

BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR BESZÁMOLÓJA
A MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR CÍM 2023
PÁLYÁZATRA

I. kategória

Eger, 2023.

Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| Bevezetés | 3 |
| Motiváció..... | 3 |
| Sikerek, értékek a minőségfejlesztésben | 3 |
| Beavatkozások | 5 |
| ADOTTSÁGKRITÉRIUMOK ÉRTÉKELÉSE | 6 |
| 1. kritérium: Vezetés | 6 |
| 1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek..... | 6 |
| 1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése | 7 |
| 1.3 A vezetői támogatás és példamutatás | 10 |
| 1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel..... | 11 |
| 2. kritérium: Stratégia | 12 |
| 2.1 Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények és adatok | 12 |
| 2.2 Stratégiai célok kialakítása az új igények és elvárások alapján | 14 |
| 2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata | 14 |
| 2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben..... | 15 |
| 3. kritérium: Munkatársak..... | 16 |
| 3.1 Emberi erőforrás menedzsment..... | 16 |
| 3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése | 18 |
| 3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása | 21 |
| 4. Kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások..... | 23 |
| 4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel | 23 |
| 4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal | 25 |
| 4.3 Hatékony forrásgazdálkodás | 28 |
| 4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése | 33 |
| 4.5 IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése | 35 |
| 4.6 Infrastruktúra, épületüzemeltetés és fenntartás..... | 36 |
| 5. kritérium: Folyamatok | 38 |
| 5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival..... | 38 |
| 5.2 Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok..... | 40 |
| 5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása | 40 |
| EREDMÉNYKRITÉRIUMOK ÉRTÉKELÉSE | 43 |
| 6. Kritérium: Ügyfélközpontú eredmények..... | 43 |
| 6.1 A könyvtárhasználók véleménye | 43 |
| 6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés | 44 |
| 6.3 A könyvtárhasználókra vonatkozó működési mutatók értékelése | 46 |
| 7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények | 49 |
| 7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján | 49 |
| 7.2 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján | 52 |
| 8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények | 55 |
| 8.1 A közösség véleménye a könyvtárról | 55 |
| 8.2 A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók | 62 |
| 9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények..... | 71 |
| 9.1 A 2017-2022. évi stratégiai időszak kulcsterületeinek eredményei. Szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók | 71 |
| 9.2 A 2017-2022. évi stratégiai időszak kulcsterületeinek eredményei. A könyvtárszervezeti működés eredményességének mutatói | 82 |

Bevezetés

Motiváció

A Bródy Sándor Könyvtár települési és vármegyei feladatokat ellátó nyilvános könyvtár, mindenki számára nyitott közösségi tér. Közgyűjteményként meghatározó feladata az, hogy egyenlő eséllyel biztosítson szabad, korlátozás nélküli hozzáférést a dokumentumokhoz és az információhoz. Szolgáltatásait a felhasználói igények figyelembevételével, magas minőségi szinten kívánja megvalósítani. Vármegyei hatóköréből adódóan kiemelt feladatának tekinti, hogy a községekben élők közvetve vagy közvetlenül hozzáférjenek a korszerű és minőségi könyvtári ellátáshoz.

A TQM 2003-ban történt bevezetése óta az intézmény vezetése és munkatársai elhivatottak a könyvtári szolgáltatások minőségének folyamatos javítása, fejlesztése, ezáltal a partnerek elégedettségének biztosítása érdekében. A könyvtár imázsának megtartása a vezetés és minden munkatárs elkötelezettségén múlik, mindannyian azért dolgozunk, hogy a könyvtárhasználók a céltudatos, szolgálatkész, az új kihívásokra nyitott, feladatait kiváló minőségben ellátó szolgáltatót lássák bennünk.

A minőségmenedzsment eszközeinek alkalmazásával könyvtárunk mára országosan elismert szakmai műhellyé vált, az elmúlt két évtized minőségirányítási tapasztalatait örömmel osztjuk meg a szakmával, a tudásmegosztás fontosságát intézményen belül és kívül is támogatjuk. A minőségfejlesztés és a minőségirányítás módszereinek alkalmazásában kiemelkedő szakmai teljesítményünket szeretnénk megőrizni.

Sikerek, értékek a minőségfejlesztésben

2008-ban az Év könyvtára, 2010-ben az Eger csillaga-díjat, 2013-ban és 2018-ban Minősített Könyvtár címet, 2016-ban pedig Könyvtári Minőségi Díjat kaptunk. Intézményünk és a Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár volt az első, aki sikeresen megújította a Minősített Könyvtár címet 2018-ban. Az Informatikai és Könyvtári Szövetség (IKSZ) 2019-ben a „Magyar könyvtárügyért” díjat adományozta könyvtárunknak.

A Bródy Sándor Könyvtár minősítései



1. ábra Díjak, elismerések

Valamennyi siker több éves minőségfejlesztő munka eredménye, olyan elismerés, mely további feladatok elvégzésére és még színvonalasabb munkára ösztönzi az intézményt. Egyben kifejezi azokat az értékeket, melyekről nagyon sok pozitív visszajelzést kapunk közvetlen környezetünkben és országos szakmai szinten is. A minőségközpontú gondolkodás a mindennapok része, beépült a munkatársak szemléletébe, az egyes könyvtári

munkafolyamatokba, alapja az innovációs és szervezeti kultúrának, az új szolgáltatások kreatív megvalósításának. Sok-sok tanulás, képzés, munka, odafigyelés, tudatosan végzett csapatépítés eredményeként alakult ki egy olyan belső szakmai-emberi kohézió, amit tovább tudunk sugározni partnereink: fenntartónk, használóink és a könyvtáros társadalom felé.

E munkához kapcsolódóan 2005. március 1-jén alakult meg könyvtárunkban a Minőségirányítási Tanács (MIT), amely azóta folyamatosan végzi munkáját. Minőségirányítási rendszerünk felépítése, dokumentációja és működése során meghatározzuk tevékenységeink fő folyamatait, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, valamint a működtetéshez szükséges szabályozókat, kritériumokat, módszereket és erőforrásokat. Biztosítjuk a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, lehetővé tesszük a hibák észlelését, az okok feltárását, kijavítását és megelőzését.

A Minőségirányítási Tanács és a 9 állandó munkacsoport elfogadott ügyrend és éves munkaterv alapján dolgozik, tevékenységük lefedi az intézmény teljes minőségfejlesztési tevékenységét.



2. ábra Minőségirányítási Tanács munkacsoportok

A Minőségirányítási Tanács tagjainak generációváltására tudatosan készülünk, az új szakemberek felkészülése biztosított. Intézményünk munkatársainak 50 %-a vesz részt aktívan a munkacsoportok munkájában, s van olyan kolléga, aki akár több munkacsoportban is önként vállal feladatokat.

Ennek eredményeként strukturált, rendszeresen karbantartott, az elmúlt 20 év tapasztalatait magába foglaló minőségügyi dokumentációs rendszert hoztunk létre, mely minden kolléga számára egyszerűen hozzáférhető. Az új dokumentumokat, illetve a változásokat osszdolgozói értekezleten ismertetjük meg a munkatársakkal, a teljes minőségbiztosítási rendszerünket összefoglaló Minőségirányítási kézikönyv a könyvtár honlapján nyilvánosan elérhető.

2001-2023 között könyvtárunkból 13 fő végezte el a 120 órás Minőségmenedzsment a könyvtárban c. tanfolyamot, akik a megszerzett tudást belső továbbképzésen és saját szervezésű tanfolyamon adták át saját és külső munkatársaiknak. Az új dolgozókat belépéskor egy napos képzés formájában tájékoztatjuk a TQM alapelveiről, minőségbiztosítási rendszerünk felépítéséről, szervezeti értékrendünk és szervezeti kultúránk elvárásairól.

Beavatkozások

A 2018-ban benyújtott Minősített könyvtár cím pályázat szakmai értékelése alapján intézményünk *„nem véletlenül meghatározó szereplője a hazai könyvtári minőségügynek. Az intézmény példaértékűen elkötelezett vezetése kiemelt figyelmet fordít a minőségügyi rendszer működtetésére, széleskörűen, a szervezet működésébe beágyazottan alkalmazva a fejlesztési módszertanok számos elemét”*.

A szakmai megállapítások alapján kijelöltük a fejlesztendő területeket: a mérési eredmények tényalapú megközelítését és a fejlesztési eredmények vizsgálatát. Felülvizsgáltuk a folyamatszabályozási rendszerünket, az egyes folyamatok eredményességét folyamat-indikátorokkal vizsgáljuk. Az új szolgáltatások bevezetése széleskörű igényfelmérésre épít, a szolgáltatási ciklus rendszeres kontrollja a folyamatba beépül. A használók visszajelzései alapján beavatkozunk az egyes szolgáltatások szabályozásába, tudatosan megtervezzük a változtatásokat.

Az új stratégiai terv előkészítésekor figyelembe vettük a szolgáltatásainkra vonatkozó idősoros elemzések trendjeinek eredményeit, kijelöltük a csökkenő használati mutatókra vonatkozó fejlesztési irányokat.

2021-ben kiemelkedő jelentőségű fejlesztést jelentett a Nagypréposti palota felújítása, a könyvtár szolgáltatásainak újraindítása. Míg a 2020-2021. évek pandémiás időszakában, 2022-ben pedig az energiaválság hatásai hatalmas kihívást jelentettek a kulturális intézmények számára, könyvtárunk mindemellett többszörös költözéssel, az épületfelújítások szakmai menedzselésével, új szolgáltatási terek tervezésével, bútorozásával, a költözés logisztikai feladatainak megszervezésével is helyállt. A változások segítettek bennünket abban, hogy városunk egyik fontos kulturális intézményeként célkitűzéseinket a szakmai értékek és stratégiák mentén, elkötelezetten vihessük véghez.

ADOTTSÁGKRITÉRIUMOK ÉRTÉKELÉSE

1. kritérium: Vezetés

1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

„A Bródy Sándor Könyvtár Eger város és Heves vármegye meghatározó kulturális intézménye, ahol mindenki megtalálja a számára szükséges információkat, dokumentumokat, élményt nyújtó programokat, az esélyegyenlőséget biztosító partnerséget. Valóságos és virtuális közösségi tér, mely a könyvtári rendszer valamennyi szolgáltatását elérhetővé teszi.”

A Bródy Sándor Könyvtár fentiekben megfogalmazott jövőképe az alapja könyvtárunk stratégiai gondolkodásának, hatékonyságának és sikerének. Szervezetünk tagjai azonos értékrend mentén dolgoznak, amelynek középpontjában az elvégzett munka minősége, mennyisége és eredményessége áll.¹

Az intézmény erőssége a világos jövőkép, a vezetés egyértelműen meghatározta a szervezet értékeit és küldetését, melyek az alapidokumentumokban is megtalálhatóak².

Könyvtárunk távlati céljait a munkatársak legszélesebb körének bevonásával és a fenntartó önkormányzat véleményezésével fogalmaztuk meg. A hosszú és középtávú célok megjelennek az alapidokumentumokban (stratégiai terv, SZMSZ, könyvtárhasználati szabályzat, beszámoló, munkaterv), melyek mind a fenntartó küldetéséhez, mind a felhasználói csoportok változó igényeihez alkalmazkodnak.

A dokumentumok és a szükséges információk közzététele különböző kommunikációs csatornákon történik (belső levelező lista, vezetői, összdolgozói és csoport értekezletek, megosztott dokumentumok, felhő tárhely, honlap). A könyvtár honlapján a könyvtári alapidokumentumok elérhetőek, frissítésük rendszeres. Szervezeti értékrendünk összhangban van a Könyvtárosság etikai kódexével. Szervezetünkben a kölcsönös tisztelet és bizalom hosszú ideje áthatja a vezetők és a munkatársak kapcsolatát, stabil alapját képezve szervezeti kultúránknak. Az alapértékek – középpontban a minőségi munkavégzés - elfogadása és betartása elvárt a könyvtár valamennyi munkatársától.

Alapvető szakmai értékek³:

- Azonosulás a munkakörrel és a szervezet céljaival, elkötelezettség
- Szakmai tudás, kockázatvállalás, innováció, kreativitás
- Teljesítményorientáció: az elvégzett munka minősége, mennyisége és eredményessége, a munkához való hozzáállás és szorgalom
- Precíz, megbízható munkavégzés, kiegyensúlyozott teljesítmény
- A kollégák és a közvetlen partnerek iránt tanúsított tisztelet és bizalom

Az elismerés minden kollégát megillet; aki az alapvető szervezeti értékek mentén dolgozik, teljesítményét általános elismerés övezi.

¹ A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár dolgozói elégedettségének, belső kommunikációjának, szervezeti kultúrájának felmérése 2022.

² Topár Gábor, dr. Tóth Máté: A Minősített Könyvtár cím helyszíni látogatásának szakmai értékelő adatlapja. 2018.

³ Szervezeti értékrend 2021.

A munkatársak körében végzett felmérés⁴ is megerősíti az alapvető szervezeti értékekkel való azonosulást, melyben a partnerközpontúság, magas szakmai színvonal, a hitelesség, megbízhatóság, valamint a minőségre való törekvés évek óta a legmagasabb elfogadottsággal bír.

| 2017 | | 2022 | | |
|------------------------------------|------|------------------------------------|------|---|
| Partnerközpontúság | 4,76 | Partnerközpontúság | 4,82 | ↑ |
| Magas szakmai színvonal | 4,64 | Hitelesség, megbízhatóság | 4,77 | ↑ |
| Minőségre való törekvés | 4,62 | Minőségre való törekvés | 4,75 | ↑ |
| Hitelesség, megbízhatóság | 4,62 | Magas szakmai színvonal | 4,69 | ↑ |
| Állandó fejlődés, megújulás | 4,58 | Használó-központúság | 4,68 | ↑ |
| Használó-központúság | 4,46 | Állandó fejlődés, megújulás | 4,66 | ↑ |
| Együttműködés a munkatársak között | 4,06 | Együttműködés a munkatársak között | 4,28 | ↑ |
| Teljes átlag: | 4,53 | Teljes átlag: | 4,66 | ↑ |

3. ábra Szervezeti kultúra felmérés 2022

1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

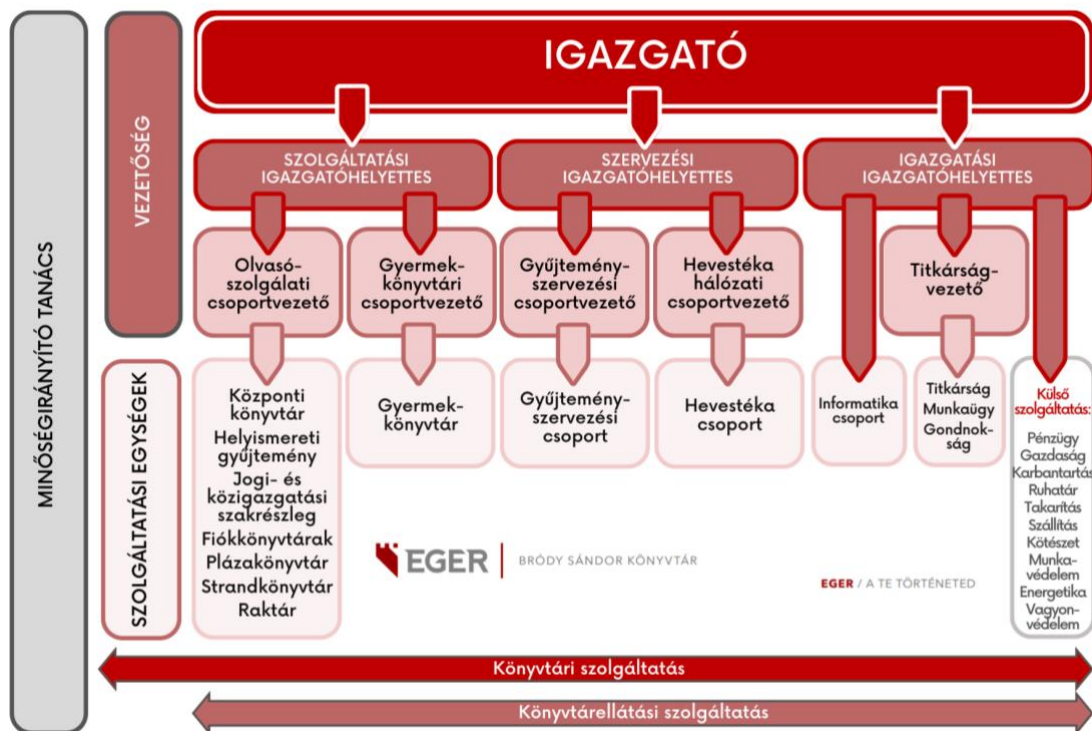
A minőségmenedzsment megalapozásához szükséges, alapfeltételnek számító vezetői elkötelezettség a kezdetektől motiválta, segítette a minőségfejlesztési folyamatot. Az intézményben erős a személyes vezetői példamutatás, mely meghatározza a szervezet működését. A könyvtár vezetése szoros és kölcsönös bizalmon alapuló kapcsolatot tart fenn az érdekelt felekkel, partnerintézményekkel.⁵

Az intézmény igazgatása 2006 óta stabil, a felsővezetésben történt változások az alapvető szakmai értékek folyamatosságának megőrzésével, kiegyensúlyozottan zajlottak. Tudatosan készülünk a szakmai generációváltásra, az egyes folyamatok, felelősségi körök átadása zökkenőmentessé teszi az intézmény irányítását. 2018-ban jelentős szervezeti átalakítás történt egyrészt a gazdasági osztály kiszervezésével, másrészt a felsővezetők tevékenységeinek feladatorientált strukturálásával. A változás a felelősségi körök pontosabb meghatározásával átláthatóbb szervezetet hozott létre, és hatékonyabb munkaszervezést tett lehetővé. Az addigi osztályok szerinti szervezeti felépítést felváltotta a kisebb szervezeti egységek, csoportok szerinti struktúra. Ennek előnye a közvetlen kommunikáció lehetősége, a rugalmas munkaszervezés, a változásokra való gyorsabb reagálás.

A hagyományos olvasótermi funkciók átalakításával 2021-ben sikerült egy épületbe költöztetni és a központi könyvtár meglévő állományába integrálni az addig más épületben elhelyezett idegen nyelvi és a zenei gyűjteményt. Az integrációval azon használói igényekre reagáltunk, amelyek a gyors, egyszerű hozzáférést, a gyűjteményrészek azonnali elérését lehetővé tevő szolgáltatásokat helyezik előtérbe.

⁴ A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár dolgozói elégedettségének, belső kommunikációjának, szervezeti kultúrájának felmérése 2017., 2022.

⁵ Topár Gábor, dr. Tóth Máté: A Minősített Könyvtár cím helyszíni látogatásának szakmai értékelő adatlapja. 2018.

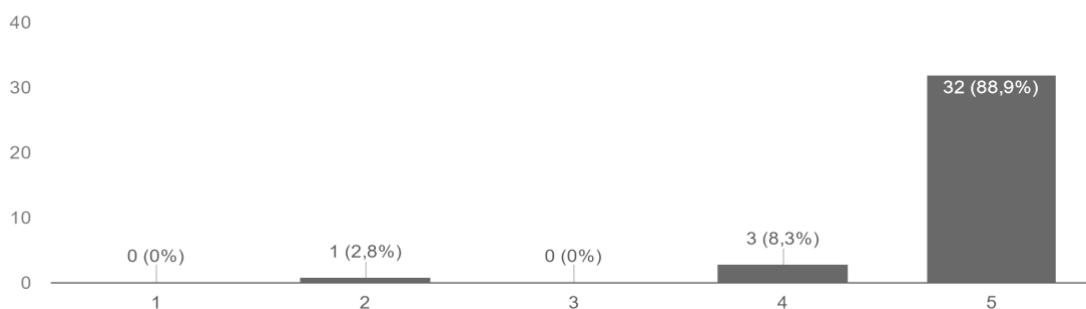


4. ábra Organogram 2023

A Bródy Sándor Könyvtár szervezeti működése jól strukturált, átlátható. A kulturális intézményekben foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyának átalakulásáról szóló 2020. évi XXXII. törvény alapján 2020. november 1-től munkatársainkat a Munka Törvénykönyve hatálya alatt foglalkoztatjuk. Az átalakulás során 2 munkatársunk nem vállalta a tovább foglalkoztatást. A járványhelyzet kihirdetésével, a könyvtár épületeinek kötelező zárva tartása alatt új munkaformák kerültek bevezetésre (home office munkafolyamatok megszervezésével), illetve előtérbe került az online realtime kapcsolattartás és megbeszélések. A pandémiás helyzetben alkalmazott vezetői intézkedésekről a dolgozók maximális elismeréssel jeleztek vissza⁶.

1. Milyen mértékben kaptál tájékoztatást a 2020. márciusában kezdődő Covid 19 járvánnyal kapcsolatos intézményünket érintő változásokról?

36 válasz



5. ábra Dolgozói elégedettségmérés a pandémia idején 2021

⁶ Dolgozói elégedettségmérés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár dolgozói körében az intézményi járványkezeléssel összefüggésben 2021.

A munkahelytől elvárható követelmények közül a dolgozók az intézmény humánus hozzáállását tartották a legfontosabbnak, valamint egyenlő mértékben kapott sok szavazatot a felelős intézményvezetői döntések meghozatala, és a könyvtárhasználók és a dolgozók folyamatos tájékoztatása. Az intézményi munkafeltételek újra gondolása szintén a legfontosabb intézkedések egyike volt, itt elsősorban a home office, azaz otthoni munkavégzés szabályainak kialakítása és bevezetése, valamint az online platformok gyors kialakítása volt jelentős.



6. ábra Dolgozói elégedettségmérés a pandémia idején 2021

Valójában minden intézkedés megfelelt a követelményeknek, hiszen 50%-nál alacsonyabb értékelést egyik elvárás sem kapott. A vezetés számára nagyon fontos visszajelzés a humánusra vonatkozó elégedettség első helyen, amely bizonyítja, hogy a nehéz helyzetekben az etikus vezetői döntések minden egyéb fölött állnak.

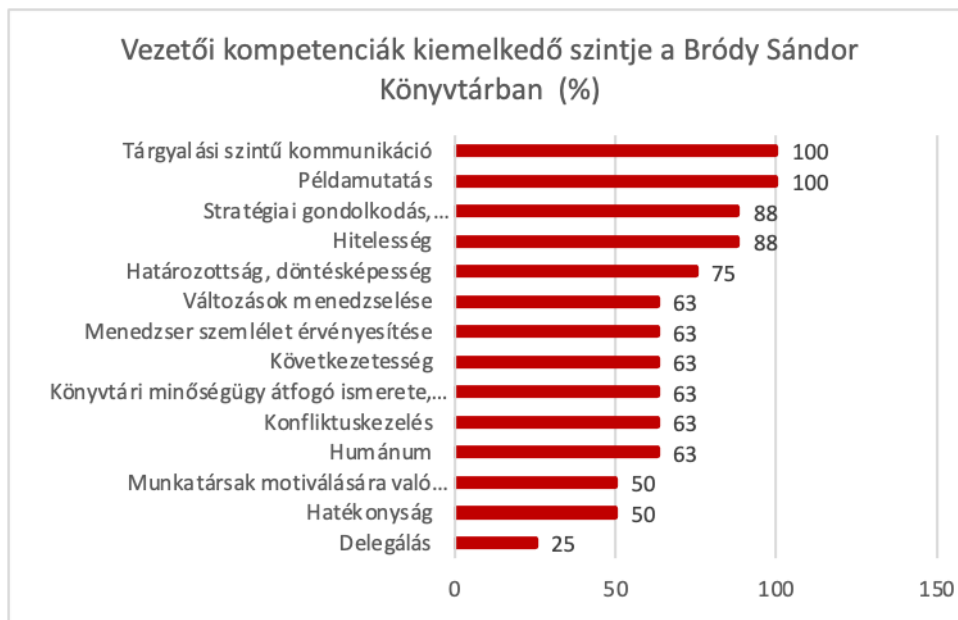
A szervezet eredményességének és hatékonyságának növelése érdekében a munkatársak részvételére és támogatására építve

- folyamatosan gondoskodunk a munkatársak képzéséről
- egyénekre vonatkozóan is tűzünk ki célokat a munkatársak bevonásával
- elismerést, jutalmazást alkalmazunk
- átvizsgáljuk a munkatársak szükségleteit, mérjük a munkatársak elégedettségét
- elvégezzük a szervezeti önértékelést (2018, 2021, 2022), a teljesítményértékelési rendszer PDCA felülvizsgálatát.

A szervezet belső értékei és koherenciája mellett feszítő probléma az eredetileg is alacsony bérek inflálódása, a bérek reálértékének nagyarányú csökkenése, melynek rendezésére rövid távon nem látható megoldás. Veszélyt jelent a magasan kvalifikált szakemberek elvándorlása, az utánpótlást jelentő fiatal könyvtárosok alkalmazása.

1.3 A vezetői támogatás és példamutatás

Könyvtárunk vezetői saját személyes magatartásukkal, munkakultúrájukkal adnak példát és támogatják, ösztönzik a munkatársakat. A vezetés maximálisan humánusan jár el minden egyéni probléma kezelésében, a kölcsönös bizalom és tisztelet kultúráját alkalmazza a szervezetben. Diszkriminációra még nem volt példa az intézmény történetében.

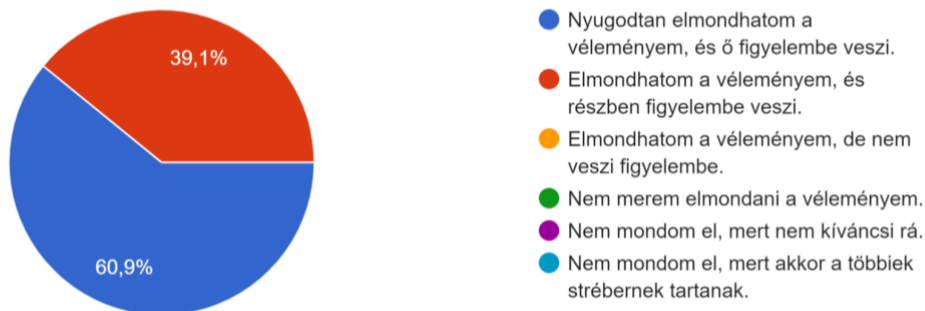


7. ábra Teljesítményértékelés 2022

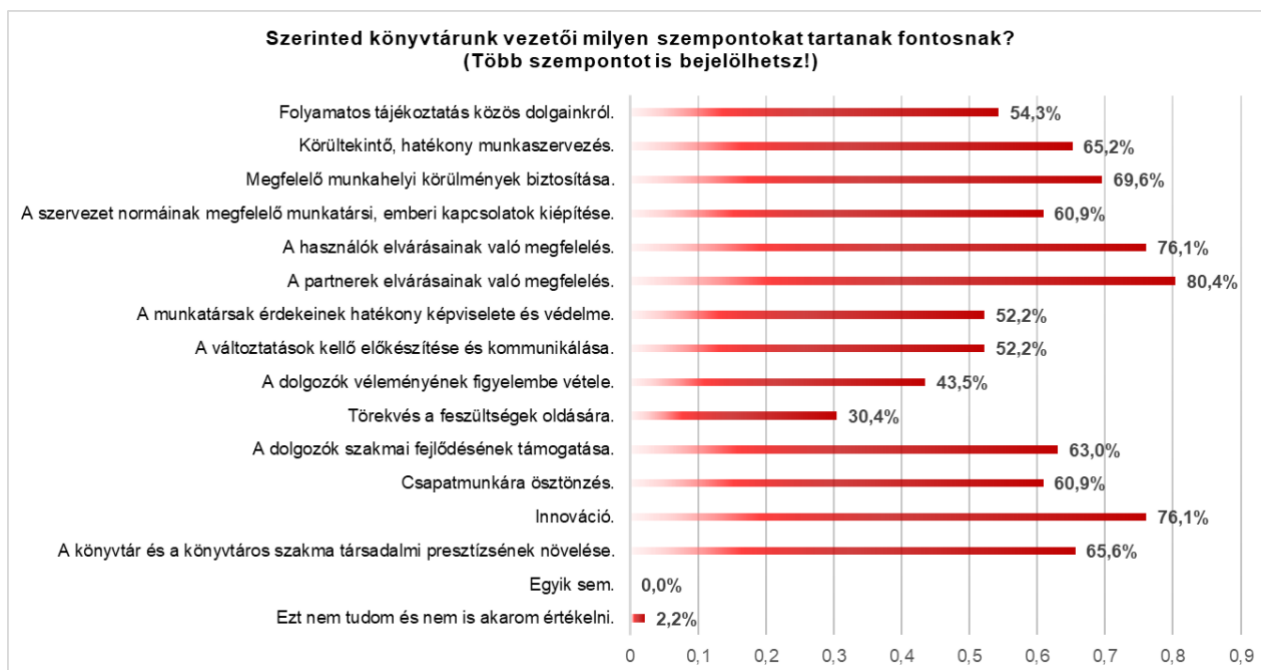
A munkatársakat rendszeresen tájékoztatják a szervezettel kapcsolatos kulcsfontosságú kérdéskörökről. Pl. költözés, pandémia, munkajogi átszervezés, béremelés, energiaválság. A munkatársak széles körben felelősségteljes feladatokat kapnak pl. a pályázatok megírása során, új szolgáltatások kidolgozásában, szervezésben, ahol önálló munkavégzés, hatáskörön belül önálló döntések meghozatala elvárt. Működik a „nyitott ajtó” lehetősége, a dolgozók ötleteit a vezetés támogatja, segíti azok megvalósítását. Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárás rendje szerint az egyéni munka elismerése nemrégiben új helyi díjak alapításával nőtt.

Közvetlen munkahelyi vezetőmnek a munkahelyi dolgokról... (Csak egy választ jelölj meg!)

46 válasz



8. ábra Szervezeti kultúra felmérés 2022



9. ábra Szervezeti kultúra felmérés 2022⁷

A szervezeti kultúrára vonatkozó felmérésekben a vezetésre vonatkozó kérdésekre összességében pozitív válaszok érkeztek. Kiemelt szerepet kap az innováció, a megfelelő munkakörülmények és a csapatmunkára ösztönzés. A dolgozók azért szeretnek leginkább itt dolgozni, mert érdekli őket a könyvtári munka, jó csapatban dolgozhatnak, érzik, hogy hatékony a munkaszervezés, hasznos, amit csinálnak és jó a munkahelyi légkör. A dolgozók munkáját értékelik, elismerik, jutalmazzák is. A dolgozók többsége tudja, hogy mit várnak el tőle a munkavégzése során, és milyen elvek szerint értékeli közvetlen vezetője. A dolgozók szerint könyvtárunk vezetői a használók és a partnerek elvárásainak való megfelelést és az innovációt tartják a legfontosabbnak.

1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

A könyvtár a város és a vármegye emblematikus intézménye. Könyvtárunk vezetése mindent megtesz annak érdekében, hogy a fenntartó részéről mutatkozó elvárásokkal összhangban tervezze, szervezze a szakmai munkát. A könyvtár vezetése és a fenntartó önkormányzat együttműködésében kiemelkedő eredmény, hogy az állam által 2021-ben 6 %-os, 2022-ben 20 %-os nyújtott béremelést az intézmény dolgozói határozatlan időre kapták meg. 2018-ban az önkormányzat támogatta a +1 fő létszámmelést, melyet 2023-ban újabb +1 fő létszámmelés követett.

A költségvetés tervezése a partnerségen, a folyamatos egyeztetésen alapul, az intézmény gazdasági tevékenységét a Polgármesteri Hivatal gazdasági csoportja végzi. Az elmúlt években Eger Önkormányzatának számos pályázatában együttműködő partnerként, illetve lebonyolítóként vettünk részt. Kiemelt fontosságú volt az a fenntartó által benyújtott pályázati projekt, melynek keretében a könyvtár műemlék főépülete, a Nagypréposti palota teljes egészében megújult, korszerűsödött. A barokk épület különleges és látványos könyvtári tereinek átalakításában, a tervezés folyamatában aktívan részt vettünk. Célunk volt a múlt értékeinek

⁷ A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár dolgozói elégedettségének, belső kommunikációjának és szervezeti kultúrájának felmérése 2017, 2022

megőrzése mellett olyan letisztult, világos és átlátható könyvtári tereket létrehozni, amelyek helyet adnak korunk átalakuló könyvtári szolgáltatásainak.

Sikerült elérnünk, hogy könyvtárunk az energiaválság idején a városi kulturális intézmények közül *egyedülként* folyamatosan nyitva tartson, befogadva más, bezárt intézmények programjait, eseményeit. Partnerként ott vagyunk számos városi rendezvényen, együttműködünk iskolákkal, civil szervezetekkel, társintézményekkel. A KSZR szolgáltatásunk révén 104 települési önkormányzattal állunk kapcsolatban. Kiemelt partnerünk az Egri Tankerületi Központ.

A könyvtárszakmai képviselő fontos tevékenysége a vezetőségnek, aktívan részt veszünk a szakmai és városi közéletben:

- Eszterházy Károly Katolikus Egyetem oktatói: Vas Gábor Tamás, Tózsér Istvánné
- Eszterházy Károly Katolikus Egyetem Silent Book szakmai együttműködés: Lovas-Szabó Kitti, Szabó Eszter, Pauer Erika
- FSZEK – Az Én könyvtáram projekt szaktanácsadói: Farkas Márta, Pauer Erika
- Informatikai és Könyvtári Szövetség elnöke, a Nemzeti Kulturális Alap kurátora Tózsér Istvánné
- KKDSZ szakszervezet megyei titkára: Pádár-Deák Krisztina
- MKE Heves Megyei Szervezet elnöke: Verle Ágnes, vezetőségi tagok: Szemerszkiné Dürögő Csilla, Veresné Lefler Katalin
- OSZK Könyvtári Intézet oktatója: Komló-Szabó Ágnes

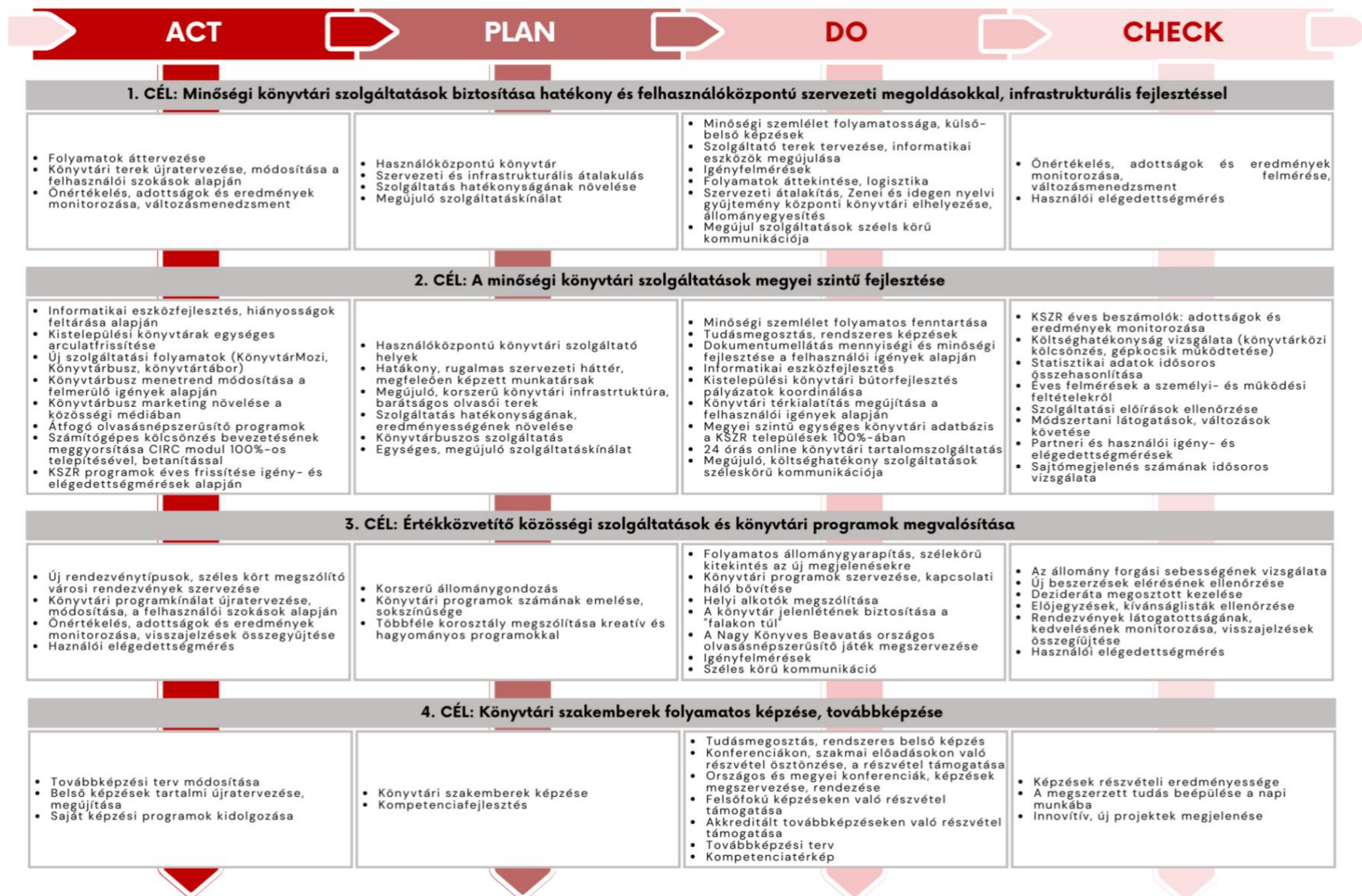
A helyi médiumokkal nagyon hatékony az együttműködés, intézményünk vezetése sokat tesz a könyvtár jó hírének elterjesztéséért. A könyvtár közmegebecsülése, ismertsége és elismertsége érdekében a MIT Marketing Munkacsoport (MAMU) folyamatosan dolgozik, ennek eredményeképpen a médiapartnerség és a médiakommunikáció az elmúlt években sokat fejlődött. A vezetés értékeli kapcsolatait, rendszeresen felméri igényeit és elvárásait, amelyek a belső és a külső kommunikációs felületeken elérhetőek.

