzési rendszer működtetése, csapatépítők

8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.1 A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól

Intézményünk a város 10 pontján lévő szolgáltató helyei és a 11 városrészben már 2021 óta szervezett közösségfejlesztő programjai és éves nagyrendezvényei révén aktív szereplője a helyi kulturális társadalmi életnek. A látogatók, felhasználók mellett a velünk együttműködő partnereink is számíthatnak ránk közös projektek, programszervezés terén egyaránt. Annak érdekében, hogy partnereink észrevételeinek figyelembevételével a további együttműködésünket még hatékonyabbá tehesük, kérdőíves formában kértük ki a véleményüket. 54 partnerhez juttattuk el a Google űrlapos kérdőívet, akik a kulturális élet szereplői (intézmények, civil szervezetek, könyváruházak, médiapartnerek) is, közülük 28-an töltötték ki. A kérdőívet kitöltő partnerek $\frac{3}{4}$ részben helyi, vagy vármegyei illetőségűek, $\frac{1}{4}$ részben országos hatókörű szervezetek, intézmények voltak.



A visszajelzések alapján elmondhatjuk, hogy kiváló az együttműködésünk a partnereinkkel ezt igazolják a hozzáfűzött észrevételek, amelyek dicsérő szavakkal méltatják az intézményünkkel való kapcsolatot, és a közös munka során megnyilvánuló felkészültséget, segítőkészséget, tempót és tartalmi minőséget. A hatékony együttműködés érdekében a partnereinkkel a továbbiakban is színvonalas szakmai és emberi kapcsolatok kialakítására és fenntartására törekszünk.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

Pár gondolat az együttműködő partnereink észrevételeiből:

<i>„Köszönjük munkatársaik szakmaiságát, az együttműködés nagyban segítette a projekt első fázisának sikeres megvalósulását. A kölcsönös tiszteleten alapuló kooperációt szeretnénk folytatni a programsorozat második felében, és a későbbiekben egyaránt.”</i>	(Emberség DSE)
<i>„Jó problémamegoldó készség, kreativitás jellemzi a kollégákat.”</i>	(MKE Helyismereti Könyvtárosok Szervezete)
<i>„Ilyen együttműködést kívánok mindenkinek. Kreatív, innovatív, a helyzetekre felkészülten reagáló, és újító megoldásokkal reagáló.”</i>	(Győri Nemzeti Színház)
<i>„A két győri közintézmény, közgyűjtemény között az együttműködés több évtizedre nyúlik vissza. Intézményeink mindig is kiemeltként tekintettek egymásra. Ez a továbbiakban sem fog változni.”</i>	(Győr Vármegyei Jogú Város Levéltára)
<i>„Köszönettel tartozunk a Szentivánra kihelyezett programokért, amelyek ötletesek és magas színvonalúak.”</i>	(Molnár Vid Bertalan Művelődési Központ)
<i>„Csodálatos, felkészült csapat. A Vaskakas Bábszínház gyakran fordul hozzánk segítségért a színpadra állítandó produkciók irodalmi alapanyaga, a történelmi, helytörténet beágyazottsághoz, vagy a feldolgozandó témánkhoz szükséges szakirodalmi háttér feltérképezése okán, s valamennyi alkalommal professzionális, minőségi szakmai támogatásban volt részünk. Közösségi rendezvényeiken rendszeres vendég a Bábszínház egy-egy előadása, ahol ugyanezt a magas színvonalú szakmaiságot tapasztaltuk.”</i>	(Vaskakas Bábszínház)

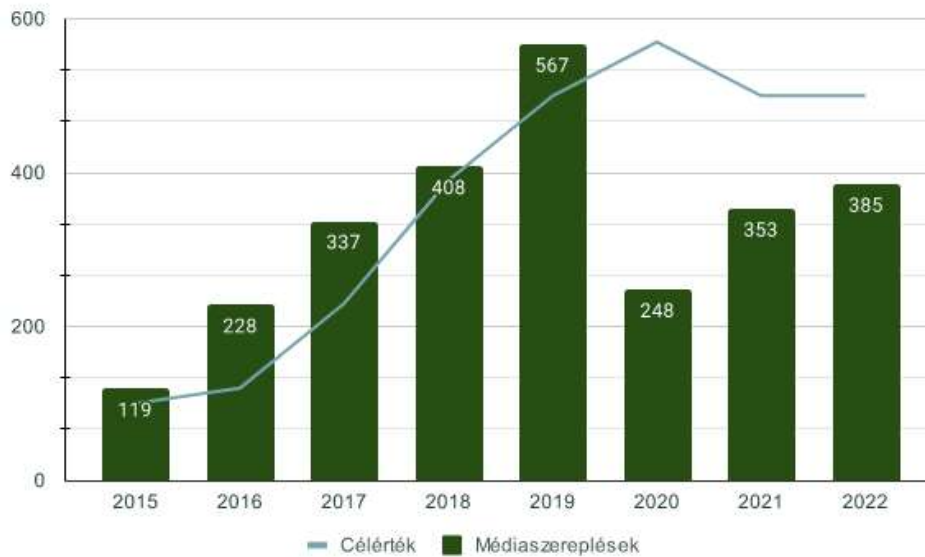
2018-tól egyre tudatosabban kiépített marketingtevékenységünk kapcsán tovább erősítettük a média helyi szereplőivel való együttműködést, ennek köszönhetően rendszeresen tudósítanak a könyvtárban zajló eseményekről. A Győr+ Médiával éves szerződésünk keretében a cikkek, hirdetések és interjúk ütemezetten jelennek meg az intézményről. A helyi médián túl az M5 kulturális csatorna, Kossuth Rádió is hírt ad rólunk (pl. Könyvszalón). A határ közelsége és a jelentős szlovák felhasználók érdeklődésére számítva néha a szlovák sajtóban is tudósítanak intézményünkről. Médiaszerepléseink listája megtalálható 2015-ig visszamenőleg a honlapon a *Rólunk/Sajtónk* menüpontban, az aktuális évi megjelenések részletesen ugyanitt szerepelnek. A pandémia okozta bezárások jelentősen csökkentették a média híreink számán, az elmaradt rendezvényekről szóló beharangozók és tudósítások száma ezen mutatóinkon is azonnal látszódnak. 2021-ben már a nyitással igyekeztünk a célértékként kitűzött számainkhoz közelíteni. 2023-tól pedig ütemezett sajtótájékoztatókat szervezünk, minden jelentősebb esemény előtt meghívjuk a helyi média szereplőit, ezáltal is növelve a médiaszerepléseink számát.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu



A 2023-ban tervezett közvélemény-kutatás során az utca emberét és a Városi Diákfórummal való kapcsolatfelvételt követően a város középiskolásait szeretnénk megkérdezni a könyvtár ismertségéről, a könyvtárba járásról.

2021-ben végeztük el a "Könyvtár a pandémia idején" című hatásvizsgálatot, amelyben a könyvtár hatásáról kérdeztük az embereket, a válaszadók hálásak voltak azért, hogy a lezárások alatt is hozzájutottak kedvenc könyvekhez vagy segítségükre voltunk a tanulásban.

Pár példa válaszaikból:

"Rugalmas, élehető, kezdeményező, kreatív:-) Örültem a lehetőségeknek, köszönjük szépen!"
"Nagyon köszönöm, hogy megoldották a kölcsönzési lehetőséget, mert így a gyerekeknek volt alkalmuk az elolvasott könyv helyett újabb könyveket beszerezni és így az idejüket hasznosan töltötték."
"Örülök, hogy volt lehetőség az online kölcsönzésre, a munkatársak mindig segítőkészek voltak, és gyorsan reagáltak a kérésekre. A kikölcsönzött gyerekkönyvek olvasásával tartalmasabban telt a négy fal között töltött idő."
"Köszönöm a gyors e-mailes válaszait, és a könyvek félretételét rövid időn belül."
"Munka mellett egyetemre járok levelezőre, a vizsgákhoz, a beadandókhoz és a felkészüléshez szinte az összes könyvet innét tudtam megszerezni, ami nagy segítség volt, különösen hogy az egyetemi könyvtár is zárva volt. Az átvevő pontos kölcsönzés remek ötlet volt. Nagy köszönet érte."
"Nagyon örültem, amikor lehetővé tették a könyvek átvételét a könyvtár ajtajában. A telefonos félretételeknél is mindig nagyon kedvesek és segítőkészek voltak a munkatársak. Hálás köszönet érte."

