



8360 Keszthely
Zeppelin tér 3.
Tel.: 83/312-446

Fejér György Városi Könyvtár

Szakmai beszámoló

a „Minősített Könyvtár” cím pályázathoz
II. kategória

2021

Tartalom

| | |
|---|----|
| Bevezetés | 4 |
| 1. Vezetés | 6 |
| 1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek | 6 |
| 1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése | 6 |
| 1.3. A vezetői támogatás és példamutatás | 7 |
| 1.4. A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel | 8 |
| 2. Stratégia | 11 |
| 2.1. Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok..... | 11 |
| 2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján | 11 |
| 2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata..... | 12 |
| 2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben | 13 |
| 3. Munkatársak..... | 15 |
| 3.1. Emberierőforrás-menedzsment..... | 15 |
| 3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése | 16 |
| 3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása..... | 17 |
| 4. Együttműködés, partnerek, erőforrások | 18 |
| 4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel | 18 |
| 4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal | 19 |
| 4.3. Hatékony forrásgazdálkodás | 20 |
| 4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése..... | 21 |
| 4.5. IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése..... | 22 |
| 4.6. Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás | 24 |
| 5. Folyamatok..... | 26 |
| 5.1. Folyamatok működtetése összhangban a könyvtár céljaival..... | 26 |
| 5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatások | 27 |
| 5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása | 28 |
| 6. Ügyfélközpontú eredmények | 30 |
| 6.1. A könyvtárhasználók véleménye..... | 30 |
| 6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés | 31 |
| 7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények..... | 35 |
| 7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján | 35 |
| 7.2. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján | 36 |
| 8. Társadalmi felelősséggel kapcsolatos eredmények..... | 38 |

| | |
|--|-----------|
| 8.1. A könyvtár társadalmi felelősségtudatával kapcsolatos tevékenységének hatása | 38 |
| 8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mutatók | 40 |
| 9. Kulcsfontosságú eredmények | 44 |
| 9.1. Szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók..... | 44 |
| Összegzés | 48 |

Bevezetés

A Minősített Könyvtár címet 2017-ben vehettük át, s mivel intézményünk elkötelezett a minőség iránt, az idén, 2021-ben lejáró címünk miatt aktuálissá vált pályázatunk benyújtása. Az elmúlt öt évet áttekintve sok változás történt intézményünk életében, törekedtünk arra, hogy sikerrel vegyük az akadályokat, és kihasználjuk a lehetőségeket.

A működés szempontjából elsődleges és meghatározó jelentős változás az intézményvezetés alakulásában történt. Igazgatónk, aki csaknem tizenöt évig vezette az intézményt sikeresen, két éve vonult nyugdíjba, s előtte baleset miatt már táppénzen volt. A nyugdíj előtti felmentési idővel együtt gyakorlatilag hét hónapot nem volt jelen könyvtárunk életében a november 1-i nyugdíjba vonulása előtt. Ezután pályázó hiányában az addigi igazgatóhelyettes, mint megbízott igazgató vezette a könyvtárat, azonban csak egy évre vállalta el a megbízást, ennek letelte után pályamódosítást végzett. Az ő helyettese is a közalkalmazotti jogviszony megszűnésével elhagyta az intézményt. A fenntartó döntése alapján a város három kulturális intézményében – egyikben már korábttól – igazgatóhelyettesek kaptak megbízást ebben a minőségükben a vezetési feladatok ellátására. Bár az Önkormányzat kiírta a vezetői pályázatot, azt nem ítélték eredményesnek, az igazgatóhelyettes megbízását hosszabbították meg kilenc hónapra. Összefoglalva: elmúlt öt évben három személy is igazgatta könyvtárunkat. Ennek ellenére igyekeztünk fenntartani a szolgáltatások színvonalát, és bővítettük körüket is. Az új vezetés számos kihívás elé nézett: többek között valamennyi dolgozó új munkaköri leírása, tervezetek elkészítése, szabályzatok felülvizsgálata, átdolgozása várt rá.

A másik kiemelendő változás, ami rányomta bélyegét a könyvtár működésére, az a világjárvány volt, ami miatt sok intézmény, vállalat, iskola és még sorolhatnánk, bezárta kapuit egy időre. A könyvtár – mint kulturális intézmény és szolgáltató hely – az olvasókért működik, és mint ilyen, hirtelen nélkülöznie kellett a személyes találkozást, kizárólag az online térbe kényszerült az információszolgáltatás. Eleinte a dolgozóknak is Home Office munkavégzésre kellett szorítkozniuk, majd fokozatosan egyre többen álltunk vissza a könyvtáráépületen belül végzett munkára. Selejteztünk, tereket rendeztünk át, új feliratokat helyeztünk el, frissítettük honlapunkon a tanulást segítő oldalak listáját, helyismereti témájú könyvek analitikus feltárását végeztük, s tárgyszavakkal bővítettük online katalógusunkat. A zárt falak között, illetve a Home Office-ban folytatott munkánkról kisfilmet állítottunk össze vágóképekből és videóból, melyet a facebook oldalunkra és a honlapunkra is feltettünk. Rendezvényekhez, ünnepekhez is kapcsolódtunk, online rajzpályázatot, valamint vetélkedőt hirdettünk. Olvasóinkat rendszeresen tájékoztattuk a hírekről, változásokról, emellett az igényelt tanulmányokat, információkat, irodalomkutatást biztosítottuk számukra, honlapunkon pedig rendszeresen megjelentek az Önkormányzat hirdetései (pl. vírusinformációk) és új rendeletei. A pandémia következtében kialakult nehéz gazdasági helyzet miatt több kolléga fizetés nélküli szabadságra kényszerült, hisz a fenntartó visszavonta a tárgyévi költségvetés meghatározott összegét, kiesett bevételei és az újonnan keletkezett kiadásai pótlására. A személyi változások azt is jelentették, hogy minden munkatárs más és korábban nem végzett feladatot is kapott.

A harmadik fontos változás a már említett könyvtári terek megújításán túl – pályázati forrásnak köszönhetően – a könyvtáráépület bővülése egy új, modern, negyven négyzetméteres épületszárnnyal. Ehhez kapcsolódva az építkezés miatt felújításra szorult az olvasóudvar, melyben társadalmi összefogással többen is segítségünkre voltak. Bár a pandémia miatt csúszott az új közösségi és oktatótér átadása, az újbóli bezárásra kényszerülés előtt még sikerült birtokba venni az olvasóknak: író-olvasó találkozóval, foglalkozással, rendhagyó

irodalomórával, s kiállítás is kapott helyet itt. Megemlítendő, hogy az új épületrészhez pályázat révén mobil és korszerű technikai eszközökhöz, valamint bútorzathoz is jutottunk, utóbbi variálhatóságával lehetővé teszi többféle típusú rendezvény lebonyolítását is.

Pályázatunkban több kérdés is felmerül: milyen kihívásokkal fogunk találkozni, mi a legjobb út, mi a könyvtárak szerepe a jövőben, milyen trendekhez fogunk tudni alkalmazkodni.

1. Vezetés

1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Könyvtárunk mindenkori jövőjéhez a vezetés a változó külső és belső körülmények figyelembevételével elkötelezetten viszonyul, a munkatársak bevonásával elkészítette és aktualizálta az intézmény működését meghatározó dokumentumokat, majd közzétette a honlapon.

Küldetésnyilatkozatunk a Stratégiai tervünk része, az új, 2021–2025 tervezési időszakban felülvizsgáltuk, kibővítettük, önálló dokumentumként is olvasható. Jövőképünk is részét képezi a Stratégiai tervnek. Rendelkezünk Minőségpolitikai nyilatkozattal is. Emellett szervezeti értékrendünket az Etikai irányelvben rögzítettük „A magyar könyvtárosok etikai kódex”-re építve, a kódex a mellékletben jelenik meg.