2. kritérium: Stratégia

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

A 2017-2022. évi ciklusban megfogalmazott stratégiai terv jó iránytűnek bizonyult az elmúlt években. A 2020-2021-es években megjelent világválság és a 2022. évi gazdasági világválság jelentősen módosította a könyvtári szolgáltatások elérésének módját és személyes használatát, a stratégiai ciklus legnagyobb kihívása a változásoknak való folyamatos megfelelés igénye volt. Megbizonyosodtunk arról, hogy a proaktivitás, a gyors alkalmazkodás és rugalmasság intézményünk olyan erőssége, melyre a későbbiekben is kiemelten építeni kell. A ciklus eredményeit aszerint értékeltük⁸, hogy a kitűzött célok mennyiben valósultak meg, milyen mértékben határozták meg az intézmény működését és a könyvtári szolgáltatások fejlesztési lehetőségeit. Megállapítható, hogy a PDCA elv szerinti folyamatfejlesztés az elmúlt időszakban is meghatározta a szervezet tevékenységeit, a rendszeres ellenőrzés, javítás, a szükséges beavatkozások segítették a stratégiai célok megvalósítását.

⁸ Stratégiai terv értékelése 2017-2022



10. ábra A 2017-2022. évi stratégiai időszak értékelése PDCA elvek alapján

2.2 Stratégiai célok kialakítása az új igények és elvárások alapján

A 2023-2028. közötti stratégiai tervünk⁹ összeállítása a prioritásokat tükrözi. A tervezés során a nemzetközi ENSZ és IFLA trendjelentések mellett Eger MJV önkormányzati fejlesztési stratégiai dokumentumait is figyelembe vettük.



11. ábra Stratégiai terv 2023-2028

Az intézményi stratégia összeállításában a vezetőség mellett széles körben vettek részt munkatársak, a MIT Stratégiai munkacsoportja, valamint közben is jelentkeztek új érdeklődők. Az új stratégiai terv átfogó célkitűzéseit az új használói igényekhez és elvárásokhoz igazítottuk, meghatároztuk a kulcsterületeket és a megvalósításhoz szükséges eszkörendszerét.

A tervezés új eleme a *Stratégiai térkép* és az indikátor mérőszámokat tartalmazó *Balance scorecard*. A nemzetközi trendek figyelembe vételével, PESTEL és SWOT elemzésekkel útmutató, inspiráló, világos, jól dokumentált stratégia jött létre. A küldetésnyilatkozat, valamint a jövőkép megfogalmazása az érintettek bevonásával, a megelőző alapokra építve, tervezetten történt. A 2023-2028. évi stratégiában megfogalmazott célok világosak, megalapozottak, fenntarthatók, a tervezés idején az erőforrások biztosítottak.

2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A tervben az átfogó cél mellett 4 kulcsterületet jelöltünk ki, és hozzárendeltük a megvalósítás eszkörendszerét. A terv összeállításánál új módszereket is alkalmaztunk:

⁹ A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár stratégiai terve 2023-2028

A stratégiai tervet a fenntartó véleményezésre a Kulturális és Innovációs Minisztérium számára megküldte, a Városi Kulturális, Idegenforgalmi és Szociális Bizottság, illetve Eger MJV Közgyűlése megtárgyalta és elfogadta. A stratégiai célok, kulcsterületek és feladatok megismertetése összdolgozói értekezleten megtörtént, honlapunkon elérhető. A stratégia végrehajtását évente, az intézményi beszámolóban felülvizsgáljuk, értékeljük és nyomon követjük.

2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben



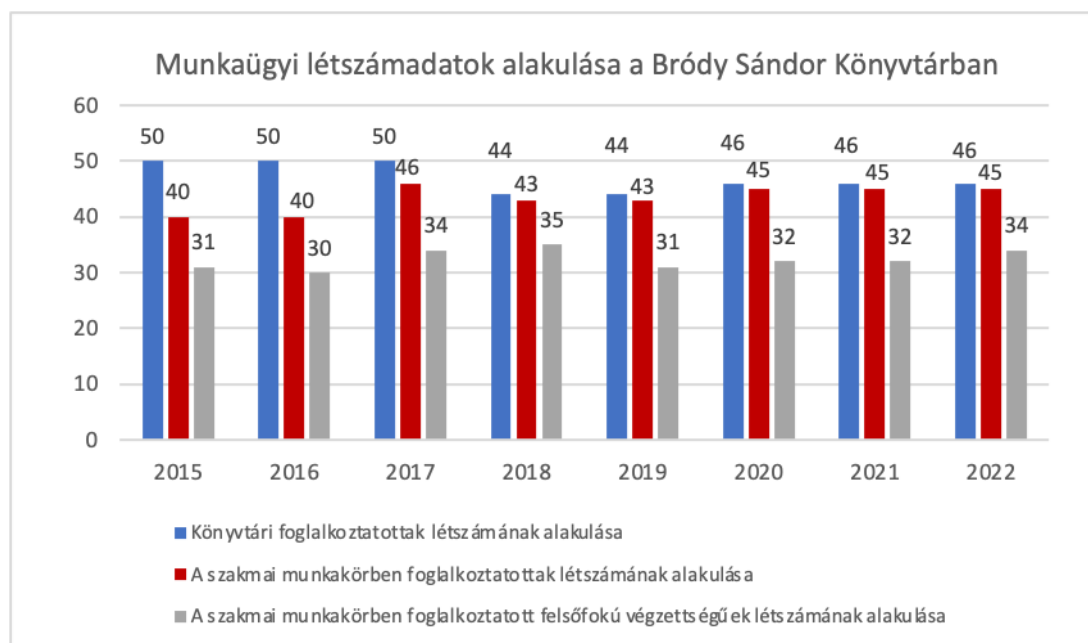
12. ábra Innovációk a könyvtárban

3. kritérium: Munkatársak

3.1. Emberi erőforrás menedzsment

Szolgáltató képességünk minőségének hosszú távú fejlesztése érdekében feladatunknak tekintjük munkatársaink jó közérzetét biztosító feltételek folyamatos javítását, a munkahelyi demokrácia intézményeinek összehangolt működtetését.

Könyvtárunk az utóbbi évek megnövekedett feladatait stabil létszámmal végzi. Ebben a helyzetben még fontosabb a humán erőforrással történő hatékony gazdálkodás.



13. ábra Munkaügyi létszámadatok

A Könyvtári Intézet országos trendjelentésének adatai szerint a könyvtárakban foglalkoztatottak összlétszáma a 2015 és 2021 közötti időszakban csökkenő tendenciát mutat.¹⁰

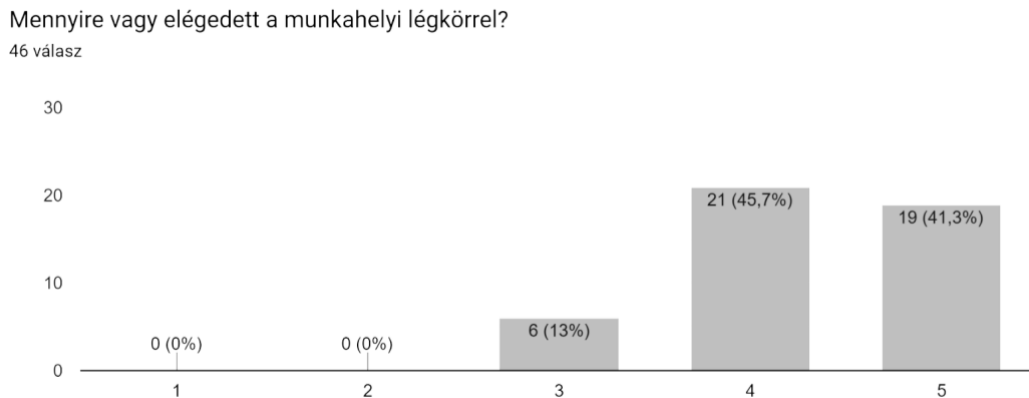
Intézményünk létszámában 2018-ban figyelhető meg nagyobb arányú csökkenés, amikor a gazdasági osztályunk önállósága megszűnt, az intézmény pénzügyi feladatait az Egri Közszolgáltatások Városi Intézménye vette át, 2021-től pedig a városi önkormányzat gazdasági irodája végzi. A kulturális intézményekben foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyának átalakulásáról szóló 2020. évi XXXII. törvény alapján munkatársainkat a Munka Törvénykönyve hatálya alatt foglalkoztatjuk. Bár országosan a 2015 és 2021 közötti időszakban jelentős visszaesés figyelhető meg a szakmai munkakörökben foglalkoztatottak létszámában, könyvtárunkban ez stabil maradt, sőt az utóbbi időszakban a fenntartó önkormányzat a szakmai létszám növelését is engedélyezte – köszönhetően a könyvtár kiemelkedően pozitív elismertségének a helyi kulturális intézmények között.

A 2021-ben átadott felújított könyvtárépületben – bár adottságaink ma sem ideálisak – a szervezetben mindenki számára biztosítottak az egészséges és biztonságos munkakörülmények. A vezetés igyekszik a munka és a magánélet egyensúlyának biztosítására, figyelembe véve az esélyegyenlőségi terv és az otthoni munkavégzés előírásait. Könyvtárunk

¹⁰ Könyvtári trendjelentések. Könyvtári Intézet, 2023.

<https://ki.oszk.hu/informacioszolgalattas/konyvtari-trendjelentések>

emberi erőforrásmenedzsmentje szempontjából kulcsterület: a barátságos, inspiráló, pozitív munkahelyi légkör megteremtése. A munkahelyi légkör nagymértékben befolyásolja a dolgozói elégedettséget, meghatározza a munkakedvet, a kreativitást, a teljesítményt. A 2022-ben végzett elégedettségmérés alapján a dolgozók 87%-a elégedett és nagyon elégedett a munkahelyi légkörrel. Életkori megoszlásban a 18-25 évesek a legelégedettebbek a munkahelyi légkörrel, míg legkevésbé a 26-35 évesek.

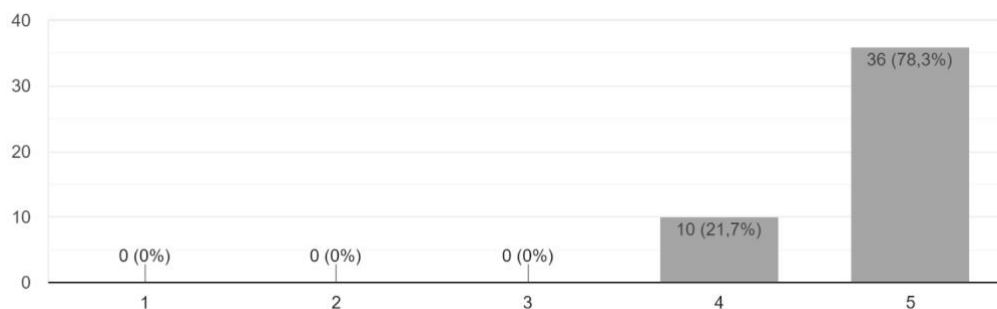


14. ábra Dolgozói elégedettségmérés 2022

A munkatársak aktuális élethelyzetéhez való emberséges hozzáállás, egy szociálisan érzékeny, családbarát munkahely nagyban hozzájárul a munkatársak szociális biztonságérzéséhez, nagyban növeli elégedettségüket.

Mennyire vagy elégedett a munkakörülmények rugalmasságával (rugalmas munkaidő, rugalmas szabadságolás stb. személyes problémák esetén)?

46 válasz



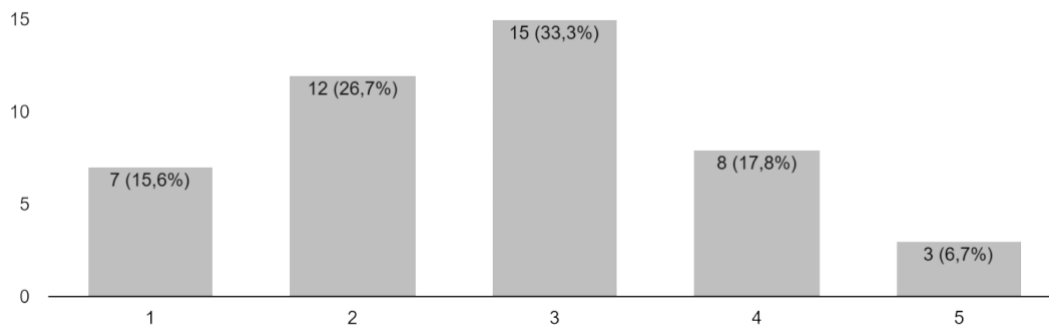
15. ábra Dolgozói elégedettségmérés 2022

A könyvtári munka anyagi elismertsége közismerten alacsony, a könyvtár vezetőinek mozgástere ebben a kérdésben korlátozott. A közalkalmazotti státusz megszűnése a kiszámíthatóság, az anyagi biztonság érzetének csökkenésével járt. 11 fő fogalmazta meg különböző kifejezésekkel, hogy elégedettségét növelné az anyagi elismerés. 2021-ben alapítottuk a Bródy-díj és Az év könyvtárosa vándordíj elismeréseket, amellyel anyagi elismerés is jár. Sajnos azonban a kulturális szféra általános bérhelyzete miatt értékes munkatársak elvándorlására lehet számítani.

A munkatársak anyagi helyzetének javítását célozzák azok a munkakörön kívül végezhető pluszfeladatok, melyre külön megbízás alapján van lehetőség.

Mennyire vagy elégedett a munkád anyagi elismerésével?

45 válasz

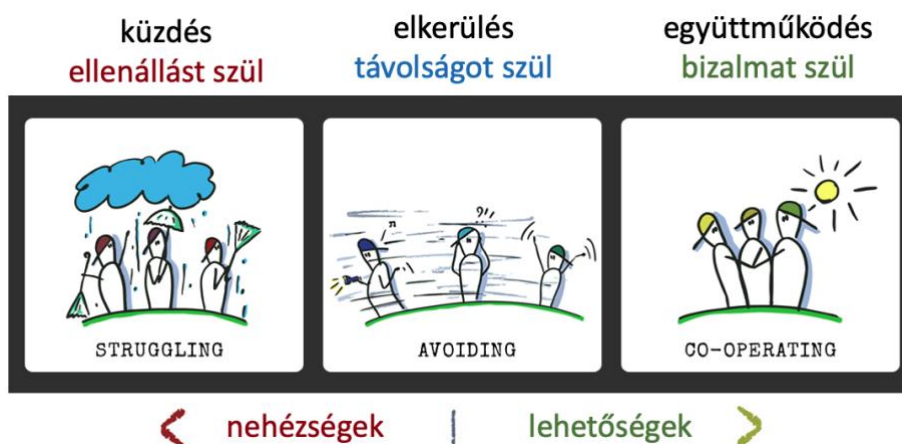


16. ábra Dolgozói elégedettségmérés 2022

3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

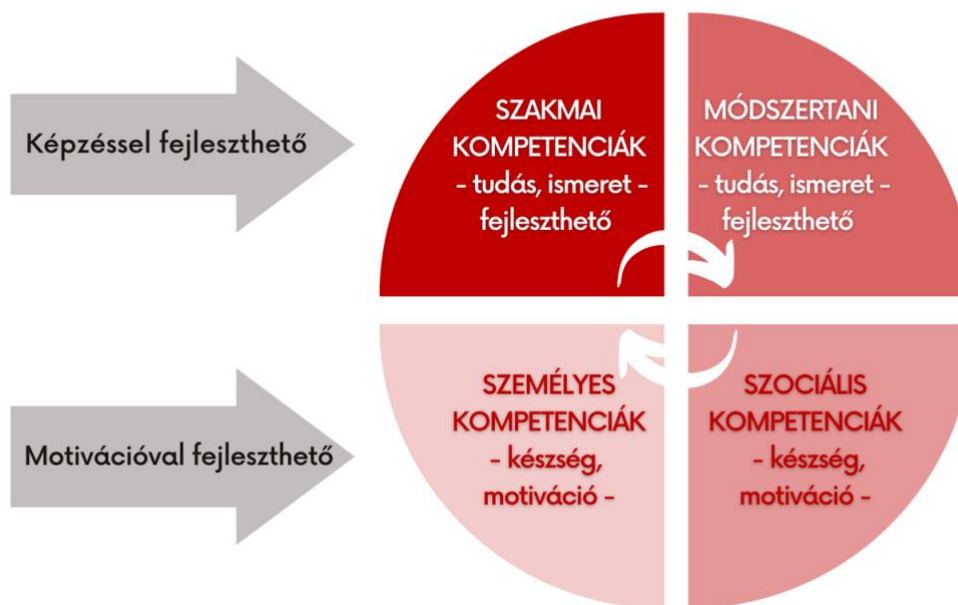
A szervezetben az egyén megítélésének alapja az elvégzett munka minősége. A vezetés odafigyel a munkatársak teljesítményének értékelésére és elismerésére (Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje), jutalomként tekintünk a konferenciákon, vándorgyűléseken való részvétel anyagi támogatására is.

2022-ben – hosszas előkészítés után - bevezettük a dolgozók új kompetencia alapú teljesítményértékelési rendszerét. A Teljesítményértékelő Rendszer (TÉR) kidolgozásával elkészültek az egyes munkakörökhöz tartozó szakmai kompetencia profilok is. A munkatársak tájékoztatása összdolgozói értekezleten történt, együttműködésük a mérés során megfelelő volt. A mérés eredményeit és annak elemzését összdolgozói értekezleten mutattuk be. A mérés eredményei alapján, a stratégiai célkitűzésekkel összhangban - a hétéves továbbképzési tervhez hasonló - éves képzési tervek készülnek. Fontos elem az új szolgáltatások szakember ellátottsága szakmai továbbképzéssel. A teljes dokumentáció a felhő alapú meghajtón minden dolgozó számára elérhető.



17. ábra TÉR bevezetése a Bródy Sándor Könyvtárban

Kompetencia térkép elemei



18. ábra Kompetencia térkép

Minden dolgozóra (36 fő) érvényes kompetenciák fontosság szerinti statisztikája

| Szakmai kompetenciák | kiemelt | előnyös | nem releváns |
|--|---------|---------|--------------|
| Átfogó könyvtárszakmai ismeretek | 72% | 25% | 3% |
| Gazdasági előírások, szabályzatok ismerete, betartása | 61% | 36% | 3% |
| Tud helyettesíteni másokat. A csoportban előforduló munkafolyamatokat ismeri | 58% | 36% | 6% |

Vezetőkre (8 fő) érvényes kompetenciák fontosság szerinti statisztikája

| Vezetői kompetenciák | kiemelt | előnyös | nem releváns |
|------------------------------|---------|---------|--------------|
| Változások menedzselése | 100% | 0% | 0% |
| Példamutatás | 100% | 0% | 0% |
| Határozottság, döntésképeség | 81% | 19% | 0% |

Az új munkatársak beilleszkedését a következő intézkedések segítik: folyamat szinten az új munkatársak felvételének eljárásrendje (tájékoztatás a munkarendről, névjegy, e-mail cím, munkaeszközök használatba vételének szabályai), munkavédelem, tűzvédelem, információátadás a szervezeti értékekről és a TQM minőségbiztosítás alapelveiről, orientációs időszak, mentorálás, egyéni tanácsadás és segítségnyújtás.

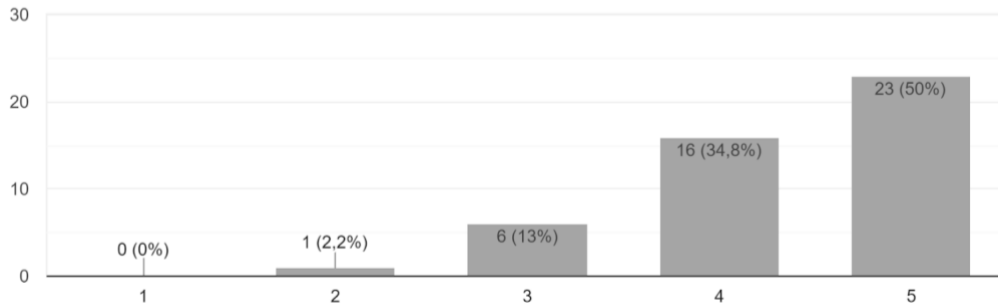
Az intézményben a munkaköri rotáció és mobilitás biztosított. A vezetés támogató, belső levelező listán felhívja a figyelmet a munkakör váltások lehetőségére. A szervezeten kívüli szakmai tevékenység kiemelten támogatott: oktatás, vizsgáztatás, előadások, tréningek tartása, tisztségek vállalása különféle szakmai szervezetekben.

A belső képzések rendszeresek, a megfelelő korszerű eszközök rendelkezésre állnak. Ezek témái változatosak: digitalizálás, adatbevitel, RFID, adatbázishasználat, katalógus keresési

technikák, minőségügyi képzések és tréningek új dolgozóknak, gyestről visszatérőknek, érdeklődőknek.

Mennyire vagy elégedett a szakmai fejlődésed, a továbbképzésed lehetőségeivel?

46 válasz

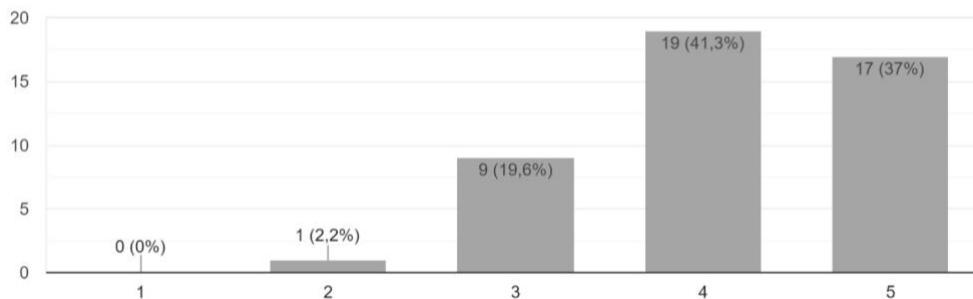


19. ábra Dolgozói elégedettségmérés 2022

A szakmai fejlődés, továbbképzés támogatása mind a könyvtári dolgozók, mind a könyvtár számára alapvető. A könyvtár feladata a képzési igények felmérése és összehangolása a stratégiai célokkal, öröndetes a nagyfokú dolgozói igény a szakmai fejlődésre. A 2017-es felmérés eredményeképp átdolgozásra került a képzési terv, ennek is betudható az öröndetes elégedettségi növekedés. A dolgozók 84,8%-a elégedett és nagyon elégedett a szakmai fejlődés és továbbképzés lehetőségeivel (13,4%-os növekedés a 2017-es felméréshez képest).

Mennyire vagy elégedett a belső továbbképzési lehetőségekkel (gyakoriság, témaválasztás stb.)?

46 válasz



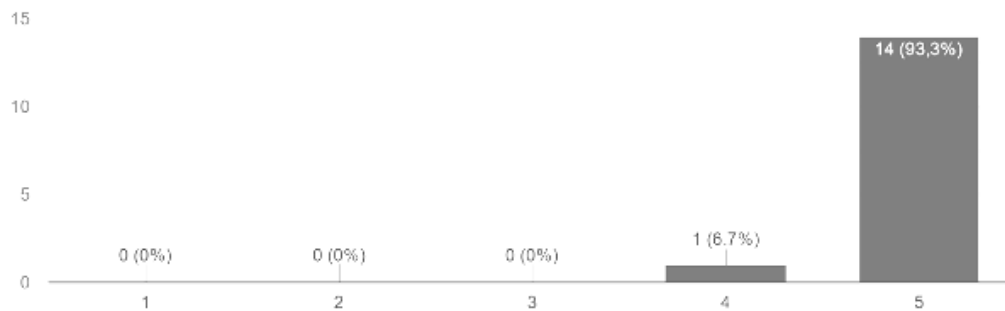
20. ábra Dolgozói elégedettségmérés 2022

Az átgondolt belső képzési tervnek köszönhetően a dolgozók 78,3%-a elégedett és nagyon elégedett a belső továbbképzési lehetőségekkel (13,1%-os növekedés a 2017-es felméréshez képest). 2021. október és 2022. február között 4 alkalmas belső képzést indítottunk intézményünk azon dolgozói számára, akik akkreditált minőségügyi képzésben még nem vettek részt. A képzés 15 fő részvételével zajlott, a résztvevők visszajelzése alapján rendkívül eredményesen zárult.¹¹

¹¹ Dolgozói elégedettségmérés a Minőségirányítási Tanács által szervezett „Minőségfejlesztés a könyvtárban” című belső képzés résztvevői körében 2022.

1. A négy alkalom során mennyire kaptál áttekintést a Bródy Sándor Könyvtárban folyó minőségfejlesztési tevékenységről?

15 válasz



21. ábra Minőségügyi belső képzés elégedettségmérés

Szöveges visszajelzések:

- *Folytatni kellene, mondjuk negyedévente, mindig egy aktuális témát kibontva!!!!*
- *Ez egy hasznos belső továbbképzés!*
- *Nagyon tetszett, hogy átfogó képzést kaptunk, sok gyakorlattal, ami megkönnyítette a hallottak befogadását. Amit az előzőekben írtam, azt szeretném mélyebben megismerni, hogy a könyvtáros milyen módon fejlesztheti a személyiségét és egyéni képességeit, hogy minőségibb szolgáltatást nyújthasson a munkahelyén.*
- *A témákról megfelelő, jól átfogó képet kaptunk. A játékos feladatok kifejezetten tetszettek, az elméleti részeket jól kiegészítették, maradandó élményeket adtak. Talán a panaszkezelés gyakorlati alkalmazására lehetne több időt is fordítani, hiszen a mindennapi munka részét képezheti az olvasókkal való találkozás során.*
- *Hasznosnak, értékesnek, bátorítónak találtam a képzést.*

3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása

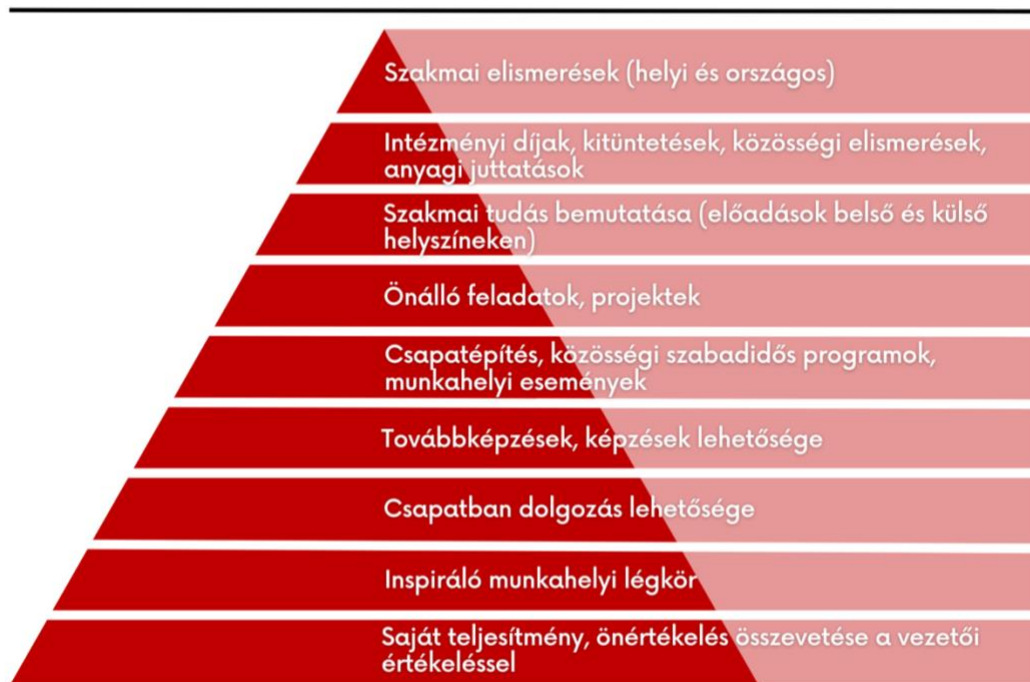
Szervezeti kultúránk erőssége, hogy a vezetés motiválja a munkatársakat, teret enged a kreativitásnak, az innovatív ötletek megvalósításának.

Az intézményvezetés ösztönző magatartása segíti a szervezetet, hogy stratégiai céljai elérése érdekében legjobban hasznosítsa a munkatársak képességeit. A munkaköri leírások meghatározzák a feladat- és felelősségi köröket, a folyamatszabályozás rendszerében a folyamatgazdák figyelemmel kísérik a változásokat.

A kiemelkedő munka elismerésére kidolgozott eljárásrendet alkalmazunk.¹²

¹² Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje 2023.

Motivációs rendszerünk



22. ábra A Bródy Sándor Könyvtár motivációs rendszere

Az intézmény sikerei legtöbbször egy-egy kolléga ötletéből bontakoznak ki, annak alapján válnak eredményes szolgáltatássá. Ilyen kiemelkedő ötletből született: a *tricikli könyvtár*, a *kreatív KSZR programok*, a *Bródy játéktár és társasjáték-kölcsönzés*, a *Bródy alkotóműhely*, *ultrahangos lemeztisztítás*, *VHS digitalizálás*, a *Silent book gyűjtemény*, *A Nagy Könyves Beavatás országos olvasásnépszerűsítő játék*, *Élménykönyvtár*.

A vezetés bátorító és nyitott környezetet alakított ki a munkatársak javaslataira. Gyakorlattá vált a szervezeti egységeken átívelő munkacsoportokban való részvétel. A munkatársak széles köre aktívan részt vesz a pályázatok írásában, projektfeladatok lebonyolításában, programok szervezésében, felhasználóképzésben, oktatásban, kiadvány-és honlap szerkesztésben. A munkacsoportban való tevékenység és a „brainstorming”, mint módszer általánosan használt az egyes projektek során, sőt a mindennapok során is, közvetlen munkakörnyezetben is. A vezetés bevonja az érdekvédelmi szervezeteket: MKE Heves megyei szervezete, IKSZ, üzemi tanács, szakszervezet. A munkatársakkal kapcsolatban rendszeresen a felmérések: dolgozói elégedettségmérés, szervezeti kultúra felmérés, belső kommunikáció felmérés, egyéni teljesítmények kompetencia alapú mérése. Az eredmények kommunikálása tervszerű és rendszeres, a szükséges beavatkozások – a lehetőségek függvényében – megtörténnek. A munka- és egészségvédelmi tájékoztatók évente rendszeresen. A vezetés törekszik olyan munkafeltételek biztosítására, amelyek alkalmasak arra, hogy a dolgozók számára észszerű egyensúlyt teremtsenek a munka és a magánélet között (pl. otthoni munkavégzés, részmunkaidő), odafigyel a betegség vagy gyermekgondozása céljából távol levők tájékoztatására, információhoz való hozzáférésére, részvételükre a szervezeti ügyekben és a képzésekben.¹³

¹³ E szabályokat az Esélyegyenlőségi terv, Otthoni munkavégzés szabályzata, Kollektív szerződés rögzítik.

4. Kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

Könyvtárunk szervezetének egyik fő értéke az azonosított, folyamatosan változó széles körű partnerkapcsolati rendszer. Írásban rögzített együttműködő partnereink száma 153.

Rendszeresen frissített, minden dolgozó által elérhető partnerlistával rendelkezünk, azonosított, stabil partnerekkel dolgozunk. A partnerlista naprakész állapotban tartásának kijelölt felelősei vannak. Az utolsó frissítés dátumát és a személyét partnerlistánkon jelölni kell. A változások követéséért a MIT Partnerkapcsolatok munkacsoport, valamint az érintett kollégák egyaránt felelősek. Partnereinket felmérés alapján, a számukra legmegfelelőbb csatornákon, udvariasan szólítjuk meg. Folyamatosan törekszünk igényeik megismerésére, elégedettségüket rendszeresen mérjük.

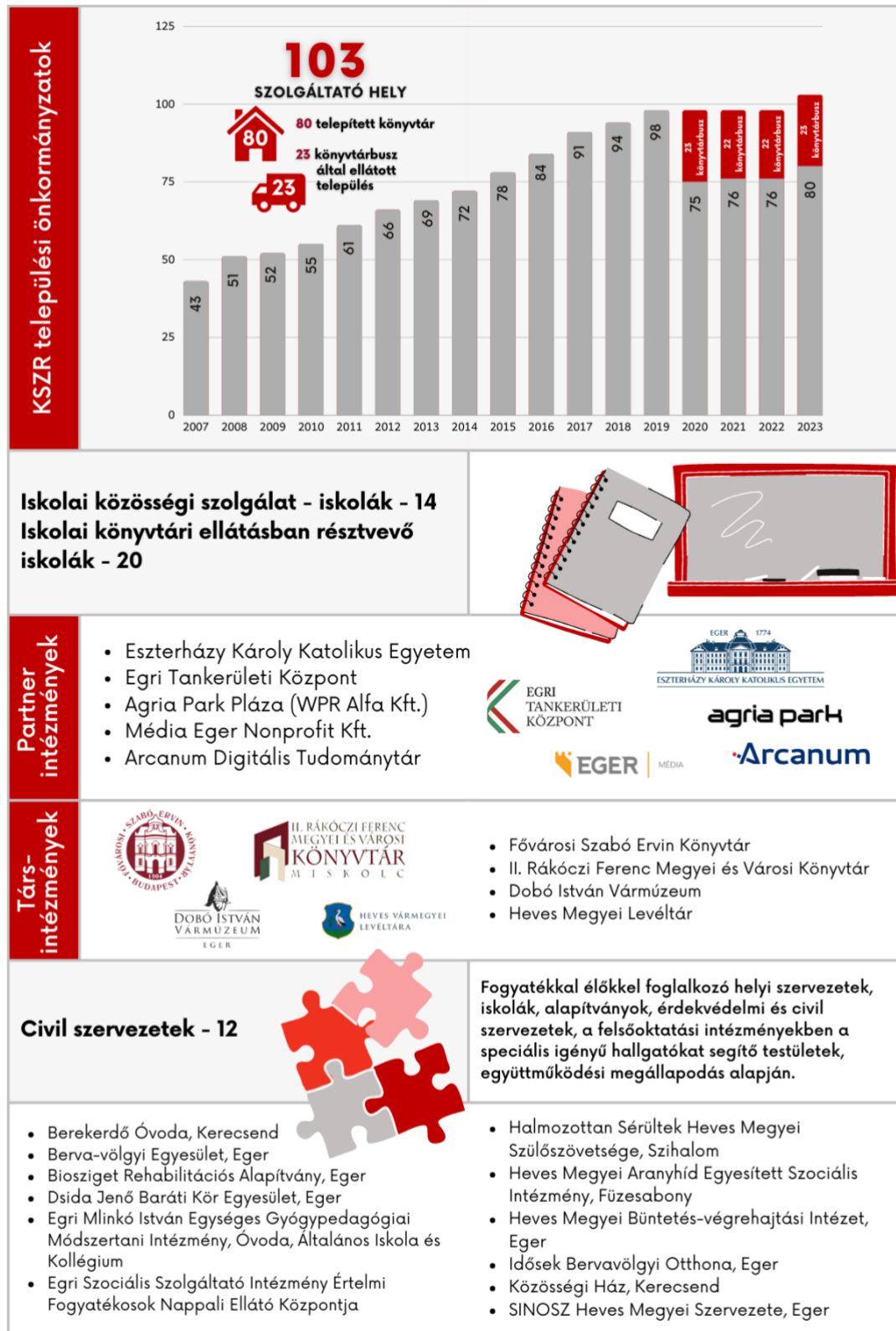
Könyvtárunk számtalan közös projektet kezdeményezett és valósított meg partnereivel: pályázatok, programok, országos kampányok, sikeres együttműködések, használók bevonása a könyvtári költözésbe, a belső térkialakításba, közös kirándulások és biciklitúrák a könyvtárhasználókkal. Könyvtárunk stratégiai terve az ENSZ és az IFLA trendjeit követi, szinergiában a helyi célkitűzésekkel.