A pandémiát követően infografika formájában tájékoztattuk a használóinkat a lezárás alatti tevékenységünkről:



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu



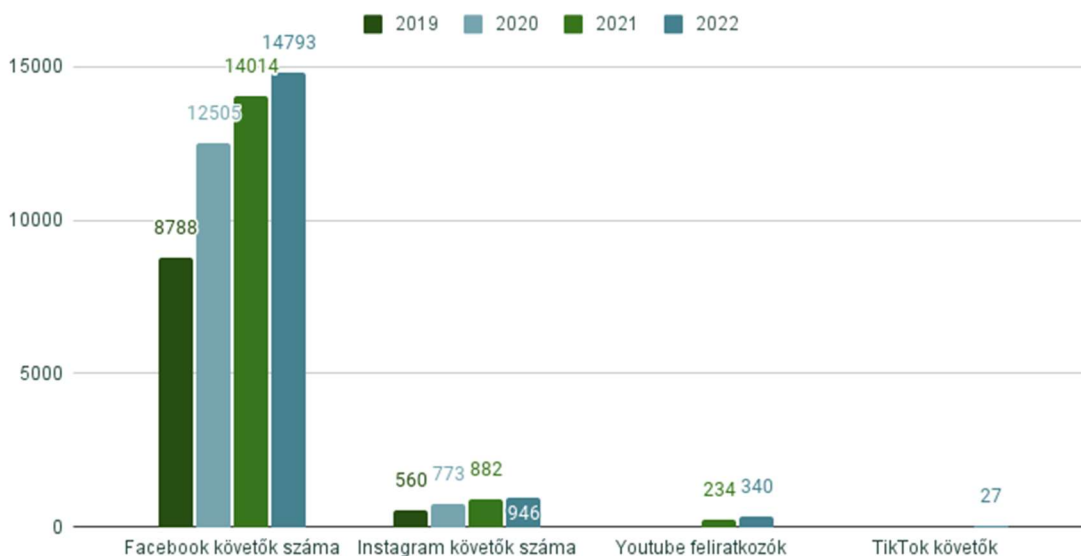
Közösségi oldalaink használatát folyamatosan követjük. A járványhelyzet alatt az online szolgáltatások legfőbb reklámozási felülete lett, célunk volt, hogy minél több emberhez eljussunk. Egyes posztjainkhoz hirdetést rendeltünk, hogy azokhoz is elérjen hírünk, akik eredetileg nem követőink. 2020-ban 234 online programunkon 40.551 résztvevőt, aktivitást mértünk. Ahogy lehetővé vált a nyitás, az online programjaink száma is csökkent, 2021-ben 102-t szerveztünk, amin 10.236 fő vett részt.

Posztok száma:

DRKPK facebook	5-7 poszt naponta	2600 évente
Győri Szalon facebook	5-6 poszt naponta	1800 évente
Instagram	3-4 poszt naponta	350 évente

A kiemelt posztokat (híreket, fontosabb rendezvényeket) többször is közzétesszük. Ezekre általában hirdetést állít be az intézmény vezetője. A posztoknál figyelembe vesszük a forgalmasabb időszakokat, amikor jobban elérhetőek a követőink és úgy időzítünk.

Követőink száma közösségi oldalainkon:



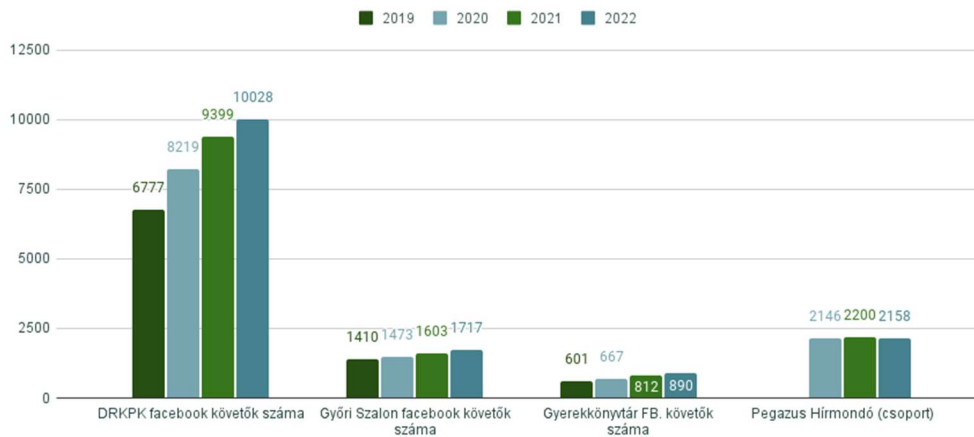


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Facebook követőink tematikus oldalanként:



Közösségi oldalainkon megjelenő állandó rovataink 2022-ben:

Facebook állandó rovatok neve	Instagram állandó rovatok
Jó reggelt! – képek könyvekről, olvasásnépszerűsítés, interakció a követőkkel	Akik nálunk jártak
Könyvajánlók, egyéb dokumentumajánlók – gyűjteményünk népszerűsítése	Csodálatos helyek: Magyarország és a világ szép helyei
Szolgáltatási kisokos – Szolgáltatásaink ajánlása, rövid bemutatása	Dedikált, firkált könyvek, ex librisek: ezek a saját állományunkban lévő könyvek
Programajánló – intézményünk rendezvényeinek ajánlása	Digitális könyvtár
Rendezvény beszámoló – képekkel, rövid szöveges beszámoló	Életképek
Életképek - képek a könyvtár mindennapjairól	Érdekességek
Olvasásnépszerűsítés – képek, idézetek	Keddi Kortárs ajánló
Keddi Kortárs ajánló	Hírek: honlapról
Jártunkban – Keltünkben – kollégák fényképei könyvtárakról, könyvekről, olvasásról	Idézetek
Esti vers – vers népszerűsítés	Jártunkban-Keltünkben
Győri Szalon cikkeinek megosztása	Könyves képek, könyvtár népszerűsítés, olvasásnépszerűsítés
Digitális könyvtár: a digitális könyvtárunkból bármi kirakható: képeslap, könyv, kisnyomtatvány vagy folyóirat	Könyvtáros mémek
Ezen a napon történt, jeles napok, évfordulók	Rendezvények, programajánlók
Kulturális hírek, érdekességek megosztása más oldalakról (Litera, Irodalmi jelen, egyéb online forrásokból)	Ti küldtétek: a követők által küldött könyves vagy könyvtáros képek
Média megjelenéseink megosztása	Ezen a napon történt, jeles napok, évfordulók
Játékok	



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvvtar.hu | www.gyorikonvvtar.hu

Facebook játékok:

2019	2020	2021	2022
Karácsonyi Játék - Aki elsőnek írja meg a helyes választ kommentben, viheti a képen látható könyvet!	"Mennyire ismered a lakhelyed?" - helytörténeti játék	Nyerj itt és most! Karácsonyi Facebook-játék	John Williams 90! – online játék
HOL-MI? helyismereti játék	HOL-MI? helyismereti játék	Andrew Lloyd Webber - musicalek diadalútjai. Játék	Győri sportolók – Online játék felsősöknek
Mozis montázsok filmes játék	Föld körüli utazás - Filmes játék	Múltidéző képes történelem – online helytörténeti játék	Megoldjuk okosan! Fókuszban az okos internet
A Kossuth-díjak regimentje – online játék	Triangulum – Üsd meg a nyereményeket.	Főzzük ki! Filmes gasztronómiai Facebook-játék	Barátaink az állatok – Online játék alsósoknak
Találjuk ki együtt! Oscart nekik!	Zenthe Ferenc 100 – online nyeremények	Bibliofil(m) – Könyvtárak a filmvásznon Facebook-játék	Aranybulla 800
	Húsvét másKÉpp	Báthory István: magyar fejedelem, lengyel király Online tudáspróba	
	Találjuk ki együtt! Oscart nekik!	Győri anizs Online városrésztörténet és vetélkedő	Múltidézés – az én iskolám (online játék)
	Lehár Ferenc 150 – Játékfelhívás	Romhányi 100 - online játék	

Legsikeresebb, népszerűbb Facebook posztjaink 2022-ben:

DRKPK oldal	Győri Szalon	Gyermekkönyvtári oldal
2022. november 19. 10:51 : Megérkezett a PETŐFI-BUSZ Győrbe, a Városháza térre (vándorkiállítás Petőfi Sándor születésének 200. évfordulója)	2022. június 22. 13:00 : Egy szelet az ETO történetéből #ezenanapontörtént (Győri Szalon írás)	2022. június 7. 15:10 : Nyári kézműves foglalkozások a Gyermekkönyvtárban

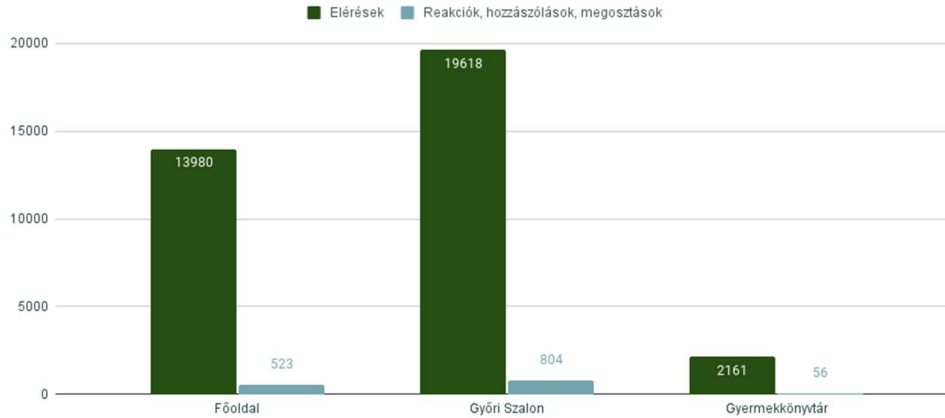


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Ezen legsikeresebb posztok elérése és a reakciók száma:



Rólunk írták a Facebookon:

Komment	Apropó
„Kedves Könyvtáros Kollégák! Gratulálok az online felületekhez. A facebook folyam különösen tetszik.”	Közösségi oldalak
„A mai „Jó reggelt” jókívánások folytatásaként ma délelőtt ismét kellemes olvasói és könyvkiválasztási élményben volt részem a kedves, figyelmes és felkészült könyvtáros hölgyeknek köszönhetően. Hálas vagyok érte.”	Tájékoztatás
„Szeretünk a Kisfaludyból kölcsönözni, a rövidített nyitvatartás hoz lehet alkalmazkodni, csak működjön továbbra is az intézmény!”	Rezsiválság miatti csökkentett nyitvatartás
„De jó, pont mi lettünk a 150. látogató, kellemes meglepetés volt. Köszönjük!!”	(Nyílt nap, Országos Könyvtári Napok)
„Nagyon szuper volt, köszönjük!”	(Időutazás Révfaluban, sétavezet ő fűzött el ön állóan, Országos Könyvtári Napok)
„Nagy siker volt, idén IS. Nagyszerű rendezvény, sokszínű program, csodás szellemi és lelki táplálék 3 napon át töményen adagolva. A bőség zavarával küzdünk ilyenkor, fontos döntéseket hozva: miről maradunk le, miközben valami értékes programon veszünk részt?! Köszönjük a sok energiát és munkát, csodás esemény (eke)t hoztok létre	(20. Győri Könyvszalon)
„Nagyon szép lett. Jól áttekinthető sorok vannak. Kényelmes, hangulatos modern könyvtár lett belőle. Gratulálok a tervezőnek, és akik részt vettek a munkában!”	(Központi Könyvtár felnőtt olvasószolgálat)
„Nem hiszem el, hogy még mindig vannak ragyogó ötleteitek, pedig napról napra ezt teszitek, köszönöm”	(Hangtári ajánlóhoz)
„Panelházak tövében is van lehetőség a kultúra virágzására.”	Központi Könyvtár

Facebook vélemények rovat:

„Sokoldalúak, több generációt igyekeznek információkkal és kulturált szórakoztató műsorral ellátni. Példamutatóan, hasznos a szabadidő eltöltésére! Olvasás, zene, kiállítás, kreatív programok, stb. Köszönöm!”
„Köszönöm a figyelmeztetést a lejárat előtt napokkal! Időben tudtam hosszabbítani, és időben tudtam volna visszavinni a kölcsönzött könyvet. Nagyszerű dolog! Tudom, a program/rendszer része, de akkor is kedves gesztus. Nagyon jólesik. Hogy nem büntető vagy számonkérő, hanem segítőkés és barátságos. Jó könyvtár jó funkciókkal és jó terekkel és jó könyvtárosokkal.”
„Gyertek nyugodtan! Itt nem lehet unatkozni!! Remek környezetben csodálatos emberek segítségével mindenki megtalálhatja számára a legkedvesebb időtöltést.”



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Új szolgáltatásaink beharangozásában kedves gesztusként Győr város polgármestere is aktívan részt vesz, így gyakran az ő közösségi oldalán is kapunk hozzászólásokat:

<i>„Remek kezdeményezés!” (Ön mit olvasna szívesen? Beszerzési javaslatok menüpont)</i>
<i>„Ez egy nagyon nagy ötlet! Gratulálok! 😊”</i>
<i>„Ez tényleg nagyszerű szolgáltatás.”</i>
<i>„Ez egy nagy lehetőség, okos gondolat, értékelni kellene!” (Könyvfutár szolgáltatásunk bevezetése)</i>

8.2 A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

Intézményünk 2013-as összevonása óta viseli a közösségi tér elnevezést, aminek megfelelően fogalmaztuk meg küldetésünkben is, hogy a közösségi élet meghatározójaként az esélyegyenlőség jegyében bárki számára szeretnénk szolgáltatni. Működésünkben, programjainkban egyre nagyobb szerepet szánunk a szociális feladatok mellett a zöld gondolkodásnak, az egészség védelmének. Kiemelten fontosnak tartottuk az elmúlt öt évben, hogy ezt a szemléletet erősítsük a munkatársakban, legyen természetes ez a hozzáállás a felhasználók irányába is.

Évente készítünk Anyag- és energiahatékonysági beszámolót az előző évben elért eredményeinkről és összeállítjuk az éves Fenntarthatósági tervet a jövőre vonatkozólag. 2022-ben indult *Zöld könyvtár* felületünk a honlapunk *Rólunk* menüpontja alatt, ahol összegyűjtöttük a 2018 óta tett lépéseinket, programjainkat, könyvajánlókat a zöld szemlélet jegyében.



Néhány további példa a társadalmi felelősségvállalási tevékenységünkből:

2019	2020	2021	2022
Szelektív hulladékgyűjtők (papír, műanyag, fém) kihelyezése 3 épület 5 szolgáltató helyére (látogatói térbe)	Elemgyűjtők kihelyezése 6 fiókkönyvtárban	Petz Aladár Egyetemi Oktató Kórház Győri Járási Egészségfejlesztési Iroda és Lelki Egészség Központ (EFOP-1.8.19-17-2017-00034) szervezésében a dohányzásról leszokást támogató program 6 alkalom/4 fő	Ukrán menekült gyermekek fogadása, mese felolvasás és könyvajándék kiosztása az OSZK közreműködésével
Elemgyűjtők kihelyezése 3 nagyobb épületben KK, KKK, JAMH	COVID-19 védőintézkedései: szájmascok, védőkesztyűk, otthoni munkavégzés, plexi védőfalak építése minden kölcsönző és tájékoztató pultra a teljes intézményben, kézfertőtlenítő automaták kihelyezése, NKA pályázat elnyerése járványügyi védekezésre, lázmérés mindenki számára, látogatói létszámkorlátozás, átvételi pont megnyitása, online rendezvények közvetítése, online tartalomgyártás	Átvételi pont működtetése, maszkhasználat, online szolgáltatások, látogatói létszámkorlátozás, védetségügyi igazolvány felmutatása	Épületeink bezárása miatt a fiókkönyvtáraink kurrens napilapokat és folyóiratokat felajánljuk a város nyugdíjasotthonai számára
Jótekonysági adománygyűjtés a Győri Gyermekvédelmi Központ lakói számára	Jótekonysági adománygyűjtés a Győri Gyermekvédelmi Központ lakói számára	Jótekonysági adománygyűjtés, Katolikus Karitászi Angyalbatyu akció	Jótekonysági adománygyűjtés egy hosszabb ideje beteg kolléga számára
Véradás 10 fő részvételével	Véradás 7 fő részvételével	Véradás 3 alkalommal, 6-7 fő részvételével	Véradás 7 fő
Közösségi szolgálat keretében 20 intézményből 79 fő diák fogadása	Közösségi szolgálat keretében 21 intézményből 62 fő diák fogadása Több programmal csatlakozás az Európai Hulladékcsökkentési Hét felhívásához	Közösségi szolgálat keretében 24 intézményből 40 fő diák fogadása	Közösségi szolgálat keretében 31 intézményből 22 fő diák fogadása Könyvfutár szolgáltatás elindítása a bezárások miatt a 65 év feletti és mozgásukban korlátozottak számára

Évente biztosítunk helyet és közreműködünk a város és a WHO szervezte Egészségpiac lebonyolításában több helyszínen.