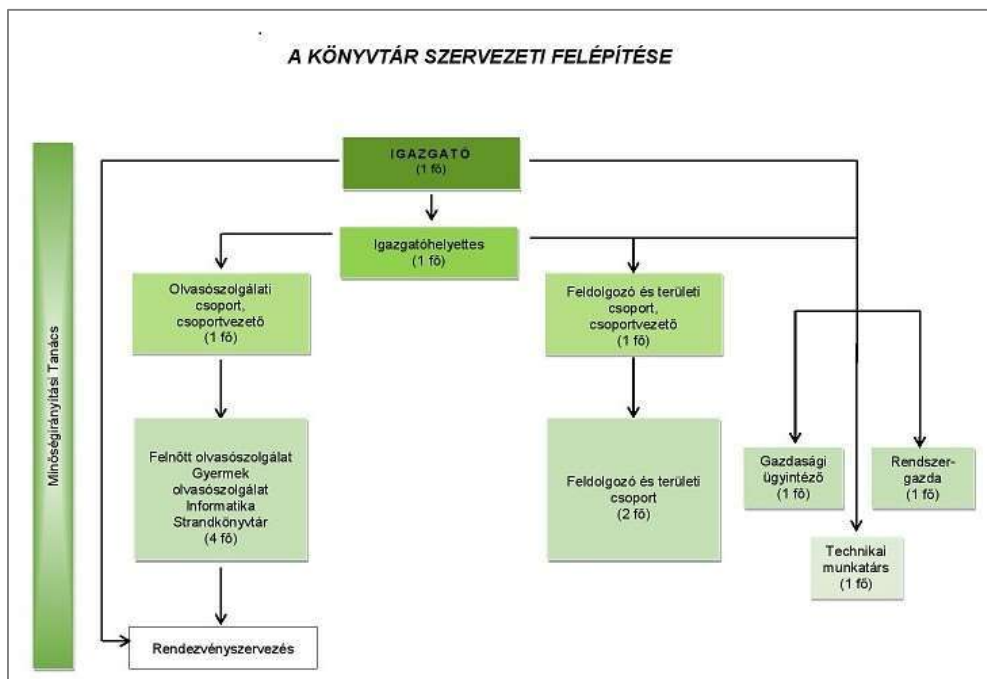
Mindhárom dokumentumunk közös megbeszélés eredménye, minden dolgozónk megismerte, útmutatóként szolgál számukra.

Fejlesztendő területek:

Az intézményen belüli kommunikáció erősítése, bővítése.

1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

A Szervezeti és működési szabályzat még 2020 őszén felújításra került, azonban a képviselőtestületi ülés nem tűzte napirendre. 2021 tavaszán további felülvizsgálat után adtuk be, s fogadták el, 2021. május 1-étől lett hatályos. Ebben a dokumentumban vannak meghatározva a vezetők és a többi munkatárs feladatköre a szervezeti és a jogszabályi változások figyelembevételével.



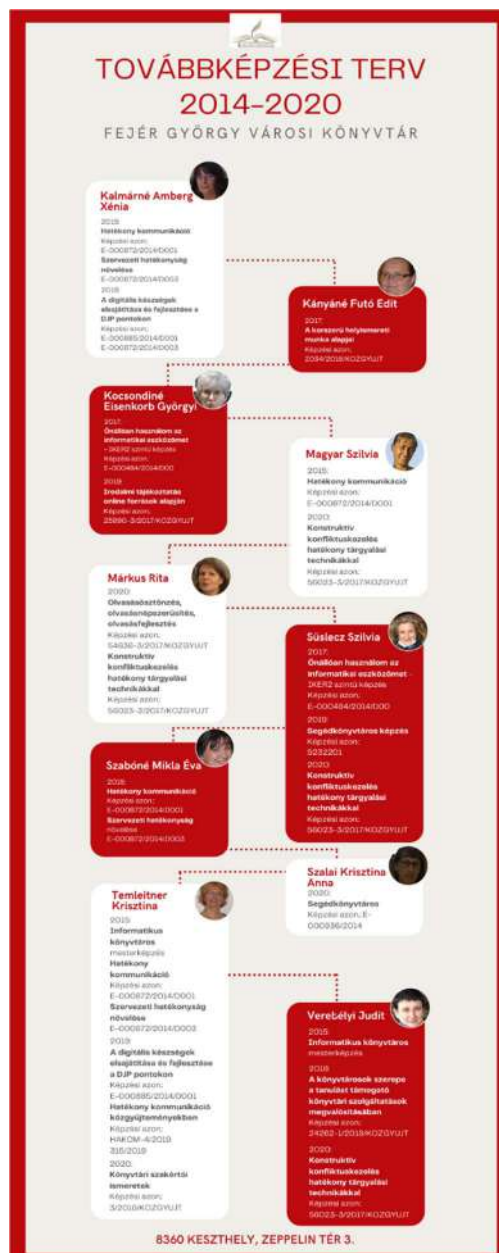
A könyvtárvezetés továbbra is elkötelezett a változás a minőségbiztosítás iránt. Személyi változások történtek a Minőségirányítási Tanácsban, gyakorlatilag újjáalakult a MIT, mely a TQM alapelve gyakorlati megvalósulásával, csoportmunkában végzi tevékenységét.

Fejlesztendő területek:

Az intézmény vezetésének optimális, hosszabb távú stabilitása, a vezetőváltások okozta hátrányok kiküszöbölése fontos fejlesztendő terület.

1.3. A vezetői támogatás és példamutatás

A vezetőség támogatja a kollégák továbbképzési szándékát, kifejezetten ösztönöz is erre. Ugyancsak támogatja jó szakmai ötleteik megvalósulását. Segíti az egyéni kompetenciák, kreatív készségek kibontakozását. A vezető rendszeresen szóbeli visszajelzést ad a kollégáknak, akár személyesen, akár munkaértekezleten. A korábbi vezetés szociálisan érzékenyen viszonyult a kollégákhoz, a jövőben is erre irányulnak a törekvések, melyek az Esélyegyenlőségi tervben is megjelennek. A vezető elhivatottságával példát mutatott és mutat, hogy a könyvtár küldetésnyilatkozatában és jövőképében megfogalmazott elvek érvényesülhessenek az intézmény működésében.



Fejlesztendő területek:

Belső értékelés és motivációs terv készítése és jutalmazási rendszer kidolgozása szükséges, melyre már megtörténtek a kezdő lépések, a következő feladat a gyakorlati megvalósítás.

1.4. A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

Kiemelt partnerünk a fenntartó önkormányzat, rendszeres vezetői értekezletek zajlanak, eseti megbeszélés, véleménykérés is gyakran történik. Szakmai, és érdekképviselői szervezetekkel is kapcsolatban állunk, munkatársaink tagként részt vesz munkájukban. A szakszervezetnek intézményünk dolgozói létszámának fele tagja. Könyvtárunk tagja az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek. A Magyar Könyvtárosok Egyesülete Zala megyei szervezetében a korábbi igazgató elnöki tiszteletet töltött be, helyettese, a későbbi megbízott igazgató, és az ő helyettese pedig vezetőségi tagok voltak.

Könyvtárunk 2018-ban megszervezte és sikeresen lebonyolította az MKE 50. évi jubileumi vándorgyűlését. A munkában segítettek a Zala megyei szervezet tagjai és a helyi Pannon Egyetem munkatársai is.

Előbb az eMagyarország Ponthoz, majd a Digitális Jólét Program ponthoz csatlakoztunk. Két kolléga vett részt mentorképzésben, kapcsolódunk a DJP pont programjaihoz.

Számos civil szervezettel, egyesülettel kötöttünk együttműködési megállapodást, közös rendezvényeket is tartunk, illetve helyet biztosítunk rendezvényeiknek, üléseiknek, egynek székhelyként funkcionálunk.

Az alábbi táblázatban foglaltuk össze azokat a közösségeket, csoportokat, amelyeknek helyet biztosítottunk az elmúlt években, 2020. évi statisztikai adatokkal:

| Megnevezés | Alkalmak száma | Résztevők száma alkalmanként (fő) |
|--------------------------------------|-----------------------|--|
| Nyelvi klubok | | |
| Angolul beszélők klubja | 8 | 4-9 |
| Magyarul beszélők klubja | 5 | 6-10 |
| Nyugdíjasklubok | | |
| Danubius Nyugdíjas Klub | 2 | 16-25 |
| Margaréta Nyugdíjas Klub | 4 | 6-18 |
| Egyéb klubok, egyesületek | | |
| Körösi Csoma Sándor Klub | 1 | 6 |
| Nők a Balatonért Egyesület | 1 | 7 |
| Rekreációs csoportok | | |

| | | |
|----------------|----|------|
| Jóga | 28 | 4-10 |
| Meditáció | 6 | 4-9 |
| Meridián torna | 10 | 3-10 |

Iskolákkal, egyéb kulturális intézményekkel szoros kapcsolatot ápolunk. Előbbiek gyermekcsoportjai számára számtalan rendezvényt szervezünk, kikérjük véleményüket a tematikában. Utóbbiakkal alkalmanként közös projekteket valósítunk meg, rendezvényeinket a Kulturális Kerekasztal és már elődje összefogásával összehangoljuk. Együttműködési szerződésünk van városunk 6 általános iskolájával és 6 óvodával. Az Iskolai Közösségi Szolgálat keretében 24 középiskolával kötöttünk megállapodást.

| A könyvtárral írásos együttműködést kötő partnerek száma | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|-----------|-----------|
| Civil szervezetek | 7 | 14 | 15 | 15 | 15 |
| Határon túli könyvtárak | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Vállalkozók | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Oktatási intézmények | 28 | 30 | 36 | 38 | 38 |
| Egyéb | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Összesen | | | | 55 | 55 |

A vonyarcvashegyi községi könyvtár elektronikus kölcsönzését biztosítjuk, módszertani segítségnyújtás céljából partneri szerződésünk van Vonyarcvashegy Nagyközség Önkormányzatával, ez jelenik meg az egyéb kategóriában.