A jó gyakorlatok integrálása kiemelt szerepet kap a rendszeres tapasztalatcsere látogatások alkalmával társintézményeknél: Szeged, Békéscsaba, Gödöllő, KSZR és KönyvtárMozi Műhelynapok. Fontos társadalmi partnereink a szakmai szervezetek, egyesületek is: MKE, IKSZ, ODR-MOKKA, AIBM Magyar Csoportja, Mustármag Egyesület.

Kiemelt partnerként kezeljük az Egri Tankerületi Központot, akivel együttműködésben a KSZR szolgáltatásba be nem vont iskolai könyvtárak szolgáltatásainak megújítására és fejlesztésére mintaprojektet készítettünk. 2015-2016-ban került sor az iskolai könyvtárak működésével kapcsolatos helyzet- és igényfelmérésre. Ennek eredményei alapján olyan innovatív iskolai könyvtárakat segítő szolgáltatást tudtunk felépíteni, amely a szakmában országosan is példaértékű. A Tankerületi Központtal történt megállapodás alapján 2017-ben egyéves mintaprojektet indítottunk 8 iskola részvételével. A projekt sikere alapján 2018-2022 között a megállapodás már 20 iskolára terjedt ki. A szakmai tapasztalatok és az iskolák körében elvégzett elégedettségmérések igazolták a szolgáltatás eredményességét.

A felmerülő partneri, használói panaszok rendezésére vonatkozó elveinket a szükséges eljárás módszereit, lépéseit az Észrevételek, javaslatok és panaszok kezelésének eljárásrendje c. szabályzat rögzíti.

Együttműködő partnereink



4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

A vezetés és minden munkatárs azért dolgozik, hogy a könyvtárhasználók a céltudatos, szolgálatkész, az új kihívásokra nyitott, feladatait kiváló minőségben ellátó szolgáltatót lássák bennünk.¹⁴ Intézményünk öt állandó és 2 időszakos szolgáltató helyen működik Eger különböző pontjain, ezért az egyes részlegek közötti megfelelő információáramlás biztosítása rendkívül fontos. Könyvtárunkban különböző típusú kommunikációs csatornák léteznek. Ezeket folyamatosan felülvizsgáljuk, frissítjük. 2018-ban a MIT keretei között megalakult az öt főből álló *Marketing munkacsoport*, akik – a jól működő keretek és formák megtartásával – új ötletekkel korszerűsítették a külső kommunikáció formai és tartalmi elemeit. A kommunikációs felmérések az intézményben rendszeresek; a külső és belső kommunikáció egyik kiemelt területe intézményünk minőségügyi munkájának.¹⁵ Könyvtárunk vezetésének felelőssége - vezetési folyamatként meghatározott, kulcsfolyamatként kiemelt - feladata tevékenységeink, szolgáltatásaink, eredményeink sikeres kommunikálása.

A sikeres kommunikáció érdekében az alábbiakat tesszük:

- kitűzzük a kommunikációs célokat, alapelveket
- kijelöljük a célcsoportokat
- meghatározzuk az egyes célcsoportok szokásaihoz, elvárásaihoz igazodva a kommunikációs csatornákat és eszközöket
- a vezetés biztosítja a szükséges erőforrásokat

A külső kommunikáció során nagy hangsúlyt fektetünk a könyvtár arculati elemeinek konzekvens használatára. Ezek hozzájárulnak intézményünk pozicionálásához, a „Bródy brand” erősítéséhez, a #brodybanvagyok hashtag megismertetéséhez.

Kommunikációnkban a könyvtári tagság hasznosulását, a könyvtár és a könyvtárosok pozitív társadalmi megítélését helyezük előtérbe. Közösségépítő programjaink és a „falakon túli” szolgáltatásaink promotálása is hangsúlyt kap. A könyvtár közösségi oldalain (Facebook, Instagram, YouTube), folyamatos frissülő honlapján – melyet 2023-ban megújítottunk - rövid, szöveges üzenetekkel, kép- és videótartalmak közzétételével, friss és dinamikus szemlélettel, tematikus tartalmakkal kívánjuk elérni a különböző korosztályokat. A fiókkönyvtárakkal együtt intézményi közös platformú honlapot üzemeltetünk, korosztály szerinti aloldallal, blogokkal kiegészítve.

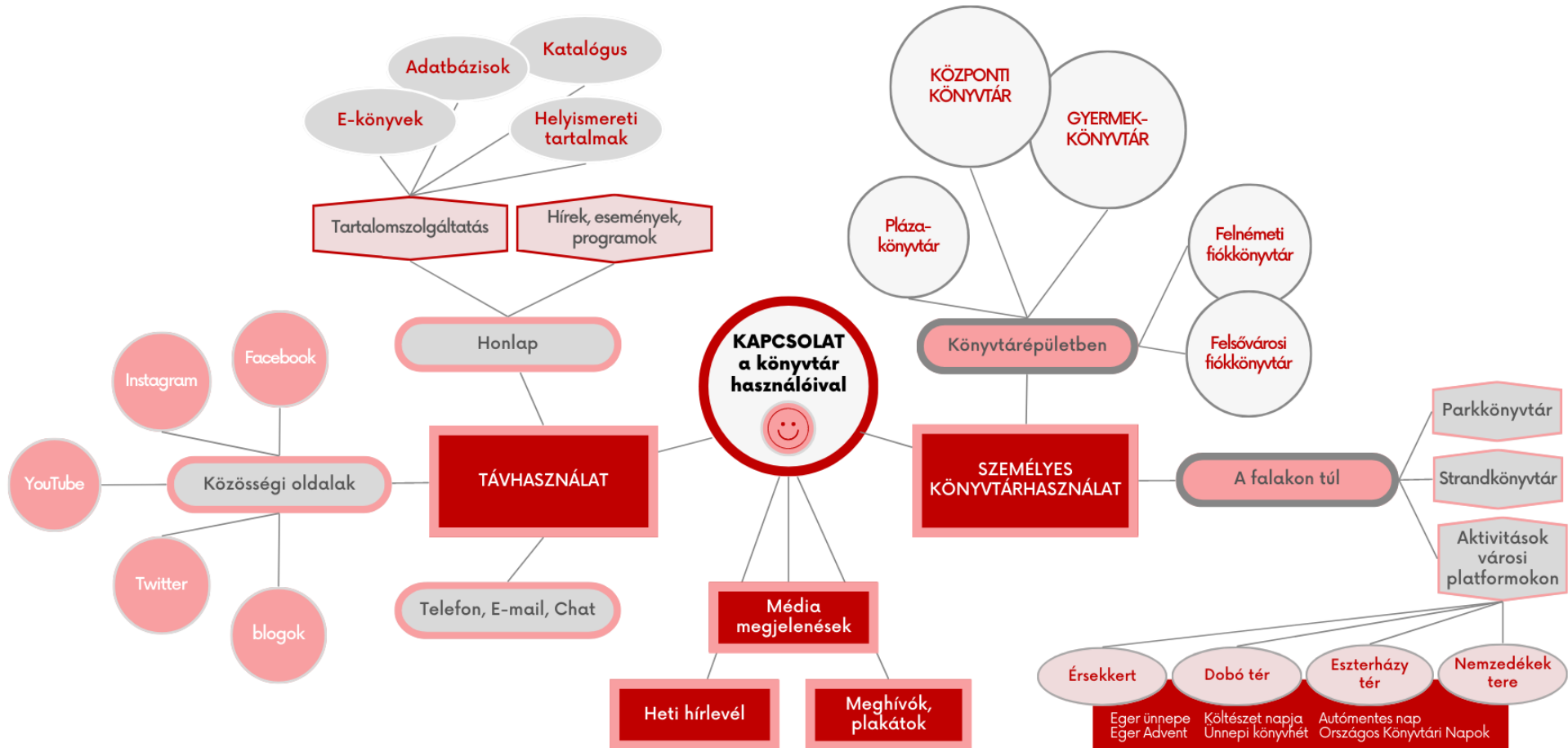
Aktívan használjuk az új információközlő platformokat, kommunikációnk fontos részévé vált az instagram, a youtube csatorna, különböző tematikájú webes blogjaink. A blogtartalmak megírásában olvasóink aktív szerepet vállalnak az egyes kisközösségek könyvajánlóival, közösségi élmények megosztásával.

Megjelenési formáink: heti rendszerességű *hírlevelek*, *BródyTube-csatorna*, *linkgyűjtemények*, *blogok*, *online lapozható kiadványok*, *trendet követő aktivitások*. 2023-tól honlapunkon űrlapot hozunk létre a használói észrevételek, javaslatok, panaszok fogadására. Az űrlapon beérkező észrevételek kezelésére új eljárásrendet dolgoztunk ki *Észrevételek, javaslatok és panaszok* kezelésének eljárásrendje címmel.

¹⁴ Minőségpolitikai nyilatkozat 2023.

¹⁵ Sohajdné et al., 2008.; Balázs, 2008.; Sohajdné et al., 2012.; Tózsér, 2015.; Zsoldos et al., 2017.

Kapcsolati formák a használókkal



24. ábra Kapcsolati formák

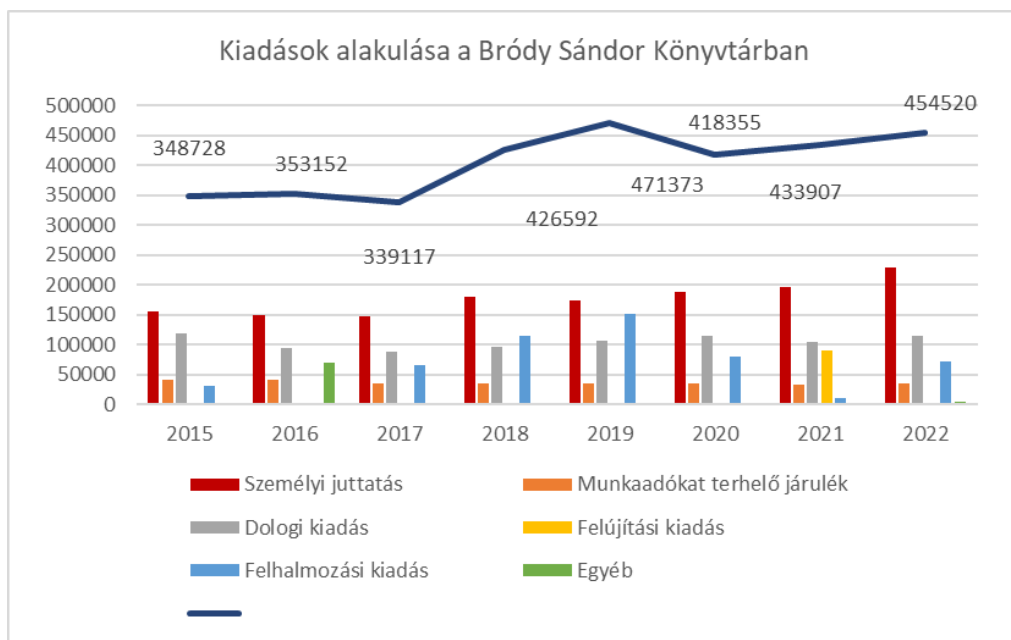
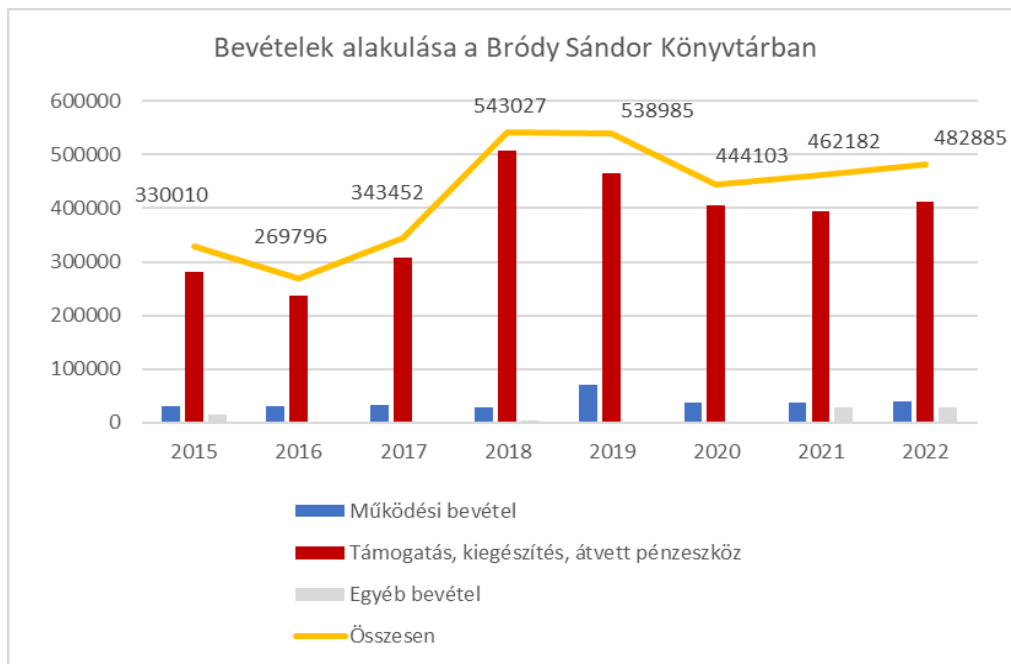
Ügyfél nézőpont érvényesülése a Stratégiai tervben 2023-2028

| H.1 Új szolgáltatások bevezetése | H.2 Elégedettségmérések | H.3 Könyvtárhasználók körének bővítése | H.4 Partnerkapcsolatok felülvizsgálata | H.5 Kommunikáció | H.6 Lakossági digitális kompetencia képzés |
|---|--|---|--|--|---|
| <p>A könyvtár mint „harmadik hely” imázsának erősítése. Közösségvezérelt kezdeményezések beépítése.</p> | <p>A közösség szükségleteire épített könyvtári működés és szolgáltatásfejlesztés kidolgozása, amely a közösség tagjaival és szervezeteivel való rendszeres konzultációt és folyamatos partnerséget jelent, s melyben a felhasználói élmény folyamatos vizsgálata kiemelt szerepet kap.</p> | <p>Széleskörű lakossági igényfelmérés. Új marketingstratégiák kidolgozása. A könyvtár régi és új szolgáltatásainak megismertetése a nem könyvtárhasználó lakossággal. Aktív részvétel a városi rendezvényeken, ingyenes/kedvezményes beiratkozási akciók. Könyvtár falain kívüli jelenlét. Különböző csoportok célzott megkeresése. A könyvtári terek alakításának lehetőség szerinti újragondolása a használói igényeknek megfelelően.</p> | <p>Potenciális partnerek azonosítása, növelése. „Könyvtár a falakon kívül” – új helyszínek bevonása, új célközönség megszólítása. Együttműködési lehetőségek kidolgozása Bibliobox üzemeltetésére a város különböző pontjain, ipari termelőüzemekben, forgalmas csomópontokon.</p> | <p>Rendszeres, átgondolt, sok csatornára kiterjedő hiteles és hatékony kommunikáció új platformok bevonásával. A szervezet céljainak és értékeinek kommunikálása, a "Bródy" brand erősítése. A nem könyvtárhasználók megszólítása, a bizonytalanok megtartása. A könyvtár jelenlegi és új kreatív szolgáltatásainak promotálása, használatának ösztönzése. Médiaaktivitás rendszeres mérése, elemzése. A könyvtári szolgáltatásokat használók által preferált kommunikációs csatornák folyamatos mérése, elemzése. A média munkatársaival történő folyamatos és személyes kapcsolattartás. Sajtó- és háttéranyagok készítése, azokból megjelenések generálása az online és print média felületein.</p> | <p>Innovatív új technológiák alkalmazása. Digitális írástudás új módszereinek továbbadása. Esélyteremtés az akadálymentes képzésekhez STEM alapú oktatás meghonosítása.</p> |

25. ábra Stratégiai terv 2023-2028

4.3 Hatékony forrásgazdálkodás

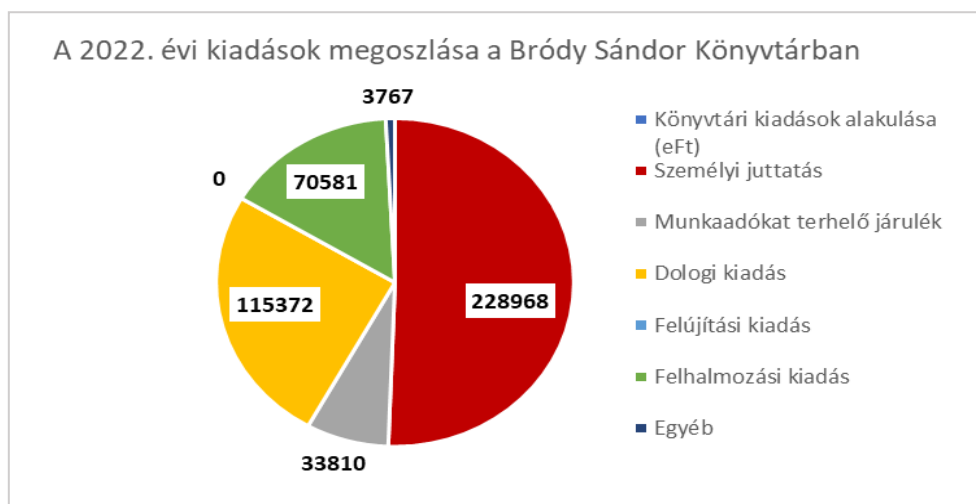
Könyvtárunk költségvetési forrásokkal gazdálkodik, éves költségterve az adott évi munkatervben a stratégiai célkitűzésekkel összhangban, az egyes feladatokhoz van hozzárendelve. Az intézmény állami támogatással, kincstári körben önkormányzati finanszírozással dolgozik, gazdálkodását a fenntartó önkormányzat gazdasági irodája végzi. Az éves intézményi beszámoló mellett a tárgyév szöveges pénzügyi jelentését minden évben elkészítjük Eger MJV Gazdasági irodája részére, amelyek honlapunkon nyilvánosan megtekinthetők.



26. ábra Bevételek és kiadások alakulása 2015-2022

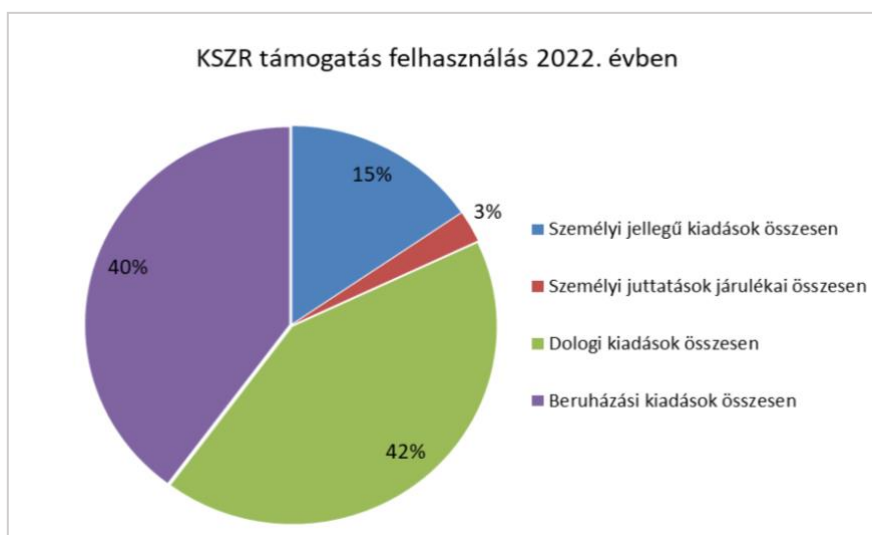
A Könyvtári Intézet 2023. évi országos trendjelentésével¹⁶ összhangban – az idősoros összehasonlítás alapján könyvtárunkban a bevételek növekedése 2018 és 2019 között dinamikusabb volt, míg 2020 óta inkább stagnálás, mérsékelt növekedés figyelhető meg. A kiadások összegének tendenciája hasonlóan alakult. Az összbevételeken belül a legnagyobb forrást a támogatások, kiegészítések, átvett pénzeszközök jelentik, és ennek emelkedése, valamint ezen belül az Uniós pályázati források megjelenése felelősek az összbevételek 2018 és 2019 közötti dinamikus növekedéséért is.

A Bródy Sándor Könyvtár költségvetése költséghatékony és elszámoltatható:



27. ábra 2022. évi kiadások

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működtetésére kapott állami normatív támogatás elszámolását a fenntartó önkormányzat végzi, de az éves szakmai beszámolóban is nyomon követhető.



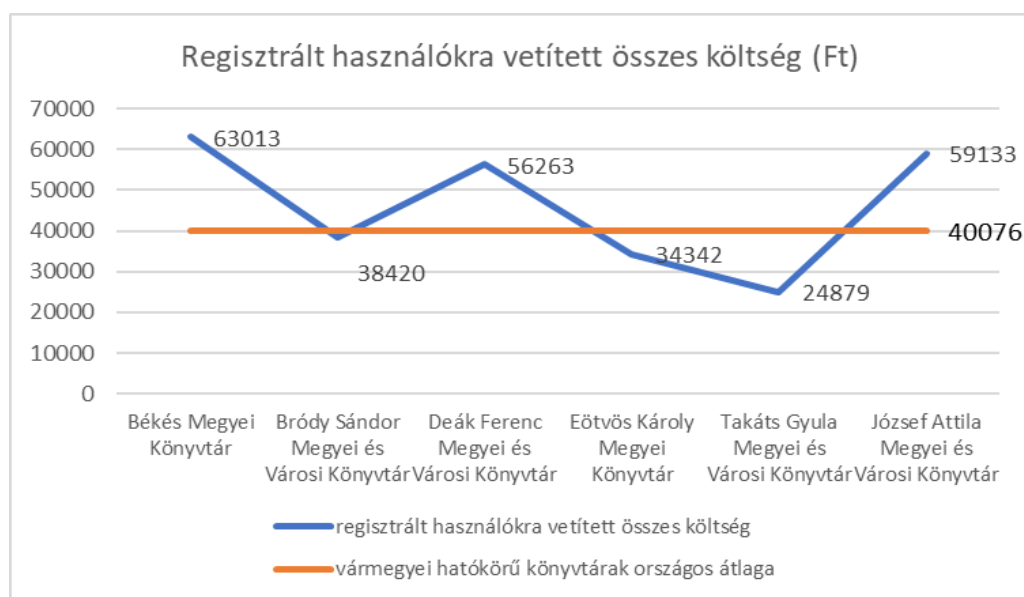
28. ábra 2022. évi KSZR támogatás felhasználása

¹⁶ Könyvtári trendjelentések. Könyvtári Intézet, 2023.
<https://ki.oszk.hu/informacioszolgalattas/konyvtari-trendjelentések>

Az intézményi gazdálkodás szabályos, átlátható. A fenntartói belső ellenőrzés, a pályázatok ellenőrzése, valamint az Állami Számvevőszék több alkalommal elvégzett ellenőrzése észrevétel nélkül zárult. A könyvtár gazdálkodási tevékenységéről, a kontrolling rendszer, a belső ellenőrzés alkalmazásáról a Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint a Gazdasági irodával kötött megállapodás rendelkezik. Az önkormányzati pénzügyi beszámolók, ellenőrzések, állami vizsgálatok és a gazdasági irodával való jól működő partneri együttműködés biztosítja a zavartalan, kiegyensúlyozott, hiány nélküli gazdálkodást.

Könyvtárunk 2021-ben költözött vissza a felújított Nagypréposti palotába. A beruházás során fenntarthatósági, költséghatékonysági, energetikai szempontok érvényesültek. A környezetvédelem, az ökotudatos intézményi infrastruktúra és menedzsmentszemlélet meghonosításával készítettük el a Környezetvédelmi auditunkat¹⁷, mely nem csak intézményünket, hanem felhasználóink és dolgozóink klímaváltozással kapcsolatos szemléletformálását, a mérsékelt fogyasztás és az alkalmazkodás korrekcióját is segítheti. Az energiaválságra adott megoldási javaslatainkat két intézkedési csomagban készítettük el a 2022. és a 2023. évre vonatkozóan, feltüntetve azok várható megtakarítási és bevételkiesési hatásait. A szolgáltatások szervezéséhez szükséges rezsiráfordítások korszerűsítését - lehetőségeinkhez képest - racionalizáltuk, elsősorban a villamosáram felhasználása esetében volt módunk korszerűsítésre. Költséghatékonyságunkat mutatja a hasonló lakosságszámú vármegyeszékhelyek könyvtárainak benchmarking elemzése, a 2021. évi egy használóra vetített költség¹⁸ tekintetében.

Az egy regisztrált használóra vetített költség az országos átlagnál alacsonyabb, 38 420 Ft.



29. ábra Regisztrált használókra vetített költség összehasonlítása

Válság-megoldási javaslataink a 2023. évre

Az önkormányzat energia-közbeszerzési eljárásának része intézményünk rezsifelhasználása. A szerződés megkötéséhez szükséges adatokat folyamatosan gyűjtjük, elemezzük. Sorra vettük azokat a szakmailag vállalható intézkedéseket, melyek megvalósítása során további

¹⁷ Környezetvédelmi audit 2023-2028.

¹⁸ 2021. évi országos statisztikai adatok alapján

megtakarítás érhető el: a nyitvatartási rend változás, a fűtési hőfok csökkentése, illetve a külső telephelyek szolgáltatásainak szüneteltetése.

Intézményünk felelős döntéselőkészítő javaslatokkal támogatta az önkormányzat válságkezelését. Megértve a szociális feladatok iránti megnövekedett igényt, az alsófokú nevelési-oktatási intézmények fenntartásának prioritását, a 2023. évre az alábbi javaslatokat tettük:

- Fűtési időszakban a könyvtár szolgáltató telephelyein a hőfok csökkentése a megszokott 22 °C helyett 19 fokra.
- 3. sz. Fiókkönyvtár, 3300 Eger, Kallómalom utca 88. Fiókkönyvtárunk épületének időszakos bezárása a fűtési szezonban.
- Beruházási kiadások csökkentése
- Intézményünk az elmúlt időszakban aktív pályázati munkájának köszönhetően az informatikai infrastruktúráját korszerű számítástechnikai eszközök beszerzésével, innovatív beruházásaival gyarapította. Fenntartói támogatásból ezeknek a rendszereknek a folyamatos frissítése, kiegészítő perifériák vásárlása megtörtént. 2023-ban nagymértékű beruházást nem tervezünk. Intézményünk nyitott az esetlegesen megjelenő energetikai pályázati fejlesztésekre, mellyel tovább tudjuk csökkenteni a telephelyek energetikai igényét. 2022-ben beruházásra 7,5 m Ft-ot fordítottunk, 2023-ban a beruházási keretünk 1,5 m Ft.

Javaslatainkat a fenntartó önkormányzat bizottsági üléseken és a közgyűlésen megtárgyalta és elfogadta.

Az intézményi költségvetésből kiegyensúlyozottan biztosított a források feladatszintű leosztása, ezzel a pénzügyi felelősség delegálása évente megtörténik. Szakmai és infrastrukturális fejlesztések forrásteremtésére élénk pályázati tevékenységet folytatunk, beadott pályázataink általában sikeresek. Jelenleg elsősorban a hazai források (NKA) elérése a célunk. Végzünk költségelemzést, de nonprofit intézményként térítéses szolgáltatásaink díjszabását inkább a fizetőképességhez, mint a valós árhoz igazítjuk.

A könyvtári szolgáltatások bárki számára elérhetőek, de a könyvtár sokkal többet nyújt ennél. Olvasóink több alkalommal személyesen is jelezték, hogy a téli hónapokban szeretnék hosszabban és intenzívebben igénybe venni a könyvtár épületét munkavégzés, egyéni és csoportos tanulás – sőt, napközbeni melegedés - céljára is. Kommunikációnkkal a közösségi iroda, közösségi tanulóhely koncepciót széles körben tettük ismertté.

Intézményünk javaslata alapján – tekintettel a könyvtárak társadalmi felelősségvállalására és szociális funkcióinak újra előtérbe kerülésére – a könyvtári telephelyek teljes bezárását a fenntartó önkormányzat nem támogatta.

A pénzügyi nézőpont érvényesülése a Stratégiai tervben 2023-2028

| P.1 Pályázati források | P.2 Gazdasági és energetikai tervezés | P.3 Fenntarthatóság, környezettudatosság | P.4 Központi költségvetési források | P.5 Piaci térfoglalás | P.6 Fizetős szolgáltatások | P.7 Társadalomba juttatott érték |
|--|--|---|--|---|--|---|
| <p>Pályázati források minél szélesebb körű elérése.</p> <p>Pályázati projektek megvalósításába bevont kollégák számának emelése.</p> <p>Pályázati partnerségi együttműködések.</p> | <p>Megújuló energiák intézményi felhasználása.</p> <p>Épületi- és energetikai korszerűsítés.</p> <p>Fenntartható személy- és áruszállítási modell bevezetése.</p> <p>Környezettudatos intézmény üzemeltetési rendszer kialakítása.</p> | <p>Zöldkönyvtári modell kiépítése és bevezetése.</p> <p>Környezettudatos arculat kialakítása</p> <p>Edukációs célú programok.</p> <p>Repaszáláson átesett újrahasznosított IKT eszközök beszerzése.</p> | <p>Kistélepülési együttműködési megállapodások számának növelése.</p> <p>Olyan költségvetés kidolgozása, beleértve a fejlesztéseket is, amely a stratégiai prioritásokra épül.</p> <p>A költségvetési erőforrások, kötelezettségvállalások naprakészsége, a gazdálkodási csoporttal történő együttgondolkodás.</p> | <p>Potenciális könyvtárhasználók elérése.</p> <p>Új szolgáltatásokkal új használói közösségek kialakítása.</p> <p>Céltartó használói igényfelmérés a könyvtári programokra.</p> <p>Céltartó marketingstratégia kialakítása.</p> | <p>Új fizetős szolgáltatások bevezetése.</p> <p>A meglévő szolgáltatások promotálása, menedzselése.</p> <p>A fejlesztési fázist követően kiemelten kezeljük a folyamat(ok) kialakítását, korrekcióját. Ezt követően a folyamatszabályozással biztosítjuk a működést és a kontrollt.</p> <p>Új célcsoportok megszólítása, bevonása.</p> | <p>A társadalomba juttatott érték növekedésének kimutatása.</p> <p>1 lakosra jutó, könyvtár által megnövelt érték kimutatása, elemzése.</p> |

30. ábra Stratégiai terv 2023-2028

4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A tudás menedzselését kiemelt stratégiai célként kezeljük. Könyvtárunk vezetése kiemelten támogatja a más intézmények által szervezett képzéseken, konferenciákon, szakmai napokon való részvételt és az ott megszerzett tudás integrálását, hasznosítását.

A tanulás, fejlődés nézőpont érvényesülése a Stratégiai tervben 2023-2028

| T.1 Szakmai előadások, publikációk támogatása | T.2 Belső képzési rendszer erősítése | T.3 Kollégák kompetenciafejlesztése |
|--|--|---|
| <p>Publikációk megírására, szakmai előadások felkészüléséhez munkaidőkeret biztosítása. Publikációk megírására, szakmai előadások felkészüléséhez home office munkarend biztosítása. Kollégák tudásának menedzselése országosan. Szakmai előadások tartásának támogatása útiköltséggel. Pályázati források felkutatása saját kiadású könyvtárszakmai kiadványok megjelentetésére, konferenciák szervezésére.</p> | <p>Éves ütemterv készítése. A kulcsfontosságú képzési területek meghatározása az új könyvtári trendek, illetve igényfelmérés alapján. Belső képzéseken résztvevők elégedettségének mérése Belső képzéseket tartó kollégák számának növelése. (külső képzéseken, konferenciákon történt részvétel után illetve saját kompetenciák alapján). Résztvevők körének növelése.</p> | <p>Szervezeti célokkal való azonosulás fejlesztése. Belső és külső továbbképzéseken a részvétel kompetencia alapú tervezése (szakmai, módszertani, vezetői kompetenciák). Személyiségfejlesztő és csapatépítő tréningek (szociális és személyes kompetenciák fejlesztése). Tudatosabb és hatékonyabb emberi erőforrás tervezés érdekében az új munkatársak kiválasztásánál a hiányzó kompetenciákkal rendelkezők kiválasztása.</p> |

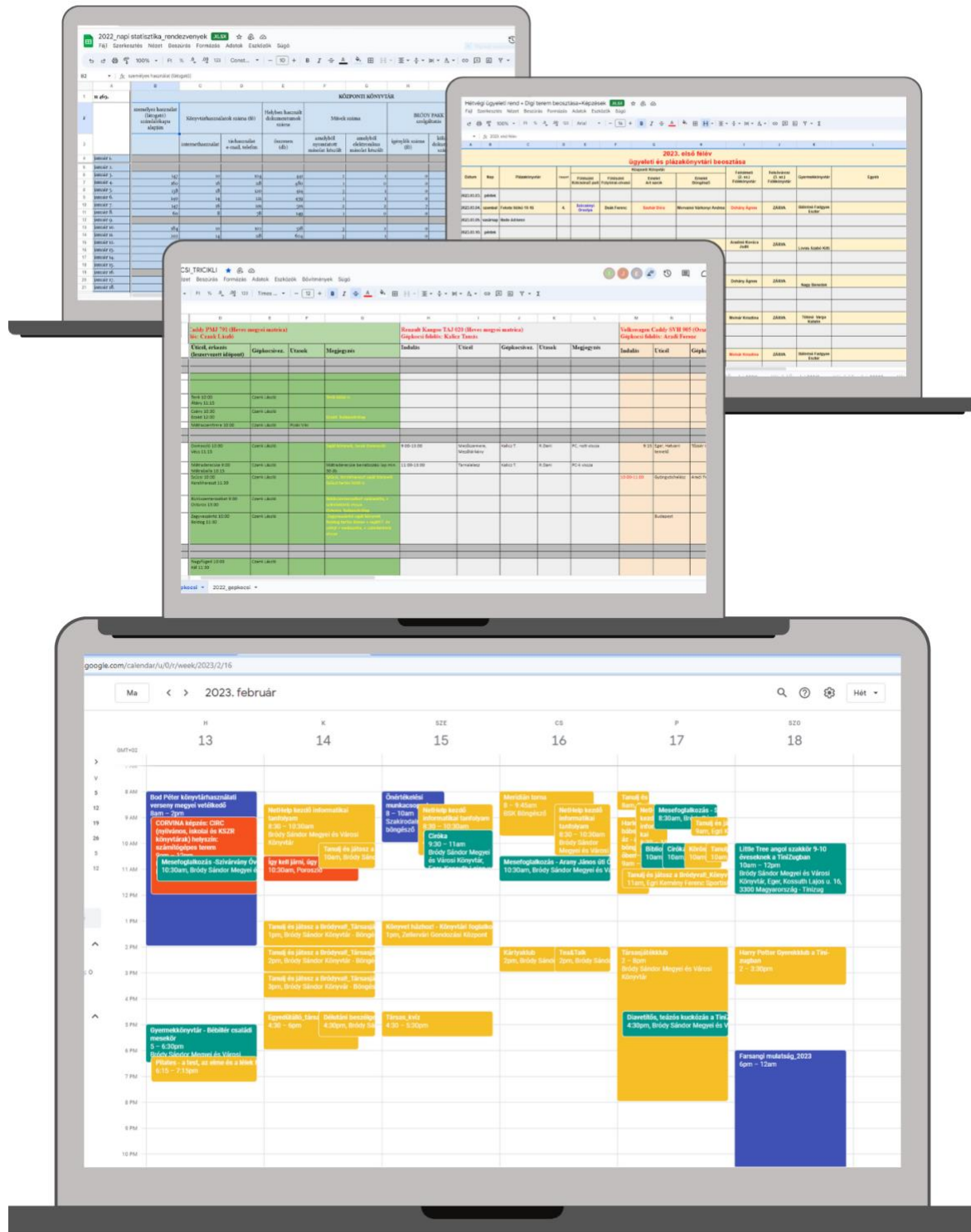
31. ábra Stratégiai terv 2023-2028

A munkatársak teljesítménye szempontjából nagyon fontos, hogy mindenki gyorsan hozzájusson a munkájához szükséges információhoz. Ennek az igénynek a kielégítését nagymértékben segíti a széleskörűen alkalmazott felhő technológia. Könyvtárunk a kommunikációs csatornák széles skáláját alkalmazza, a csoportos belső levelező listák, a megosztott dokumentumok (napi statisztikai adatgyűjtés táblázatos formában, hivatalos gépkocsi menetrend – 6 db autó, 1 db könyvtárbusz, 1 db tricikli menetrendjének összehangolása-, programnaptár, munkabeosztások, partnerlisták, munkatáblázatok, űrlapok, adatlapok, felmérések). A munkaanyagok nem csak a belső számítógépekről, hanem távolról, akár otthonról is elérhetők, így a legkorszerűbb lehetőségeket teremtik meg a dolgozók számára.