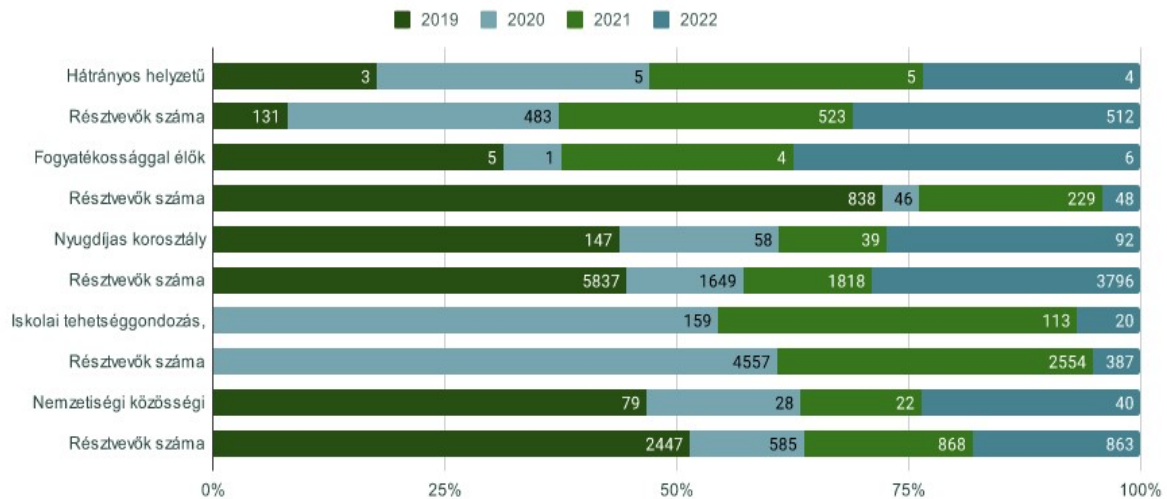
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Együttműködésben vagyunk a Győri Büntetés-végrehajtási Intézettel és a Sopronkőhidai Fegyház és Börtönnel, akik számára szerzeményezünk, és kölcsönös digitalizálási feladatokat végzünk.

Programjaink speciális csoportok számára:



Vakok és gyengén látók számára hangoskönyvek kölcsönzésére biztosítunk lehetőséget: CD, valamint MP3 formátumban mindkét épületben, a Hang-és médiatárban. Gyengén látó olvasóink számára olvasógép, illetve az internet-használat megkönnyítését segítő képnagyító szoftver is rendelkezésre áll. Akadálymentes OPAC felület is segíti a könyvtárhasználókat. Kollégáink közül többen végeztek jelyelvi tanfolyamot, így siket- és nagyothalló látogatóinkkal is tudunk közvetlenül kommunikálni.

Épületeinkben városszerte 45 klubnak (2022) biztosítunk találkozási pontot, ezzel is támogatva a helyi közösségi életet minden korosztály számára.

Rendezvényeink szervezésekor kiemelten figyelünk a helyi alkotók, előadók meghívására, ezáltal lehetőséget biztosítunk a helyi polgárok egymás közötti tudásmegosztására.

Rendezvényeinkből a helyi szereplők programjai:

	2019.	2020.	2021.	2022.
Kiállítások	18	11	15	26
Könyvbemutatók	29	5	54	7
Egészségügyi rendezvények	44	3	4	23

Fejlesztendő területek:

- Zöld szemlélet erősítése, a meglévő eredményeink tudatosítása.



9. Kulcsfontosságú eredmények

9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

Szolgáltatásaink teljesítménymutatóit, számadatait az éves intézményi statisztikai jelentések adatai alapján figyeljük és mérjük, beszámolóink nyilvánosak a honlapon.

Szolgáltatásaink népszerűségét, minőségi változását az elégedettségmérések eredményei közvetítik számunkra, összefoglalóik nyilvánosak a honlapon, részletes bemutatásuk a 6.1 kritériumnál szerepelt.

Könyvtárunk kulcsfontosságú eredményeit az intézmény Stratégiai tervében megfogalmazott kiemelt kulcsterületek mentén követjük és vizsgáljuk:

- Szolgáltatásfejlesztés
- Emberi erőforrás
- Fenntarthatóság
- Marketing
- Minőségirányítás

2019 óta három könyvtár eredményeit hasonlítottuk össze a saját eredményeinkkel, a könyvtárak kiválasztásának szempontjai voltak:

- egy vármegyei hatókörű könyvtár, amely hasonló hozzánk több területen: Méliusz Juhász Péter Vármegyei Könyvtár, Debrecen
- a legkisebb vármegyei hatókörű könyvtár: Békés Vármegyei Könyvtár, Békéscsaba
- országosan legnagyobb hálózatot üzemeltető könyvtár: Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, Budapest

A számadatok összehasonlításánál a könyvtárak honlapján nyilvánosan elérhető 2019-2021-es beszámolókat és azok mutatóit vettük alapul. A számszaki összevetés azonban ebben a vizsgált időszakban a könyvtárak eltérő korlátozott nyitva tartása és a szolgáltatások igénybevehetőségének csökkenése miatt rendkívül nehézkes. Egyik intézmény sem tudja a hagyományos működés szerinti eredményeit felmutatni.

Ezért tartottuk kiemelten fontosnak, hogy ugyancsak a stratégiai kulcsterületeinkhez kapcsolódva mindhárom könyvtár részére szöveges benchmarking kérdéseket is állítsunk össze 2022-ben. Kíváncsiak voltunk, hogy a könyvtárunk számára kiemelt területek mennyire hangsúlyosak ezekben a könyvtárakban, milyen előrelépéseket tettek, vannak-e esetleg átvételre érdemes jó gyakorlatok.

Stratégiánk alapján az általunk kiemelt külső eredményeink a vizsgált könyvtárakkal összehasonlítva a pályázat benyújtásáig rendelkezésre álló 2021-es számadatok felhasználásával:



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

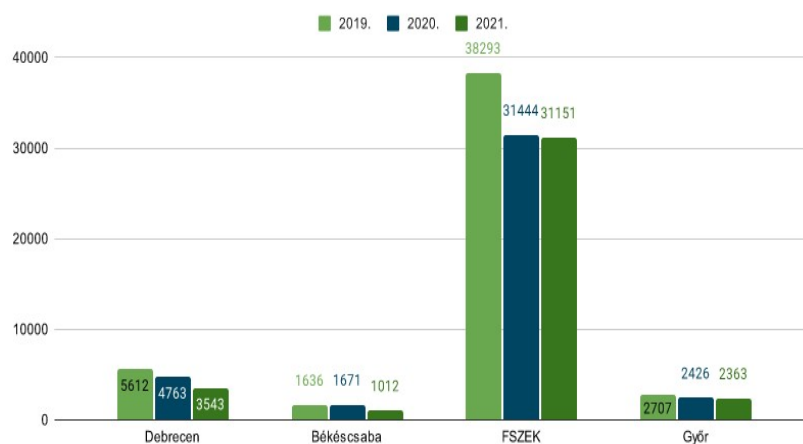
Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Szolgáltatásfejlesztés

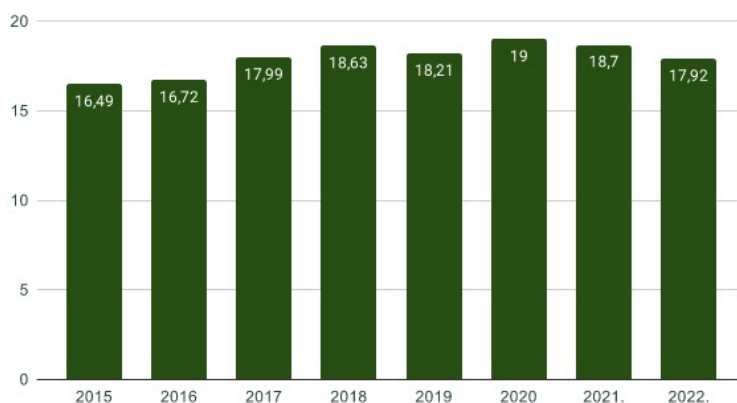
Szolgáltatásaink terén a korábbiakban is ismertette, kiemelt szerepet szántunk a gyermekkönyvtári fejlesztéseknek, szöveges benchmarking kérdéseinkben is konkrétan kerestük a terület jó megoldásait. Az elmúlt évek gyermekkönyvtári fejlesztéseit, az ezek által befolyásolt látogatószámot, a fiatal felnőttek bevonási ötleteit és a célcsoporti beiratkozási számok visszaesésének mértékét kutattuk.