Könyvtárunk kistélepülési ellátásával kapcsolatos feladatok során 41 szolgáltatóhely munkáját fogja össze. A szolgáltatóhelyek száma 2016-ban 39-ről 41-re növekedett.

2016-ban a kistélepülési ellátás, azaz a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (KSZR) keretében ellátott települések a következők:

| | | | |
|---|-------------------|----|----------------|
| 1 | Alsópáhok | 22 | Sármellék |
| 2 | Bókaháza | 23 | Sénye |
| 3 | Cserszegtomaj | 24 | Sümegecsehi |
| 4 | Dióskál | 25 | Szalapa |
| 5 | Döbröce | 26 | Szentgyörgyvár |
| 6 | Egeraracs | 27 | Tekenye |
| 7 | Esztergályhorváti | 28 | Tilaj |
| 8 | Felsőpáhok | 29 | Türje |

| | | | |
|----|---------------|----|-----------------|
| 9 | Gétye | 30 | Vállus |
| 10 | Kallósd | 31 | Várvölgy |
| 11 | Karmacs | 32 | Vindornyafok |
| 12 | Kehidakustány | 33 | Vindornyalak |
| 13 | Kisgörbő | 34 | Vindornyaszőlős |
| 14 | Kisvásárhely | 35 | Zalaapáti |
| 15 | Ligetfalva | 36 | Zalacsány |
| 16 | Mihályfa | 37 | Zalaköveskút |
| 17 | Nagygörbő | 38 | Zalaszántó |
| 18 | Nemesbük | 39 | Zalaszentlászló |
| 19 | Óhíd | 40 | Zalaszentmárton |
| 20 | Pötréte | 41 | Zalavár |
| 21 | Rezi | | |

Fejlesztendő területek:

A partnerelégedettségi kérdőívben javasoltak figyelembevételével meglévő partnerkapcsolataink erősítése, újak felkutatása, építése elsődleges feladatunk.

2. Stratégia

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

Partnerlistát építünk intézményekről, szervezetekről, vállalkozókról, akikkel kapcsolatot ápolunk. Partnereink véleményét kikérjük tervezett rendezvényekkel kapcsolatban, lehetőség szerint megvalósítjuk kéréseiket.

Olvasóinknak lehetőséget biztosítunk, hogy az erre a célra készített kéréslapon dokumentumbeszerzési igényeiket jelezhessék felénk, melyeket igyekszünk a lehető legteljesebb mértékben teljesíteni. A kéréslapon feltüntetésre kerül a kérő olvasó neve, olvasójegyszáma és elérhetősége, valamint a beszerzésre javasolt dokumentum szerzője, címe, emellett a kérés időpontja.

Szervezetünk működését elemző SWOT analízisünk időszakosan frissül. Az analízisben külső és belső körülmények, szellemi erőforrás megjelenik mind adottságok, lehetőségek, és mind a gyengeségek és veszélyek vonatkozásában.

Szolgáltatásainkban igyekszünk követni a társadalmi-gazdasági változásokat, valamint az olvasói igények módosulását, egyes esetekben elébe menve az igényeknek. Növeltük a távhasználatot 24 órás elérhetőséggel, bevezettük a foglalás lehetőségét, bővítjük a digitális tartalmakat, átrendeztük közösségi tereinket, ezenkívül pályázati forrásból – a Széchenyi 2020 pályázat keretében – új épületszárnyat is létrehoztunk, egy 40 m²-es közösségi és oktatóteret, melyhez technikai eszközöket, bútorzatot is beszereztünk. Néhány beszélgetősarkot is kialakítottunk, melyeket olvasóink örömmel fogadtak. (<http://cdn1.itworx.hu/cgi-bin/itworx/download.cgi?vid=482&uid=-1&dokid=332>)

A koronavírus-járvány következtében a könyvtári szolgáltatást a Könyvtáráblak megnyitásával tettük lehetővé. A szolgáltatással kapcsolatban elégedettségi kérdőívet készítettünk, mely papír formátumban és elektronikusan elérhető volt olvasóink számára. A Könyvtáráblak szolgáltatáshoz online kéréslapot hoztunk létre, mely népszerűségnek örvendett használóink között. Az online kéréslap szolgáltatást a pandémia megszűnése utáni időszakban is fenn kívánjuk tartani. A kéréslap honlapunkról elérhető.

Fejlesztendő területek:

Az igényfelmérések körét bővíteni szükséges, pl. tervezzük a folyóiratkínálatról készítendő felmérést olvasóink körében, ha a könyvtár a lépcsőzetes újrainvitási elvet követve megnyitja ismét a folyóiratolvasót látogatói előtt.

2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

Bővíteni kívánjuk a digitális gyűjteményt, tervezzük a gyermekkönyvtár méltó elhelyezését, a belső kommunikációs csatornák bővítését, pályázati források keresését, és részvételt a pályázatokban, a partnerkapcsolatok elmélyítését, illetve bővítését, könyvajánlók elhelyezését a honlapra, a fiatalok nagyobb létszáman bevonását a felnőtt könyvtárba, a közösségi média eszközeinek jobb kihasználását, igényfelmérések végzését, szolgáltatások bővítését, illetve fejlesztését tervezzük, gyarapítani a Keszthelyi Digitális Gyűjtemény dokumentumait, helytörténeti tárgyú köteteket megjelentetni, növelni a munkatársak szakmai kompetenciáit a minőségibb szolgáltatás céljából, zöldíteni a könyvtár működését, terjeszteni a zöld szemléletet, fokozottan figyelembe venni az olvasók részéről igényelt dokumentumokat a beszerzésnél,

lehetőséget biztosítani a helyi alkotók bemutatkozására, elősegíteni a használók körében a digitális kompetenciát, erősíteni a könyvtár közösségi funkcióját, törekedni minőségirányítási rendszerünk megerősítésére, mert úgy ítéljük meg, hogy errefelé tendálnak a társadalmi és egyéni igények. Ezekhez szükséges a használók felé nyújtott szolgáltatásmegismertetés, s az olvasói kör bevonása érdekében növelni szükséges marketingtevékenységünket, s a menedzserszéméletet.

Anyagi forrásaink és a piaci lehetőségek alapján figyelembe vesszük olvasóink javaslatait, kéréseit dokumentumbeszerzésre, dokumentáljuk azokat, a beszerzés teljesülésének tényéről értesítjük a javaslattevőt. A teljesítés elmaradásáról is tájékoztatjuk, így a PDCA elv is érvényesül minden esetben.