A felhő technológia alkalmazásának előnyei:

- hatékonyabb munkavégzés és munkaszervezés, költséghatékonyság,
- környezettudatosság, platformfüggetlen használat, egyszerű elérés, adatbiztonság,
- többszemponütü kommunikációs lehetőség, egyidejűség, adatmegosztás, gyorsaság.

Megosztott dokumentumok a felhőben



32. ábra Felhőtechnológia alkalmazása a gyakorlatban

Intézményünk kiemelt jelentőséget tulajdonít a könyvtárhasználóktól, látogatóitól származó személyes adatok védelmének; minden körülmények között biztosítja a könyvtárhasználók és a honlaplátogatók információs önrendelkezési jogát, és mindent megtesz a biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséért. A személyes adatokat bizalmasan, a hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeljük, gondoskodunk azok integritásáról és biztonságáról, megteszük a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítottuk a célok eléréséhez szükséges eljárási szabályokat.¹⁹

4.5 IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

IKT-eszközeink korszerű színvonalon, megfelelően támogatják a munkát és a tanulási, fejlesztési tevékenységet. Frissítésük, karbantartásuk rendszeres és tervszerű, új eszközök beszerzése helyett TechSaver számítógépek beszerzésére, a meghibásodott készülékek reaktíválására is sor került. Az IKT-eszközök felhasználásával, az e-szolgáltatások menedzselésével a könyvtár a használók szélesebb körét tudja elérni és ellátni. A meglévő felhőszolgáltatásunkat saját fejlesztésben tovább bővítettük és növeltük a helyismereti anyagok tárolására szolgáló tárhelykapacitást. Megvalósult a több helyes biztonsági mentés, ami nagyobb redundanciát nyújt az adatgazdálkodásunkban. Ezzel párhuzamosan új elektronikus levelezési platformot vezetünk be.

Intézményünk élen jár az IKT-fejlesztések terén:

| Könyvtári digitalizáló eszközök | | |
|---|-----|----|
| 3D nyomtató | 1 | db |
| Dia szkennel | 2 | db |
| könyv szkennel | 2 | db |
| E-book olvasó | 6 | db |
| Vonalkód leolvasók | 11 | db |
| Számítógépek és perifériái | | |
| PC, notebook | 180 | db |
| Szerver számítógépek | 1 | db |
| Hálózati adattároló (NAS), | 2 | db |
| Szünetmentes tápegység szerver | 2 | db |
| Hálózati aktív elemek: switch | 8 | db |
| Hálózati aktív elemek: router | 2 | db |
| Audiovizuális- és laboreszközök | | |
| Szín kalibrációs eszköz monitorhoz és nyomtatóhoz | 1 | db |
| 5,5" Okostelefon | 6 | db |
| USB mikroszkóp | 1 | db |
| USB endoszkóp | 1 | db |
| Gimbal kreatív eszköz, tablet a Grimbál készülékhez | 8 | db |
| Videokamera | 1 | db |
| IP kamera | 4 | db |

¹⁹ Adatkezelési tájékoztató 2018.

Adatvédelmi szabályzat 2021.

Adattérkép 2021.

| | | |
|--|---|-------|
| Digitalizáló rajztábla | 8 | db |
| Sportkamera (akciókamera), | 1 | db |
| Digitális kamera állvánnyal és digitális képek feldolgozásához kapcsolódó eszközök | 4 | db |
| Digitális hangfelvétel elkészítésére és bemutatására alkalmas eszközök beszerzése: hangfalak, keverőpult, erősítő, térmikrofon, vezeték nélküli mikrofonok | 2 | szett |
| Projektor | 4 | db |
| Interaktív 4K led kijelző konzolos pc modullal, támogató szoftverrel | 2 | db |
| Komplex audioállomás 5 végponttal | 1 | db |
| Digitális labor audio-video szerkesztés hardver eszköze | 2 | db |
| Projektor nagyteljesítményű, vezeték nélküli átvitelrel | 1 | db |
| Digitális labor motoros vászon 289x442 cm | 1 | db |
| Digitális labor beépített erősítő pulpitus mikrofonnal | 1 | db |
| Digitális labor hangosító rendszer, hangfal, keverőerősítő kábelekkel | 1 | db |
| Digitális labor robotika eszközök, Bit Club csomag | 4 | db |
| Digitális labor lézer gravírozó és vágógép | 1 | db |
| Digitális labor nyomtató | 1 | db |
| Digitális labor prezenter | 1 | db |
| Ultrahangos hanglemez tisztító | 1 | db |
| VHS digitalizáló eszközök (orsós magnó, 8mm digitalizáló, Super8, Normal 8, Minidisc, VHS, VCC, MicroMV) | 1 | szett |
| Nagyteljesítményű színes fénymásoló, szkennel | 4 | db |
| RFID önkölcsönző automata | 2 | db |

33. ábra IKT eszközök

2022 januárjában használói igényfelmérést végeztünk, amelyben tájékoztattuk használóinkat új IKT eszközeinkről, az azokban rejlő felhasználói lehetőségekről, bemutatókat és képzéseket szerveztünk ezek megismerésére, a kialakítandó új szolgáltatások bevezetésére.

2023-2028. évi stratégiai tervünkben a szolgáltatásfejlesztés kiemelt célterület.

4.6 Infrastruktúra, épületüzemeltetés és fenntartás

A pandémia nehezített időszakában intézményünknek - a Nagypréposti palota felújítása idején – 2019-től a teljes kiköltözés, 2020. őszétől a visszaköltözés feladatával is meg kellett küzdenie. 2021. májusában az épület megnyitotta kapuit a látogatók előtt. Nagy eredmény, hogy a könyvtár klimatizált terei akadálymentes használatot tesznek lehetővé. Bár a szűkös alapterület növelésére nem volt lehetőség, de szakmai javaslatunk alapján az akadálymentessé tett épület teljes egésze szabadon bejárható közönségszolgálati térként funkcionálhat. Bútorzata, berendezése fiatalosan megújult, a praktikus térkialakítás kényelmes könyvtárhasználatot tesz lehetővé.

Az automatizált könyvtári adminisztráció, a dokumentumok RFID védelme lehetővé tette, hogy akár a közönségszolgálati pult felkeresése nélkül lehessen dokumentumokat kölcsönözni, visszahozni. A kiszolgáló-támogató feladatok – mint a gyűjteményszervezés,

informatika és igazgatás – a szomszéd épületben kaptak elhelyezést, mely a használói igényeket előtérbe helyezve a személyzet számára jelent kompromisszumos megoldást.

Az épület felújítása során fontos szempont volt a fenntartható környezet:

korszerű és energiahatékony levegő-levegő típusú hőlégszivattyús központi vezérelt fűtő-, hűtő rendszer; kül- és beltéri kis fogyasztású LED fényforrások; IKR beszerzések Energy Star és TCO certifikációval. A nagy fogyasztású szerverszámítógépek és storage-ek többségének kiszervezése dedikált szerverparkba, valamint a storage eszközök cseréje lényegesen kisebb fogyasztású hardverekre (NAS) történt.

A megújult infrastruktúra és a meglévő smart eszközök integrálásával és bővítésével különböző tematikus felhasználói végpontokat hoztunk létre, melyek kliens oldali elérésével a látogatók és a dolgozók egyaránt végezhetnek audiovizuális és digitalizálási folyamatokat. A látogatóink számára elérhető nyílt vezeték nélküli hálózat biztonságos titkosítási architektúra felhasználásával bővült.

Az előadások, író-olvasó találkozók megrendezését segítik a modern, beépített informatikai rendszerek: motoros vászon, mennyezeti projektor, vezeték nélkül használható előadói pulpitus, beépített hangszórók.

A visszaköltözéssel egyidejűleg átcsoportosításra kerültek az igazgatási, irodai és kiszolgáló funkciók a szomszédos épületbe, ahol kulturált munkakörnyezetben, könyvlift üzemeltetésével folyik a munka.

A megyei ellátást, könyv- és személyszállítást gépjárműparkunk segíti, a flottában 6 gépkocsi, 2 tricikli és 1 könyvtárbusz található.

Az intézmény logisztikai eszközparkja



34. ábra Gépjármű erőforrások

5. kritérium: Folyamatok

5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

Könyvtárunk két évtizede stabil, a változásokhoz igazodó folyamatszabályozási rendszert alkalmaz. Leraktuk a folyamatszabályozás alapjait, megismertettük a munkatársakat a folyamatszempléltű gondolkodásmóddal. Sor került könyvtárunk folyamatleltárának elkészítésére. A könyvtár céljaival összhangban átalakítottuk a szabályozás helyi rendszerét, kidolgoztuk és alkalmazzuk a folyamatleírás módszerét, menetét. Nagy hangsúlyt fektettünk a folyamatgazdák kijelölésére, űrlapok, leírások, ábrák elkészítésére, a folyamat kritikus pontjainak, kockázati tényezőinek megállapítására. Az űrlapok folyamatindikátorokat is tartalmaznak, szolgáltatási előírásaink előírják az elvárt minőségi követelményeket. A könyvtárban a MIT támogatásával Folyamatmenedzsment munkacsoport működik, amely figyelemmel kíséri a változásokat. A fentieknek megfelelően az alábbi elemekkel dokumentáljuk folyamatszabályozási rendszerünket

7. folyamatleltár
8. folyamatleírási űrlap
9. folyamatábra
10. folyamat részletes leírása
11. szolgáltatási előírás
12. kockázatelemzés

A Bródy Sándor Könyvtár folyamatmodellje



35. ábra Folyamatmodell

Folyamat nézőpont érvényesülése a Stratégiai tervben 2023-2028

| F.1 Szolgáltatások folyamatainak felülvizsgálata | F.2 Digitális tartalomszolgáltatás | F.3 Digitalizált dokumentumok | F.4 Könyvtári programok szervezése | F.5 Informatikai fejlesztések |
|---|---|---|---|---|
| <p>Állománygyarapítási politika változtatása a használói igények alapján. Példányszámok növelése. Potenciális könyvtárhasználók elérése. Új szolgáltatások bevezetésével újabb használók bevonása. Az állománygyarapítás prioritása a költségvetésben. Rendezvényszervezés a használói igények figyelembevételével Célzott kommunikációs- és marketingsratégia.</p> | <p>Korszerű webtechnológiák alkalmazása. Közösségi fejlesztésű digitális tartalomszolgáltató AB építése. Heves megyei digitális tartalmak harvesztálása. Megbízható DRM rendszer alkalmazása. Profitorientált modell kidolgozása.</p> | <p>Egyedi, unikális dokumentumok folyamatos, tervszerű digitalizálása, tartalmi feltárása, szabad elérés biztosítása a szemantikus web követelményei szerint. Minőségi, releváns és korszerű online szolgáltatások biztosítása 0-24 órában: honlap, CMS rendszerek, digitális repozitórium, helyismereti és közösségi tartalmak. Proaktív szerepvállalás a digitális műveltség támogatásában, virtuális könyvtári szolgáltatások biztosítása. Közösségi adatbázisok létrehozása, crowdsourcing megoldások alkalmazása. A dolgozók folyamatos továbbképzése (T.2).</p> | <p>A megvalósított programok számának emelése. A programok spektrumának kiszélesítése. Partnerek, együttműködések számának emelkedése. A megvalósult programokon résztvevők számának emelése. A programok kiszélesítésével, a spektrum növekedésével párhuzamosan a résztvevők számának emelése. Partnerek elégedettségének növelése. Célcsoportoknak szóló speciális programok: család, gyermekek, fiatalok, hátrányos helyzetűek.</p> | <p>Az állami- és az önkormányzati gazdasági erőforrások optimális kihasználása. NGO által nyújtott technológiai támogatások bővítése. Tech cégek partnerprogramjának kiaknázása. Hybrid Cloud technológia fejlesztése. Hatékonyság fokozása a hálózati erőforrások területén. Ügyfélorientált informatikai technológiák bevezetése.</p> |

36. ábra Stratégiai terv 2023-2028

5.2 Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

Könyvtárunk vezetésének és minden munkatársának legfőbb célja a használók elégedettsége, a partnerközpontú szolgáltatások biztosítása. Az új szolgáltatások bevezetését biztosító intézkedések a digitalizáció, az online szolgáltatások, a különböző korcsoportok jelenlétének figyelemmel kísérése, a használói elégedettségmérés eredményei, a szolgáltatás során szerzett tapasztalatok és az innováció. Munkatársaink innovációs ötleteit megvalósítva az utóbbi években sok új szolgáltatást vezettünk be, és a 2023-2028. évi stratégiánkban tervezzük továbbiak bevezetését is.

Könyvtárunk elérhetősége többféle formában biztosított pl. elérés a falakon túl (pláza-, park-, strandkönyvtár), hétvégi nyitvatartási idő (vasárnap is), honlap, közösségi média, Könyvet házhoz szolgáltatás, BródyPakk, Bródy Alkotóműhely makerspace szolgáltatásokkal, Bródy Játéktár közösségi programokkal.

Helyismereti gyűjteményünk több tízezer oldal digitalizált anyaggal bővült és vált korlátok nélkül hozzáférhetővé. A KSZR szolgáltatásunk a hagyományos könyvtári szolgáltatások mellett Könyvtármozival, élményalapú programkínálattal, könyvtárbusz üzemeltetésével és iskolai könyvtári szolgáltatásokkal várja a kistélepüléseken élő látogatókat.

A panaszkezelési szabályzat 2023-ban átdolgozásra került²⁰.

5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

A 2023-2028. évi Stratégiai tervünk 3. kulcsterületeként a *Kulturális értékkezőségi – közösségfejlesztés – közösségek támogatása – közösségi beágyazottság* célt jelöltük ki.

A partnerkapcsolatok terén szervezetünk legfontosabb értéke a nyitottság. A vezetés nemcsak a munkatársak, hanem a külső partnerek innovációs ötleteire is fogékony. Szolgáltatásaink kialakításához mindig figyelembe vettük partnereink igényeit, elvárásait, melyek beépültek a tevékenységeinkbe. Dokumentált partneri megállapodásaink száma 153.

Szakmai háttérrel nyújtunk a Magyar Irodalomtörténeti Társaság Heves Megyei Tagozatának, a Dsida Jenő Baráti Körnek, a Pedagógus Nyugdíjas Klubnak. Együttműködünk általános- és középiskolai pedagógusokkal, diákok közösségi szolgálatát biztosítjuk, partnereink az Eszterházy Károly Katolikus Egyetem oktatói, az EKE Művészeti Iskolájának magánének szakos tanárai és növendékei, a városi kulturális intézmények, a Bükk Nemzeti Park munkatársai, az egeri Társasjáték Klub és megannyi kulturális egyesület és alapítvány.

Részt vettünk az EFOP-3.3.3-VEKOP/16-2016-00001 „Múzeumi és könyvtári fejlesztések mindenkinek - Az én könyvtáram” c. országos projekt fenntartási időszakában 4 mintaprogram adaptálásával a Fővárosi Szabó Ervin könyvtárral kötött együttműködési megállapodás alapján.

Az Egri Tankerületi Központ és a Bródy Sándor Könyvtár - a KSZR szolgáltatásba be nem vont iskolai könyvtárak szolgáltatásainak megújítására és fejlesztésére – mintaprojektet dolgozott ki, amely jelenleg már a tankerület 45 iskolájára terjed ki. Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerünk 104 településsel kötött együttműködési megállapodást.

Az új partnerek felkutatására folyamatosan törekszünk. Intézményünk hírneve és helyi elfogadottsága sok szervezetet inspirál arra, hogy együttműködést kezdeményezzen velünk.

²⁰ Észrevételek, javaslatok és panaszok kezelésének eljárásrendje c. dokumentum

A könyvtár új stratégiai céljai között szerepel új szolgáltatási pontok létrehozása (Biblioboxok) nagyobb cégek, üzemek területén, amellyel várhatóan új partnerkör vonható be a könyvtárhasználók körébe.

| A Bródy Sándor Könyvtár partneri együttműködési folyamatai | | | |
|---|---|---|---|
| Partnerscsoportok | Kommunikáció alkalmai | Kommunikáció célja | Kommunikáció eszközei |
| Fenntartók | Beszámolási kötelezettség, adatszolgáltatás, információközlés, engedélyeztetés, részvétel bizottsági üléseken, közgyűléseken. | Folyamatos kapcsolattartás, tájékoztatás terveinkről, eredményeinkről. A kiemelt partneri szerep tudatosítása a fenntartókban. A tájékoztatásnak fontos szerepe lehet a források megszerzésért folytatott versenyben. | egyéni szabott tájékoztatás, tárgyalás, írásos beszámoló, meghívó, e-mail |
| Használói csoportok | Tájékoztatás a szolgáltatásokról, rendezvényekről, eseményekről, a nyitvatartás változásairól, könyvújdonságokról. | Legfőbb cél szolgáltatásink menedzselése. Széles körű, napra kész információnyújtás a könyvtárral kapcsolatos közérdekű tudnivalókról. | egyéni szabott személyes tájékoztatás, hírlevél, honlap, meghívó, a tömegkommunikáció eszközei |
| Könyvtárak | Tájékoztatás a könyvtárügyet érintő célkitűzésekről, trendekről. Információnyújtás pályázati lehetőségekről, rendezvényekről, továbbképzési lehetőségekről. | Szakmai partnereink tájékoztatása, napra kész informálása, különös tekintettel a megyében működő könyvtárak számára. Könyvtárunk módszertani központ szerepének tudatosítása. | honlap, e-mail, a Kapcsolat című módszertani kiadványunk, képzések, továbbképzések, műhelymunkák, tömegkommunikáció |
| Társintézmények | Tájékoztatás könyvtári rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről. | A városban működő társintézmények, mint piaci partnerek tájékoztatása a könyvtári szolgáltatások alakulásáról. A folyamatos tájékoztatással tudatosítani szeretnénk, hogy nem konkurenssek, hanem együttműködni kész partnerek vagyunk. | honlap, e-mail, meghívók, személyes tájékoztatás, tömegkommunikáció |
| Oktatási intézmények | A tanulók számára szervezett könyvtárbemutató, tájékoztató rendezvényekről, eseményekről. Közös pályázati lehetőségek. | Könyvtárunk folyamatosan bővülő dokumentumállományával, a felhasználói igényeknek megfelelő szolgáltatásaival, technikai felszereltségével, könyvtárosai szakmai felkészültségével támogatni kívánja az oktatás különböző szintjein tanulókat, a gyermekek olvasóvá nevelését | honlap, e-mail, személyes tájékoztatás, plakát, meghívó, foglalkozások, író-olvasó találkozók |

| | | | |
|---------------------------|--|--|---|
| Civil szervezetek | Tájékoztatás könyvtári rendezvényekről, eseményekről, együttműködési lehetőségekről, részvétel a civilek által szervezett programokon. | A könyvtár és a civil szervezetek közötti alkalmi vagy rendszeres kapcsolattartás erősítése, egymás munkájának segítése, a könyvtár partneri szerepének kommunikálása. | honlap, e-mail, személyes kapcsolattartás, rendezvények |
| Cégek, beszállítók | Állománygyarapítás, különböző szolgáltatások megrendelése, karbantartás, infrastruktúra bővítés. | Naprakész tájékoztatás, korrekt partneri együttműködés szerződéses vagy megállapodásos formában. A könyvtár megbízható partner imágének növelése. | személyes kapcsolattartás, levelezés hagyományos vagy e-mail formájában |
| Média | Rendezvények, események, pályázatok, fejlesztések. Szolgáltatás-és állománymenedzsment. | A médiumokban való folyamatos és színvonalas megjelenés célja a könyvtár, mint szolgáltató és közösségi tér szerepének terjesztése, a pozitív könyvtár és könyvtáros kép sugárzása | E-mail, személyes tájékoztatás, meghívó, sajtótájékoztatón, interjú |

37. ábra Partneri együttműködési folyamatok

EREDMÉNYKRITÉRIUMOK ÉRTÉKELÉSE

6. Kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

6.1 A könyvtárhasználók véleménye

Szolgáltatásaink során törekszünk a megbízhatóság, a biztonság, a bizalomkeltés, a hozzáférés, a hozzáértés, az empátia elveinek gyakorlati megvalósítására. Használóink elégedettségét rendszeresen vizsgáljuk. A felhasználók egyéni és társadalmi szokásainak, magatartási formáinak változásáról a napi működés során is szerzünk tapasztalatokat. A közösségi oldalakon megjelenő írásbeli visszajelzéseket, a személyesen elhangzó észrevételeket összegyűjtjük, a használói elégedettségmérések eredményeit elemezzük. Mindennapjaink része a változás, partnereink visszajelzéseire, elégedettségére, a használók véleményére alapozva elvégezzük a szükséges beavatkozásokat, fejlesztjük, korszerűsítjük szolgáltatásainkat.

Könyvtárunk a helyi közösség életének fontos része, a használók körében népszerű, a város felhasználóbarát, sikeres és emblematikus intézményeként tartják számon. Tereinket az energiaválság idején - a városi kulturális intézmények bezárása miatt - maximálisan látogatóink rendelkezésére bocsátjuk, melyeket tanulásra, munkavégzésre és közösségi összejövetelekre egyaránt használhatnak.

Használói elégedettség- és igényfelméréseink folyamatosak

| | |
|---|-----------|
| Használói elégedettségmérés a Bródy Sándor Könyvtár használói körében | 2022 |
| Használói igényfelmérés - Új szolgáltatások bevezetése a Bródy Sándor Könyvtárban | 2022 |
| Elégedettségmérés a Hevestéka Könyvtárbusz használói körében | 2022 |
| Elégedettségmérés a Silent Book Konferencia résztvevőinek körében | 2021 |
| Elégedettségmérés az Élménykönyvtár - módszertani segítség gyakorló könyvtárosoknak, újítás és tapasztalat a könyvtárosi munkában és attitűdben távoktatási tanfolyam résztvevőinek körében | 2021 |
| Elégedettségmérés Babaolvasó országos szakmai nap résztvevőinek körében | 2020 |
| Használói elégedettségmérés A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár használóinak körében - kiskönyvtár | 2019-2020 |
| Könyvtári programok igényfelmérése a Hevestéka KSZR szolgáltató helyek használói körében | 2019 |
| Elégedettségmérés a KSZR könyvtárak mondókázó foglalkozásairól | 2019 |
| Elégedettségmérés a KSZR könyvtárak használói körében | 2015 |
| Belvárosi terek komplex megújítása – Igényfelmérés Eger város lakóinak körében Eger MJV Önkormányzat megbízásából | 2017 |
| Használói elégedettségmérés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár használói körében | 2017 |
| A digitális kor gyermekei a holnap könyvtárában – fókuszcsoportos vizsgálat a 14-19 éves kamaszok körében | 2017 |
| Könyvtár a falakon túl - Használói elégedettségmérés a Pláza-, Strand- és Parkkönyvtárban | 2014-2015 |
| A BSMVK rendezvényeinek elégedettségmérése | 2012 |
| Web-barangoló (20 órás kezdő) foglalkozások elégedettség vizsgálata | 2012 |
| Használói elégedettségmérés | 2012 |
| Használói elégedettség vizsgálat | 2009 |

| | |
|--|------|
| Használói elégedettségmérés és teljesítménymérés bevezetése Heves megye városi könyvtáraiban | 2007 |
| A Folyóiratolvasó használói elégedettségmérése | 2006 |
| Használói elégedettség vizsgálat | 2004 |

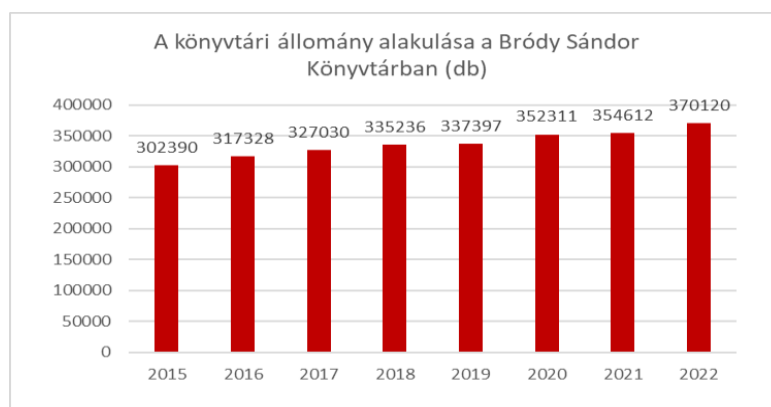
38. ábra Felhasználói mérések 2004-2022

A használói elégedettségmérések kapcsán megtett legfontosabb beavatkozások

- Könyvet házhoz! szolgáltatás elindítása együttműködési megállapodások alapján (8 gondozási központ)
- A fiatalok számára új tér, a Tinizug létrehozása
Instagram oldal indítása a fiatalok megszólítása érdekében
Új programjaink számukra: Fanatik Rídörz, Fröccsműhely és szörpparty, A Nagy Könyves Beavatás, Sztori olvasásnépszerűsítő sorozatok
- Épületfelújítás, átrendezés, új térkialakítás
- Akadálymentes használat lift segítségével
- Akadálymentes mosdó kialakítása
- A könyvtári terek zsúfoltságának csökkentése, kényelmes bútorzat beszerzése
- Olvasó-sarkok kialakítása
- Mesesarok kialakítása kisgyermekes családok számára
- A legnépszerűbb irodalom elérhetővé tétele rendezvények idején
- Folyamatos nyitvatartás nyáron is
- Wi-fi hálózat fejlesztése
- Saját mobileszközök használati feltételeinek biztosítása
- A mosdók takarítási időpontjainak sűrítése (délután és az esti órákban is)
- Online beiratkozás, hosszabbítás, előjegyzés biztosítása
- Bankkártyás fizetés bevezetése

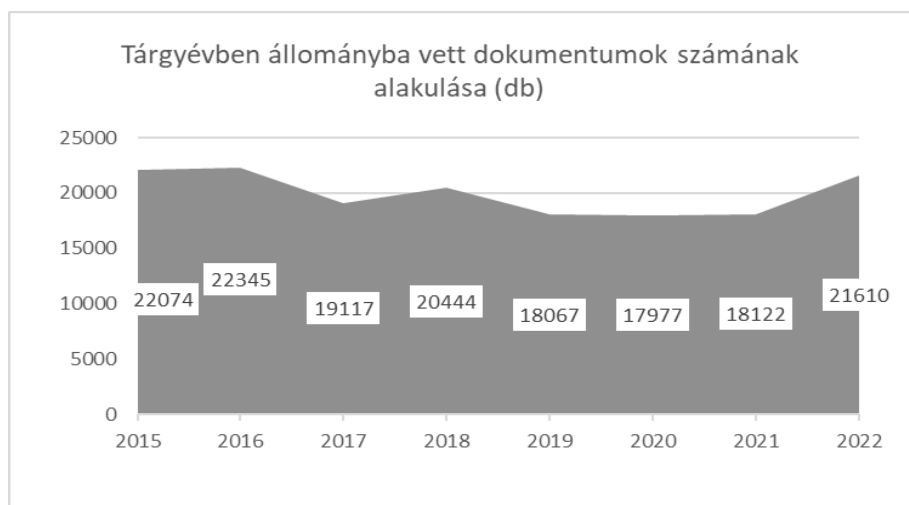
6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A könyvtár működési mutatói alapján történő értékeléseket a statisztikai adatok alapján az éves intézményi beszámolók tartalmazzák. A 2023-2028. évi Stratégiai tervben a működési mutatók alapján való értékelés Balance scorecardok alkalmazásával került kidolgozásra. A könyvtár egyes működési mutatói az intézményi folyamatszabályozásban is megjelennek, az egyes folyamatleírásokhoz tartozó folyamatindikátorokban jelzik a beavatkozások szükségességét.



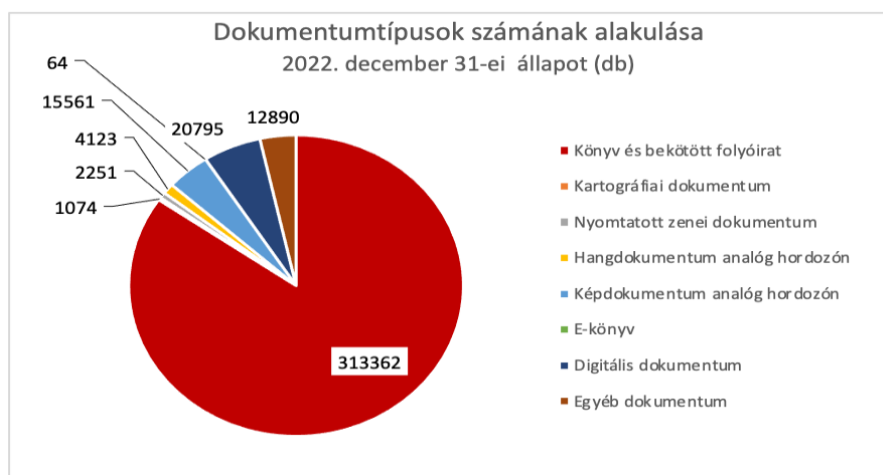
39. ábra A könyvtári állomány alakulása 2015-2022

A Könyvtári Intézet 2023. évi országos trendjelentésével²¹ összehasonlítva, könyvtárunk állományának nagysága idősorosan kis mértékben, de folyamatos emelkedést mutat. Az országos tendencia enyhe, de folyamatos csökkenése mellett 2021-től jelentkezik emelkedés.



40. ábra Az éves gyarapodás alakulása 2015-2022

Az éves beszerzésekben adatszolgáltatókra vonatkozó országos átlaghoz képest (25 000 db dokumentum) intézményünkben az éves gyarapodás kevesebb, de 17 000-22 000 db közötti stabilitást mutat.



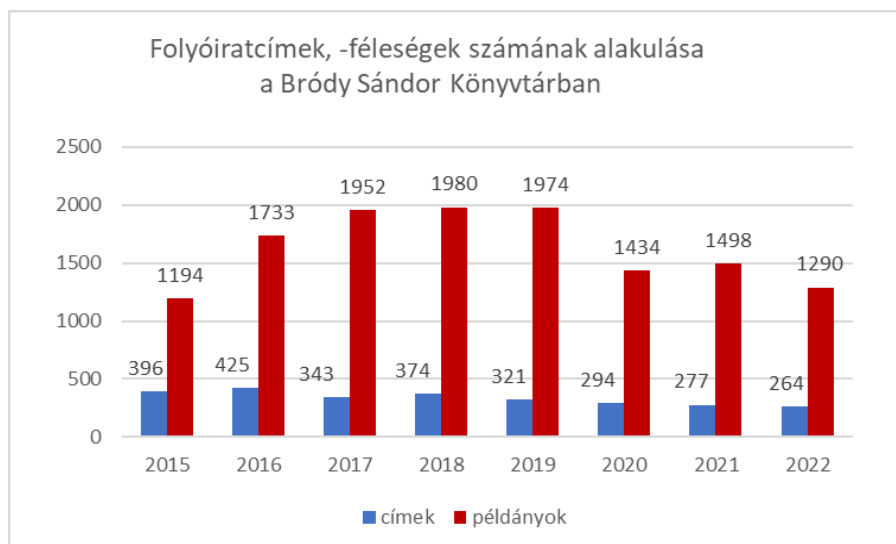
41. ábra Dokumentumtípusok 2022

Az országos tendenciával megegyezően a tárgyévben állományba vett dokumentumok köréből a könyvek száma emelkedik ki. Emellett jelentős számban gyarapszik a digitális és e-könyvek száma is.

Egyre népszerűbbek olvasóink körében az online olvasható lapok, amelyek mellett, hogy a választékot jelentősen bővítik, jóval költséghatékonyabbak is.

Ezért 2022-től előfizetjük a Laptapir szolgáltatást.

²¹ Könyvtári trendjelentések. Könyvtári Intézet, 2023.
<https://ki.oszk.hu/informacioszolgalatas/konyvtari-trendjelentések>

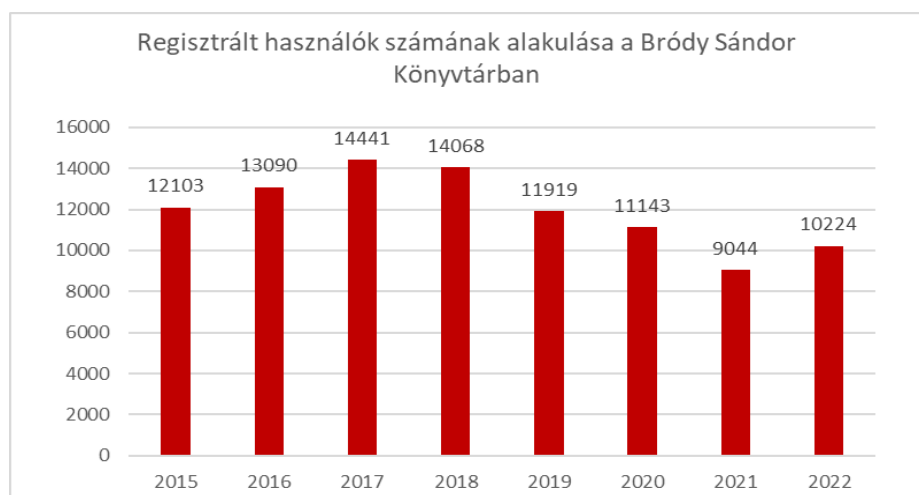


42. ábra Folyóiratcímek és példányok 2015-2022

A folyóiratcímek és példányok száma időarányosan csökkenést mutat, erre a periodikumok emelkedő ára és egyes lapok megszűnése van hatással. A folyóirat választékra vonatkozóan mérjük olvasóink elégedettségét. Megrendeléseinket évente felülvizsgáljuk a beérkezett igények alapján. Ugyanígy járunk el KSZR szolgáltatásunk keretében, valamint a könyvtárbuszon is.

6.3 A könyvtárhasználókra vonatkozó működési mutatók értékelése

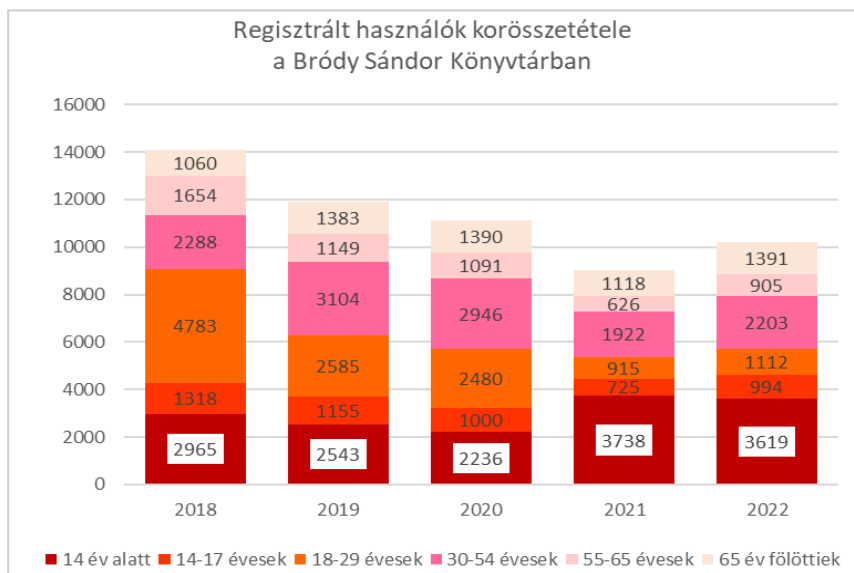
A trendjelentések országos adatai szerint a regisztrált könyvtárhasználók száma az utóbbi években csökkenést mutat, amelyet a 2020-as és a 2021-es évben a pandémia hatása még inkább felerősített. Míg 2015-ben a lakosság 23,4%-a regisztrált használója volt a könyvtári szolgáltatási pontoknak, addig 2021-re a lakosságon belüli regisztráltak aránya 14,9%-ra, csökkent.



43. ábra Regisztrált könyvtárhasználók száma 2015-2022

Könyvtárunkban a regisztrált használók számának csökkenése megegyezik az országos tendenciával, legnagyobb arányú csökkenést 2021-ben érte el, amikor nemcsak a pandémia

hatásával, hanem a felújítás utáni visszaköltözés miatti hosszabb zárva tartással is számolni kellett. Stratégiai célkitűzéseinkkel összhangban új szolgáltatások bevezetésével és a kommunikációs eszköztár bővítésével igyekeztünk visszaépíteni könyvtárhasználóink bázisát, valamint elsősorban új szolgáltatások bevezetésével új célcsoportokat megszólítani. 2022-ben már mutatkozott e munkának az eredménye a regisztrált könyvtárhasználók számának 10%-os növekedésével.