Megállapítottuk, hogy a gyermekkönyvtári terek fejlesztése folyamatos mindegyik könyvtárban, gyakran pályázatból (NKA) sikerül ezeket teljesíteni. A terek átrendezésén túl több új szolgáltatást bevezettek az intézményekben, melyek közül jó gyakorlatokat is meríthetünk a 2023 májusában megnyíló teljesen új gyermekkönyvtárunkban. Bízunk benne, hogy a gyermek beiratkozási számot is tudjuk növelni ebben a vonzó, tágas térben.

Gyermekolvasók száma összehasonlításban:



Gyermekolvasóink aránya könyvtárunkban és 2021-es viszonyításban:



Debrecen	27,4
Békéscsaba	21,3
FSZEK	13,15
Győr	18,7

Korosztályi összehasonlításban, ahogy nálunk, úgy Debrecenben is a gyermekek és az idősek körében következett be jelentősebb csökkenés.



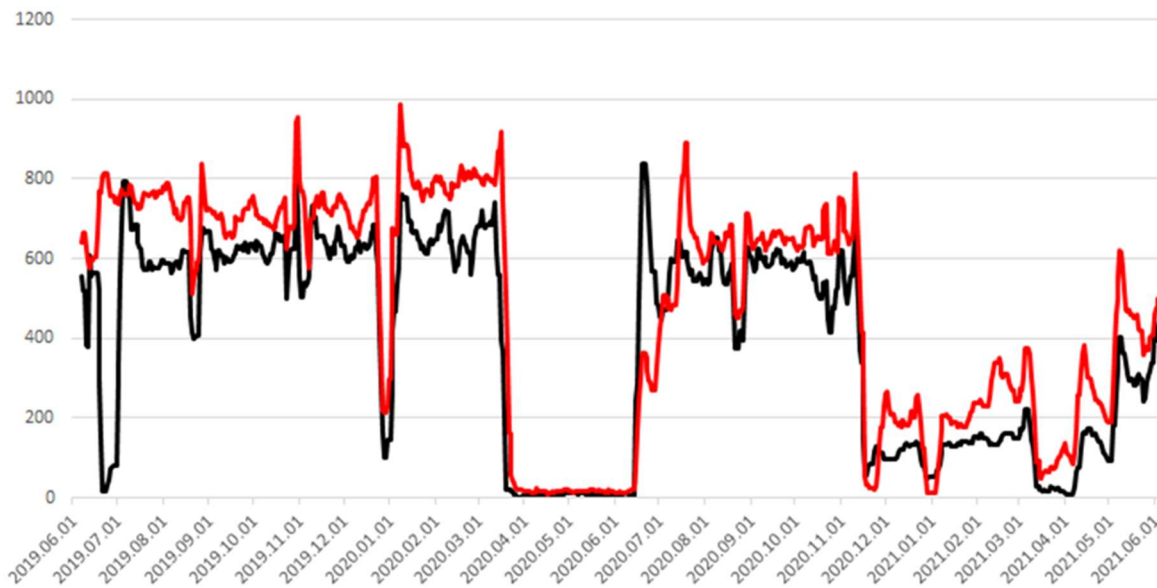
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

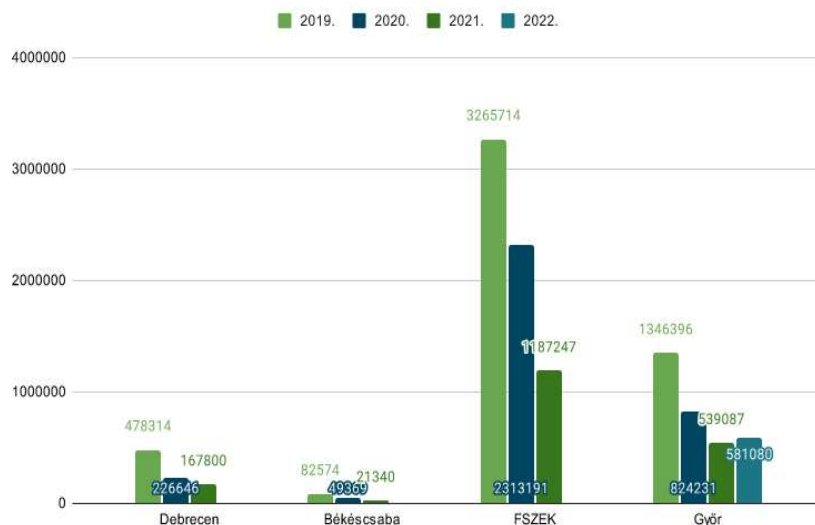
2018 óta követjük a mozgóátlag számítás módszerével a kölcsönzések számának alakulását, ami nagyon hasznos volt a bezárási időszakok okozta csökkenés kimutatására. Ezt a mérést 2019 és 2021 júniusa között a debreceni könyvtárral közösen is lefolytattuk és szinte egyforma mintázatot eredményezett. A fekete vonal a mi kölcsönzési adatainkat, a piros a debreceni könyvtárét ábrázolja.

2019 nyarán a HunTéka konverzió miatt is zárva volt könyvtárunk, a többi a pandémia miatti kölcsönzési számok csökkenését követi, láttatva a két település szolgáltató közösség nagyságbeli különbségét Debrecen javára.



A távhasználat mindegyik vizsgált könyvtárban fokozatosan csökkent 2019 és 2021 között. Saját, 2022-es számaink ismerete alapján könyvtárunkban elindult egy kisebb emelkedés, de amíg nem tudjuk megnyitni minden szolgáltató helyünket, addig ez csak kismértékű növekedést jelent.

Távhasználat:





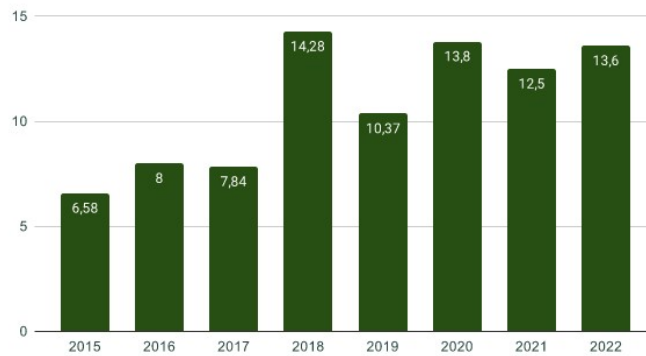
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Távhasználat a saját eredményeink alapján:

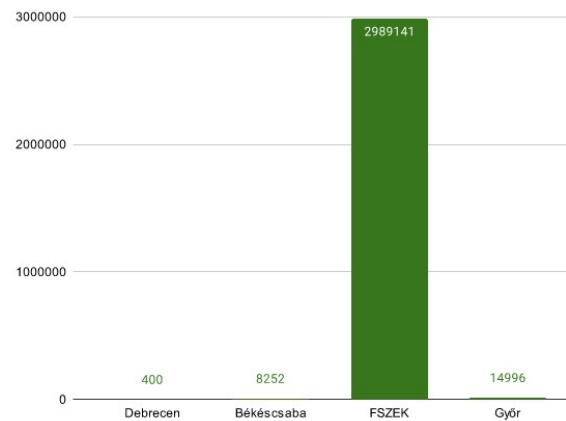
Távhasználat/Szolgáltatandó közösség száma



A Web2.0-ás szolgáltatások közül 2021-ben a legtöbbet Békéscsaba nyújtotta, a felhasználók száma viszont a FSZEK-ben messze a legmagasabb.

Web2.0

2021.