| Olvasó | Kérés dátuma | Olvasójele | Szerző | Cím | Beszerzés helye/forrása | Beszerzés ideje | Állás állapot | Megjegyzés |
|--------------------------------------|--------------|------------|-------------------------------|---|----------------------------|-----------------|------------------------|------------------------|
| Olvasói kérések, előjegyzések | | | | | | | | |
| | 2021.02.11 | 506 | Bromberg Gábor | Magyar Csoportok 2. | | | Meg nem rendelhető | |
| | 2021.02.11 | 505 | Fredasz Tibor | Pharosz könyvei II. | | | Várható meg: 2021. ny. | |
| | | | Topói Brigitta | A szalmagy őrsége | KELLO hírs; Book; Előjegyz | | Előjegyzett | 2 példányban! |
| | 2021.02.05 | 010545 | Hamlach, Kriszta | A káliforniai fecske (Bortoloz László 2.) | Book; Előjegyz. | | Előjegyzett | |
| | 2021.04.21 | | Erdős Mária | Székelyi jurták és a gyűjtés 2-9 | KELLO | 2021.05.14 | Készleten | Megkötés, rajzeset |
| | 4pr. 2f | | | A székelyi jurták és a gyűjtés 5 | Bookline | 2021.04.19 | Megkötés, rajzeset | Megkötés, rajzeset |
| | 2021.04.23 | | Nemesi Attila Péter | Vasvári Mihály emlékére | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | Megkötés, rajzeset |
| | 2021.01.12 | | Székely János | Művelődés | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | | | Árday János | Mrs. Holovay nyoma 2. rész | KELLO hírs; Book; hírs | | Meg nem rendelhető | Meg nincs megvásárolva |
| | | 00346 | Járányi Péter | Magyarok a székelyföldön | KELLO | 2021.06.18 | Megvásárolt | Megkötés, rajzeset |
| | | | Borkszár István | A káliforniai fecske (Bortoloz László) | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | | | Balogh Anna | Élet | Book | 2021.04.22 | Készleten | Megkötés, rajzeset |
| | | | Székely Péter | Pharosz könyvei | KELLO hírs; Book; hírs | | | |
| | | | Csúsz István | Camino Blava - Egy élmény utján | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | 2015.10.26 | 5581 | Kéri Miksa | Földrajzi atlasz | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | 2020.01.18 | | | Bepattintás a múltba | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | | 1364 | Jarom Anita | Találd ki mennyire ismered! | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | 2020.07.23 | | | Valami animációs film (DVD) | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | 2020.06.26 | 010361 | Kamasz Caroline | TE | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | 2020.06.06 | | Mohar János | Székelyi életrajzi évkönyv | Book; Előjegyzett | | Nem rendelhető | Előjegyzett |
| | | | Horváth Péter | A Duna homokosai | Book; Előjegyzett | | Előjegyzett | |
| | | | Mészáros Viktória | Olvasói lapok | Bookline | 2021.04.22 | Készleten | Megkötés, rajzeset |
| | | | Gyimesi T. Nóra | A káliforniai fecske - egy élmény utján | Bookline | 2021.04.22 | Készleten | Megkötés, rajzeset |
| | 2021.04.23 | | Havasi Katalin | Megkötés, rajzeset - a vesztés utján | Bookline | 2021.04.22 | Készleten | Megkötés, rajzeset |
| | 2021.04.23 | | Guly Kálmán | Lobogás - Lára az élmény utján | Bookline | | Előjegyzett | |
| | 2021.04.27 | | Anna Ferenc | Regatta székelyek | Lára könyvesbolt | | Meg nem rendelhető | |
| | 2021.04.27 | | Nagy István Péter | Doboz Parókhiában | Book; Előjegyzett | | Meg nem rendelhető | |
| | 2021.04.28 | | Doboz István | Társaság, székelyi parókhiában - játék alapú | Book | 2021.04.28 | Készleten | Megkötés, rajzeset |
| | 2020.11.18 | | Dr. Blucsko-Kelemen Zsuzsanna | Találd ki mennyire ismered! | KELLO hírs; Book; hírs | 2021.04.20 | Meg nem rendelhető | Helyrehozható |
| | 2021.05.06 | | | Nagycsár DVD - császárság film | KELLO hírs; Book; hírs | | Nem rendelhető | |
| | 2021.05.13 | | | David Copperfield (rendező: déry) (DVD) - film | | | Nem rendelhető | |
| | 2021.05.13 | | | Egy élmény utján (DVD) - film | | | Nem rendelhető | |
| | 2021.05.13 | | | Róza (DVD) - film | | | Nem rendelhető | |
| | 2021.05.19 | | Balogh Judit | A világ csodái | KELLO hírs; Book; hírs | | Nem rendelhető | Záró aszerzés |
| | 2021.05.20 | | Adam Mária | Fekvés a csillagok ég | KELLO hírs; Book; hírs | | Rendelhető | Nagyon ritka könyv |

Fejlesztendő területek:

A szolgáltatásbővítés és -fejlesztés érdekében feltérképezni szükséges a jó gyakorlatokat. Kiemelkedő feladat az olvasók körének szélesítése.

2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A 2015–2020 közötti időszakra az intézményvezetés által elkészített stratégiai tervet valamennyi kolléga megkapta véleményezésre, a javaslatok beépítésre kerültek a végleges tervbe.

Az elmúlt év tavaszán minden dolgozó feladatuk kapta az intézmény új öt éves stratégiai tervének, illetve analízisek önálló kidolgozását a Home Office alatt. A tervek szerint szeptemberben lett volna egy szintézis, mely külső környezeti tényezők miatt nem tudott megvalósulni, viszont idén valamennyi munkatárs terve alapján elkészült az új stratégiai terv az egy év óta szükséges bővítéssel, benne frissített SWOT analízissel, PGTTJ, illetve PEST analízissel. Ezután a stratégiai terv a Minőségirányítási Tanács ülésén megvitatásra került, történtek még módosítások, majd véglegesítettük. Ezután valamennyi dolgozóval megismertettük, melyet aláírásukkal igazoltak. A stratégiai tervet honlapunkon elérhetővé tettük.

Fejlesztendő területek:

A hatékonyság növelése, évenkénti felülvizsgálata, a felmerülő igények, lehetőségek szerinti aktualizálása kívánatos.

2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben

Pályázati forrásból megvalósítva új közösségi és oktatóteret adtunk át 2020-ban. Az új épületrészhez mobil informatikai és audiovizuális eszközök megvásárlására is sor került, kivetítő, tabletek, hangosítás, valamint korszerű, mobilizálható, alakítható, oktatási és közösségi funkciókhoz illeszkedő bútorzattal.

Az EFOP pályázat keretén belül (Az én könyvtáram projektben) könyvtárunk munkatársai mintaprogramot fejlesztettek, „eLigazodás az életben” címmel.

(<http://www.azenkonyvtaram.hu/documents/11543/32823/eLigazodasazeletben.pdf>)

Részt vettek az ehhez kapcsolódó továbbképzéseken is tanulást támogató eszközök használata és kommunikáció a könyvtárban tematikában. Ennek köszönhetően új típusú könyvtárhasználati tervek készítésére is sor került. Megyénkből két mentor lett kiválasztva, egyikük a mi könyvtárunk dolgozója.

Az építkezés miatt újra kellett tervezni és kialakítani könyvtárunk zöldterületét, az olvasóudvart, mellyel létrejött egy hívogató, üde rekreációs tér, új kültéri bútorokkal.

Vezetősávon fektettünk le, mely az új épületszárnyhoz irányít, mozgássérült parkolót létesítettünk, felújítottuk a mozgássérült mosdót az új szabványoknak megfelelően.

Az ötéves stratégiai időszakban új szolgáltatások kialakítása történt, 24 órás elérhető távhasználat, otthonról előjegyzés és foglalás került bevezetésre. 2019-ben Androidon elérhetővé tettük honlapunkat. Bővítettük szolgáltatásainkat az Arcanum Digitális Tudománytár adatbázis előfizetésével, könyvtári számítógépeken elérhetővé tételével, mely óriási segítség volt a világjárvány okozta bezárás alatt, a digitális tartalomszolgáltatás részeként.

Az olvasói számítógépekre szűrőprogramok lettek telepítve 2018-ban.

A Keszthelyi Digitális Gyűjteményben elhelyezett dokumentumok száma is bővült, 2017-ben Sági János A Balaton írásban és képekben, 2020-ban egyelőre nyomtatásba még nem került, digitálisan megjelent helytörténeti munkával gyarapodott. Könyvtárunkban 2015. július 8. és 2019. december 31. között egy fő az Országos Kulturális Digitalizációs Közfoglalkoztatási Program keretében végezte a Keszthelyi Hírlap 1891–1919, 1932–1938 között megjelent lapszámainak feldolgozását, metaadatokkal történő ellátását és feltöltését a MaNDA adatbázisába. 2019. december 31-ig 2170 lapszám feldolgozása történt meg. Azóta a Forum Hungaricum Nonprofit Kft. által az Európai Digitális Könyvtár adatbázisába kerültek feltöltésre, így az Europeana és a MaNDA honlapján elérhetővé váltak, 2020 tavaszán honlapunk Digitális gyűjtemény menüpontjából is hozzáférhető.

A gyermekkönyvtárban 2019-ben Játék-Várat hoztunk létre, melynek falaira önkéntes felajánlásból mesefigurákat festett egy művészcsoport.

(<http://www.fgyvk.hu/index.php?oldal=rendezveny&szam=377>)

A Kommunikációs rendszer fejlesztésére a Fejér György Városi Könyvtár elnevezésű pályázat révén új QR kódos információs táblákat helyeztünk el mindkét – felnőtt könyvtár és gyermekkönyvtár – épületünknel, valamint új, korszerű honlapot hoztunk létre.