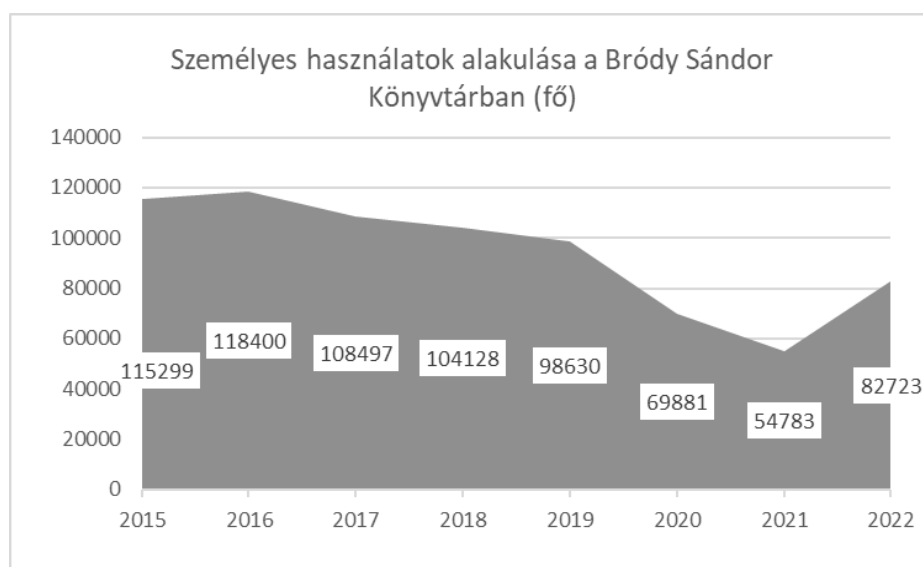
44. ábra

Regisztrált használók korösszetétele

Az országos adatok szerint az előző négy évben minden korosztályban csökkent a regisztrált használók száma. A beiratkozott használók korcsoportonkénti megoszlása a 2021. évi mélypont után kisebb emelkedést mutat.

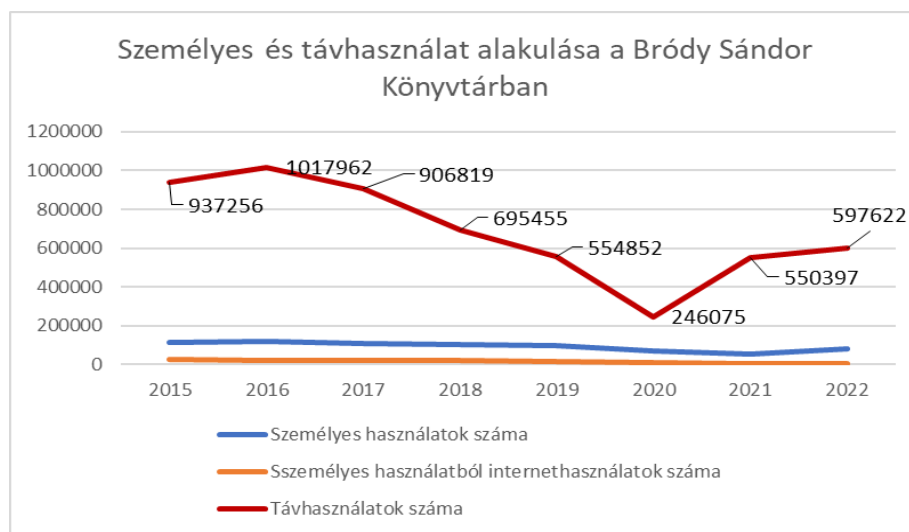
A könyvtárhasználatra vonatkozó működési mutatók értékelése

A rendelkezésre álló adatok alapján elmondható, hogy a személyes használatban enyhe csökkenés látható 2015-től 2019-ig, 2020-ban és 2021-ben pedig a pandémia okozta bezárás miatt egy nagyobb visszaesés tapasztalható országosan és könyvtárunkban is.



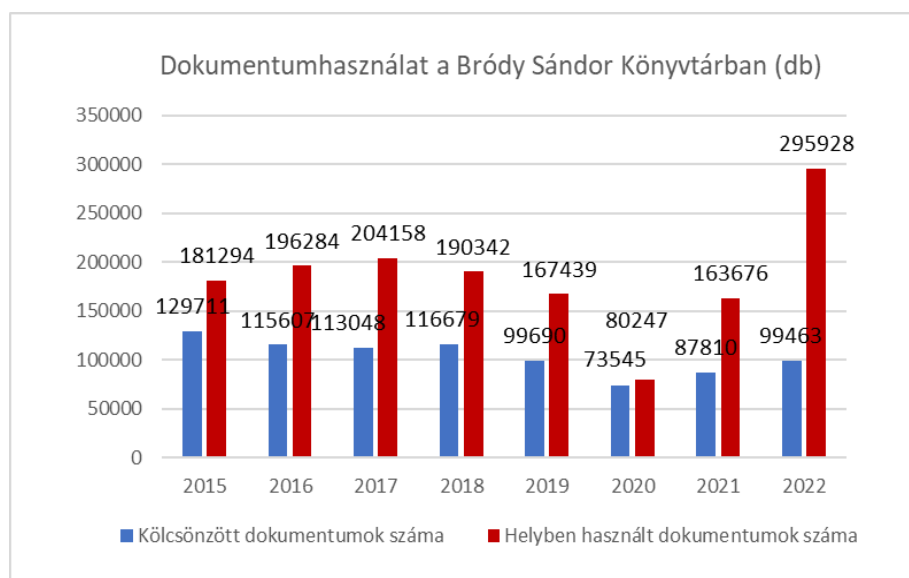
45. ábra Személyes használatok alakulása 2015-2022

A tendencia a Bródy Sándor Könyvtárban 2022-től már emelkedő, amely bevezetett új szolgáltatásaink és fokozott marketing tevékenységünk eredményességét jelzi. A 2022. év a látogatók visszahódítása és megnyerése szempontjából jelentős állomás, de még mindig nem éri el a 2019-es szintet.



46. ábra Személyes és távhasználat 2015-2022

2023-2028. évi stratégiánkban a könyvtárhasználatok számának növelése kiemelten szerepel, minden kulcsterület azt célozza, hogy – a változó igényekre épülő új szolgáltatásainkkal, a könyvtár közösségi funkcióinak erősítése mellett - a lakosság minél szélesebb rétegét tudjuk megszólítani.



47. ábra Dokumentumok kölcsönzése és helyben használata 2015-2022

A pandémia a dokumentumhasználatban is törést okozott, hiszen nemcsak a hosszú zárva tartás, hanem a nyitvatartási napokon is érvényes korlátozások alkalmazása (például az olvasótermek használatának felfüggesztése) is nyilvánvaló befolyással bírt a dokumentumhasználatra. Ezen a 2020-2021. évben könyvtáráépületünk felújítása és a költözés szintén csökkentette a helyben használatok számát. A jelenlegi tendencia jelentős emelkedést mutat.

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

A munkatársak teljesítményének elismerése a társadalmi partnerek által



48. ábra Díjak, kitüntetések

A munkatársak szakmai publikációs és előadói tevékenysége

Intézményünk vezetése igyekszik ösztönözni munkatársait a szakmai feladatokban való aktív részvételre, tisztségek és megbízatások vállalására. Ez segíti a szakmai kapcsolati háló kiépítését, a szakmai tájékozottságot; növeli intézményünk ismertségét és elismertségét országszerte.

Jelentős eredménynek tartjuk, hogy kollégáink az ország minden részéből kapnak felkérést konferenciák, műhelynapok, könyvfesztiválok, vándorgyűlések, továbbképzések szakmai előadásainak megtartására. Ezek a lehetőségek növelik intézményünk szakmai ismertségét és elismertségét, s alkalmunk nyílik munkánk megismertetésére széles szakmai körben – akár határainkon túl is.

| Szakmai publikációk, előadások | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|
| Nyomtatott publikációk | 24 | 20 | 8 | 7 | 22 |
| Online publikációk | 18 | 2 | 28 | 4 | 21 |
| Szakmai előadások | 48 | 20 | 13 | 36 | 27 |

49. ábra Publikációk, előadások

A munkatársak teljesítményének értékelése (TÉR) és eredményei

A szervezeti célokkal való azonosulás és a szakmai munkavégzés minőségének biztosítására intézményünk 2022. évben bevezette a dolgozók egyéni teljesítményének kompetencia alapú értékelését. A TÉR kidolgozását – előzetes, két évi benchmarking tanulmányok alapján - a MIT Teljesítményértékelési munkacsoportja végezte.

Az értékelés szövegesen három szinten történt, önértékeléssel, a közvetlen vezető által, valamint konszenzus alapján. A teljesítménymérés 36 munkatársra terjedt ki. Az eredményeket összegeztük, összdolgozói értekezleten ismertettük, a felhő tárhelyen mindenki számára elérhető. A megosztott űrlapok 5 dolgozói csoportban voltak elérhetőek, amelyekben a szakmai kompetenciák specifikusak, a továbbiakban a kompetencia lista minden csoport számára azonos elemekből állt. Az űrlapon lehetőség volt a listában nem szereplő 1-1 speciális kompetencia egyéni beírására, valamint a munkakörön kívül vállalt többletfeladatok számbavételére is.

A szakmai kompetenciák minden csoportban megfelelnek a szakmai elvárásoknak.

Szakmai kompetenciák TOP3

A szakmai kompetenciák közül 3 kompetencia szintjét minden csoportban mértük, a többi specifikus volt az adott munkakörre.

Gyűjteményszervezés

| Szakmai kompetenciák | fejlesztendő | megfelelő | kiemelkedő | |
|--|--------------|-----------|------------|------|
| Integrált könyvtári rendszer minden moduljának ismerete | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Átfogó könyvtárszakmai ismeretek | 0% | 17% | 83% | 100% |
| Gyűjtemény- és irodalomismeret | 0% | 33% | 67% | 100% |
| Bibliográfiai leírás ismerete. MARC-formátumú katalógizálás ismerete | 0% | 33% | 67% | 100% |
| Online információforrások, tudástárak ismerete | 0% | 33% | 67% | 100% |

Hevestéka

| Szakmai kompetenciák | fejlesztendő | megfelelő | kiemelkedő | |
|--------------------------------|--------------|-----------|------------|------|
| Gyűjtemény- és irodalomismeret | 0% | 56% | 44% | 100% |
| Logisztika | 11% | 33% | 56% | 89% |
| Megyei szintű kapcsolattartás | 0% | 44% | 44% | 88% |

Informatika

| Szakmai kompetenciák | fejlesztendő | megfelelő | kiemelkedő | |
|-----------------------|--------------|-----------|------------|------|
| Folyamatok auditálása | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Minden egyéb | 0% | 33% | 67% | 100% |

Olvasószolgálat

| Szakmai kompetenciák | fejlesztendő | megfelelő | kiemelkedő | |
|---|--------------|-----------|------------|-----|
| Szolgáltatások használóközpontú közvetítése | 0% | 13% | 80% | 93% |
| Közösségi programok szervezése, lebonyolítása, marketingtevékenység | 7% | 47% | 40% | 87% |
| Kommunikációs és tárgyalási készség | 13% | 27% | 53% | 80% |

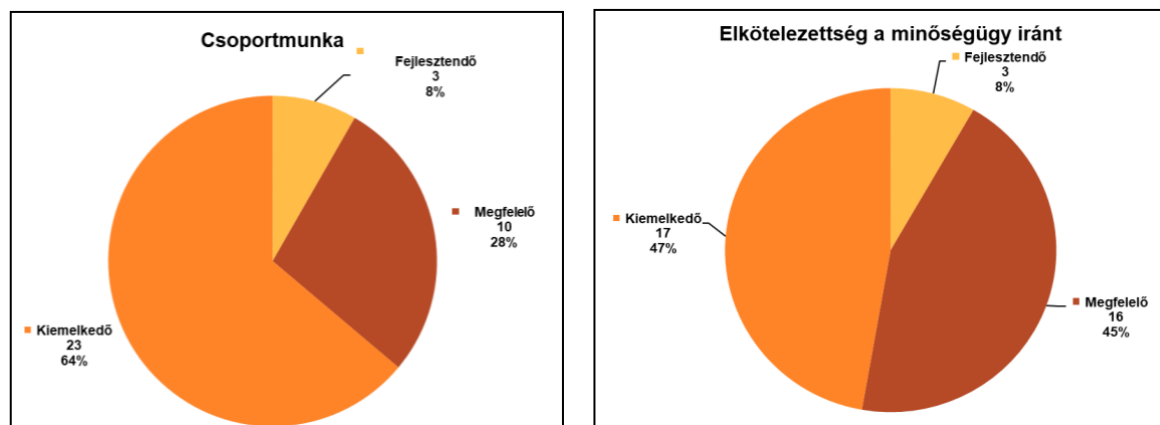
Titkárság

| Szakmai kompetenciák | fejlesztendő | megfelelő | kiemelkedő | |
|------------------------------------|--------------|-----------|------------|------|
| Hatályos jogszabályok alkalmazása | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Szakirányú általános tájékozottság | 0% | 0% | 100% | 100% |
| Adatvédelmi irányelvek alkalmazása | 0% | 0% | 100% | 100% |

A szakmai kompetenciák közül fejlesztendők az alábbiak:

| | |
|---|-----|
| Integrált könyvtári rendszer minden moduljának ismerete | 22% |
| Gazdasági előírások, szabályzatok ismerete, betartása | 22% |

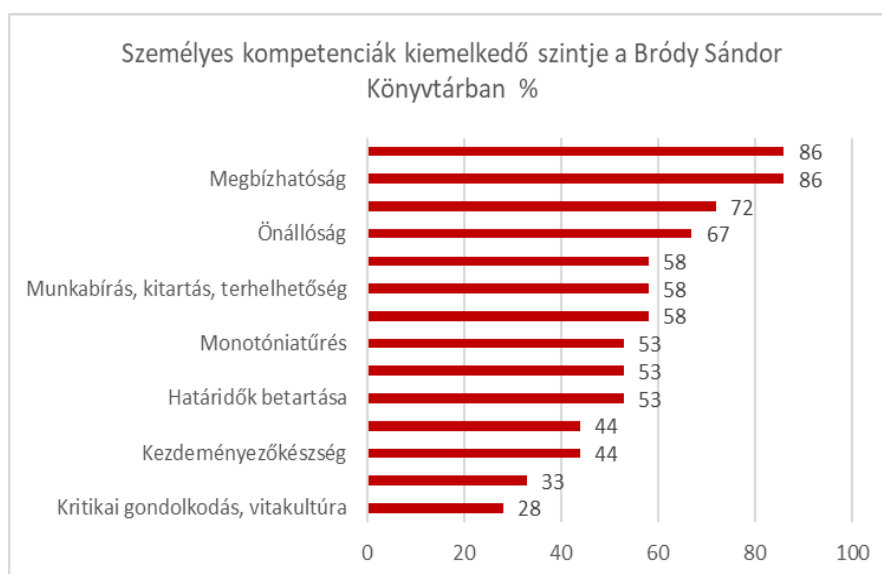
A munkatársak módszertani kompetenciamérésének főbb eredményei



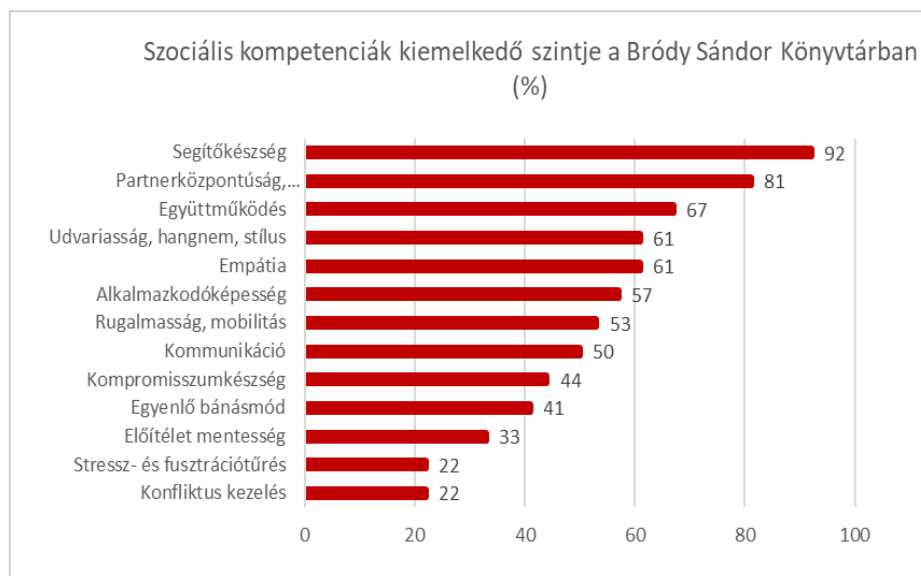
50. ábra TÉR kompetencia felmérés

Intézményünk szervezeti értékrendjében jelentős szerepet kap a csoportban végzett tevékenység, akár szervezeti egységként, akár egy adott projektcsoportban dolgoznak együtt a különféle szervezeti egységből a kollégák. A csoportmunka módszerrel nem csupán a csoport tagjainak teljesítménye adódik össze, hanem új minőség jön létre, amely növeli a teljesítményt, költséghatékony és fejleszti a szervezetben dolgozók együttműködését, rugalmasságát, növeli az összetartozás érzését és motiváló is.

Büszkék vagyunk arra, hogy intézményünk dolgozóinak 92%-a fontosnak tartja a minőség iránti elkötelezettséget saját munkájában. Rendszeresen tartunk minőségügyi belső képzéseket, a képzési tervben ütemezzük a kollégák minőség iránti elkötelezettségének fejlesztését.



51. ábra TÉR kompetencia felmérés



52. ábra TÉR kompetencia felmérés

A mérési eredmények alapján a szervezetfejlesztés, valamint az egyes csoportok szakmai képzettségének szintjére kaptunk fontos információkat. Az egyén teljesítmények a kompetenciák szintje alapján kifejezetten jó eredményeket mutattak.

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

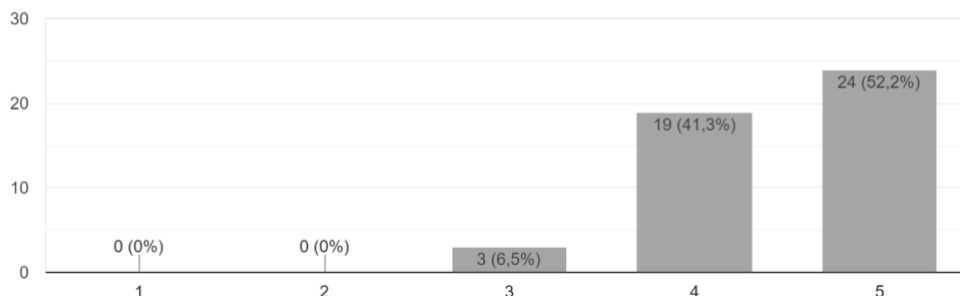
Az elvégzett dolgozói elégedettséget vizsgáló felmérések alapján elmondható, hogy a könyvtár munkatársai jó véleménnyel vannak munkahelyükről. Az elmúlt években a munkatársak körében több felmérés is készült:

- 2021 Elégedettségmérés az intézményi járványkezeléssel összefüggésben
- 2022 Elégedettségmérés a MIT által szervezett belső képzés résztvevőinek körében
- 2022 Dolgozói elégedettségmérés (teljes)
- 2022 A belső kommunikáció felmérése
- 2022 Szervezeti kultúra felmérés

A 2022-es dolgozói elégedettségmérés során a munkatársak kiválóan és jónak minősítették a könyvtárat, mint munkahelyet, a dolgozók többsége saját munkáját fontosnak tartja a könyvtár eredményes működéséhez, képességeinek, képzettségének megfelelő munkakörben dolgozik, munkakörében tudását, képességeit hasznosítani tudja.

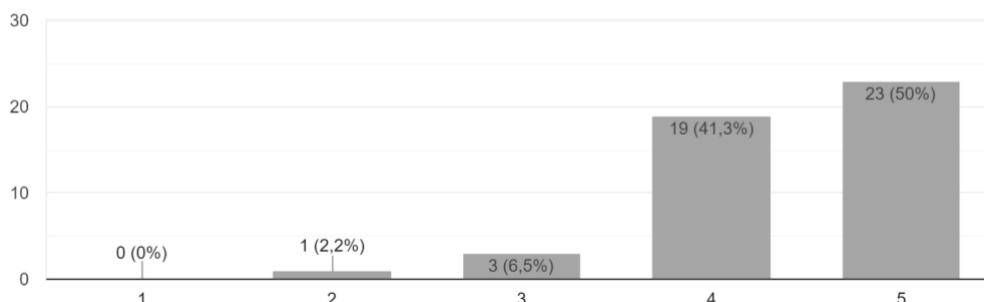
Mennyire nyújt neked a munkád sikerélményt?

46 válasz



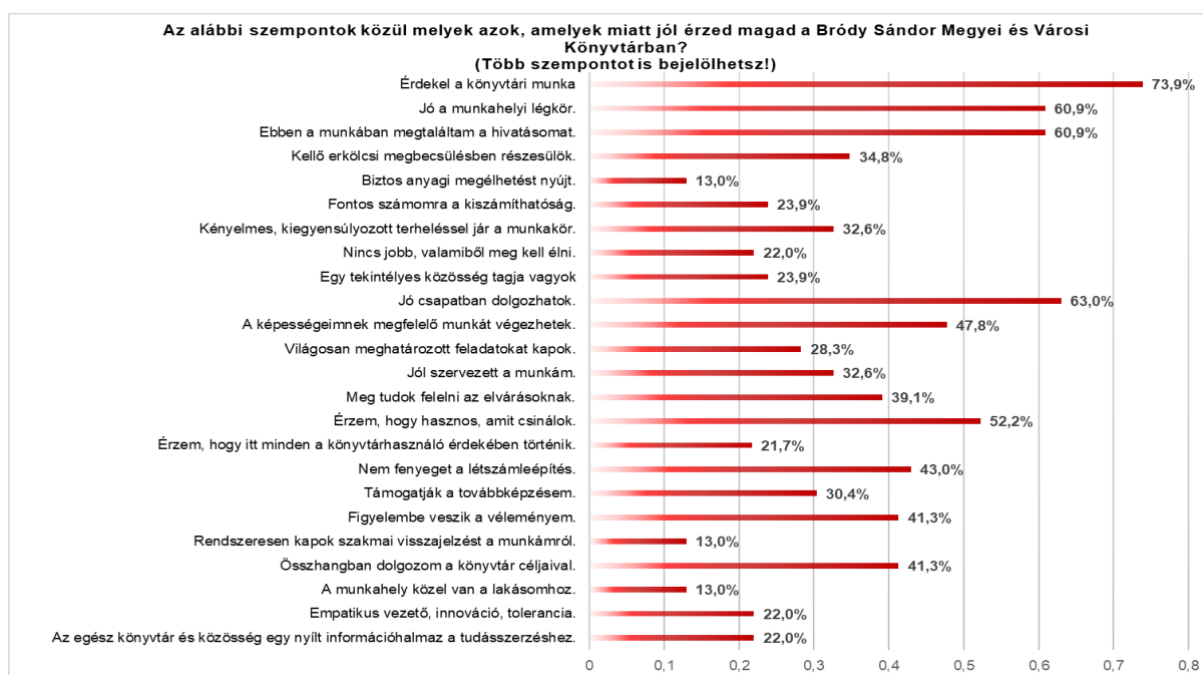
Kapsz-e lehetőséget az ötleteid megvalósításához?

46 válasz



53. ábra Dolgozói elégedettségmérés 2022

A dolgozók 93,5%-ának nyújt sikerélményt a munkája. A vezetők teret adnak a munkatársak ötleteinek, kreativitásának, az innovatív javaslatoknak, az elmúlt öt évben nőtt az elégedettség ezen a téren. A dolgozók 91,3%-a úgy érzi, hogy ötletei megvalósításához jó és kiváló lehetőséget kap. Ez a számarány teljes mértékben alátámasztja az innovatív és nyitott szemlélet jelenlétét a szervezeti kultúrában, mely a Könyvtári minőségi díjon túl számos innovatív szolgáltatás bevezetésében megmutatkozik. Ez az intézmény olyan eredménye, mely abszolút értékben mutatja értékrendünket és elkötelezettségünket.



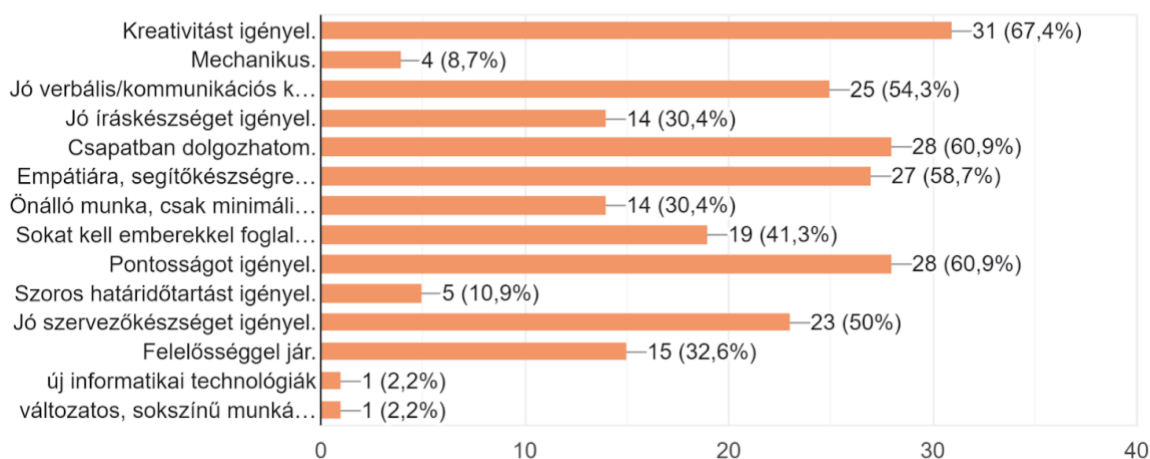
54. ábra Dolgozói elégedettségmérés 2022

A dolgozók elégedettségének fontos eleme a motivációs légkör. A szervezeten belül a nyílt és őszinte kommunikáció, a párbeszéd, együttműködés, az egymás iránti tisztelet és bizalom az elvárt szervezeti érték. Az egyes csoportok és osztályok között a segítőkészség és együttműködés az irányadó.

A könyvtár vezetése humánusan áll hozzá a dolgozók szociális problémáinak kezeléséhez, amellyel a felmérések szerint a munkatársak is elégedettek. A munkakörülmények az épület zsúfoltsága miatt nem ideálisak, de az adottságokhoz képest megfelelőek. Az irodabútorok beszerzésénél figyelünk az ergonómiai szempontokra is. Fontos, hogy az intézményvezetés bátorító légkört alakított ki a könyvtárban, bár a könyvtári munka társadalmi szintű erkölcsi elismerése csökkent, a Bródy Sándor Könyvtárban bevezetett helyi ösztönző rendszer eljárásrendje kidolgozott és ismert a munkatársak előtt.²² A munkatársak bevonása a döntési és működési folyamatokba, a fejlesztésekbe széleskörűen, tudatos tervezéssel történik. A szervezetben az irányítási feladatok és a felelősségi körök világosak, delegáltak.

Azért szeretem a munkaköri feladataimat, mert... (Több szempontot is bejelölhatsz!)

46 válasz



55. ábra Dolgozói elégedettségmérés 2022

A dolgozók legnagyobb része azért szereti munkaköri feladatait, mert kreativitást igényel, csapatban dolgozhat és pontosságot igényel, munkájában empátiára, segítőkészségre van szükség, jó verbális/kommunikációs készséget, jó szervezőkészséget igényel, sokat kell emberekkel foglalkozni.

A dolgozók harmada szereti, hogy munkája felelősséggel jár, önálló munkavégzésre ad lehetőséget.

A munkatársak viselkedésével kapcsolatos mutatók - hiányzások és betegszabadságok, munkaerő-fluktuáció mértéke, munkatársi panaszok száma - mérése nem jellemző intézményünkben, mivel a munkaerő elvándorlás nem túlzott mértékű, az indokolatlan hiányzások száma elhanyagolható, a távollétekkal való visszaélés nem fordul elő. A munkatársak esetleges panaszaikkal közvetlen vezetőikhez és a felsővezetéshez fordulhatnak, e téren a vezetés nyitott és bátorító. Az eltelt két évtizedben írásban dokumentált panaszra nem volt példa.

²² Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje

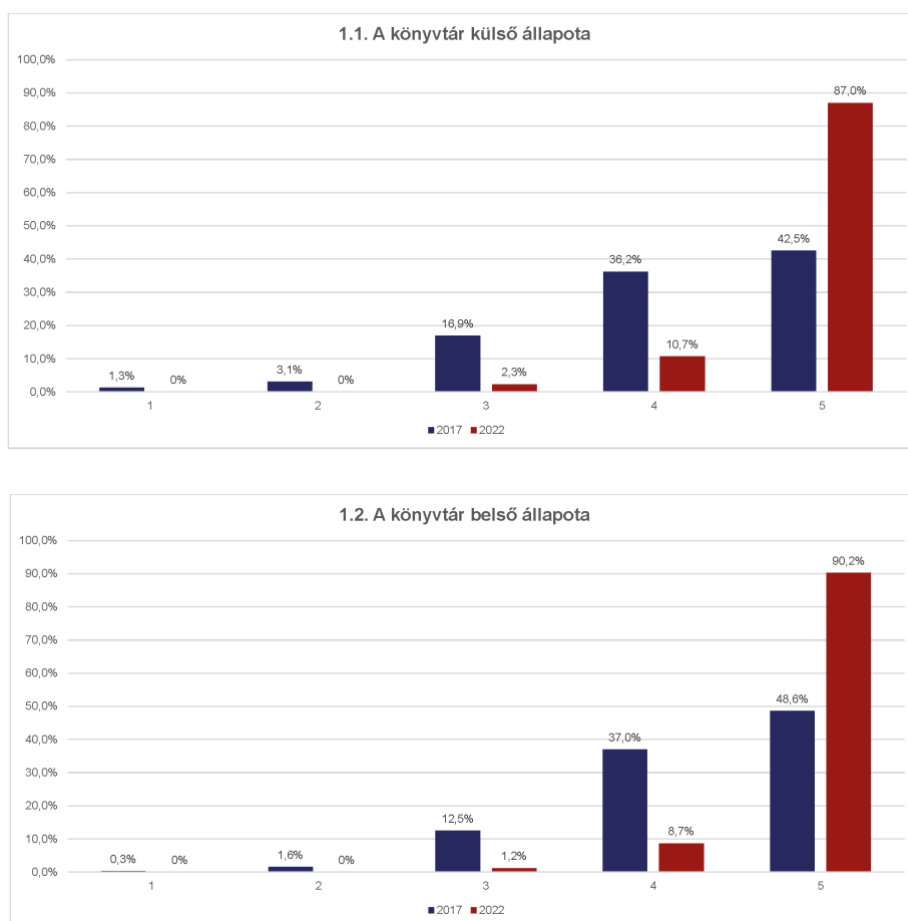
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.1 A közösség véleménye a könyvtárról

Könyvtárunk tevékenységének hatása a használók életminőségére pozitív, számtalan visszajelzést kapunk a közösségi oldalakon és személyesen is. Stratégiai célkitűzéseink között kiemelt helyen szerepel a helyi közösségek támogatása, befogadása, beágyazottsága. Számtalan kis közösségnek adunk helyet, amellyel nagyon komoly társadalmi szerepet vállalunk fel. A 2020-2021-es években, a pandémia idején a hiteles információk közvetítésében, az oltási regisztrációk ügyintézésében könyvtárunk szerepet vállalt, éppúgy, mint a 2022. évi népszámlálásban is. Az elégedettségmérések, a közösségi médiában megjelenő vélemények és szóbeli visszajelzések alapján a helyi társadalom, valamint partnereink véleménye pozitív könyvtárunk szolgáltatásairól, szervezetünk nyitottságáról, közösségi részvételéről, átláthatóságáról és etikus magatartásáról.

Adottságaink és eredményeink monitorozásával, felmérésével, a változások menedzselésével segítjük a folyamatosan változó társadalmi-gazdasági környezet kihívásaihoz való alkalmazkodást. E törekvésünket szolgálta a 2022-es év használói elégedettség mérése is.

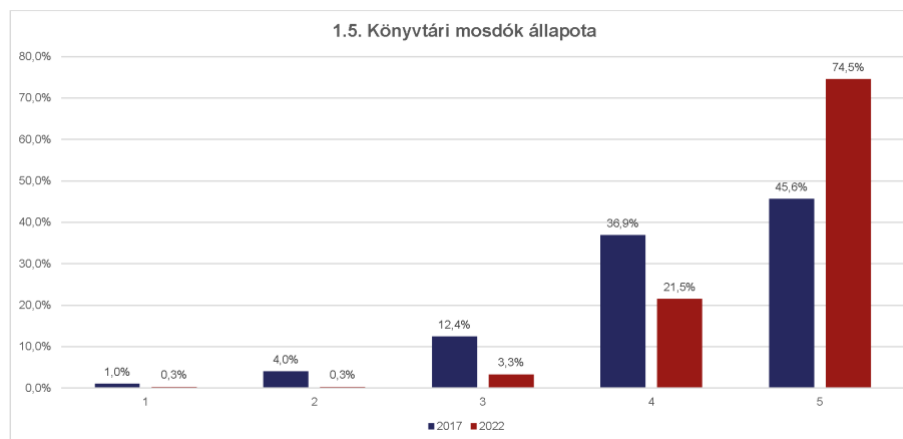
Általános elégedettség a könyvtárral²³



56. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

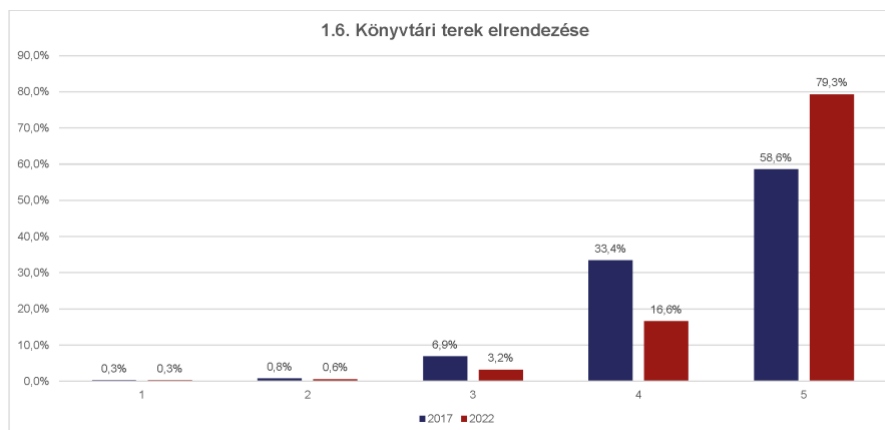
²³ Használói elégedettségmérés a Bródy Sándor Könyvtár használói körében 2017
 Használói elégedettségmérés a Bródy Sándor Könyvtár használói körében 2022

Könyvtárunk külső és belső állapotával 98 %-ban elégedettek. A 2017-es használói elégedettség felméréshez képest ez rendkívül jelentős növekedés, 44,5%, illetve 41,6%. Az elégedettség ilyen nagyarányú növekedése egyértelműen tükrözi, hogy a 2021-ben akadálymentesített, felújított nagypréposti palota a legfőbb erősségünké vált. A korábban kifogásolt hibákat kijavítottuk, az épület kívül-belül korszerűsödött, megszépült. Az irodai funkciók áthelyezésével az egész épület nyilvános olvasói térré vált, a zsúfoltság csökkent, az épület igazi közösségi, családbarát lélettérre alakult.



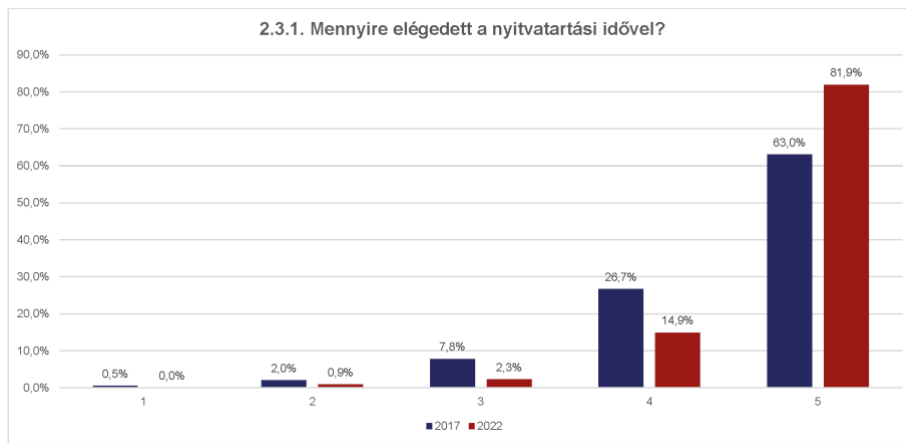
57. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

A mosdók tisztaságára érkezett korábbi észrevételekre napi többszöri, délutáni és esti takarítás megrendelésével reagáltunk. 2022-ben az elégedettség 96%-os, amely nagy mértékű javulást mutat a 2017. évi méréshez képest.