Könyvtárunkban a Web2.0-ás szolgáltatások száma 2019-et követően csökkent, majd 2022-től ismét emelkedik. Használóink száma ezen a területen 2020-ban emelkedett köszönhetően a számtalan online programunknak (irodalmi összeállítások, Pegazus Hírmondó, programok közvetítése). Ez a szám 2021-ben, ahogy a kifejezetten a pandémia időszaka alatt készült programok száma, úgy ez is csökkent, de nem ment a 2019-es szint alá, 2022-ben pedig túl is szárnyalta a használatok száma a pandémia időszakának számait.

A digitalizált dokumentum mennyiség összehasonlítása a könyvtárak eltérő nyilvántartású mennyiségi kategóriái miatt szinte lehetetlen (lapszám, oldal, cím, dokumentumszám), a nyilvános intézményi beszámolók *"Az állományvédelmi célból digitalizált és a konvertált dokumentumok száma"* című sor alapján kerestük az évente digitalizált dokumentum számot. Mind a négy könyvtár aktívan digitalizál, saját digitalizáló osztállyal azonban csak a mi könyvtárunk rendelkezik. Debrecen a TOP pályázat keretében valósítja meg digitalizálási feladatait, a munkatársak is a pályázat keretében foglalkoztatottak. Békéscsaba KDS-K pályázat



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

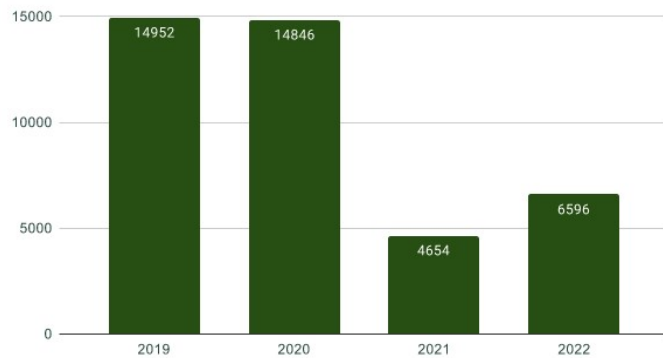
Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

segítségével a munkaidőn és munkaköri feladatokon túli tevékenységként végzi a digitalizálást.

Digitalizált dokumentumok száma 2021-ben a vizsgált könyvtárakban:

Debrecen	14422 (TOP)
Békéscsaba	251
FSZEK	3780
Győr	440 +23294 fi lapszám

Digitális könyvtárunk látogatottsága

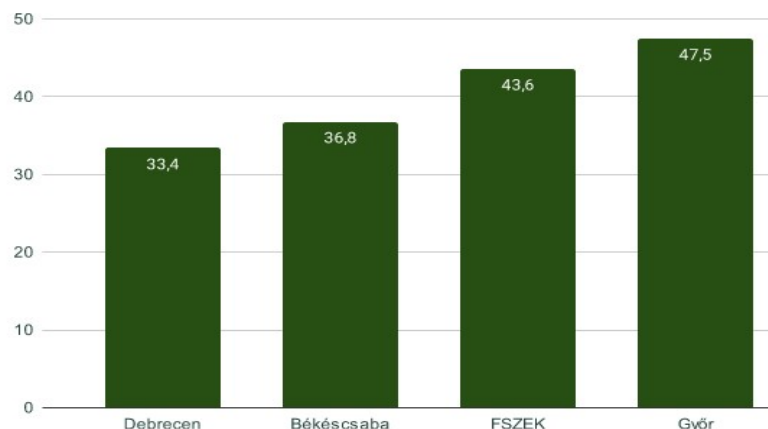


Saját digitalizált eredményeinket a 4.5 kritériumnál bemutattuk, a digitalizált állományunk népszerűsége jelentősen csökkenést követően ismét emelkedni kezdett:

A rendezvények látogatottsága mindegyik vizsgált könyvtárnál csökkent a bezárási időszakokban. A legnagyobb csökkenést 2021-ig a békéscsabai könyvtár adatai mutatják, mind a rendezvények száma, mind a résztvevők száma tekintetében. Debrecenben is csökkent a rendezvények száma és szinte negyed annyian vettek részt 2021-ben, mint 2019-ben a programjaikon.

A FSZEK nagy hálózatának köszönhetően nagyszámú rendezvény szervező, de a bezárások alatt itt is hatalmas csökkenés látszik a programok és a látogatók számában, amit 2020-2021-ben sikerült szinte azonos szinten tartaniuk.

Rendezvények látogatottsága 2021.:



Könyvtárunkban is érezhető volt a program csökkenés, de közel sem olyan nagymértékben, mint máshol, saját közművelődési osztállyal rendelkezünk, a vizsgált időszakra esik a TOP közösségfejlesztő programok megvalósítása, amelyeknél nagy előny volt, hogy 11 városrészhez igazodva számtalan külső helyszínen, sokszor szabadtéren is tarthattunk rendezvényeket a pandémia szigorúbb időszakában is. Kiemelkedő számú programot szerveztünk az online térben is, megkezdtük a stream szolgáltatást, melyet kiemelt



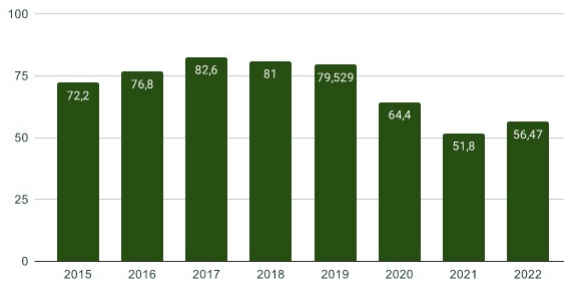
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

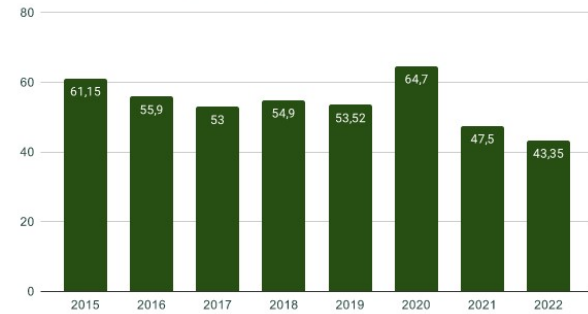
Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

rendezvényeinken most is alkalmazunk. 2022-re meg tudtuk duplázni a rendezvényeken résztvevők számát az előző évhez képest.

Könyvtári rendezvényeken résztvevők száma/Győr



A rendezvények népszerűsége



Marketing

A marketing területén komoly fejlődést értünk el az elmúlt években, a többi könyvtárat az általunk megvalósított eredményekről kérdeztük, mint pl.: a marketing tervezettség, munkacsoport működtetése, a kollégák ilyen téren való képzése. Békéscsabán és a FSZEK-ben tudatos, évek óta működtetett a kommunikációs rendszer, Debrecenben ezután szeretnék tervezettebbé tenni, munkacsoportok mindenhol működnek. Jellemzően más munkakör mellett végzik a marketinggel kapcsolatos teendőket, saját kommunikációs szakembere a mi könyvtárunk mellett a FSZEK-nek van. Kifejezetten marketing jellegű tréning nem volt egyik megkérdezett könyvtárban sem és marketingstratégiával rajtuk kívül csak a FSZEK rendelkezik.

A médiaszereplések száma is szorosan összefügg a rendezvények számával, a bezárási időszakokkal. Könyvtárunkban a 2019-es év kiemelkedő médiaszereplési számokat hozott, ami a jelentős mennyiségű program meghirdetéséből és azokról való utómarketingnek is volt köszönhető. Ennek hiánya, csökkenése látszik 2020-ban, majd a fokozatos emelkedés 2022-ig. Mivel a tavalyi évben jelentős korlátozások mellett tudtunk csak működni, ez okozhatta, hogy nem értük el a 400-as, vagy a célértékként meghatározott 500-as médiaszereplési szintet.