2009 óta szervezzük, illetve rendezzük meg a Zöld Zala vetélkedőt 6–7. osztályos általános iskolai tanulók részére környezet-, természetvédelem, szelektív hulladékgyűjtés, természetismeret témakörökben. A feladatok változóan egész Zala megye, vagy csak Keszthely és szűkebb környéke, a Balaton és a Kis-Balaton természeti értékeit ölelték fel. A vetélkedő eleinte több írásbeli fordulóban zajlott, a legjobban teljesítők kerültek be a helyszíni döntőbe, a 3. fordulóba. A meghívottak is változtak, hol a helyi és a városkörnyéki iskolák, hol az egész megye iskolásai lettek megszólítva. A pandémia miatt az utolsó két évben online hirdettük meg a vetélkedőt, kiterjesztve a részt vevők körét, úgy földrajzilag, mint életkorilag. A vetélkedő megrendezése saját kezdeményezés volt, 2014-től TÁMOP pályázat támogatta a vetélkedő lebonyolítását, amely 2019-ig volt fenntartásban, de továbbra is meg kívánjuk szervezni az elkövetkezendő években is.

Olvasásnépszerűsítő programunkon belül 2016-ban és 2017-ben olvasótábort szerveztünk Balatoncsicsón.

Hátrányos helyzetű olvasók számára szövegértő foglalkozásokat tartottunk a Zöldmező Utcai Általános Iskola és a Farkas Edit Szakiskola tanulói részére különböző témakörökben.

2009. évben nyitottuk meg kísérleti jelleggel strandkönyvtárunkat a Városi strandon. Azóta is sikeresen működő, nagy népszerűségnek örvendő strandkönyvtári szolgáltatásunkat átvették más könyvtárak is. Folyamatosan évről évre fenntartjuk, s lehetőség szerint fejlesztjük a szolgáltatásunkat, valamint hozzá kapcsolódó eszközeinket, pl. folyóiratállvány beszerzése.

2020-ban már a pandémia miatt online vetélkedőket, pályázatot hirdettünk, ezt folytattuk az idei esztendőben is: Videót készítettünk A magyar kultúra napjára (<https://youtu.be/Bv0Z-QyzunQ>) online előadással tisztelegtünk névadónk emléke előtt, verspályázatot írtunk ki A magyar költészet napjára. A gyermekkönyvtár vetélkedőkkel (Lázár Ervin, Csukás István), rajzpályázattal csatlakozott az online rendezvényekhez.

Ugyancsak a tavalyi évben vált szükségessé a COVID–19 kapcsán kézfertőtlenítő állvány beszerzése, majd a kölcsönzőpultoknál plexifal kiépítése, UV sterilizáló lámpa megvásárlása.

A gyermekkönyvtárban lecseréltük a már amortizálódó vezetékes telefonkészüléket egy, a szolgáltatás minőségét, gyorsaságát is szolgáló, hordozható készülékre.

Fejlesztendő területek:

Fejlesztetni kívánjuk még a környezettudatos szolgáltatásokat, törekszünk a Zöld könyvtárként való működésre.

Kívánatos a strandkönyvtár végleges elhelyezése, új, korszerű bútorzattal.

Fejlesztendő a Keszthelyi Digitális Gyűjtemény további helytörténeti tematikájú kötetekkel bővítve.

3. Munkatársak

3.1. Emberierőforrás-menedzsment

A jogszabályi és személyi változások következtében az intézmény szervezetében alapvető változások történtek. 2021-ben a munkatársak bevonásával és a minőségbiztosítási elv figyelembevételével új 5 éves képzési terv, a tárgyévre beiskolázási terv készült.

A 2020. évben történő pályaelhagyások miatt nagyfokú átszervezésre volt szükség a kollégák munkaköreit illetően. A pandémiás helyzetet figyelembe véve igyekeztünk az új munkaköröket úgy kialakítani, hogy majdnem minden dolgozónak legyen besegítője, helyettese egy esetleges betegség esetén, és a munka hatékonyabb végzése miatt is, ugyanis dolgozóhiánnyal is küzdünk, az egyik üres állást csak az idei év júniusában tudjuk betölteni, a másikat pedig valószínűleg csak novembertől. Megjegyzendő, hogy épp az igazgató hiányzik az intézmény éléről, a vezetéssel az igazgatóhelyettes van megbízva, ahogy már a bevezetésben is említettük. Az előző évi vezetőségtagozás is indokolta, hogy a munkaköröket átgondoljuk, változtassuk, mivel a külön épületben elhelyezett gyermekkönyvtárba a járványhelyzet következtében kevesebb iskolai csoport és egyéni látogató is érkezett, emiatt az egyik dolgozó, egy könyvtárasszisztens innen került áthelyezésre a felnőtt részlegbe, pótlandó, enyhítendő az itteni munkaerőhiányt. Még tavaly novembertől más könyvtárból érkező, korábban más munkakörben dolgozó látja el a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerben végzett feladatokat, betanulását is segítenünk kellett.

A pandémia mind a könyvtár vezetését, mind pedig a munkatársakat új kihívások elé állította. Az otthoni munkavégzést mind az infrastruktúra, mind pedig a rugalmas hozzáállás biztosította, amellyel sikerült alkalmazkodnunk a megváltozott helyzethez, és biztosítani a munkatársaknak a folyamatos munkavégzést. Erről írásban beszámolt a fenntartó felé is.

(http://www.fgyvk.hu/oldalak/szabalyzataink/FGYVK_beszamolo_2020.pdf)

A már korábban közfoglalkoztatottként alkalmazott két dolgozónkat sikerült 2018-ban státuszba helyezni, azóta sajnos, egyikük már nyugdíjba vonult. Az őket követő új közfoglalkoztatott dolgozó egy ideig csak technikai kiegészítő munkát végzett, de kompetenciája – gyors- és gépiró iskolai végzettsége – révén ez évtől már szakmai kiegészítőként is tevékenykedik, ezáltal közfoglalkoztatotti bére is emelkedett.

Az esélyegyenlőség értelmében foglalkoztatunk egy fő megváltozott munkaképességű dolgozót is, csökkentett munkaidőben.

(http://www.fgyvk.hu/oldalak/szabalyzataink/eselyegyenlosegi_terv_2021-2026_alairt.pdf)

Elkészült az új organogram, mely a Szervezeti és működési szabályzat mellékletét képezi.

Mivel újra nyithattak a könyvtárak, a gyermekkönyvtári hiányzó munkatársat a már említett szakképzett dolgozó felvételével pótoljuk idén júniusban.

Fejlesztendő területek:

Kívánatos és szükségszerű a dolgozói létszám növelése, az igazgatói státusz betöltése, ezáltal a munkatársak tehermentesítése a minőségi munka fenntartása érdekében. Ugyancsak a tervszerű belső kommunikáció kiépítése és követése.

3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

A dolgozók munkaköri leírásai tartalmazzák kompetenciáikat is, készülöben egy új közös kompetenciás adatbázis. A dolgozói kompetenciák és munkakörök, valamint a változások okozta kihívások figyelembevételével dolgoztuk ki a továbbképzési, illetve a beiskolázási terveket, melyeket időnként felülvizsgáltunk, igény és lehetőség szerint módosítottunk.

A mindenkori vezetés – szem előtt tartva az élethosszig tartó tanulás szükségességét – ösztönöz arra, hogy a kollégák képezzék, illetve továbbképezzék magukat, s minél többen szerezzenek szakmai végzettséget, a könyvtári szolgáltatásban, munkájukban hasznosítható képzésben, valamint mesterképzésben vegyenek részt.

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|---|---|---|
| A korszerű helyismereti munka alapjai (1 fő) | A digitális készségek elsajátítása és fejlesztése a DJP pontokon (1 fő) | Irodalmi tájékoztatás online források alapján (1 fő) | Konstruktív konfliktuskezelés hatékony tárgyalási technikákkal (4 fő) |
| Önállóan használom az informatikai eszközüket – IKER2 szintű képzés (2 fő) | Felkészülés a könyvtári szaktanácsadói feladatokra (1 fő) | Segédkönyvtáros képzés (1 fő) | Segédkönyvtáros képzés (1 fő) |
| | A könyvtárosok szerepe a tanulást támogató könyvtári szolgáltatások megvalósításában (1 fő) | Könyvtári szakértői ismeretek (1 fő) | Olvasásösztönzés, olvasásnépszerűsítés, olvasásfejlesztés (1 fő) |
| | | A digitális készségek elsajátítása és fejlesztése a DJP pontokon (1 fő) | Könyvtári szakértői ismeretek (1 fő) |
| | | Hatékony kommunikáció közgyűjteményekben (1 fő) | |

A 2016. évben nem vettünk részt továbbképzésen. Egyik dolgozónk 2018-ban B/1 fokú komplex nyelvvizsgát tett. Jelenleg vezetői ösztönzésre két segédkönyvtárosi képzésben részt vett kolléga adta be felsőfokú könyvtáros alapképzésre jelentkezését, a 2022. esztendőben pedig a most felvett, szintén segédkönyvtárosi képzésben részt vevő kolléga tett erre ígéretet. Idén már három kolléga vett részt digitális kompetenciáikat fejlesztő képzéseken.