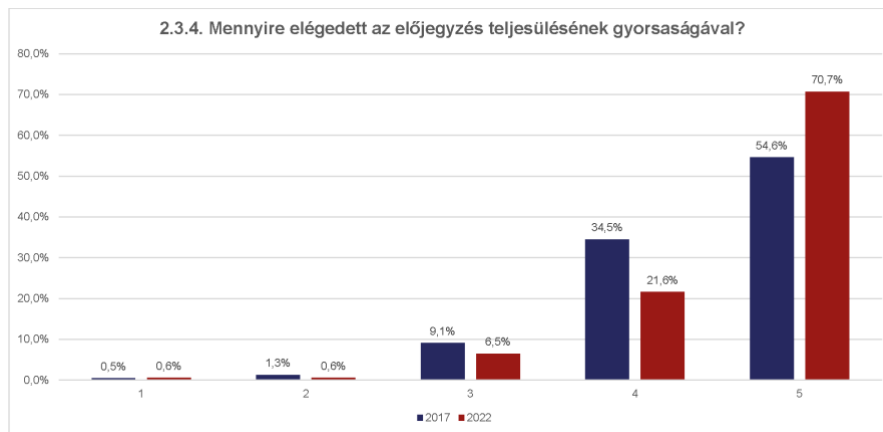
58. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

A műemlék épület belső terei adottak, de törekszünk a könyvtári övezeteket a felhasználói igényekre reflektálva kialakítani. A terek elrendezésével az olvasók 79,3 %-a összességében elégedett, korábban ez a mutató mindössze 58,6% volt. A 2021-ben végzett olvasói igényfelmérés során javasolt olvasósarkokat a felújított épületben kialakítottuk. Korábban olvasóink kifogásolták, hogy a Bródy szalonban tartott rendezvények idején az ott lévő népszerű irodalom nem hozzáférhető. A gyűjtemény átrendezésével ez a probléma sikeresen megoldódott, a legkeresettebb gyűjteményrészek elérhetővé váltak a rendezvények idején is.



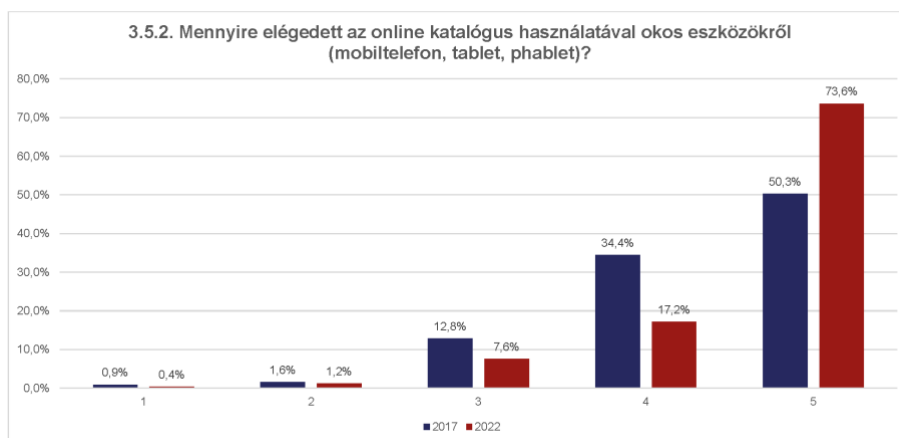
59. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

A nyitvatartási idővel kapcsolatban 18,9%-kal emelkedett a teljesen elégedett olvasók száma a 2017. évi felmérésünkhöz képest.



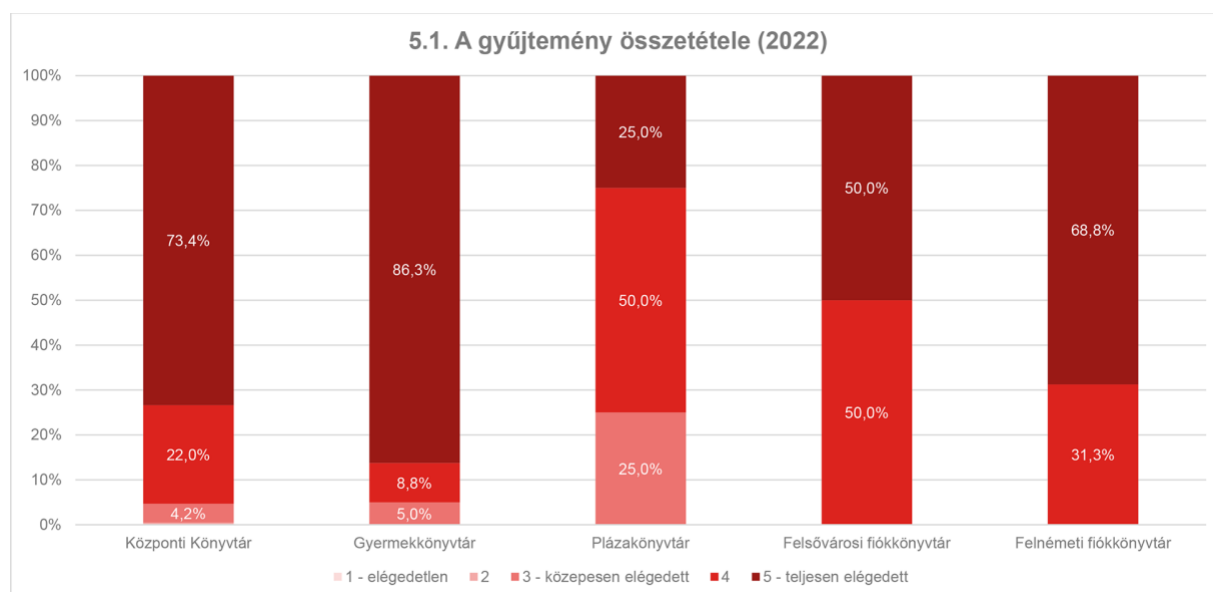
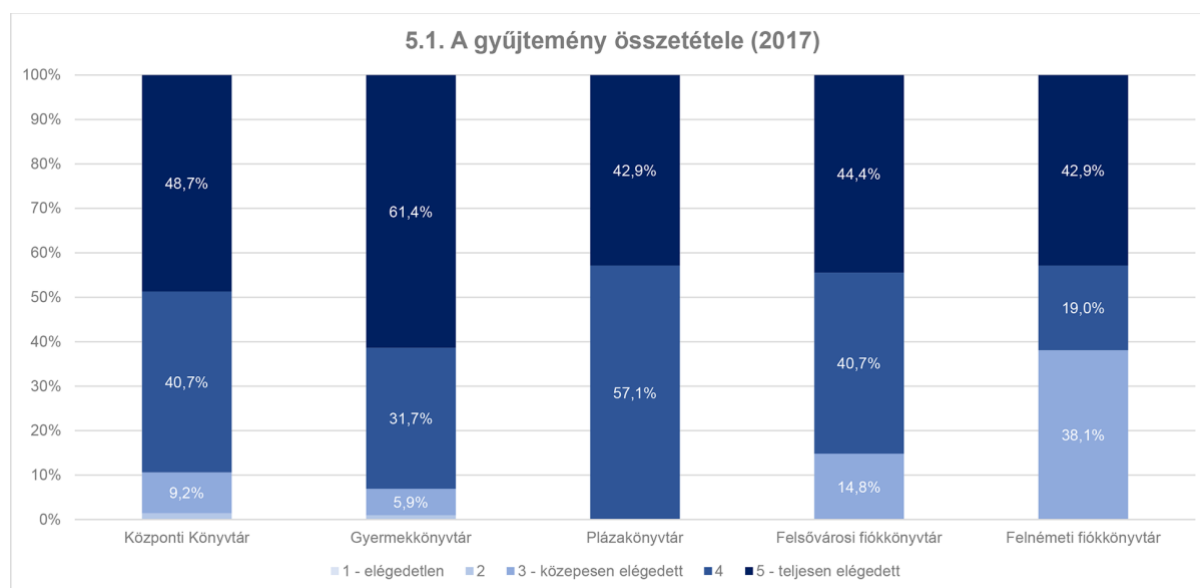
60. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

A 2017. évi felmérés kitöltőinek 54,7 %-a, míg a 2022-es felmérés 70,7 %-a volt teljesen megelégedve előjegyzés szolgáltatásunk gyorsaságával, ami 16 %-os növekedést mutat.



61. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

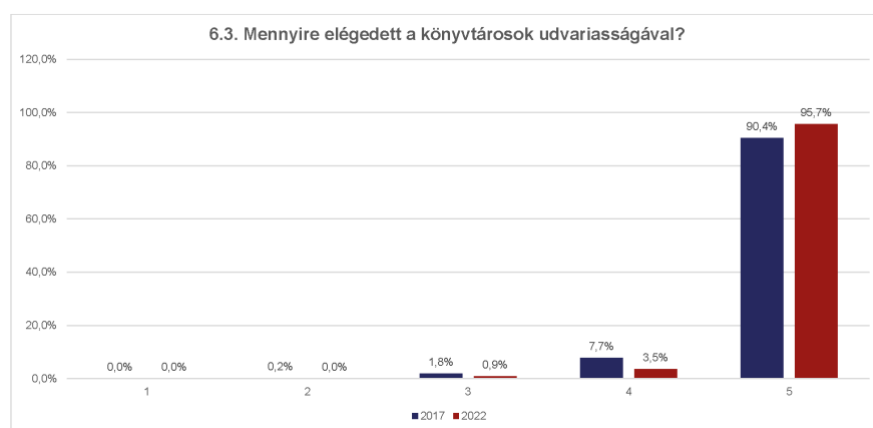
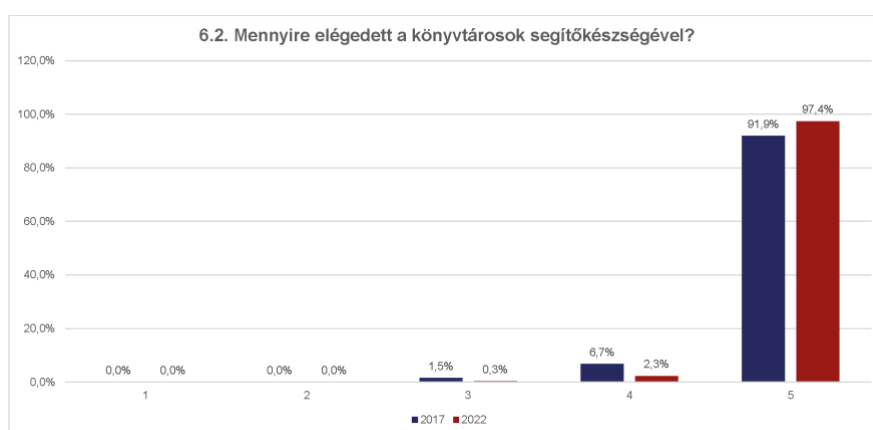
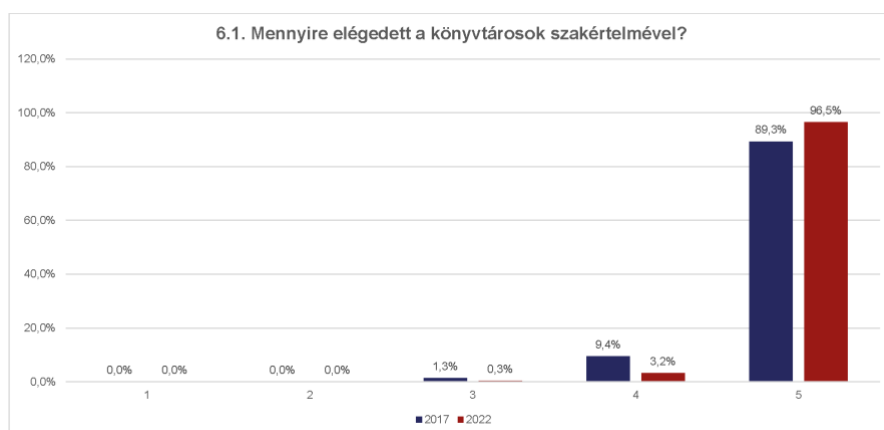
Az utóbbi évek technikai újdonságai a könyvtári tájékozódást is leegyszerűsítik. A könyvtári tagság és kölcsönzési határidők nyomon követése, kölcsönzések hosszabbítása, előjegyzés már mobilról is elérhető, köszönhetően a 2022. júniusában bevezetett eCard alkalmazásnak. A válaszadók 73,6%-a teljesen elégedett a szolgáltatással a korábbi 50,6%-hoz képest.



62. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

2022-ben - a Pláza könyvtár kivételével - a részlegekre vonatkozó elégedettség egyértelműen magasabb, mint 2017-ben. Mivel a 2022-es mérés során a válaszadók mindössze 25%-a tartotta kiválónak a gyűjtemény összetételét, nagyobb figyelmet kell fordítanunk ezekre az igényekre. A Plázakönyvtár az a részlegünk, ahová a legnagyobb számú új könyvet vásároljuk, és a kihelyezett állomány frissítése folyamatos. Az újdonságok itt olyan népszerűek, hogy egyes olvasók versenyeznek a legújabb példányokért.

Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtárban dolgozók munkájával?



63. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

A könyvtárosokra vonatkozó visszajelzések nagyon pozitívak, az előző – szintén pozitív - méréshez képest is emelkedtek. A kitöltők több mint 95%-a érzi úgy, hogy mi, könyvtárosok minden pillanatban használóink igényeinek maximális kielégítésére törekszünk. 2017-ben is magas volt ez az eredmény, amire méltán lehetünk büszkéek. Kollégáink mindannyian önzetlenül és örömmel tesznek másokért, s ez az öröm tükröződik segítőkész, mindig szolgálatkész viselkedésükben.

OLVASÓINK VISSZAJELZÉSEIBŐL 2021

EGER | BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR EGER / A TE TÖRTÉNETED

Önök Tündérek! De ezt mindig is tudtam! :)
Nagyon szépen köszönöm Kislányom nevében is a gyors munkájukat és segítségüket! Lesz mit olvasnunk az ünnepek alatt és ez Önöknek köszönhető! El sem tudom mondani, hogy mennyire örülünk!

Szolgáltatásaikkal teljes mértékben elégedett vagyok. A rendezvények otthonos környezetben, nyugodt hangulatban telnek. A munkatársak kedvesek és közvetlenek. Szeretek a ebben a könyvtárban lenni.

A tanfolyamon hallottak megerősítenek az élethosszig tartó tanulás szükségességében, a tolerancia, a másik ember elfogadásának nagyszerű gondolatának elfogadásában.
Biztos vagyok benne, hogy sokáig ki fog tartani az a sok impulzus, ami ért az elmúlt hetekben.

Ezt a munkastílust, az alázatot, az elhivatottságot, melynek eredményeként hazajárónak érzi magát a látogató őrizték meg nagyon sokáig!

A Bródy Sándor Könyvtár magasan a legjobbak közé tartozik, akikkel valaha együttműködtem!

Köszönöm a szenzációs híreket és a kitartó kutatást. Tudtam, hogy a könyvtárosokban lehet bízni. 😊

Tudatosítottuk magunkban, hogy milyen jó érzés, hogy nem felejtkeznek el az idősekről... Minden alkalom azt világítja meg számukra, hogy ők is fontosak, számítanak valakinek, és szívesen fogadják, nyitottak az újdonságokra, a feldolgozásokra és ebben igazi kavalkádot varázsolnak számukra a könyvtár dolgozói. Az új technika, a videóhívás bevonása is elvárásolta őket, sokan hozzátartozóikkal is ezután már kommunikáltak így, hisz megérezték ennek a pozitív lehetőségét.
Köszönet érte a könyvtár dolgozóinak szakértelmükért, lelkesedésükért, kitartásukért.

Nagyon szépen köszönjük, hogy megvalósították A Nagy Könyves Beavatást! Szomorúan tapasztaljuk, hogy már egyre kevesebb csoportból tudunk választani, mivel mi mind tisztában vagyunk azzal, hogy mit jelent...
De addig is, mi kiélvezjük, olvasunk, alkotunk amíg csak tudunk és el nem fogynak a csoportok.

Kitűnő ötlet volt Önöktől a kikölcsönzött könyvek biztonságos visszavételének és fertőtlenítésének megoldása! A Bródy Pakkok összeállításával a járványhelyzet miatt elrendelt könyvtár zárást is áthidalták egy újabb nagyszerű ötletük megvalósításával!
Köszönjük szépen a kölcsönzési lehetőséget! Mi is visszavisszük a továbbiakban az elolvasott könyveket, hogy segíthessük munkájukat, mert a bezártságot sokkal könnyebb jó olvasnivalókkal elviselni.

Nagyon örülök, hogy ebben a nehéz időben is megtalálták a módját, lehetőségét, hogy olvassunk.

Teljes mértékben csak kiváló és dicséretes minősítéssel értek egyet. Nagyon szuper kezdeményezés!

Mindig udvarias, kedves dolgozókkal találkozom. Ezért nem használom az automata kölcsönzési, visszavételezési lehetőséget.
Szuper fejlesztések! Úgy gondolom nagy sikerük lesz!

Gratulálok a kedves és lelkes könyvtárosoknak a munkájukhoz és a gazdag programkínálatukhoz!

Szuper, hogy ennyi klassz dolog van a könyvtárban, és hogy mindig vannak új ötletek!

Nagyon jó vendéglátói voltak a tanfolyamnak! Nagyon örülök, hogy ilyen sokrétű szolgáltatásokat nyújtanak!

Maradjanak olyan szuperek, mint eddig! Egy álom ez a könyvtár! Remek közösség, jó ott lenni!

Örömmel látom, hogy a kezdeményezések az olvasókat szolgálják. Köszönöm!

64. ábra Használói visszajelzések 2021

8.2 A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

A Bródy Sándor Könyvtár küldetésében vállalt meghatározó feladata, hogy egyenlő eséllyel biztosítson szabad, korlátozás nélküli hozzáférést a dokumentumokhoz és az információhoz. Szolgáltatásait a felhasználói igények figyelembevételével, magas minőségi szinten kívánja megvalósítani. Vármegyei hatóköréből adódóan kiemelt feladatának tekinti, hogy a községekben élők közvetve vagy közvetlenül hozzáférjenek a korszerű és minőségi könyvtári ellátáshoz.

Küldetésének megvalósítása érdekében támogatja:

- az egyetemes és nemzeti kultúra, a gazdaság, a tudomány és a művészet kérdéseiben való eligazodáshoz szükséges információk és tudásanyag közvetítését
- a fenntartható fejlődés és a környezettudatos szemlélet erősítését
- a vármegye természeti értékeinek, gazdasági, társadalmi folyamatainak, kulturális, történelmi, néprajzi kutatását, bemutatását
- az összetartó közösségek kialakítását, a szabadidő hasznos eltöltését, a személyes emberi kapcsolatok formálását
- az életen át tartó tanulást, az irodalmi és digitális műveltség megszerzését
- a gyermekek könyv- és könyvtárhasználatát, az oktatás különböző szintjein tanulókat, a hátrányos helyzetűek ellátását

A célok megvalósítása érdekében:

- korszerű technikai felszereltségen alapuló, a felhasználói igényekre gyorsan reagáló, innovatív szolgáltatásokat kínál
- állományát folyamatosan fejleszti és sokoldalúan feltárja, a helyismereti tartalmakat digitálisan is elérhetővé teszi
- aktív szerepet vállal a vármegye és a város kulturális eseményeinek szervezésében
- közösségi térként segíti a könyvtár egyéni és csoportos használóit
- inspiráló és barátságos teret ad az alkotásnak, a felfedezésnek, az információk és az ötletek megszerzésének, létrehozásának, megosztásának
- könyvtárközi kölcsönzést nyújt és közvetíti más könyvtárak szolgáltatásait
- szervezi a vármegyében működő könyvtárak összefogását, a szakmai továbbképzést, közös szolgáltatások kialakítását
- széleskörű partnerkapcsolatot épít ki a fenntartó önkormányzatokkal, oktatási és kulturális intézményekkel, a civil szférával
- naprakész ismeretekkel rendelkező, felkészült könyvtárosokat és szakembereket alkalmaz.

8.2.1 A lakosság digitális írástudásának fejlesztése

Könyvtárunkban 6 Digitális Jólét Pont működik. A pontok mindegyikén az ingyenes eszközhasználat mellett jól képzett mentor segítsége is igénybe vehető. Korszerű eszközökkel (tabletek, laptopok, okostelefonok stb.) a rendelkezésre álló megfelelő sávszélességű interneten keresztül bárki számára elsajátíthatóvá és fejleszthetővé válnak a digitális ismeretek. A digitális írástudás elsajátítása lehetőséget kínál arra, hogy a foglalkozások résztvevői készség szinten tudják használni a számítógépet, hozzá juthassanak a világhálón található ismeretekhez. A jelentkezők interaktív foglalkozásokon sajátíthatják el a számítógép és az internet alapismereteit, biztonságos használatát, az elektronikus levelezés alapjait, az új kommunikációs eszközök, okoseszközök alkalmazását. A képzések helyszíne a könyvtár

informatikai terme, ahol a legmodernebb technikai eszközök- korszerű számítógépek, szoftverek, digitális tábla, projektor – alkalmazásával sajátíthatják el az információs világhálón elérhető tudáskincset. Az információszerzésben, a digitális kompetenciák elsajátításában könyvtárosok segítenek.

| Digitális kompetenciafejlesztés | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A könyvtár által szervezett digitális kompetenciafejlesztési, információkeresési ismereteket nyújtó nem formális képzések száma | 76 | 128 | 38 | 31 | 112 |
| A könyvtár által szervezett digitális kompetenciafejlesztési, információkeresési ismereteket nyújtó nem formális képzéseken résztvevők száma | 658 | 790 | 621 | 711 | 642 |

66. ábra Digitális kompetenciafejlesztés 2018-2022

8.2.2 Hátrányos helyzettel élők felzárkóztatása

Könyvtárunk kiemelten fontosnak tartja a hátrányos helyzettel élők felzárkóztatásának segítségét, életük megkönnyítését. Mindig is törekedtünk a társadalmi együttélést erősítő, diszkrimináció ellenes, szemléletformáló programok szervezésére, ezzel is segítve az egyenlő esélyek megteremtését a társadalomban.

| Hátrányos helyzetűek számára szervezett képzések, programok | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A könyvtár által szervezett hátrányos helyzetűeket, romákat célzó, a társadalmi együttélést erősítő, diszkrimináció-ellenes, szemléletformáló, toleranciára nevelő és multikulturális programok száma | 61 | 185 | 130 | 27 | 25 |
| A könyvtár által szervezett hátrányos helyzetűeket, romákat célzó, a társadalmi együttélést erősítő, diszkrimináció-ellenes, szemléletformáló, toleranciára nevelő és multikulturális programokon résztvevők száma | 505 | 2060 | 2846 | 413 | 343 |
| A könyvtár által szervezett nemzetiségi közösségi identitást erősítő programok száma | 6 | 1 | 5 | 0 | 3 |
| A könyvtár által szervezett nemzetiségi közösségi identitást erősítő programokon résztvevők száma | 896 | 20 | 66 | 0 | 92 |
| A könyvtár által szervezett fogyatékossgal élők könyvtárhasználatát segítő képzések, programok száma | 82 | 60 | 26 | 1 | 14 |
| A könyvtár által szervezett fogyatékossgal élők könyvtárhasználatát segítő képzéseken, programokon résztvevők száma | 1112 | 596 | 350 | 17 | 216 |

67. ábra Hátrányos helyzetű használói programok, képzések 2018-2022

Értelmi fogyatékkal élők és halmozottan hátrányos helyzetűek segítése

2018-ban indult Európai Unió pályázati támogatással²⁴ a környezetünkben élő hátrányos helyzetű társadalmi csoportok számára 2021. május végéig 17 programsorozatot, 10 havi szakkört, 1 tanfolyamot, 1 műhelyfoglalkozást, 2 foglalkozássorozatot és 3 szabadegyetemet valósítottunk meg. A hároméves projektidőszakban elsősorban a köznevelésben részt nem vevők, valamint a hátrányos/halmozottan hátrányos helyzetű embereket segítettük, életminőségüket igyekeztünk javítani.

Együttműködő partnereink²⁵ a fogyatékkal élőkkel foglalkozó helyi szervezetek, iskolák, alapítványok, érdekvédelmi és civil szervezetek, a felsőoktatási intézményekben a speciális igényű hallgatókat segítő testületek voltak. A pályázat lezárta után, fenntartási időszakban a szolgáltatások egy részét ma is működtetjük.

Az értelmi fogyatékos és halmozottan hátrányos csoportok számára – háttérben könyvtári szakirodalmi támogatással - az alábbi segítő szolgáltatásokat biztosítottuk:

- Információnyújtó programok terápiás szakemberekkel:

Önsegítő csoport szervezése és működtetése, csoporttalálkozók, családterápiák, mentálhigiénés programok tartása:

A pszichés terhekről, a küzdelmekről csoportos pszichológiai tréningen lehetett beszélni és közös megoldásokat keresni. A szülők a közvetlen és távolabbi jövő elképzeléseiről is konzultálhattak szakemberekkel.

- Meseprogram - börtönprogram

A Meseprogram havi szakkörünk a börtönben valósult meg egy korábbi kezdeményezést megújítva: egy reintegrációs meseterápiás program börtönbüntetésüket töltő asszonyok és gyermekeik számára. Távlati céloknak jelöltük meg a szabadulás utánra a közös és egyéni jövőkép kialakítását, továbbá annak tudatosítását, hogy miként segíthetik egymást a családtagok, hogy ne forduljon elő visszaesés vagy rossz mintakövetés.

A pályázat befejezésével nem szűnt meg együttműködésünk, továbbra is ápoljuk kapcsolatainkat, hogy a programokban résztvevők kibontakoztathassák kreativitásukat, együttműködésükkel, aktív részvételükkel maguk is a folyamatok részeseivé válhassanak. Integrációs programjainkkal pedig biztosítottuk az oly sokszor hangoztatott egyenlő esélyt a hagyományos és elektronikus könyvtárhasználathoz, információkeresési technikákhoz. A foglalkozások bővítik a személyes és hatékony kulturális nevelés eszköztárát, segítik a személyiségformálás intézményi feladatait.

Könyvet házhoz!

A társadalmi és egészségügyi hátrányok leküzdését szolgálja a Könyvet házhoz! szolgáltatásunk. A szolgáltatást egyénileg időskorú vagy mozgásukban akadályozott olvasóink számára tudjuk biztosítani, előre jelezett igényeik alapján, házhoz szállítással.

²⁴ Tudás-Könyvtár-Közösség – Az egész életen át történő tanuláshoz hozzáférés biztosítása. EFOP-3.7.3-16-2017-0014

²⁵ Berekerdő Óvoda, Kerecsend, Berva-völgyi Egyesület, Biosziget Rehabilitációs Alapítvány, Dsida Jenő Baráti Kör Egyesület, Egri Mlinkó István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény, Óvoda, Általános Iskola és Kollégium, Egri Szociális Szolgáltató Intézmény Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja, Halmozottan Sérültek Heves Megyei Szülőszövetsége Szihalom, Heves Megyei Aranyhíd Egyesített Szociális Intézmény Füzesabony, Heves Megyei Büntetés-végrehajtási Intézet Eger, Idősek Berva-völgyi Otthona Eger, Községi Ház Kerecsend, SINOSZ Heves Megyei Szervezete.

Intézmények számára is biztosítjuk a dokumentumokhoz való hozzáférést - az Egri Szociális Szolgáltató Intézménnyel kötött együttműködés alapján 8 gondozási központba²⁶ - a szociális intézményekben élő, mozgásukban korlátozott, idős olvasók számára, akik fizikai állapotuk miatt nem tudják a könyvtárat felkeresni. A kölcsönzött dokumentumok darabszáma, a kölcsönzés lejárat határideje, a programok megvalósulása az intézmény igényeihez alkalmazkodik. E mellett vállaltuk, hogy valamennyi gondozási központban könyvtári letétet, valamint színes programkínálatot biztosítunk könyvtáros kollégáink közreműködésével.

Az Egri Szociális Szolgáltató Intézettel (ESZSZI) kötött együttműködési megállapodás alapján a gondozási központok számára nyújtott szolgáltatásaink:

| | kiszállítás 8 idős gondozási központba | könyv/hangos könyv (db) | program | kiszállítás egyéni rászorulóknak | könyv/hangos könyv (db) |
|------|--|-------------------------|---------|----------------------------------|-------------------------|
| 2018 | 28 | 698 | 14 | 31 | 491 |
| 2019 | 37 | 1124 | 21 | 30 | 368 |
| 2020 | - | - | - | - | - |
| 2021 | 12 | 394 | - | 2 | 40 |
| 2022 | 20 | 929 | 10 | 9 | 178 |

68. ábra Könyvet házhoz! szolgáltatási adatok 2018-2022

8.2.3 A könyvtár szerepe az életen át tartó tanulás és az irodalmi műveltség megszerzésében

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| A könyvtár által szervezett könyvtárhasználati foglalkozások száma | 384 | 221 | 41 | 42 | 46 |
| A könyvtár által szervezett könyvtárhasználati foglalkozásokon résztvevők száma | 4 347 | 4 507 | 448 | 895 | 1 034 |
| A könyvtár által szervezett olvasási kompetenciafejlesztést, szövegértés fejlesztését támogató nem formális képzések száma | 142 | 100 | 113 | 157 | 341 |
| A könyvtár által szervezett olvasási kompetenciafejlesztést, szövegértés fejlesztését támogató nem formális képzéseken résztvevők száma | 3 100 | 2012 | 3 291 | 3 087 | 9 330 |

69. ábra Egy életen át tartó tanulást segítő programok 2018-2022

8.2.4 A könyvtár szerepe összetartó közösségek kialakításában

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|
| A könyvtár által a nyugdíjas korosztály számára szervezett programok, képzések száma | 25 | 59 | 66 | 28 | 159 |
| A könyvtár által a nyugdíjas korosztály számára szervezett programokon, képzéseken | 776 | 946 | 798 | 235 | 1300 |

²⁶ Lajosvárosi Gondozási Központ, Idősek Berva-völgyi Otthona, Zellervári Gondozási Központ, Felsővárosi Gondozási Központ, Felnémeti Gondozási Központ, Belvárosi Gondozási Központ, Nyugdíjsház Gondozási Központ, Mezőkövesd, Matyófoldi Idősothon

| | | | | | |
|--|--------|-------|-------|-------|-------|
| részvevők száma | | | | | |
| Tárgyévben a családok számára meghirdetett rendezvények száma | 349 | 314 | 180 | 121 | 138 |
| Tárgyévben a családok számára meghirdetett rendezvényeken résztvevők száma | 10 385 | 8 288 | 4 341 | 2 718 | 3 320 |

70. ábra Közösségi programok száma 2018-2022

8.2.5 Zöldkönyvtári szolgáltatásokkal a környezetünk védelméért

Zöldkönyvtári tevékenységünket a 2023-ban elkészült Környezetvédelmi audit mutatja be, amelyet a MIT Környezetvédelmi munkacsoport állított össze.

Legfontosabb zöldkönyvtári szolgáltatásaink:

| | |
|--|--|
| <p><i>SZELEKTÍV GYŰJTŐK a könyvtári terekben</i></p> | <p>A Bródy Sándor Könyvtár minden telephelyén, mind az irodákban, mind a közösségi terekben szelektíven gyűjtjük a keletkező hulladékot. Használt elemgyűjtő található a központi könyvtárban, a gyermekkönyvtárban és a HEVESTÉKA könyvtárbuszon. A központi könyvtár bejáratánál található használt mobiltelefon, tablet-, GPS-gyűjtő, továbbá használt izzó- és fénycső gyűjtő is.</p> <p>A HEVESTÉKA szolgáltatás keretében 2019-ben 15 települési könyvtárba helyeztünk ki 2-2 db 20 literes, erősített kartonból készült szelektív hulladékgyűjtőt papír- és műanyag hulladék gyűjtésére. Ezek a települések: Bekölce, Besenyőtelek, Boconád, Boldog, Domoszló, Ecséd, Feldebrő, Gyöngyöshalász, Karácsond, Maklár, Nagyfüged, Ostoros, Rózsaszentmárton, Tarnalelesz, Tarnaméra. Ezek a települések azt is vállalták, hogy a későbbiekben saját erőből megvalósítható programokat szerveznek a könyvtárba a környezettudatosság jegyében.</p> |
| <p><i>„PASSZOLD VISSZA, TESÓ!” kampány</i></p> | <p>2022. október 4-től a „Passzold vissza, Tesó!” kampány keretében mobileszköz gyűjtő pont is lettünk, a Jane Goodall Intézet kezdeményezéséhez kapcsolódva. Felhívjuk olvasóink figyelmét erre a lehetőségre is. Az intézet Roots and Shoots csoportjához csatlakozva lehetőséget nyertünk előadók meghívására környezetvédelem témakörben.</p> |
| <p><i>„ZÖLD-POLC”</i></p> | <p>Könyvtárunk rendelkezik zöld dokumentumállománnyal, mely a humánökológiai szempontokat, a fenntartható fejlődést, környezettudatos gondolkodást, környezetvédelmet szolgálják. Gyarapításakor külön figyelmet fordítunk a gyerekeknek és szüleiknek szóló környezet-, természet- és állatvédelemmel foglalkozó, az ökotudatos életmóddal és a humánökológiával kapcsolatos dokumentumok gyűjtésére. A gyermekkönyvtárban külön polcon – „ZÖLD-POLC” - on is kiemeljük ezeket, a könnyebb megtalálhatóság érdekében. Kampányszerű könyvajánlókat, kiemeléseket, kisebb kiállításokat is szervezünk zöld kiadványainkból.</p> |
| <p><i>BÉBILLÉR MESEKÖR</i></p> | <p>A Bébillér mesekör és Mesetár évtizedes múltra visszatekintő, családoknak szóló gyermekkönyvtári programunk. A gyermekkönyvtár sokféle közösség találkozási pontja, ezért nagy a szemléletformáló ereje annak, hogy mi hogyan működünk, mi az, amit személyes példánkkal át tudunk adni a hozzánk rendszeresen járó családoknak. Foglalkozásainkon szerepet kap a környezettudatos szemlélet. Bevált gyakorlat, hogy a foglalkozások után készítünk is a témához kapcsolódó tárgyat, ami tovább viszi bennük az elindított történetet. Ezeket a tárgyakat is nagy százalékban újrahasznosított anyagokból állítjuk elő, erre törekszünk is a tervezésnél.</p> |