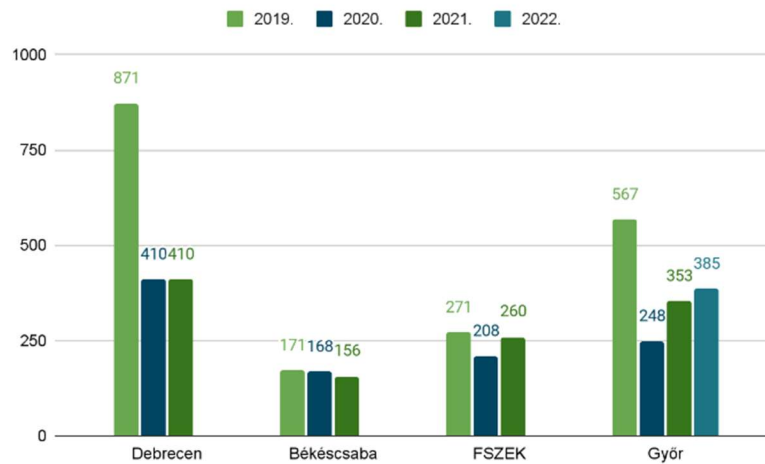


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Médiaszereplések száma:



Közösségfejlesztés

Kiemelt feladatunk a TOP közösségfejlesztő programok szervezése 11 városrészben, erre is rákérdeztünk a vizsgált könyvtáraknál. Ilyen program a mi könyvtárunk mellett a debreceni könyvtárban működik, azonban nem mutatták be részletesen, hogy intézményükben ez milyen konkrét tevékenységeket takar.

Kifejezetten TOP közösségfejlesztést, több éves rendezvénysorozatokkal és programokkal a válaszokat összevetve, csak a saját könyvtárunkban végzünk, itt a kollégák közösségfejlesztő tréningen is részt vettek a pályázati ciklus indulásakor.

2022. év végéig	TOP-6.9.1. és TOP-6.9.2.
Programok száma	314
Részvevők száma	22 219

Éves intézményi beszámolóink és munkatervünk alapján a 2020-2021-es évekre vonatkoztatva kaptunk minisztériumi véleményezést és azt követően fenntartói értékelést és jóváhagyást.

A minisztérium szerint intézményünk 2020-ban a nehezített járványügyi időszakban is jól vette az akadályokat, biztosítani tudta a könyvtári szolgáltatások folyamatosságát. Megállapították, hogy kiemelkedő eredményt értünk el a rendezvények terén, a pandémia ellenére is 799 rendezvényt tudtunk megtartani.

A fenntartói értékelés kiemelte, hogy intézményünk alternatív fórumokon tartotta a kapcsolatot használóival, kihasználta az online tér adta lehetőségeket szolgáltatásai terén. Szolgáltatásaink és működésünk sikerességéhez hozzájárult az elmúlt évek eredményes pályázati tevékenysége, melyet a 4.3-as kritériumnál mutattunk be.

Szabályzataink köre 2018-tól tovább bővült, folyamatosan figyeljük azokat a működési-, szolgáltatási- és egyéb munkafolyamatokat, melyek rögzítése szabályzati szinten szükséges, illetve készültek szabályzatok a fenntartói belső ellenőrzéseket követően is. Tervezzük pl. egy javadalmazási szabályzat összeállítását.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Szakmai, intézményi szabályzatok	Pénzügyi, ügyviteli szabályzatok	Üzemeltetési szabályzatok	Egyéb szabályzatok
Alapító okirat; Törzskönyvi kivonat	Ajándékozási szabályzat	Fenntarthatósági terv	Adatbiztonsági szabályzat és GDPR tájékoztató
Állomány-nyilvántartási szabályzat	Belső kontroll szabályzat		
Digitalizálási stratégia	Beszerezési szabályzat		
Dolgozói értékelés szabályzata	Bélyegző használati szabályzat	Gépjármű igénybevétele és használatának szabályzata	
Esélyegyenlőségi terv	Bérleti díjak		
Gyakomoki szabályzat	Bizonylati rend	Informatikai szabályzat	Adatkezelési szabályzat
Gyűjtőkori szabályzat	Cafetéria juttatási szabályzat		
Házirend: Közművelődési Osztály	Ellenőrzési nyomvonal		
Kollektív szerződés	Értékelési szabályzat	Munkahelyi kockázatértékelés (munkavédelem)	Ajándékok, meghívások, egyéb juttatások elfogadásának feltételit tart. szab
Kommunikációs terv	Eszközök és források értékelési szabályzata		
Könyvtárhasználati szabályzat	Fizetési előleg iránti kérelem szabályzata		
Üzemi megállapodás	Iratkezelési szabályzat		
Marketing stratégia	Kétszponzes kifizetések teljesítésének szabályzata		
Marketing stratégia online	Küldetési szabályzat	Munkavédelmi szabályzat	Belső utasítás nem dohányzók védelméről
Munkaköri leírások	Kockázatkezelési szabályzat		
Munkaköri feladatok átadás-átvételének szabályzata	Kötelezett ségvállalási szabályzat		
Muzeális dokumentumok kezelési szabályzata	Kimutatás a kötelezett ségvállalásra jogosultakról		
Panaszkezelési kézikönyv	Közbeszerzési szabályzat	Tűzvédelmi szabályzat	Etikai normák
	Leltározási és leltárkészítési szabályzat		
	MÁV utazási kártya használatának szabályzata		
Plakát kihelyezési szabályzat	Önköltségszámitási szabályzat		Kötelezően közzétendő adatok nyilvánosságra hozásának rendjéről, ig. utasítás
	Pénzkezelési szabályzat		
	Reprezentációs kiadások szabályzata		
Szervezeti integritást sértő események kezelésének rendje	Számlarend	Vezetékes- és mobiltelefonok használatának szabályzat	Kötelezően közérdekű adatok megismerési igényeivel kapcsolatos eljárási rend
	Számlatükör		
	Számviteli politika		
Szervezeti és Működési Szabályzat	Selejtezési szabályzat		
	Vagyonnyilatkozat-tételi szabályzat		
	Szabálytalanságok kezelésének rendje		



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Kiemelten fontosnak tartjuk a szakmai körökben a tapasztalatcsere és az egymástól tanulás módszerét, nagy örömeinkre gyakran kapunk megkereséseket az ország különböző pontján működő könyvtáraktól egy-egy látogatásra, a jó gyakorlatok megismerésére.

Benchlearning tevékenységünk, szakmai és minőségirányítási tapasztalatcserék könyvtárunkban, a hozzánk ellátogató könyvtárosok:

2019	2020	2021	2022
03.01. Csorba Győző Könyvtár, Pécs, 4 fő	08.04. Szolnoki önkormányzat kulturális osztálya és a Versegly Ferenc Könyvtár és Közművelődési Intézmény munkatársai, 7 fő	12.13. József Attila Vármegyei és Városi Könyvtár, Tatabánya, 21 fő	Széchenyi István Egyetem, Egyetemi Könyvtár, 20 fő
05.28. FSZEK-kel közös minőségirányítás szakmai nap, 3 fő	Vármegyei igazgatók értekezlete évente kétszer	Deák Ferenc Vármegyei és Városi Könyvtár, Zalaegerszeg, email-en keresztül (marketing)	02.04. Széchenyi István Egyetem, Egyetemi Könyvtár, E-card
05.28. Csorba Győző Könyvtár, Pécs, 6 fő		Vármegyei igazgatók értekezlete évente kétszer	03.22. Huszár Gál Városi Könyvtár, Mosonmagyaróvár, 3 fő
09.09. Óbudai Platán Könyvtár, 2 fő			06.01. Móri Zsigmond Vármegyei Könyvtár, Nyíregyháza 13 fő (marketing)
Vármegyei igazgatók értekezlete évente kétszer			09.19. Versegly Ferenc Könyvtár és Közművelődési Intézmény, Szolnok, 2 fő
			Vármegyei igazgatók értekezlete évente kétszer
			10.05. Kajári Katalin Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ ifjúsági könyvtárosa „Kamaszhíd” bemutatása
			Magyar Könyvtárosok Egyesületének Pécsi és Baranyai Szervezete 22 fő
			Tatabányai József Attila Vármegyei és Városi Könyvtár 5 fő

Mi magunk is szívesen tanulunk a kollégáktól, egyes látogatások, konferenciák alkalmával vagy egymás szolgáltatásait megismerve vezettünk be újításokat.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvytar.hu | www.gyorikonvytar.hu

Más könyvtártól átvett jó gyakorlatok az intézményben:

2018-2022
Irányítórendszer (táblák, feliratok)
Folyamatszabályozási módszerek
Infografikák alkalmazása
Egységes plakátarculat alkalmazása
Honlap megújítási ötletek
Könyvtárhasználati tájékoztató
Zöldkönyvtári felület kialakítás a honlapon
Ajándék olvasójegy
Felterjesztéses értékelési rendszer (KKE)
Könyvfutár szolgáltatás
Könyvkölcsönző automaták

9.2 A könyvtár szervezeti működésének eredményességének mutatói

Stratégiánk alapján általunk kiemelt belső eredményeink **2022**-ben a vizsgált könyvtárakkal összehasonlítva a szöveges benchmarking megkeresések alapján:

Emberi erőforrás menedzsment

Nyugdíjazás

A nyugdíjazás – könyvtárunk mellett - elsősorban Békéscsabán jelenik meg megoldandó problémaként, Debrecenben a fluktuáció oka inkább a más munkahelyekre való elvándorlás. A FSZEK-ben a tagkönyvtárak dolgozói létszámának, új munkaerő biztosítása jelent nehézséget, központjukban presztízs dolgozni, ott sok a szakképzett fiatal. Ahogy nálunk, úgy a FSZEK-ben is kiemelt stratégiai terület az emberi erőforrás, ezzel kapcsolatban a miénkhez hasonlóan kidolgozott célokat, feladatokat jelöltek ki, melyek mentén vezetik ezt a területet. Kiemelten figyeljük a Nyugdíjazási ütemtervet, amihez intézkedési tervet is készítünk évente.