A rendszeres, évi 10 alkalommal – nyári időszak kivételével – havonként megtartott munkaértekezleteken könyvtárosaink tanfolyamaikon megszerzett ismereteiket megosztják a kollégákkal. A munkaértekezletek egyik állandó napirendi pontja a sajtófigyelés, ami a soron következő munkatárs által figyelt szakmai sajtóban megjelent cikkek, tanulmányok megismertetése az értekezleten részt vevőkkel, s melyek a szakmai fejlődést szolgálják. Az értekezleteken a teljes dolgozói létszám jelenik meg. A megyei szaksajtóban a munkatársak maguk is közzéteszik írásait (<http://kszr.dfmvk.hu/idoszaki-kiadvanyok/zalai-konyvtari-levelezo>).

Fejlesztendő területek:

Fejlesztendők a digitális és nyelvi kompetenciák, mely szolgáltatásaink minél magasabb színvonalon történő biztosítását eredményezi.

3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A könyvtárat érintő valamennyi fejlesztésbe, tervezésbe a vezetés bevonja valamennyi dolgozót, véleményt nyilváníthatnak, figyelembe is vesszük a javaslatokat, ösztönözve vannak új ötletek megalkotására és megvalósítására. Minden jelentős döntés közös megbeszélés és konszenzus alapján születik meg. Ehhez fórumot jelentenek a rendszeres munkaértekezletek, csoportmegbeszélések, vezetői értekezletek, alkalmi megbeszélések, esetenként írásbeli véleménykérés, illetve -nyilvánítás.

A KSZR ellátás keretein belül nemcsak a referens, hanem a különböző beosztásban dolgozók is besegítenek kézműves-foglalkozások, alapfokú számítógép-használati tanfolyamok szervezésébe és lebonyolításába, könyvtárközi-előadások tartásába, részt vesznek állományellenőrzéseken, selejtezéseken, állományrendezéseken. A települési könyvtárosok számára meghirdetett TextLib és alapfokú könyvtáros tanfolyamok oktatóiként is lehetőséget kapnak tudásuk átadására.

Az intézményt általánosságban érintő kérdésekben általában a vezető, de a szűkebb szakmai történésekről, eseményekről, rendezvényekről a tevékenységben érintett munkatárs is nyilatkozik, esetenként több kolléga is.

Fejlesztendő területek:

Törekedni kell az egyenletes munkaterhelésre, a terhek csökkentésére – utóbbihoz elsősorban új kollégák felvétele lenne szükséges.

A munkavégzés ellenőrzésénél erősíteni kell a PDCA elv alkalmazását a munkatársak visszajelzéseinek figyelembevételével.

4. Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

A Fejér György Városi Könyvtár nagy hangsúlyt fektet a partnerközpontúságra. A legfontosabb partnerek az olvasók, értük működik az intézmény, részükre szolgáltat.

Kiemelt feladat az intézmény külső – intézményi, szervezeti, közösségi, szakmai – partnereinek azonosítása, értékelése. Az intézmény nyilvántartást vezet külső partnereiről. A lista naprakészsége nagyon fontos, ezért annak folyamatos aktualizálására, illetve új partnerek bevonására törekszik. Kiemelten fontosnak tartja partnerei felé a világos, pontos kommunikációt. E tevékenységhez tartozik az intézmény honlapjának naprakészsége, a lehetséges érdeklődők rendezvényekről való tájékoztatása, az intézményben folyó munka bemutatása, a partnerek tájékoztatása az új szolgáltatásokról, azok használatáról.

Széleskörű szakmai kapcsolatait a könyvtár fejlesztése érdekében építi és kamatoztatja. Tagja több szakmai szervezetnek, pl. Informatikai és Könyvtári Szövetség, Magyar Könyvtárosok Egyesülete.

A könyvtár vezetése és munkatársai nemcsak tagja a MKE Zala Megyei Szervezetének, de az abban betöltött szerepük révén (elnök, elnökségi tag, választási bizottsági tag, küldött) meghatározója a megye szakmai életének is. Ennek a kiemelkedő szakmai kapcsolatnak köszönhetően is volt sikeres az MKE 50. jubileumi vándorgyűlésének megszervezése.

A könyvtár vezetője és munkatársai több helyi civil szervezet tagjaként építi, menedzseli a könyvtár külső kapcsolatait (NABE, Csik Ferenc Olimpiai Baráti Kör Egyesület, „Kiskeszthelyért” Egyesület, TKM Körösi Csoma Sándor Klub, Szép Magyar Beszédért Alapítvány, Balatoni Borbarát Hölgyek Egyesülete).



A fenntartó önkormányzat és a városi kulturális intézmények rendezvényeinek összehangolására, közös programok szervezéséhez munkacsoport alakult. 2021. január 22-én

ünnepélyes keretek között Kulturális Kerekasztal néven alakult újjá. Könyvtárunk vezetője rendszeresen részt vesz a megbeszéléseken, folyamatosan figyelemmel kíséri, saját rendezvényeinkkel kiegészíti a közös felületen található programtervet.

A könyvtár helyet ad civil szervezeteknek, rekreációs csoportoknak, nyelvi kluboknak. 15 civil szervezettel van együttműködési megállapodásunk. A Csik Ferenc Olimpiai Baráti Kör a könyvtár székhelyén van bejegyezve, a velük tervezett közös rendezvény a pandémia miatt elmaradt, de előtte rendszeresek voltak. Községi könyvtárosaink számára alapfokú tanfolyamot és TextLib használói képzést tartottunk. Szorosan együttműködünk a zalai megyei és városi könyvtárakkal, a járványhelyzet alatt egyeztettük újrainvitási szolgáltatásainkat. Egy határon túli – lengyel – könyvtárral, településünk lengyel testvérvárosa, Ószandec (Stary Sącz) közművelődési könyvtárával állunk együttműködési kapcsolatban 2016 óta. Ennek keretében szakmai találkozók valósultak meg –a tervezett közös konferenciák és a hozzájuk kapcsolódó kulturális programok (egy lengyelországi, majd a rákövetkező évben egy hazai) a pandémia miatt egyelőre elmaradtak.

Szoros kapcsolatot ápolunk városunk múzeumaival, a művelődési központtal, utóbbival a tárgyévben közös pályázatunk fenntartási éve zajlott. Rendezvényeinket egyeztetjük velük.

Könyvtárunkról rendszeresen tudósít az írott és elektronikus média. A megjelenés széles skálájú, a rövid hírektől a hosszabb tudósításokig terjed. Az online felületek (e-sajtó) elsősorban más híradásokból emelik át a híryanagot.

Az Iskolai Közösségi Szolgálat keretén belül középiskolás tanulók számára lehetőséget biztosítunk arra, hogy könyvtárunkban végezhesék el az érettségihez szükséges kötelező 50 órás önkéntes közösségi szolgálatukat. Könyvtárunk sokoldalú tevékenységet végez, ami a diákok változatos munkavégzését teszi lehetővé. Az elvégzett munka után leigazoljuk az eltöltött órákat. Honlapunkon elérhető az együttműködésben részt vevő iskolák listája, valamint a jelentkezési lap is. Vannak állandó jelleggel elvégezhető feladatok, pl. fénymásolás, betűrendezés, könyvek rendezése a polcokon, olvasók által aláhúzkodott sorú könyvek rádiózása, könyvjavítás. Emellett egyes tevékenységek időszakosan végezhetőek, például a strandkönyvtár működtetése, kézműves foglalkozások előkészítésében való segítség, egyéb háttérmunkákban való közreműködés.

A Keszthelyi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályával együttműködve helyet és lehetőséget biztosítunk önkéntes munkavégzésre a folyamatos támogatottság érdekében munkanélküliek számára.

Fejlesztendő területek:

Civil szervezetekkel, intézményekkel a kapcsolatok erősítését, elmélyítését, valamint újak kiépítését tűzzük ki célul minél szélesebb társadalmi körre kiterjesztve. Szponzorokra, mecénásokra találás szükséges.