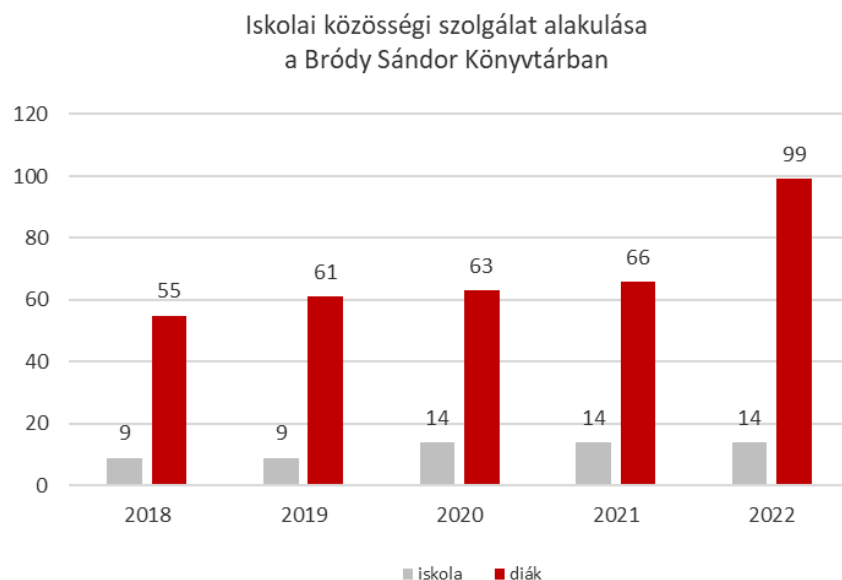
| | |
|---|--|
| <p><i>PARKKÖNYVTÁR - TRICIKLI</i></p> | <p>A Parkkönyvtár, mint szolgáltatás is ezt a szemléletet erősíti. Olvasóinkat a Szmrecsányi Lajos Érsekkertbe invitáljuk, ahol a nyári melegben a hűs lombok alatt olvashatnak, játszhatnak. A könyveket tricikkel szállítjuk ki, a látogatókat kényelmes parkbútorok fogadják. Ebben az időszakban programokat is szervezünk erre a helyszínre.</p> |
| <p><i>ÖKOESTÉK RENDEZVÉNYSOROZAT</i></p> | <p>Havonta megrendezett előadássorozat a fenntarthatóság, a megújuló energia, a környezetvédelem, a környezeti nevelés, az együttélés, a környezettudatosság erősítése érdekében. Ezek célja, hogy hazai és helyi szakértők tolmácsolásával felhívjuk a vonzaskörzetben élők figyelmét a környezet- és természettudatosságra, a fenntartható fejlődés lehetőségeire</p> |
| <p><i>DISKURZUS – gyermekkönyvtári módszertani műhely könyvtárosoknak</i></p> | <p>A módszertani műhely keretén belül összejöveteleinken nincs műanyag eszköz az étkezésnél, a résztvevők által készített batyus ebédet fogyasztjuk, valamint a megyénkben dolgozó települési könyvtáros, iskolai könyvtáros résztvevők saját bögréjüket otthonról hozzák magukkal.</p> |
| <p><i>HEVESTÉKA könyvkiszállítás</i></p> | <p>A megye könyvtárainak ellátásában is figyelünk a költséghatékonyságra és fenntarthatósági szempontokra. A KSZR szolgáltatások keretében a könyvkiszállításoknál célunk a gyűjtemény sokoldalú hasznosítása. 83 épített tagkönyvtárunk számára három havonta biztosítunk a legújabb dokumentumokból 200 db-ot. Ezeket a könyveket cirkuláltatjuk a KSZR könyvtárak között, hogy mindenhová eljussanak az új könyvek, de ne kelljen mindenhová külön megvenni őket. A tartós letétbe vásárolt könyveket előzetes egyeztetés után, a helyi igényeknek megfelelően vásároljuk meg a könyvtárak számára, elkerülendő a felesleges dokumentumok beszerzését</p> |
| <p><i>HEVESTÉKA KÖNYVTÁRBUSZ</i></p> | <p>A buszon szelektív hulladék- és használatlan gyűjtők vannak elhelyezve, tervezzük a „Passzold vissza, tesó!” kampány kiterjesztését a megye településeire.</p> |
| <p></p> | <p>2021-ben az adventi programsorozat részeként Dobó téren részt vettünk a könyvtárbusszal Eger MJV Klímavédelmi pályázatának keretében a lakosság szemléletének formálásában. Az érdeklődők a buszon tölthették ki a klímatudatossági kérdőíveket, melyet vászontáskával, újrahasznosított tollal és jegyzetfüzettel honorált a város.</p> |
| <p><i>HEVESTÉKA továbbképzések, szakmai napok a környezetvédelem jegyében</i></p> | <p>2020. Besenyőtelek – KSZR szakmai nap Téma: környezettudatos gondolkodás, előadások, könyvajánlók, majd látogatás a kétútközi Graefl ökomajorba 2022. Gyöngyös – Zöldkönyvtári megyei szakmai nap</p> |
| <p><i>FAÜLTETÉSSSEL TERMÉSZETES KÖRNYEZETÜNKÉRT</i></p> | <p><i>Múzsák ligete</i> Eger legnagyobb és legszebb közparkjában, a Szmrecsányi Lajos érsekkertben kapott helyet a Múzsák Ligete, mely a város irodalmi tiszteletadásának egyik fontos helyszíne. Itt áll a város két nagy írója, Gárdonyi Géza és Bródy Sándor szobra, mellettük könyvtárunk szervezésében évről évre, jeles alkalmak idején írók, költők és művészek ültetnek el egy-egy facsemetét. Az elmúlt évtizedben Alexander Brody, Eszterházy Péter, Faludy György, Csányi Vilmos, Márton László, John Lukacs, Kányádi Sándor, a Kaláka együttes, Gárdonyi Emőke, Lackfi János, Varró Dániel ültettek fát.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p><i>Ültess fát, olvass alatta egy könyvet!</i></p> <p>A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár 2019-ben indította el az "Ültess fát, olvass alatta könyvet!" akciót. Célja, hogy a magyarországi könyvtárak összefogásával felhívják a figyelmet a környezettudatosságra, a klímaváltozásra és az ültetéshez kapcsolódó programokkal az olvasásnépszerűsítésre. Az Életfa Környezetvédő Szövetséggel egyeztetve 2020-ban hársfát ültettünk széleskörű sajtónyilvános esemény kíséretében.</p> |
| <i>TE SZEDD! Önkéntesen a tiszta Magyarországért</i> | <p>Intézményünk csatlakozott az Országos Hulladékgazdálkodási Ügynökség által meghirdetett országos szemétszedési akcióhoz, hogy az emberek szűkebb és tágabb környezete megtisztuljon az eldobált szeméttől, másrészt pedig a szemléletformálás, hogy minél több ember figyeljen oda környezetére, és minél kevesebbet szemeteljen. Eger város önkormányzata felhívására évente részt veszünk szemétszedési kampányban.</p> |
| <i>HEVESTÉKA programok</i> | <p>A megye könyvtárainak használói körében minden korosztály számára kínálunk olyan könyvtári programokat és előadásokat, amelyek elősegítik a környezettudatos szemlélet kialakítását, ezáltal hozzájárulhat ahhoz, hogy mind a felnövekvő nemzedék, mind az idősebbek számára evidens legyen, hogy mindenki egyénileg is felelősséggel tartozik a környezetünk megóvásáért.</p> |
| <i>KERÉKPÁROSBARÁT MUNKAHELY</i> | <p>Intézményünk 2020-ban elnyerte a Kerékpárosbarát Munkahely címet. Minden könyvtári telephelyen biciklitároló várja a kerékpárral érkezőket. Könyvtári napok keretében olvasóink is részt vehetnek a közös kerékpáros kirándulásainkon, túráinkon. Minden évben kerékpártúrát szervezünk a Tisza-tó megkerülésére, részt veszünk Eger város „Bringás reggeli” kampányában.</p> |
| <i>SZATYORKÖLCSÖNZÉS</i> | <p>Szatyor kölcsönző szolgáltatásunkkal, bevásárló kosarak vásárlásával a műanyag szatyrok ellen vettük fel a harcot.</p> |
| <i>BRÓDY ANTIKVÁR</i> | <p>Leselejtezett dokumentumainkat évente többször is kiárusítással, elajándékozással újrahasznosítjuk.</p> |
| <i>MAKERSPACE</i> | <p>A könyvtárban bevezetett új eszközöknek köszönhetően rendszeresen szervezünk könyvtártúrákat iskolás csoportoknak és a nagyközönségnek egyaránt. A digitális eszközök használatának megismertetésével a gyermekek a zöld életmódról és a környezetről játékos és interaktív módon juthatnak információhoz.</p> |
| <i>PLASZTIK KÁRTYA, e-CARD szolgáltatás</i> | <p>2022-től folyamatosan kivezetjük szolgáltatásainkból a műanyag tasakok és papír olvasójegyek használatát. Helyette plastik kártyát vezettünk be. Olvasóink körében népszerűsítjük az e-card szolgáltatást, mellyel online követni tudják könyvtári tagságukat és kölcsönzési határidejüket.</p> |
| <i>LAPTAPÍR</i> | <p>Laptapír szolgáltatásunkkal (iPadon 120 magazint) a nyomtatott folyóiratok, újságok helyett elektronikus újságolvasást biztosítunk, amely költséghatékonyabb és anyagtakarékosabb a nyomdai előállításnál, a lapválasztékot pedig jelentősen bővíti.</p> |

71. ábra Zöldkönyvtári szolgáltatások

8.2.6 Iskolai közösségi szolgálat

A fiatalok felkészítése a társadalomban vállalt feladatokra az iskolai közösségi szolgálaton keresztül realizálódik, amelyben könyvtárunk élen jár, az iskolákkal megkötött szerződéseink száma évről évre növekszik. Felelősséget vállalunk azért, hogy a nálunk szolgálatot teljesítő, a munka világával első ízben találkozó diákok sikerként éljék meg az elvégzett munka örömét, megismerjék szervezeti értékeinket, a csapatban végzett munka hatékonyságát eredményességét.



72. ábra Iskolai közösségi szolgálat 2018-2022

8.2.7 A könyvtár részvétele a társadalmi munkaprogramokban

Nyári diákmunka program

Magyarország kormányának vissza nem térítendő támogatása – mint pályázati forrás – intézményünknek is lehetőséget adott a diákok nyári munkavállalásának támogatására. A Bródy Sándor Könyvtárban 2021-ben 12 fő, 2022-ben 9 fő diák foglalkoztatására nyílt lehetőség, ezáltal jövedelemhez és a munka világának megtapasztalásához segítve őket. *„Jó érzés volt az is, hogy a Bródy Sándor Könyvtár vezetői és munkatársai ekkora felelősségteljes munkával bíztak meg minket, és sosem kételkedtek bennünk.”* (Fehér Simon)

Jóvátételi munkaprogram

A magyar büntető törvénykönyvben, vagyis a 2012. évi C. törvény 67. §-ban meghatározott jóvátételi munkát teljesítők száma 2021-2023 között 4 fő.

Népszámlálás, helyi közvéleménykutatás

A Központi Statisztikai Hivatal felkérésére együttműködtünk a népszámlálás lebonyolításában. A könyvtár terei megfelelő helyszínt, infrastrukturális ellátottsága pedig biztos informatikai háttérrel biztosították az adatszolgáltatás teljesítéséhez, csakúgy, mint az Egert elkerülő, a forgalom csökkentésére irányuló út nyomvonalával kapcsolatos lakossági kérdőív kitöltéséhez.

8.2.8 A könyvtár társadalmi felelősségvállalása a pandémia idején

Eger MJV Önkormányzatának felhívására könyvtárunk 3 munkatársa – a városi fertőtlenítő pontokon – önkéntes munkára jelentkezett. Részt vettünk a lakosság tájékoztatásában a

hiteles járványügyi információs oldalak, ingyenes szakirodalmi források és adatbázisok listájának összegyűjtésével és közzétételével.

A pandémiás időszak hatására új szolgáltatásokat vezettük be:

- Bevezettük az online beiratkozást
- Egyes rendezvényeinket online térben is elérhetővé tettük
- Népszerűsítettük az otthonról elérhető könyvtári adatbázisok használatát, e célból lapozható e-kiadványt szerkesztettünk
- A járvány terjedését igyekeztünk meggátolni fertőtlenítő eszközök, plexi falak, az ózongenerátor használatával
- Létrejött Bródy Pakk kölcsönzési szolgáltatásunk, amelyet előre elkészített csomagként vagy házhozszállítással lehetett igényelni, s amely azóta is folyamatosan – mára fizetős szolgáltatásként – működik.

| Bródy Pakk szolgáltatás | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| igénylők száma (fő) | 534 | 3023 | 219 |
| teljesítések száma (db) | 1397 | 5725 | 574 |

73. ábra Bródy Pakk 2020-2022

8.2.9 Könyvadományok társadalmi hasznosítása, újraelosztása

A könyvtári állományból kivont könyvek társadalmi újrahasznosítására évek óta szervezzük a BRÓDY ANTIKVÁR szolgáltatásunkat, amelynek során bárki jelképes áron elviheti a kiválasztott könyveket. Rendszeresen adományozunk jó állapotú példányokat határon túli testvérvárosainkba, a Vitézi Rend számára, valamint nagyobb adománnyal segítettük megyénkben a kétútközi Graefl major kastélykönyvtár kialakítását.

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

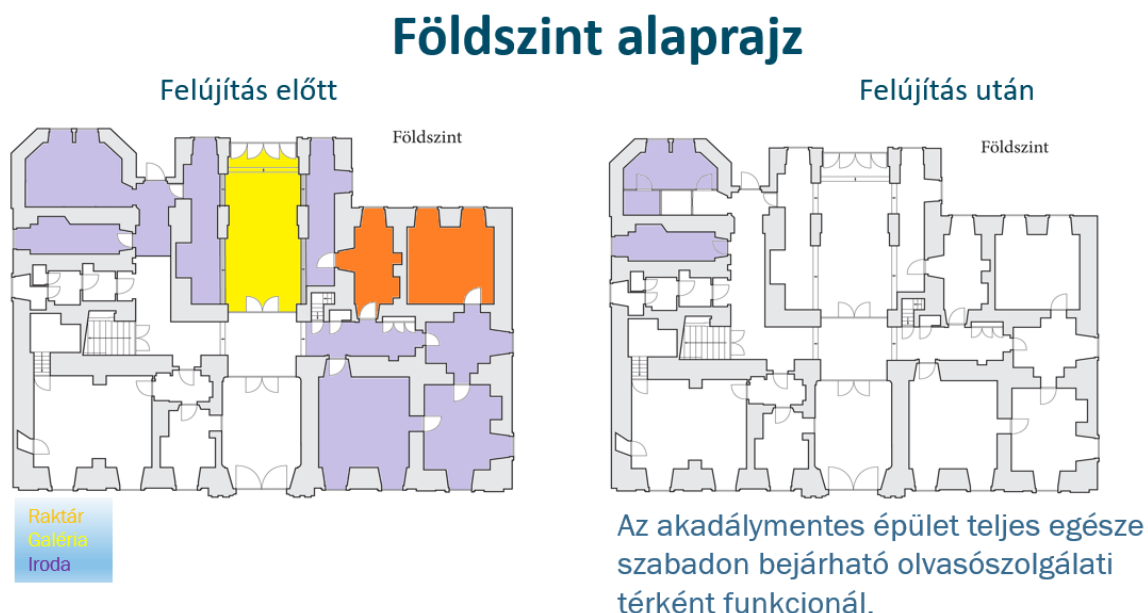
Intézményünk elismertsége helyben és országos szinten is kiemelkedő, melyet olvasóink, a fenntartók és a szakmai közösség visszajelzései is megerősítenek. Eredményeink fontos mérföldkövei azok az elismerések és díjak, melyeket az elmúlt években intézményünk és munkatársaink kaptak. Mindezek egyaránt jelentik egy másfél évtizedes folyamatos munka magas szintű elismerését és a szervezet eredményességének, célorientáltságának megerősítését. Az elismerések további motivációt jelentenek a minőségi munkavégzés, az új feladatok, lehetőségek keresésére, a változások követésére.

9.1 A 2017-2022. évi stratégiai időszak kulcsterületeinek eredményei. Szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

1. **Stratégiai cél: A minőségi könyvtári szolgáltatások biztosítása hatékony és felhasználóközpontú szervezeti megoldásokkal, infrastrukturális fejlesztéssel**

1.1 Infrastrukturális fejlesztés - felhasználóközpontú megoldások

Az eltelt stratégiai ciklus intézményünk számára egyik legjelentősebb állomása volt könyvtárunk műemlék épülete, a nagypréposti palota felújításának 2021. évi befejezése. Az épületben megújult a teljes elektromos hálózat, a pince vízzáró szigetelést kapott, a homlokzat, a nyílászárók és a tetőszerkezet is felújításra került. Beépített lifttel az épület akadálymentessé vált, a földszinti kiállítótér pedig – boltíveinek kibontásával – napfényes, átjárható terré alakult. Az irodai funkciók áthelyezésével az épület teljes egészében olvasói térként funkcionál.



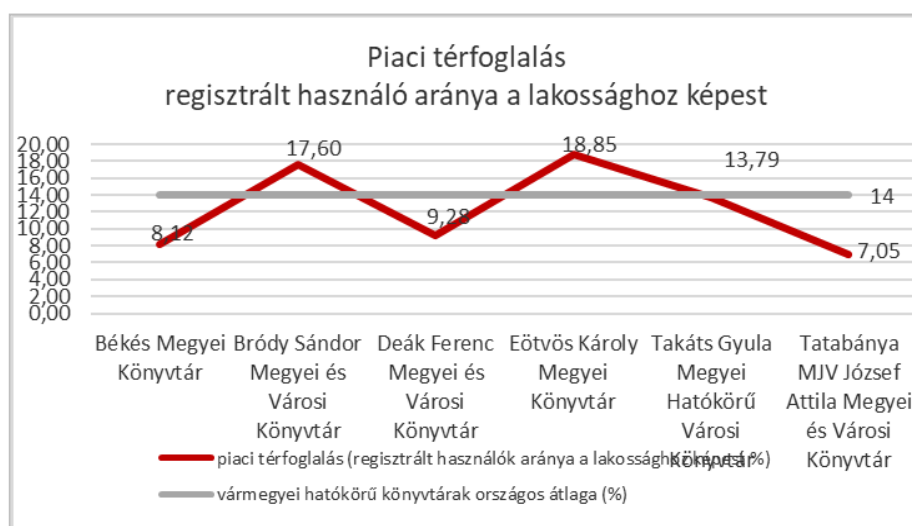
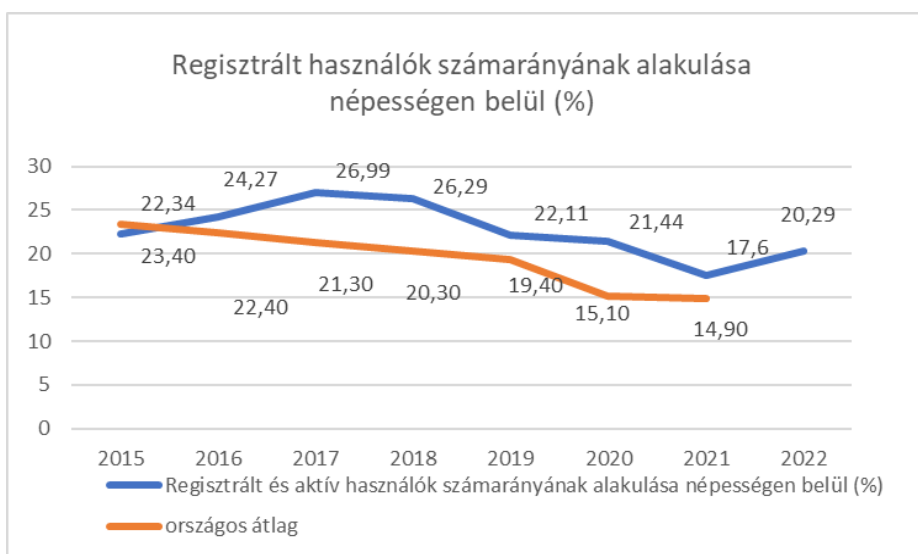
74. ábra Földszinti alaprajz felújítás előtt és után

A berendezési tárgyak nagy része olyan mobil eszköz, mely szükség szerint átrendezhetővé, többfunkciósá teszi a meglévő nyitott tereket. Ezzel párhuzamosan kiszolgáló funkciók és a támogató folyamatok optimális tervezése, meghatározása is

lezajlott. Régi álmom vált valóra: a könyvtár rendezett udvara remek lehetőséget teremt gyermekprogramok, olvasóklubok megrendezésére – olvasóink felfedezhetik a szabad térben való olvasást és pihenést a belváros könnyen elérhető kényelme mellett.

1.2 Használóközpontú könyvtár

A korszerűen felújított nagypréposti palota épülete, a könyvtár kulturált és vonzó környezete mára egyik legfőbb erősségünké vált. Bár a regisztrált használóink számaránya a népességben belül 2015-től az országos átlag²⁷ fölött van, kulcsfontosságú eredménynek tekintjük, hogy 2019-2021 közötti csökkenő tendenciát sikerült megállítani és 2022-ben jelentős növekedést elérni. Jelenleg Eger város lakosságának 20,29 %-a regisztrált könyvtárlátogató.



75. ábra Regisztrált használók arányának összehasonlítása

²⁷ Könyvtári trendjelentések. Könyvtári Intézet, 2023.
<https://ki.oszk.hu/informacioszolgalattas/konyvtari-trendjelentések>

A benchmarking összehasonlításban más hasonló nagyságrendű megyei hatókörű városi könyvtárral²⁸ szintén eredményesek az adataink, 2021-ben Eger lakosságának 17,6 %-a volt könyvtárhasználó.

A személyes használat mellett egyre inkább elérhető vagyunk online is, a használatok száma folyamatosan nő:

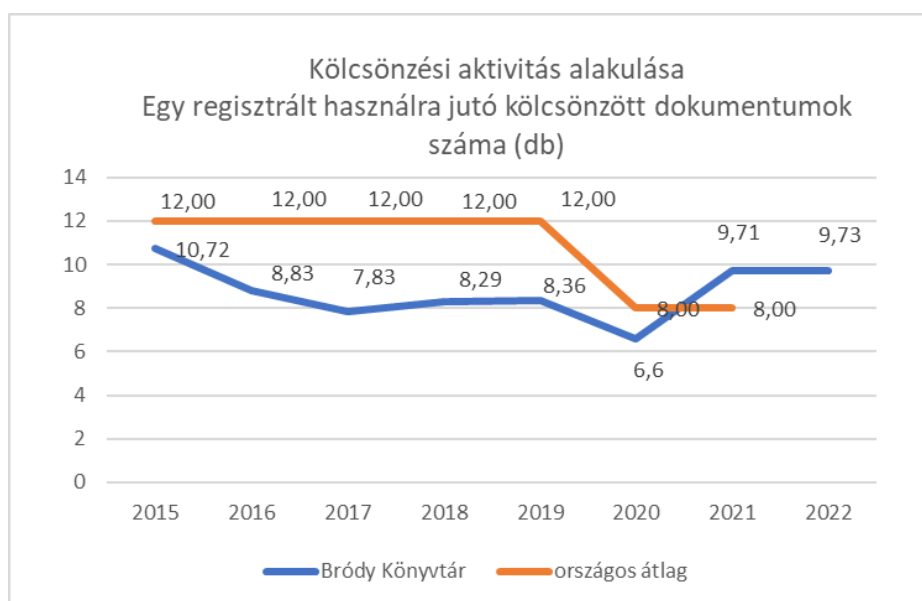
| Online szolgáltatások | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Távhasználatok száma | 667 217 | 532 702 | 315 956 | 605 180 | 670 345 |
| A Web 2.0 interaktív könyvtári szolgáltatásokat igénybe vevő használók száma (fő) | 41 603 | 63 617 | 48 426 | 150 342 | 192 603 |

76. ábra Online szolgáltatások 2018-2022

Kulcsfontosságú eredménynek tartjuk továbbá, hogy helyismereti digitális tartalmaink elérésére létrejött a *summajatirom.hu* oldalunk, amelyet 2022-ben 44 918-an kerestek fel.

1.3 Kölcsönzési hatékonyság

A kölcsönzés hatékonyságát tudtuk növelni az RFID rendszer használatával. 2 db automata könyvkölcsönző beállításával, partneri együttműködés eredményeként Poket automatával.



77. ábra Kölcsönzési aktivitás 2015-2022

1.4 Használó igényekre épülő új, minőségi szolgáltatások

Az épületfelújítás a könyvtári terek újragondolását, új könyvtári szolgáltatások megtervezését és megvalósítását is jelentette Innovációként bevezetésre került több kreatív eszköz: a 3D nyomató, kialakított digitális labor, VHS digitalizáló, ultrahangos lemeztisztító, lézergravírozó, okos eszközök, tabletek, e-bookok, 4 db varrógép.

²⁸ Könyvtári statisztika 2015-2021. Könyvtári Intézet

A kreatív eszközökre új szolgáltatások bevezetését terveztük. PDCA elv alapján helyzetelemzést végeztünk, felmértük az erőforrásokat, a használók igényeit, meghatároztuk a folyamatokat, megterveztük a marketing kommunikációt²⁹.

Új szolgáltatásaink iránt 2022. évben nagy volt az érdeklődés:

VHS digitalizálás 11469 perc

Ultrahangos lemeztisztítás 269

Bródy Játék Tár – 226 tag, 539 db társasjáték kölcsönzés

Az új szolgáltatások további jelentős eredménye, hogy új könyvtárhasználói kört nyertünk meg (családok, társasjáték játéktárs keresők) és új kisközösségek jöttek létre a könyvtárban.

Bródy Játék Tár létrehozásával új partnerünk lett az Egri Társasjáték Klub, Kártyaklub alakult, amelyek mostantól könyvtárunkban tartják összejöveteleiket. Az új szolgáltatás népszerű Társas Napok programsorozattal egészült ki (Egyedülálló Társas Napok, Bródy Társas Piknik a Dobó téren).

Bródy Alkotóműhely középpontjában varróműhely áll, közösségi varrógép használat szolgáltatással, kiegészítő egyéb eszközökkel (vasaló, vasalóállvány, szabás-varrás eszközök, anyagok).

Használói visszajelzések:

“Ez a könyvtár "a Bródy" mindig kész a megújulásra!”

“Régi adathordozók digitalizálásának nagyon örülnék, nagyon jó kezdeményezésnek tartom.”

“A társasjáték kölcsönzés zseniális ötlet, sok alkalmankénti könyvtárlátogató válna rendszeres vendéggé.”

“Nagyon jónak tartom az új ötleteket!!! Örülök, hogy régi VHS és VHS-C kazettáimat számítógépen is meg fogom tudni nézni. A társasjáték napokon a szórakozás mellett új emberekkel is meg lehet ismerkedni.”

“Örömmel látom, hogy a kezdeményezések az olvasókat szolgálják. Köszönöm.”

1.5 A megújuló szolgáltatások kommunikációja széles körű

Nyomtatott és online média megjelenéseink száma évről évre növekszik. Új kommunikációs lehetőséget kapott intézményünk az MTV élő bejelentkezéseire, így számos könyvtári programról, kiállításról és új szolgáltatásról adtunk hírt országosan is.

Média megjelenéseink éves száma:

| | |
|------|----------------|
| 2018 | 311 megjelenés |
| 2019 | 331 megjelenés |
| 2020 | 193 megjelenés |
| 2021 | 209 megjelenés |
| 2022 | 353 megjelenés |

1.6 Szervezeti önértékelések

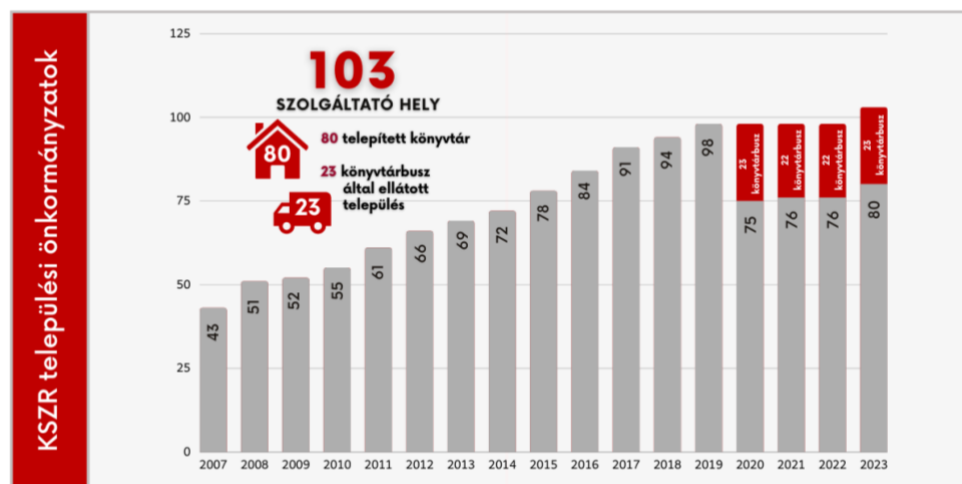
A stratégiai ciklusban a MIT Önértékelési munkacsoport 2018-ban, 2021-ben és 2022-ben végzett szervezeti önértékelést a KMÉR alapján. Adottságaink és eredményeink tudatos végiggondolása, a szükséges beavatkozások kijelölése nagy mértékben segítették a fejlesztések megvalósítását.

²⁹ Új minőségi szolgáltatások bevezetése a Bródy Sándor Könyvtárban a PDCA elv gyakorlati alkalmazásával 2022

2. Stratégiai cél: A minőségi könyvtári szolgáltatások megyei szintű fejlesztése

2.1 Partnereink száma növekszik

Kiemelkedő eredménynek tartjuk, hogy a HEVESTÉKA KSZR rendszerben a használóközpontú könyvtári szolgáltató helyek száma évről évre növekszik, 2023-ban a vármegye 5500 fő alatti településeinek 89%-a tagja a rendszernek. A KSZR szolgáltatás elégedettségi mutatói alapján elmondhatjuk, hogy a stratégiai cél megvalósult.



78. ábra KSZR partner települések 2007-2023

2.2 Dokumentumellátásunk eredményes és költséghatékony

A HEVESTÉKA KSZR dokumentumellátás mennyiségi és minőségi fejlesztését a felhasználói igények alapján végeztük.

| | Letétben cserélődő dokumentumok száma (db) | Letétben cserélődő dokumentumok értéke (Ft) | Tartós letét száma (db) | Tartós letét értéke (Ft) | Kiszállítások száma |
|------|--|---|-------------------------|--------------------------|---------------------|
| 2018 | 87 667 | 143 480 816 | 7 859 | 13 260 697 | 376 |
| 2019 | 87 423 | 143 277 029 | 4 040 | 7 863 889 | 392 |
| 2020 | 54 994 | 90 313 404 | 9 250 | 19 537 333 | 225 |
| 2021 | 76 252 | 115 830 356 | 7 109 | 14 383 183 | 302 |
| 2022 | 79 806 | 120 753 111 | 4 806 | 9 306 164 | 302 |

79. ábra Dokumentumszolgáltatás 2018-2022

2.3 Minőségi képzések a humánerőforrás fejlesztésére

A vármegyében dolgozó könyvtárosok képzése célzott tematika szerint, rendszeresen megvalósul:

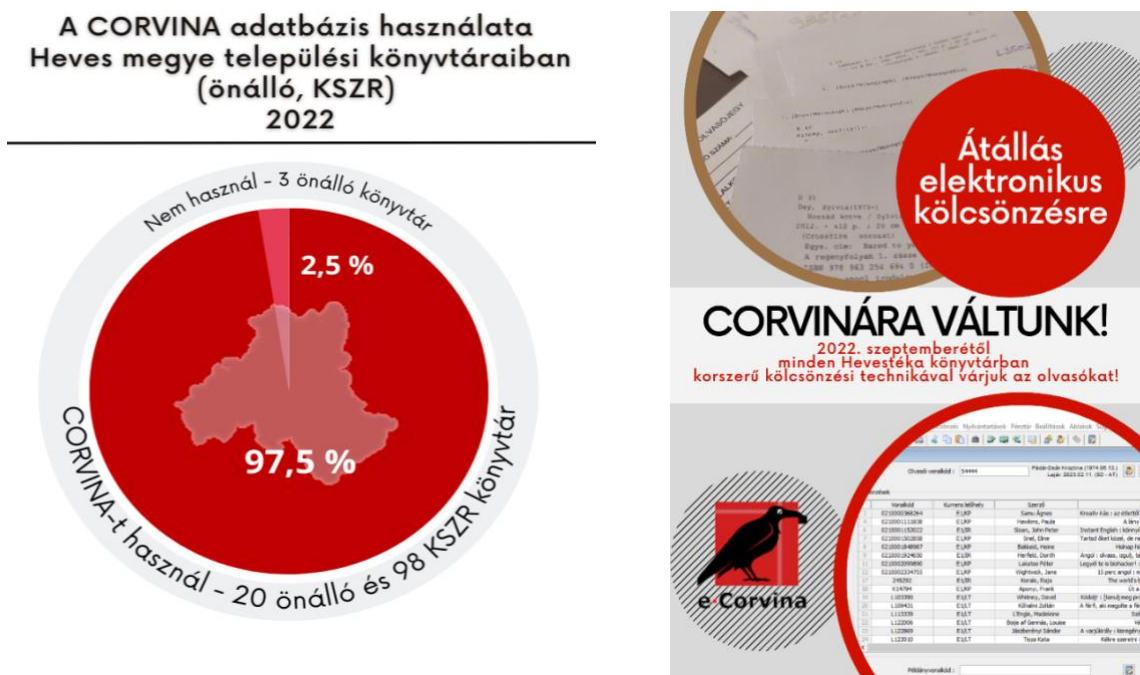
- Évi 1 alkalom 30 órás könyvtáros alapképzés KSZR munkatársaknak,
- 2 tematikus megyei szakmai nap,
- Diskurzus gyermekkönyvtári műhely,
- Corvina modulok kezelése workshopok évi 5-6 alkalom

2.4 Huszonnégy órás online elérést biztosítunk

Létrehoztuk a Corvina egységes vármegyei adatbázist. Országosan is kiemelkedő eredmény, hogy 2022-re a KSZR feldolgozottság 100%, vármegyei szintű feldolgozottság 97,5% lett.

Az egységes megyei rendszerben 24 órás online tartalomszolgáltatást tudunk biztosítani.

A KSZR könyvtárakban 2022-től áttértünk a számítógépes kölcsönzésre!



80. ábra Egységes Heves vármegyei adatbázis

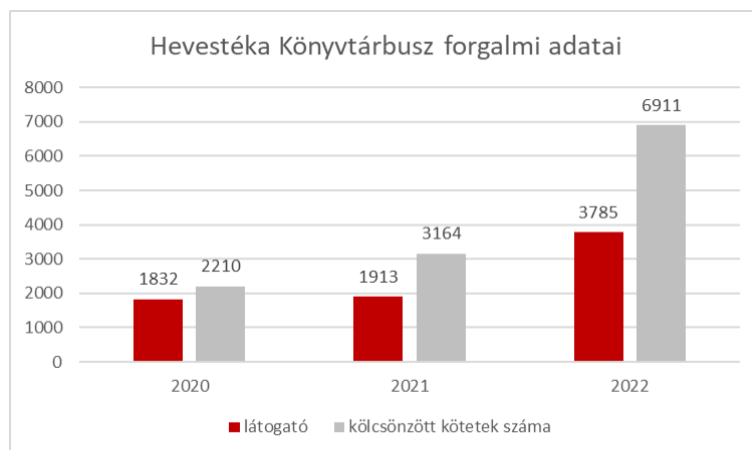
2.5 Könyvtárbusz szolgáltatásunk a vármegye legkisebb településeit látogatja

2019. októbertől elindítottuk könyvtárbusz szolgáltatásunkat Heves vármegye 23 településén.

A könyvtárbuszos szolgáltatás bevezetése látványos, innovatív megjelenésével, újdonságával a kistelepülések lakossága számára vonzó lehetőséget kínál. A buszon minden olyan szolgáltatás elérhető, amelyekkel eddig csak a hagyományos könyvtárpépületben találkozhattunk: könyv- és DVD kölcsönzés, folyóiratok, számítógéphasználat, wifi szolgáltatás, multimédiás eszközök használata. A "Kincsek úton, útfélen" szlogen a projekt kulturális küldetését, és azt sugallja, hogy a kultúra, az információ mindenki számára elérhető.

| PÁROS HÉT | Kedd | | Szerda | | Csütörtök | | Péntek | |
|-----------------|---------------|------------------|---------------|------------|---------------|-------------|---------------|------|
| | Eger | 10.00 | Eger | 11.30 | Eger | 8.00 | Eger | 8.00 |
| Felsőtárkány | 10.20 – 12.20 | Terpes | 12.05 – 14.05 | Váraszó | 9.00 – 11.00 | Bátor | 8.35 – 10.35 | |
| Mónosbél | 12.50 – 14.50 | Szajla | 14.10 – 16.10 | Kisfűzes | 11.30 – 13.30 | Szűcs | 10.45 – 12.45 | |
| Bükkszentmárton | 15.00 – 17.00 | Szentdomonkos | 16.25 – 18.25 | Ivád | 13.45 – 15.45 | Egerbocs | 12.55 – 14.55 | |
| Eger | 17.20 | Eger | 19.10 | Eger | 16.45 | Egercsehi | 15.05 – 17.05 | |
| | | | | | | Eger | 17.30 | |
| PÁRATLAN HÉT | Kedd | | Szerda | | Csütörtök | | Péntek | |
| Eger | 10.00 | Eger | 7.50 | Eger | 12.10 | Eger | 8.30 | |
| Tarnaszádány | 11.00 – 13.00 | Dormánd | 8.30 – 10.30 | Tófalu | 12.40 – 14.40 | Egerbakta | 9.00 – 11.00 | |
| Erk | 13.20 – 15.20 | Tarnaszentmiklós | 11.10 – 13.10 | Egerszólát | 15.20 – 17.20 | Parádsasvár | 11.40 – 13.40 | |
| Zaránk | 15.30 – 17.30 | Eger | 14.15 | Eger | 17.40 | Bodony | 14.00 – 16.00 | |
| Eger | 18.35 | | | | | Eger | 17.00 | |

81. ábra Könyvtárbusz menetrend



82. ábra Könyvtárbusz forgalmi adatok 2020-2022

A könyvtárbuszt minden alkalommal szívesen várjuk. Alkalmazottai nagyon embercentrikusak, felkészültek.

Nagyon jó kezdeményezésnek tartom ezt a szolgáltatást, sok segítséget nyújt a gyermekek olvasóvá neveléséhez, annak tudatosításában, hogy a könyv felbecsülhetetlen szellemi érték. Többször kéne jönnie a könyvtárbusznak!