Az előmenetel és díjazás, értékelés mindhárom intézményben biztosított, belső képzésekről csak Békéscsaba nyilatkozott, a dolgozói igények alapján szervezik, ahogy könyvtárunkban.

Debrecen és FSZEK előnye, hogy helyben van könyvtáros képzés, gyakorlólóhelyként lehetőségük van a frissen végzett hallgatóknak is állást ajánlani, mi elsősorban a segédkönyvtáros hallgatók köréből tudunk ilyen módon választani.

Fenntarthatóság

A vizsgált könyvtárak mindegyike nagy figyelmet fordít az energiaválság kapcsán is az épületek felújítására, energetikai korszerűsítésére. Jelentősebb energetikai felújítást a békéscsabai könyvtár mellett a mi könyvtárunk végzett, amelyből kiemelkedik a 4.6 kritériumnál említett



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

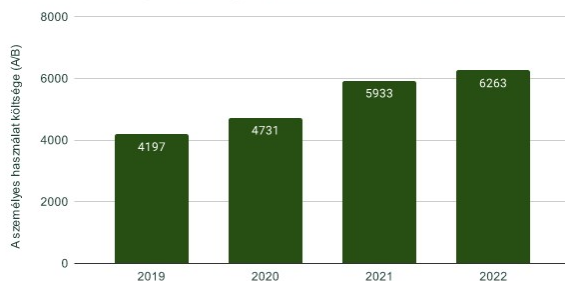
Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Központi Könyvtárunk és Gyermekkönyvtárunk teljes modernizációja és energetikai költségeinek jelentős csökkentése.

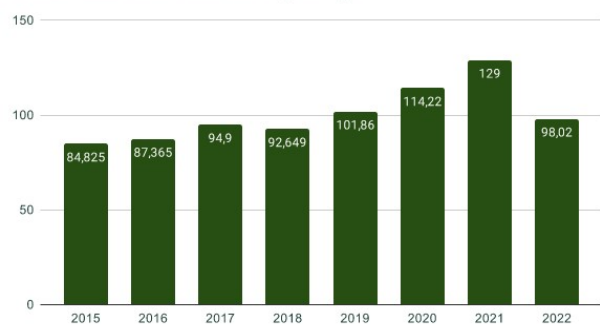
Zöldkönyvtári tevékenységet mindegyik könyvtár végez, ebben 2018 óta sokat léptünk előre, így mi is hasonló eredményeket tudunk felmutatni, amit a honlapunk Zöld könyvtár menüpont alatt közzé is teszünk.

Költséghatékonysági mutatókat az elmúlt évek nehézségei miatt csak saját magunk tekintetében vizsgáltuk.

A személyes használat költsége (A/B)
az éves költség/a személyes használatok éves száma



A használat beszerzési költségessége



2018-tól bevezetett új szolgáltatásainkkal igyekeztünk reagálni a bekövetkezett korlátozásokra, jellemzően kényelmi funkciót biztosítva segíteni a használókat. Folyamatosan kerestük a lehetőséget arra, hogy a nehézségek közepette is tudjuk tartani a kapcsolatot velük.

A pandémia idején elindított hírlevél szolgáltatásunk hasznosnak bizonyult az energiaválság okozta bezárások idején is, az 5.2 kritériumnál bemutattuk, hogy a HunTékán keresztül nem hatékony, így csak a legszükségesebb esetekben alkalmazzuk.

Kiküldött hírlevelek száma:

2020.	2021.	2022.
1	2	1

Bankkártyás fizetések száma egyre népszerűbb a 2021-es bevezetés óta megfigyelés alapján hozzávetőleg hetente 10 fő veszi igénybe, pontos számukat nem követjük.

Online félretétel száma:

2020.	2021.	2022.
6796	12152	12136

Online beiratkozás lehetősége 2022-től működik, 24 fő vette igénybe jellemzően a fiatal korosztályból, az idősebbek inkább a személyes beiratkozást részesítik előnyben. A könyvautomaták használatával úgy gondoljuk ez a szám emelkedni fog.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Könyvtárunkban is használható olvasójegy helyett az E-card applikáció, a használók számáraól azonban nem rendelkezünk pontos számokkal, puha adatként kezeljük.

Könyvfutár 2022.:

Kérések száma	Kiszállított kötetek száma	Résztevő munkatársak száma
60	266	13 fő

2018-tól közel 50 együttműködési programunk, fejlesztésünk valósult meg több, mint 300 együttműködő partner részvételével. Pályázati együttműködés 5 jelentősebb projekt kapcsán valósult meg. Részletes bemutatásuk a 4.1, 4.3, 5.3-as kritériumoknál. Klubjaink révén számos civil szervezettel vagyunk kapcsolatban (8.1).

Működéshez kapcsolódó belső ellenőrzések 2018-2022.:

2018.	Átfogó Tűzvédelmi ellenőrzés - JAMH
	Tűzoltósági helyszíni ellenőrzés - Központ
	ÁSZ ellenőrzés: Nyilvános könyvtári ellátás működésének ellenőrzése
2019.	Segédkönyvtáros képzés ellenőrzése
	Bevételek megállapításának és beszedésének ellenőrzése, Ellenőrzési Oszt. GyMJV-Ph.
2020.	NAV ellenőrzés T1041 és 08-as nyomtatványok adattartalmának egyezőségi vizsgálata
	Költségvetési intézmények gazdálkodásának szabályszerűségi ellenőrzése, Ellenőrzési Oszt. GyMJV-Ph.
	ASZ ellenőrzés: A nyilvános könyvtári ellátás működésének kockázatértékelésen alapuló ellenőrzése
2021.	Kulturális intézmények közalkalmazottainak jogviszony-átalakulása, Ellenőrzési Oszt. GyMJV-Ph.
	ÁSZ ellenőrzés: Az önkormányzat és társulás alá tartozó intézmények integritásának monitoring típusú ellenőrzése

A belső-külső kommunikáció hatékonyságát az 1.2. és 4.2 kritériumoknál, a munkatársak bevonását a 3.3 kritériumnál ismertettük.

Csapatépítő programjaink jelentősen lecsökkentek az elmúlt időszak nehézségei miatt. Tervezésük minden évben megtörtént (kirándulás, kocsmakvíz, szabadtéri főzés), amint anyagi lehetőség nyílik rá, megvalósításra kerülnek.

2019.	2020.	2021.	2022.
-Csapatépítő fánk sütés farsangkor -Gyalogtúra a Bakonyban, Porva-Csesznek - Vinye, szalon nasütéssel egybekötve -Könyvszalon szervezése, lebonyolítása	-Kerékpártúra Győr - Dunaszeg, Morotva-tó	-Könyvszalon szervezése, lebonyolítása	-Könyvszalon szervezése, lebonyolítása - Karácsonyi csapatépítő "csúnya pulcsi" workshop

Záró gondolatok

Könyvtárunk a minőségmenedzsment módszereinek alkalmazásával az elmúlt 8 évben hatékonyabb munkavégzést, népszerű szolgáltatásokat, erősödő csapatszellemet tudott megvalósítani. A korábban soha nem tapasztalt nehézségek közepette is dinamikusan fejlődő kulturális intézményként folytatjuk a megkezdett munkát a város, a vármegye és a régió szolgálatában.