4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Kisebb város lévén személyes ismerőseink az olvasók, látogatók többsége, bátran véleményt nyilvánítanak és kérnek, kérésekkel, ötletekkel, javaslatokkal fordulnak hozzánk, mi is kikérjük véleményüket, lehetővé tettük dokumentum- és rendezvényigényeik jelzését, lehetőség szerint, maximálisan figyelembe vesszük ezeket az igényeket, elébe is megyünk ezeknek, s ajánljuk is

nekik e dokumentumokat, illetve rendezvényeket. Iskolákat keresünk meg kulturális programkínálattal, nekik is lehetőséget kínálunk rendezvényjavaslatra.

Elégedettségi kérdőívet bocsátottunk közre olvasóink részére 2016-ban és 2019-ben, melyekben a szolgáltatások minőségéről, külső és belső körülményeiről, a könyvtáros kollégák hozzáállásáról és munkájának színvonaláról érdeklődtünk.

Panaszkezelési szabályzatunk alapján lehetőség van kritikai észrevételek megtételére is, de olvasóink még nem éltek ezzel a lehetőséggel.

(http://www.fgyvk.hu/oldalak/szabalyzataink/panaszkezelesi_szabalyzat_alairt.pdf)

Már elmúlt évben is terveztük, kísérleti formában elindítottuk, idéntől pedig rendszeresen, új szolgáltatásként bevezettük e-mailes hírlevelünket (nemcsak egyéni, hanem közösségi, társintézményi, médiapartnereink stb. részére is).

Elmúlt évtől aktívabbá tettük a már meglévő facebook kapcsolatot a pandémiás helyzet következtében, nemrégiben létrehoztunk egy Instagram fiókot.

Fejlesztendő területek:

Instagram fiókunkat élővé kívánjuk tenni.

Visszajelzést kérünk olvasóinktól, látogatóinktól rendezvényeinkkel való elégedettségükről.

4.3. Hatékony forrásgazdálkodás

Könyvtárunk gazdálkodását alapvetően meghatározza, hogy nem önállóan gazdálkodunk, a fenntartó önkormányzat a 2011. évi 368. (XII. 31.) Korm. rendelet értelmében intézményünk gazdálkodási részfeladatainak ellátására a Gazdasági Ellátó Szervezetet jelölte ki. A gazdálkodással kapcsolatos munkamegosztás szabályozását a 2016-ban megkötött megállapodás tartalmazza, de 2021 februárjától már a könyvtár is rendelkezik saját gazdálkodási szabályzattal. A munkamegosztásnak köszönhetően a GESZ-szel való kapcsolattartás, gazdálkodási döntésekben történő konzultáció folyamatos.

Költségvetésünket a könyvtár vezetője készíti el tárgyévre szólóan, a település polgármestere által kiadott irányelvek alapján, a GESZ vezetőjének közreműködésével. Mivel a szabott költségvetési keret nem növelhető, és a korszerű könyvtári szolgáltatás nyújtása megkövetel fejlesztéseket, főleg eszközellátás és programkínálat területén, kiemelt feladatunk további források felkutatása, lehetőség szerinti kiaknázása, mecénások keresése, mint ahogy stratégiai tervünkben is megfogalmaztuk.

További bevételhez juthatunk saját bevételeink növelésével, melyet a beiratkozók számának emelésével, az előjegyzés szolgáltatás népszerűsítésével, mindkét épületünkben terembérleti lehetőség biztosításával, a lakosság által a könyvtárnak adományozott nagy mennyiségű könyv értékesítésével tudunk és tudunk növelni.

Utóbbi „Neked mennyit ér?” szlogennel, adomány formájában valósul meg. Előzetesen leválogatjuk a kapott ajándékkönyveket, állománybavételre, illetve meglévő állomány jobb állapotú cseréjére, majd az olvasók rendelkezésére bocsátjuk a megmaradó könyveket. Tehát az olvasók szabadon elvihetik ezeket a köteteket, és ellenértékként pénzádományban részesítik a könyvtárat, növelve ezzel is bevételét. Adománydobozunk folyamatosan az olvasószolgálati

pulton található, esetenként olvasóink könyvek elvitele nélkül is tesznek bele összegeket, akár az éves beiratkozási díj kifizetésekor, bármilyen kifizetés visszajáró pénzösszege esetén, egy szolgáltatás igénybevételekor megelégedettségük, köszönetük jeléül, vagy egyszerűen csak azért, mert szeretnék támogatni a kultúrát, a könyvtárat. „Neked mennyit ér?” könyvakciókat kihelyezve is tartunk, például a Sétálóutcára, vagy éppen az általunk működtetett Strandkönyvtárba.

Jelentős rezsiköltség-megtakarítást érünk el a könyvtár székhelyépületén elhelyezett napelemek segítségével, szinte nullára redukálva a felnőtt részlegnek, a KSZR-nek, illetve az irodáknak, oktató- és közösségi tereknek helyet adó épületünk áramdíjszámláját. Az új közösségi- és oktatóter fűtése is árammal megoldott fűtő-hűtő berendezés révén. A távvezeték mellett a napelem biztosította áramfelvétel révén 2016 és 2020 között 2.650.752 Ft energiadíjat takarítottunk meg, ehhez hozzájárult az energiatakarékos izzók alkalmazása is.

Igyekszünk csomagolóanyagot megtakarítani a könyvtárközi kölcsönzések postázásakor újrahasznosított borítékokkal, csomagolópapírral, dobozzal, ezáltal csökkentjük a postai és papírbolti beszerzések költségét.

Rendezvényszervezéskor elsősorban – az évenként egy-két ismert és népszerű vendég mellett – törekszünk településünk és szűkebb régióink környékéről meghívni területükön elismert szakembereket, népszerű helyi előadókat, valamint művészeket, amivel elősegítjük népszerűsítésüket, de emellett költséghatékonyságot is jelent.

Dokumentumaink beszerzésére a Könyvtárellátó Nonprofit Zrt.-vel állunk szerződésben, amely jelentős kedvezményt ad, 31 %-ot könyvtárunknak, a KSZR-rendeléseknél pedig 36 %-ot, minimum 20 ezer forint egyösszegű rendelés esetén pedig ingyenes a szállítás. Ezenkívül a Libri-Bookline Zrt.-t részesítjük még előnyben, összevárva a rendeléseket 30 ezer Ft-ot elérő összegig, így nem csak a 33 %-os kedvezményt tudjuk igénybe venni, hanem a postaköltséget is megtakarítjuk.

Fejlesztendő területek:

Költséghaszon-elemzés még nem készült könyvtárunkban, elkészítése segítségünkre szolgál gazdálkodásunk még hatékonyabbá tételére.

4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A munkaértekezletre meghívó körlevél hívja össze a kollégákat, melyen aláírásukkal igazolják az értekezlet tartása megismerésének tényét. A munkaértekezletekről jegyzőkönyvek készülnek, melyek az igazgatói irodában kerülnek elhelyezésre, onnan bármelyik kolléga kikérheti utólagos megtekintésre emlékeztetés vagy más egyéb információszerzés céljából. A világjárvány következtében a munkaértekezlet az online térre helyeződtek át: a munkaértekezlet anyagát kör e-mail formájában kapták meg, visszacsatolást kérve a tisztázandó, megbeszélendő feladatokról, folyamatokról, tevékenységekről, a vezetővel történő személyes, egyéni szóbeli megbeszélés formájában.

Mint ahogy kommunikációs tervünkben is lefektettük, belső partnereink adatait a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról betartásával kezeljük. Eszerint belső partnereink adatait, elérhetőségeit titkosan kezeljük, más partnereknek, személyeknek nem adjuk ki, csak azokat az adatokat tároljuk, melyek a foglalkoztatáshoz szükségesek. A munkatársak az intézmény belső ügyeiről szóló információkat kizárólag csak

egymás között oszthatják meg, munkába lépéskor titoktartási nyilatkozatot írnak alá a GDPR, az adatvédelmi rendelet értelmében.

(http://www.fgyvk.hu/oldalak/szabalyzataink/belso_es_kulso_kommunikacios_terv_2021_ala_irt.pdf)

A könyvtár szabályzatai, tervei, beszámolóí, munkatervei, egyéb dokumentumai bárki számára elérhető honlapunkon, azonban a további belső iratanyagok, egyéb dokumentumok, mely csak a dolgozókra tartoznak, a Google Drive felületre kerülnek feltöltésre. A munkatársak között szóbeli és e-mailes vagy hagyományos, papír alapú információterjesztés is működik, akár munkaértekezleten a továbbképzésben résztvevő kollégák beszámolóival, vagy képzések anyagának e-mailes megosztásával. A rendszergazda a belső hálózaton létrehozott egy felületet, melyen a munkánkhoz szükséges dokumentumokat valamennyi dolgozó munkállomáson elérhetjük.