2.6 Könyvtárhelyiségek, berendezések megújítása – pályázati koordinációknak eredményes

A vármegyei hatókörű városi könyvtár koordinációjával az elmúlt években a 121 települési könyvtárból 74 könyvtár belső berendezése és bútorzata újult meg:

| | |
|------|---|
| 2009 | Nagytálya, Sarud, Újlőrincfalva |
| 2010 | Egerszalók |
| 2011 | Andornaktálya, Bodony, Egerszólát, Ivád, Tarnaszentmária |
| 2012 | Csány, Novaj |
| 2013 | Bekölce, Mátraballa, Mikófalva, Nagykökényes, Tenk, Feldebrő, Hevesvezekény, Tarnaméra |
| 2014 | Balaton, Bükkszenterzsébet, Felsőtárkány, Kerekharaszt, Maklár, Nagyfüged, Ostoros, Parádsasvár, Újlőrincfalva, Váraszó |
| 2015 | Egerfarmos, Erdőkövesd, Gyöngyöspata, Heréd, Kisfüzes, Ludas, Mátraderecske, Mátraszentimre, Nagyréde, Nagyút |
| 2016 | Gyöngyóshalász, Tarnalelesz, Rózsaszentmárton, Fedémes |
| 2017 | Apc, Besenyőtelek, Boconád, Petőfibánya, Verpelét |
| 2018 | Aldebrő, Domoszló, Erk, Gyöngyös, Istenmezeje, Hatvan, Kiszána, Noszvaj, Pétervására |
| 2019 | Boldog, Kápolna, Karácsond, Tarnaszentmária |
| 2020 | Bélapátfalva, Ecséd, Eger, Parád, Szarvaskő |
| 2021 | Atkár, Pély, Vámosgyörk, Véc |
| 2022 | Gyöngyöstarján, Kömlő, Sirok, Zagyvaszántó |

83. ábra Felújított könyvtárak Heves vármegyében

2.7 Új szolgáltatások a Hevestékában

Könyvtármozi

A KönyvtárMozi keretében a magyar filmkultúra kiemelkedő alkotásaival ismerkedhetnek meg a kistélepüléseken élők, a közös filmnézés élménye, az azt követő

beszélgetések alkalmat adtak a közösségépítésre is. Jelenleg A KönyvtárMozi országos könyvtári szolgáltatásunkat 2015 októberében indítottuk el Heves vármegyében. A KönyvtárMozi működése óta Heves vármegyében 16 615 fő vett részt a vetítéseken.

Nyári könyvtártábor

A koronavírus első hulláma után, 2020 nyarán Heves megyei kistélepülésen egyhetes könyvtári tábort hirdettünk. Az ötletet a kényszer és a járványhelyzet hívta életre, hiszen a karantén ideje alatt számtalan könyvtári program maradt el. Ezek a táborok lehetőséget adtak a gyerekek számára olyan szabadidős programok megvalósítására, amelyek a könyv, az olvasás szeretetére nevelnek, helyi kulturális értékeket közvetítenek, és olyan maradandó élményeket adtak, amire csak egy tábor képes. A könyvtártábor szervezése azóta minden évben sikeres:

| | |
|------|---------------------------|
| 2020 | 30 tábor 650 fő résztvevő |
| 2021 | 34 tábor 848 fő résztvevő |
| 2022 | 33 tábor 746 fő résztvevő |

Iskolai könyvtári szolgáltatás

Az Egri Tankerületi Központ és a Bródy Sándor Könyvtár a KSZR szolgáltatásba be nem vont iskolai könyvtárak szolgáltatásainak megújítására és fejlesztésére – a Heves megyei iskolai könyvtárak működésével kapcsolatos helyzet- és igényfelmérésre alapozva - 2016-ban mintaprojektet dolgoztunk ki. A tankerülettel történő megállapodás alapján 2018-tól 2023-ig évente 20 iskola számára biztosítunk iskolai könyvtári szolgáltatást. Az elégedettségmérések és a visszajelzések alapján a projekt rendkívül sikeres és eredményes.

Az iskolai könyvtárakban mind a tanulók, mind a pedagógusok – a kötelező és ajánlott irodalom igény szerinti beszerzése mellett – fél évente nagyszámú új, színes és változatos tematikájú olvasnivalóhoz, többféle folyóirathoz jutnak, az iskolai könyvtárosoknak szakmai, módszertani tanácsokat és továbbképzési lehetőséget ajánlunk, saját adatbázis kiépítésére csatlakozhatnak könyvtárunk Integrált Könyvtári Rendszeréhez, és különféle informatikai szolgáltatásokat is igénybe vehetnek. Több esetben a gyűjtemények gondozásához, selejtezéséhez, elhelyezéséhez gyakorlati segítséget is nyújtunk. Szolgáltatásainkkal a partner iskolák nagyon elégedettek:

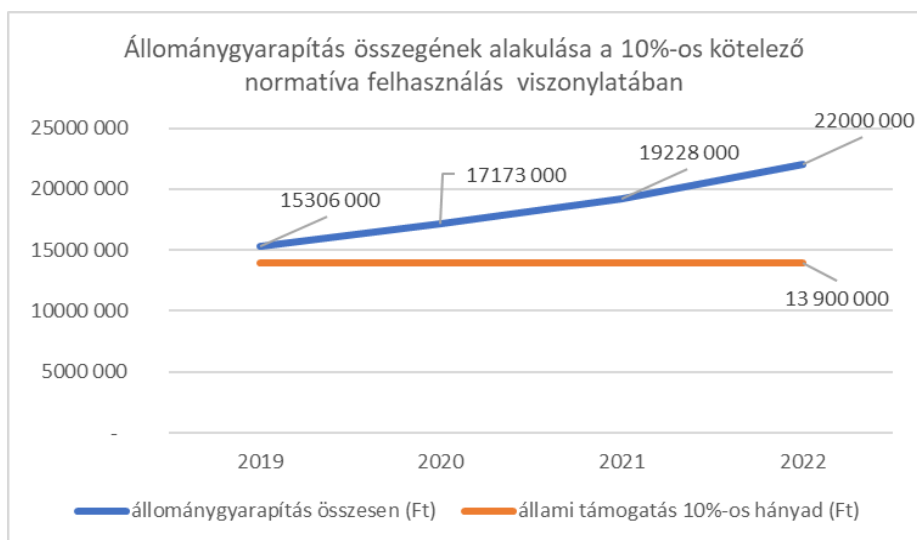
„Az iskolai könyvtárak eltérő helyzetben vannak, más a felszereltségük és a szakmai színvonaluk. Ezért nagyon sokat jelent a konstruktív együttműködés!

A fenntartó támogatja a projektben való részvételt, hiszen a jól működő iskolai könyvtár forrás- és műveltségi központ, közösségi tér, amely elősegíti magas színvonalú oktatást, a digitális írástudás fejlesztését.” (Katonáné Hajdú Ilona)

3. Stratégiai cél: Értékközvetítő közösségi szolgáltatások és könyvtári programok megvalósítása

3.1 Korszerű gyűjtemény, korszerű állománygondozás

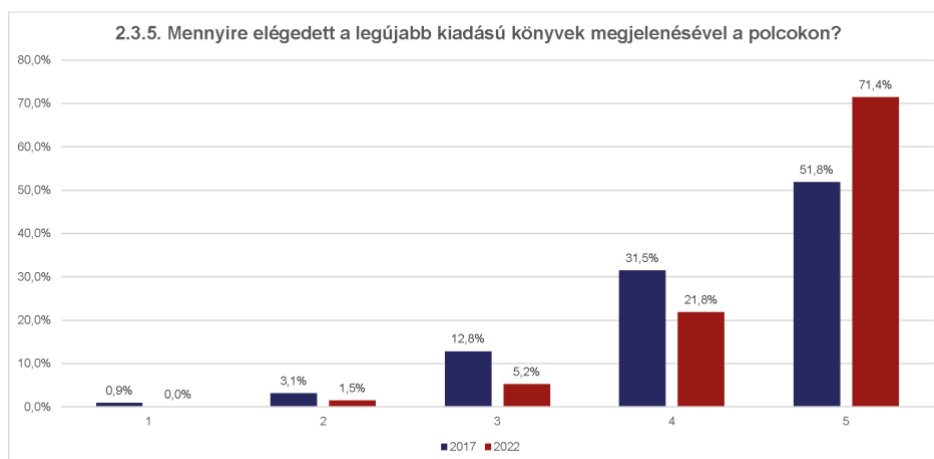
Fontos eredménynek tartjuk, hogy az elmúlt 4 évben könyvtárunk gyűjteményének fejlesztésére a fenntartó önkormányzat - az állami támogatás kötelezően előírt 10%-os hányadán túl – egyre nagyobb mértékű forrást biztosított, amelynek hatására az EMMI érdekeltség-növelő támogatása is jelentős növekedést mutatott.



| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------|---------|-----------|-----------|
| Érdekltség-növelő támogatás összege (Ft) | 396 000 | 273 000 | 1 328 000 | 6 265 000 |

84. ábra Állománygyarapításra fordított összeg 2019-2022

E forrásokból növelni tudtuk az új beszerzések számát, példányszámnövelést tudtunk végrehajtani, valamint a könyvtárhasználók igényeire is reagálni tudtunk. Ennek sikerességét olvasóink elégedettségé mutatja:



85. ábra Használói elégedettségmérés 2017, 2022

A megkérdezettek 93,2 % elégedett az új kiadású könyvek elérhetőségével, ami 2017-es felmérésünkhöz képest 10%-os javulást mutat. Folyamatosan figyelemmel kísérjük a könyvkiadók tevékenységeit. Már 4-5 héttel a kiadás előtt előjegyezzük a megjelenésre váró új könyveket, s azonnal megrendeljük őket, ha szükséges több példányban is. Az 1-2 napos szállítási határidőknek és a könyvtárban történő gyors kölcsönözhetővé tételnek köszönhetően lényegesen lerövidült az az idő, amíg egy-egy újdonság az olvasó kezébe kerülhet.

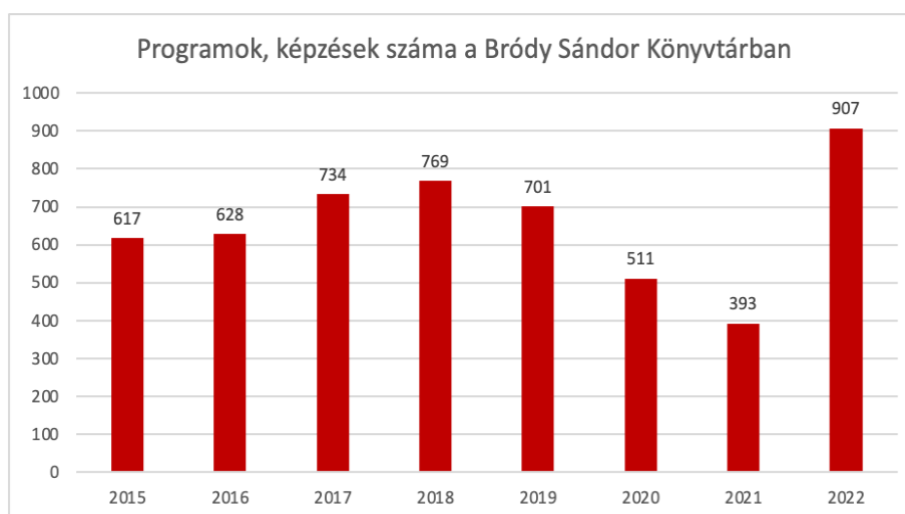
Beszerezés használói igények alapján

Könyvtárunk állománygyarapítása során figyelembe vesszük olvasóink igényeit is. Az olvasói könyvigényeket táblázatos formában „dezideráta=kívánságlista” -ként regisztráljuk és törekszünk ezek beszerzésére.

| Könyvigények száma / év | Összes | Teljesült | Beszerezhetetlen |
|-------------------------|--------|-----------|------------------|
| 2021 | 658 | 482 | 176 |
| 2022 | 742 | 626 | 116 |

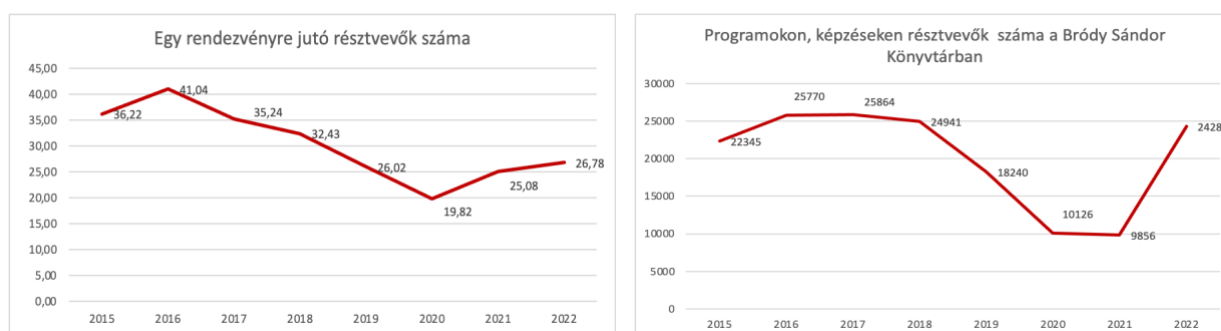
3.2 Legsikeresebb értékközvetítő könyvtári programjaink

Partnerkapcsolatokra építő, széles olvasóközönséget megszólító, igényes könyvtári programokat szervezünk.



86. ábra A Bródy Sándor Könyvtár programjainak adatai 2015-2022

Kiemelkedő értéknek tartjuk a nyitottságot és a szolgáltatások „kitelepítését a falakon kívül”, a település különböző pontjaira. Aktívan részt veszünk Eger színes kulturális életében, megjelenünk a városi és civil ünnepeken, a város különböző pontjain: parkokban, tereken, oktatási intézményekben. Egyes helyszíneken rendszeres szolgáltatást nyújtunk: a Szmeccsányi Lajos Érsekkert játszótere mellett a *Parkkönyvtárban*, az Agria Plázában a *Plázakönyvtárban*, a Strandkönyvtárban. A HevesTéka szolgáltató helyein élményszerű, különleges, kreatív és interaktív könyvtári foglalkozásokat kínálunk. Megyei olvasásnépszerűsítő akciókat szervezünk, melyek a megyeszékhelyen és a vidéki településeken egyaránt megvalósulnak.



87. ábra A Bródy Sándor Könyvtár programjainak adatai 2015-2022

Kiemelt figyelmet fordítunk a helyi irodalmi és helytörténeti értékekre, hagyományokra.

Kreatív, a családokat, a szülőket, a gyermekeket és a fiatalokat megszólító olvasásnépszerűsítő programokkal támogatjuk a gyerekek és fiatalok olvasóvá nevelését.

3.2.1 A Nagy Könyves Beavatás/ A sztori – országos olvasásnépszerűsítő játék 1-8 évad

2015-2023. között könyvtárunk indította el és szervezte *A Nagy Könyves Beavatás* című olvasásnépszerűsítő, online játékot, mely Veronica Roth *A beavatott* című trilógiájának alapötletére épül. Az Országos Könyvtári Napok kampányában induló, 6 hónapon keresztül tartó, több forduló csapátjátékban 12-18 éves tinik a saját élményeiket, tapasztalataikat írják le könyvajánló formájában az általuk választott könyvekről, illetve készítenek kreatív feladatokat a művekhez. A rendkívüli érdeklődésre számot tartó játékban már határon túli csapatok is részt vettek, a játék 2022-től *A sztori* néven újult meg. Az országos olvasásnépszerűsítő program 8 évadában közel 1800 középiskolás vett részt és élte meg közösen az olvasás élményét.

Tanulj és játssz a Bródyval!³⁰

Együttműködő partner: Egri Tankerületi Központ

Az egri általános iskolák, valamint 6-8 osztályos gimnáziumok számára éves könyvtári programkínálatot állítottunk össze. A programajánlattal kreatív, játékos és informatív eszközökkel segítjük a nevelési-oktatási munkát. Az ajánlatokból az iskolák választhatnak a pedagógusok és a diákok érdeklődésének megfelelően. Az ajánló aktuális verziója megtekinthető honlapunkon:

https://brody.iif.hu/sites/default/files/Tanulj_es_jatssz%20_20190920.pdf

A foglalkozásokat ingyenesen, igény szerint választható helyszínnel szervezzük. 2022-ben 47 iskolai programot szerveztünk, 1330 fő részvételével.

Sorsfordulók-sorsfordítók

Együttműködő partner: Eszterházy Károly Katolikus Egyetem

A Bródy Sándor Könyvtár és az EKKE Történelemtudományi Intézetének közös előadássorozata, amely 2012-ben indult, s azóta folyamatosan nagy érdeklődés kíséri. A sorozat a magyar, illetve egyetemes történelem nagy formátumú személyiségeit, jelentős eseményeit, folyamatait mutatja be. Az előadássorozat szorosan kapcsolódik városunk jelmondatához is: "Eger a Te történeted". Az Egyetem oktatói olyan történeteket mondanak el a város érdeklődő polgárságának, melyekből megismerhetővé válik a közös históriánk. A havonta ismétlődő alkalmakkor elhangzó történetekkel arra törekednek, hogy a történelemtudomány legújabb kutatási eredményeit közérthető módon, közérdeklődésre számot tartó témákról mutassák be az érdeklődők számára.

Természetmegőrzési Műhely

Együttműködő partner: Bükk Nemzeti Park

Könyvtárunk társadalmi felelősségvállalása és a környezetvédelem iránti elkötelezettsége alapján a látogatók szemléletformálását segítő előadások célja az aktuális természetvédelmi témák, problémák megismertetése a nagyközönséggel, a közös gondolkodás és a kapcsolatépítés.

³⁰ https://brody.iif.hu/sites/default/files/Brody_TJB2022.pdf

Legsikeresebb értékközvetítő családi programjaink:

Ciróka

2009-ben indult, azóta folyamatosan működő, egyre nagyobb érdeklődéssel szerveződő baba-mama programunk.

Bébillér családi mesekör³¹

2006-ban alapított, azóta folyamatosan működő, komplex, mesére, dalra, játékra, alkotómunkára, kulturális ismeretterjesztésre épülő program. Családok számára biztosít könyvtári környezetben együttesen átélhető, közös tevékenységben megvalósuló élményt. Olyan élményt, amelynek hosszú távú hatásai között szerepel a könyvek, az olvasás tartós szeretete, használata, a könyvtár mint információs bázis, közösségi tér, találkozási pont beépülése a mindennapok kultúrájába.

9.2 A 2017-2022. évi stratégiai időszak kulcsterületeinek eredményei. A könyvtárszervezeti működés eredményességének mutatói

4. Stratégiai cél: Könyvtári szakemberek folyamatos képzése, továbbképzése

Könyvtárosaink könyvtárszakmai, információtechnológiai tudása, információkeresési, digitális és kommunikációs kompetenciája folyamatosan fejlődik. Könyvtárunk menedzsmenete a képzési igények és kompetenciafelmérések alapján, a stratégiai célkitűzések figyelembevételével megtervezi, ösztönzi a tanulást, és biztosítja a képzési, továbbképzési lehetőségeket. A témaválasztást az új szolgáltatások bevezetése, minőségének javítása, a változások menedzselése határozza meg.

Könyvtárosok képzésével a stratégiai célokért 2018-2022

| | Szakirányú felsőfokú képzés (BA, MA) | Segédkönyvtáros képzés | Akkreditált szakmai továbbképzés | Egyéb továbbképzés |
|------|--------------------------------------|------------------------|----------------------------------|--------------------|
| 2018 | 2 | 3 | 10 | 3 |
| 2019 | 2 | 2 | 15 | 25 |
| 2020 | 4 | 0 | 10 | 3 |
| 2021 | 4 | 0 | 10 | 2 |
| 2022 | 2 | 1 | 4 | 1 |

88. ábra Szakmai képzések 2018-2023

Évente szervezünk országos szakmai konferenciát különféle témákban: *Babaolvasó országos szakmai nap 2020/Eger (online), Helyismereti gyűjtemények a városi könyvtárakban 2022/Hatvan*

³¹ <http://ki2.oszk.hu/3k/2017/07/07/E2%80%9Ebebiller%E2%80%9D-%E2%80%93-a-hatartalan-lehetosegek-birodalmanak-kapuja/>

4.1 Saját innovációk, képzési programok

A szakmai műhelyekben, munkacsoportokban való részvétellel támogatjuk és ösztönözzük a kreatív gondolkodást, az innovatív projektek megvalósítását. Kiemelkedő eredménynek tartjuk, hogy könyvtárunk élen jár *saját képzési programok* kidolgozásában:

4.1.1 Élménykönyvtár – Innováció, inspiráció, jó gyakorlatok könyvtárosoknak

Az online képzésként indult Élménykönyvtár alapjait gyakorlati tapasztalatok sora képezi, amelyek kidolgozója Luzsi Margó és Komló-Szabó Ágnes kollégáink. A képzés anyagából módszertani kiadvány is született, amelyből az olvasók elsajátíthatják, hogyan lehet a mesék, irodalmi szövegek, játékok, beszélgetések és a könyvtáros személyiségének harmonikus együttesével örömteljes együttléteket varázsolni a könyvtárba. A képzést az OSZK Könyvtári Intézet akkreditációra jelölte. A téma iránti rendkívüli érdeklődésre való tekintettel 2023-ban két alkalmas országos konferenciát szerveztünk a témában.

4.1.2 Silent Book – A képkönyvek szerepe az olvasásfejlesztésben

Gyermekkönyvtárosaink külföldi tapasztalatok alapján, a Diskurzus megyei módszertani műhely továbbképzéseinek indították el a Silent Book alkalmazását az olvasásfejlesztésben. Ma már országosan a legnagyobb Silent Book gyűjteménnyel rendelkezünk, amelyet folyamatosan viszünk kiállításokra országszerte. 2021-ben *Végtelen történeteink* címmel országos konferenciát rendeztünk a témában, hogy minél szélesebb körben felkeltsük a könyvtáros szakma érdeklődését a szöveg nélküli képeskönyvek iránt. A konferencián bemutattuk, hogy ez a Magyarországon még kevésbé ismert könyvtípus milyen remekül használható a könyvtári foglalkozásokon, illetve igyekeztünk meggyőzni a résztvevőket arról, hogy a képkönyv fontos szerepet tölthet be az olvasásfejlesztésben. A téma iránti nagy érdeklődés alapján 2023-ban Silent-Book módszertani műhelygyakorlatot szerveztünk az Eszterházy Károly Katolikus Egyetem hallgatói számára.

4.1.3 Diskurzus – gyermekkönyvtári módszertani műhely

2011-ben indult, azóta folyamatos érdeklődés mellett szerveződő megyei továbbképzés könyvtárosoknak, évi 4 alkalommal. Tapasztalatcsere és dinamikus, inspiráló segítségnyújtás a „3 E” jegyében: egy s más - egymástól – egymásnak. Célja, hogy hasznosítható, érvényes és gyakorlati tudást adjunk és kapjunk, szakmailag és emberileg „feltöltsézzünk”

„Mondják gyakran, hogy taposómalom a könyvtár. Mi nem bánjuk, mert malom, és örül. És szellemi asztalunkra jutó kenyérünk lisztjében bizony a könyvtárak „molnárjainak” munkája erősen benne van”

4.2 Benchmarking, benchlearning tevékenység

Olyan szervezeti kultúrát igyekszünk kialakítani, ahol a tudás megosztása, a folyamatos tanulás és ismeretszerzés, a szervezet tudásbázisának állandó építése a napi munkafolyamatok szerves részét képezik. Teljesítményünket összevetjük a Könyvtári Intézet trendjelentéseivel és az országos statisztikában megjelenő mérőszámokkal. A menedzsment támogatja a kollégákat abban, hogy tapasztalatcsere látogatásokon más szervezetek jó gyakorlatát megismerjék.³²

Minden évben részt veszünk a *Könyvtár, ami összeköt programban*, könyvtárunkban fogadjuk a Kárpát-medencei fiatal magyar könyvtárosokat, akik ösztöndíj keretében egy hónapot töltenek az Országgyűlési Könyvtárban.

³² Szakmai tanulmányutak: Szeged, Gödöllő, valamint KSZR műhelynapok 15 megyében

Fogadjuk a hozzánk szakmai tanulmányra érkező könyvtárakat: Óbudai Platán Könyvtár, a Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár, az Őzdi Városi Könyvtár és a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ. Részt veszünk benchmarking összehasonlító vizsgálatokban.

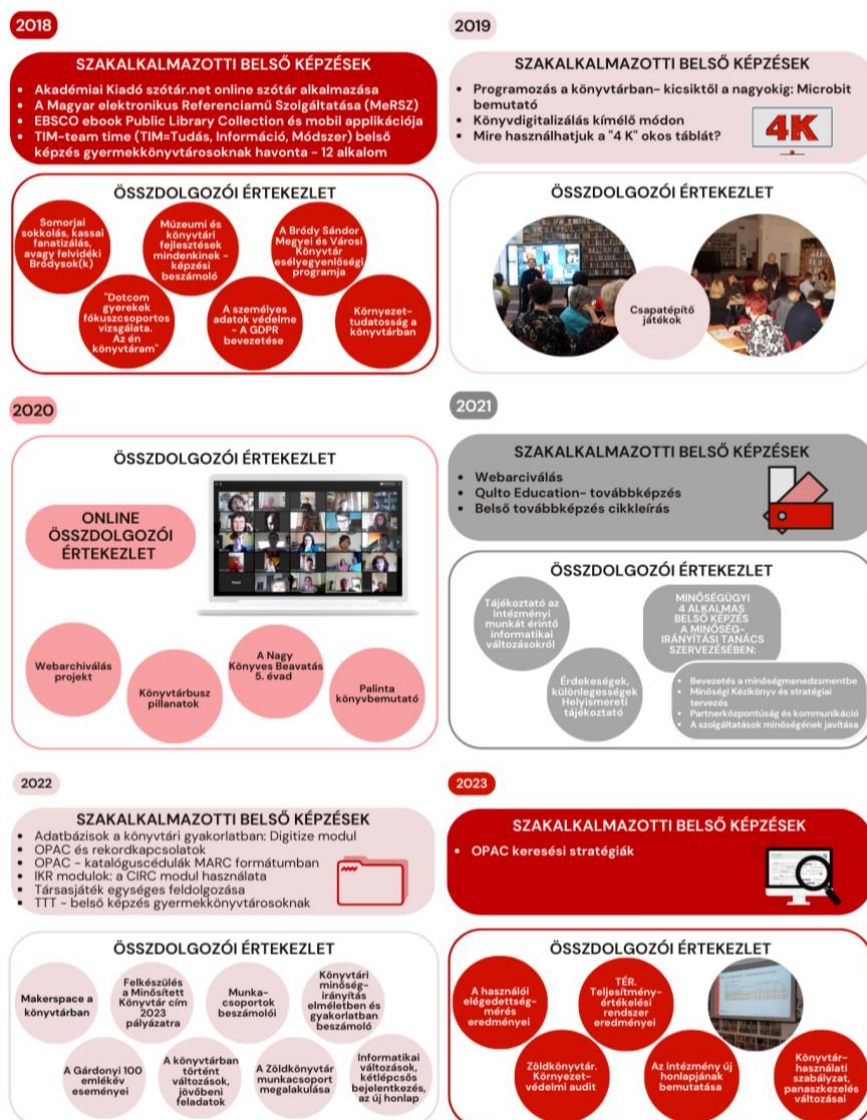
Megtisztelő, hogy a megyei könyvtárak benchmarking összehasonlítása során a veszprémi Eötvös Károly Megyei Könyvtár a mi könyvtárunkat választotta ki szakmai tanulmányútra.

„A beérkezett válaszok alapján, a Kommunikációs és primer csoport benchmarking látogatást javasol az egri Bródy Sándor Könyvtárba. A válaszok alapján ez az a könyvtár, ahol egyszerre több területre vonatkozóan lehetne hasznos ötleteket, tapasztalatokat szerezni. Pl. önkiszolgáló kölcsönzés, kitelepülés, ifjúsági könyvtár.

Ennek érdekében olyan összetételű benchmarking delegáció kiválasztását javasoljuk, akik a számunkra érdekes területen dolgoznak.” Veszprém, 2021. október 14.

Kollégáink szakmai tudását erőforrásként használva szervezünk belső képzéseket, amelyeken munkatársaink olyan speciális ismereteket adhatnak át a többieknek, melyek a visszajelzések alapján értékesek és hatékonyak.

Belső képzéseink



89. ábra Belső képzések 2018-2023

9.2.1 Pályázati eredményesség

Pályázati aktivitásunk magas, az elmúlt öt évben minden benyújtott hazai és EU-s pályázatunk eredményes, megvalósításuk sikeres volt. Az éves intézményi beszámolók tartalmazzák a pályázatok eredményeit, valamint a honlapunkon részletesen megtekinthetők.

Az Irányító Hatóság és a Miniszterelnökség központi koordinációja a *Könyvtár 4 keréken, MindenkiNet* Európai Unió projektünket beválasztotta a 2014-2020-as időszak zászlóshajó projektjei közé, mint szakmailag kiemelkedő, társadalmilag hasznos, innovatív, az uniós forrásokat szakszerűen és sikeresen felhasználó programot.

| Pályázat 2018. | Elnyert összeg | Támogató |
|---|----------------|--|
| ODR támogatás 2018 | 1 700 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| Őseink üzenete - népdalaink szövegértelmezése a Gajdos zenekar tagjaival | 600 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Bródy olvasótábor megvalósítására | 1 384 100 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Országos Könyvtári Napok 2018 | 1 500 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Te magad légy a költemény - olvasásnépszerűsítő programsorozat | 598 060 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Dr. Szecsko Károly: Ostoros története című tudományos ismeretterjesztő művének megjelentetésére | 700 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| "Gondolatban mindig ott leszek" - az Isonzó Expressz Egerben | 2 000 000 Ft | Közép- és Kelet-európai Történelem és Társadalom Kutatásáért Közalapítvány |

| Pályázat 2019. | Elnyert összeg | Támogató |
|--|----------------|----------------------------------|
| Országos Könyvtári Napok 2019 | 1 415 153 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| ODR támogatás 2019 | 2 660 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár szakmai eszközfejlesztésére | 3 500 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Agria irodalmi, művészeti és kritikai folyóirat megjelentetésére | 500 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Az Egri Főegyházmegyei Könyvtár az ezredfordulóig című kötet kiadására | 396 852 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |

| Pályázat 2020. | Elnyert összeg (Ft-ban) | Támogató |
|--|-------------------------|--|
| EFOP Tudás-Könyvtár-Közösség EFOP-3.7.3-16-2017-00114 | 64 621 066 Ft | EEM-EU Fejlesztések Végrehajtásáért Felelős Helyettes Államtitkárság |
| Egy új „kulturapont” a Bródy Parkkönyvtár | 2 792 469 Ft | EEM-EU Fejlesztések Végrehajtásáért Felelős Helyettes Államtitkárság |
| Hevestéka Digit – Heves megyei dokumentumok digitalizálása | 26 500 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| Zöld város kialakítása – Belvárosi terek komplex megújítása – Soft | 2 540 000 Ft | Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata |
| Őseink üzenete – koncertsorozat | 300 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Szakmai eszközfejlesztés – könyvtári bútorok, kiegészítő berendezési tárgyak, eszközök | 3 500 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Érdekltség-növelő támogatás 2020 | 273 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| ODR 2020 | 700 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| Az Agria című nyomtatott sajtótermék 2020. évi megjelentetése | 700 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

| | | |
|---|--------------|-------------------------|
| Koronavírus-járvány terjedési kockázatának csökkentésére szolgáló eszközök beszerzése | 250 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Könyvtári szakemberek számára e-learning tananyagok kidolgozása, közreadása | 1 198 130 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| A Könyvtár új arculatának, szolgáltatásainak, innovatív eredményeinek imázsának erősítését szolgáló projektek megvalósítása | 999 585 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |

| Pályázat 2021. | Elnyert összeg | Támogató |
|--|-----------------------|----------------------------------|
| Országos Könyvtári napok 2020 | 755 029 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Országos Könyvtári napok 2021 | 1 100 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| ODR 2021 | 1 250 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| Végtelen történeteink című Silent Book konferencia, kiállítás és workshop | 557 320 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| A könyvtár új arculatának, szolgáltatásainak, innovatív eredményeinek, imázsának erősítését szolgáló projektek megvalósítása | 999 558 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Járatlan utakon Egerben. Helyismereti olvasótábor | 764 073 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Zengjen muzsikátok! Népzenei koncertsorozat | 600 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Módszertani kiadvány | 550 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Helyismereti eszközfejlesztés | 3 800 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Nyári diákmunka 2021 bértámogatás | 1 632 149 Ft | Heves Megyei Kormányhivatal |

| Pályázat 2022. | Elnyert összeg | Támogató |
|--|-----------------------|----------------------------------|
| Országos Könyvtári napok 2022 | 1 552 557 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Kulturális ágazatban közfeladatot ellátók 20%-os béremelése | 42 402 397 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| Könyvtári dokumentumok állományvédelme | 2 600 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| ODR 2022 | 2 000 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| Érdekeltség-növelő támogatás | 6 265 000 Ft | Emberi Erőforrások Minisztériuma |
| Irodalom, történelem, helyi értékek – tematikájú helyismereti program | 700 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Helyismereti gyűjtemények a városi Könyvtárakban szakmai továbbképzés | 727 665 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Legyél Te a csillag! Helyismereti ifjúsági tábor | 339 912 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Élménykönyvtár szakmai továbbképzés | 889 060 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Szecska Károly: Eszterházy Károly című kötetének megjelentetésére | 700 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Innovatív, új szolgáltatások kidolgozására, gyakorlati bevezetésére a Bródy Sándor Könyvtárban | 500 000 Ft | Nemzeti Kulturális Alap |
| Nyári diákmunka 2022 bértámogatás | 1 400 000 Ft | Heves Megyei Kormányhivatal |

90. ábra Pályázati eredményesség 2018-2023

9.2.3 Ellenőrzések és auditálások eredményei

Az elmúlt időszakban három ÁSZ ellenőrzés történt, a pályázati ellenőrzések, évente zajló belső ellenőrzési vizsgálatok jó eredménnyel, megállapítás nélkül zárultak. A pénzügyi erőforrások terén eredménynek tekintjük, hogy gazdálkodásunk – a változó társadalmi feltételek között is - kiegyensúlyozott, szabályszerű. A megfontolt tervezésnek és az eredményes pályázati tevékenységeknek köszönhetően minden évben jut forrás stratégiai célú fejlesztésekre, a továbbképzések támogatására.

Az előző évi szakmai beszámolókat a Kulturális és Innovációs Minisztérium a következőképpen véleményezte:

„A beszámoló és a munkaterv jól tükrözi, hogy a BSMVK nagy hangsúlyt fektet a felhasználóközpontú szolgáltatások fejlesztése, amit erősítenek az elhivatott munkatársak, akik biztosítják a könyvtár munkájának folyamatosan emelkedő színvonalát. Az energiaválság okozta körülményekhez az intézmény jól alkalmazkodott, az intézmény magas szakmai színvonalon működik, az állami feladatok szakszerű ellátása biztosított.”

9.2.4 Munkatársak együttműködésének és közös tevékenységeinek eredményei

Intézményünk legfőbb értéke az egy cél érdekében, együtt végzett csapatmunka. Kollégáink szeretnek együtt dolgozni, a munkahelyi légkör kiemelkedően jó. A két pandémiás évet kivéve - a munkatársak sok közös programon, kiránduláson, szakmai konferencián vesznek részt, amelyek a szakmai fejlődésen túl a csapatépítést szolgálják.

A munkahelyi programokon túl a szabadidős, rekreációs tevékenységek is jellemzőek. A heti rendszerességű zumba és pilates foglalkozások 10 éves múltra tekintenek vissza. A téli hónapok lezárására két alkalommal jó hangulatú farsangot szerveztünk a kollégák és családtagjaik számára, játékos vetélkedőkkel, jelmezversennyel. A rendezvények tombolabevételéből közös bográcsozást szerveztünk már több alkalommal. Kulturális programként együtt tekintettük meg a Dobó István Vármúzeum új kiállításait és turisztikai attrakcióit.

Intézményünk szorosan együttműködik a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Heves Megyei Szervezetével, így közösen szerveztünk többféle szakmai és szabadidős programokat: kerékpártúrákat, gyalogtúrákat, színházlátogatásokat, melynek egyik fő célja a közösségépítés, a kulturális értékek megismertetése, a természet szeretete és védelme. Ezeken az alkalmakon nem csak könyvtárunk dolgozói, hanem Heves vármegye településeinek könyvtárosai is szívesen vesznek részt.

Könyvtárunk szolgáltatásainak fejlesztéséhez és innovációjához kapcsolódó kiemelkedő eredménynek tekintjük a Könyvtári Minőségi díj kitüntetését, amelyet 2016-ban, a közkönyvtárak között másodikként, 3 innovációval nyertünk el.

Az eltelt 20 év alatt elért eredményeink és intézményi önértékelésünk alapján hisszük, hogy szervezetünk harmadik alkalommal is érdemessé válik a Minősített Könyvtár cím ismételt elnyerésére.