A könyvtár vezetése ösztönzi a dolgozókat a továbbképzéseken megszerzett ismeretek gyakorlati hasznosítására, alkalmazására.

Intézményünk is csatlakozott Az én könyvtáram a „Múzeumi és könyvtári fejlesztések mindenkinek” (EFOP-3.3.3- VEKOP/16-2016-00001) projekt könyvtári céljaihoz. Ennek keretén belül munkatársaink részt vettek mintaprogram fejlesztésben (eLigazodás az életben), megyei szaktanácsadó-és koordinátori feladatot is ellátott egyik kollégánk. A projekt által biztosított továbbképzéseken – Hatékony kommunikáció a közgyűjteményekben, illetve A könyvtárosok szerepe a tanulást támogató könyvtári szolgáltatások megvalósításában – új ismereteket szerezhettünk.

Szakmai konferencián mutattuk be a programot a régióban dolgozó kulturális szakembereknek.

Hiányzik egy kulturális, könyvtárszakmai szemléletű, marketing szakember, akinek tudásával hatékonyabban lehetne menedzselni az intézmény munkáját és a szolgáltatásokat.

Fejlesztendő területek:

Marketing tudással rendelkező szakember foglalkoztatására kell törekednünk.

A belső Z meghajtó, belső hálózatunk tudatos használatának kiterjesztését tervezzük valamennyi kollégára.

4.5. IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Az eszközpark korszerűsítése a szolgáltatások minőségének biztosítása miatt elengedhetetlen. IKT eszközök körének bővítése elsősorban pályázati források által finanszírozva valósítható meg. A pályázatok ismertetései felkerülnek honlapunkra, sajtómegjelenés révén is eljut az olvasókhoz, potenciális felhasználókhöz az eszközbővítés ténye.

Digitális Jólét Program pont révén Wi-Fi szolgáltatás valósult meg a könyvtár előtti téren. A szolgáltatáscsomag része volt egy mobiltelefon is, mellyel könyvtárunk eszközparkja bővült. Arculati elemként az intézmény falán jól látható tábla jelzi, hogy DJP pontként működünk. A könyvtár a DJP pont egyik 2019. évi programja hat alkalommal tette lehetővé 184 fő részvételével általános és középiskolások, illetve felnőtt lakosság számára a Neumann János Nonprofit Közhasznú Kft. által biztosított 3D nyomtató bemutatójának megtekintését, egy héten keresztül.

Az Utazó Digitális Élményközpont 2020 októberében vendégeskedett nálunk. A program célja az információterjesztés, becsatlakoztatás és pályaeorientáció volt. Három általános és középiskola közel száz diákja próbálta ki a VR szemüveget, 3D nyomtatót, robotokat és a drónt, melyről a helyi média is tudósított <https://tvkeszthely.hu/hirek/7498-keszthelyre-erkezett-az-utazo-digitalis-elmenykozpont>.

„Digitális Jólét Program Pontok fejlesztése” című pályázat részeként a „Közösségi internet hozzáférési pontok fejlesztése, szolgáltatási portfóliójuk bővítése” elnevezésű, GINOP-3.3.1-16-2016-00001 azonosítószámú projekt keretén belül került kialakításra a Wi-Fi jelet sugárzó beltéri ACCESS Point falra történő rögzítése és a szükséges kábelezés megvalósítása, az AP és az internet router között. A pályázati keretből a következő technikai eszközöket vásároltuk meg: laptop és hozzá laptopzár, nyomtató és scanner.

Az EFOP-4.1.8-16-2017-00090 azonosítószámú „Közönségünk közösségi tere – Infrastruktúra fejlesztés a keszthelyi Fejér György Városi Könyvtárban” elnevezésű pályázati keretből, az új épületszárny építéséhez kapcsolódóan is történt infokommunikációs eszközbeszerzés: tablet, kivetítő, hangosítás.

Arcanum Digitális Tudománytár előfizetői vagyunk 2019-től, amely a tájékoztató munkában nagy segítség, és különösen nagy szükség volt rá a bezárás idején, amikor fontos szerepet játszott digitális szolgáltatásaink nyújtásában. Olvasóinknak ajánlottuk e szolgáltatás igénybevételét.

Felhívjuk az olvasók figyelmét elektronikus szolgáltatásainkra: NAVA, CD jogtár, 24 órás távhasználat (olvasói állapot lekérdezése, adatmódosítás, hosszabbítás, előjegyzés, foglalás, böngészés, újdonságok, keresés, regisztráció kezdeményezése, online katalógushasználat).

2019-től működik e-mail előjelző szolgáltatásunk és szintén ettől az évtől honlapunkat olvasóink mobil applikáción keresztül (Android) is elérhetik. 2020-tól új szolgáltatásként chatelni lehet a könyvtárossal. 2021-től honlapunkról közvetlen üzenetküldési lehetőség nyílt a közösségi média felületére.

A már korábban is meglévő könyvtárnépszerűsítő mappában 2017 óta, a foglalás szolgáltatás bevezetése után beiratkozáskor az olvasók e-szolgáltatásokat népszerűsítő könyvjelzőket is kapnak, melyek egyikét kolléga, másikat önkéntes munkába grafikus készített a foglalás szolgáltatás bevezetésének ismertté tétele céljából.

Ebben az évben roll-up is készült a szolgáltatásokról – középiskolákba kiszállítva a kollégák könyvtárnépszerűsítő foglalkozásokat tartottak, kiemelve az új e-szolgáltatásokat, ezt követően a roll-up olvasói térben kapott elhelyezést

Online katalógusunkon keresztül történik a könyvtár helytörténeti cikkadatbázisának építése, és a helyismereti dokumentumok analitikus feltárása folyamatos. A feltárás főbb témái:

- Keszthely és környékének települései
- Keszthely történetében fontos szerepet játszó személyek
- a Festetics-család
- helyi alkotók művei
- a Balaton és nyugati régiója
- megőrzésre érdemes aktuális hírek, kiadványok

Fejlesztendő területek:

Olvasók számára kívánatos bevezetni a színes nyomtatást.

Népszerűsíteniük szükséges a könyvtárossal chatelés lehetőségét (utóbbi a 2021-es Országos Könyvtári Napok rendezvényeinek keretében tervezzük)

Kívánatos a Keszthelyi Digitális Gyűjtemény bővítése, a digitalizálást elősegítő eszközök beszerzése, mint például szkennelő toll vagy egér.

4.6. Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

Könyvtárunk jelenlegi székhelyépülete 1998-ban került átadásra, egy már meglévő épület átalakításával, valamint egy új épületrész hozzáépítésével. A VÜZ Kft. 2014. évi pályázatának köszönhetően 2015 februárjában napelemeket szereltek az épület déli tetőjére, az épület szinte teljes áramellátása, s ezáltal az új épületszárny, az új, három oldalán üvegfalú közösségi és oktatóter fűtése, hűtése és világítása is.

A mindenkori vezetés törekszik a költséghatékony fenntartásra és működtetésre: ennek jegyében fejleszti az infrastruktúrát.

2018. február 1-jén megkezdődve, az EFOP-4.1.8-16-2017-000090 azonosítószámú „Közönségünk közösségi tere – Infrastruktúra fejlesztés a keszthelyi Fejér György Városi Könyvtárban” elnevezésű pályázat keretében épült fel 2019 év végére a 40 m²-es, új oktató- és közösségi tér, melyhez korszerű, mobilizálható, funkcióhoz illő bútorzat is társult. Az épület használatbavételi engedélyezési eljárása 2020. év elején lett lefolytatva, átadására a pandémiás helyzet miatt csak nyáron került sor. E pályázathoz kapcsolódóan felújításra került, illetve kibővült a könyvtár székhelyépületének tűz- és vagyonvédelmi rendszere. Ezzel egyidőben, 2019-ben, megújult az akadálymentes mosdó, a fogadóterben vezetősávok lettek kiépítve, az épület bejáratánál pedig akadálymentes, mozgássérült parkoló létesült. Az épület új bejárati ajtót is kapott, mely megfelel az akadálymentesítés feltételeinek.

A felnőtt könyvtár teljes épületének akadálymentesítése még nem, csak a földszinti része megoldott, az egyik lépcső fokain azonban csúszásveszély megakadályozása, a lépcső biztonságosabbá tétele céljából szőnyeg lett rögzítve, a másik lépcsőfeljáró járólapjai bordázottak. A gyermekkönyvtár a főépülettől gyalogosan öt percre található, 1988-ban került a műemléki védettségű épület emeleti részére. Egyelőre még fenntartói fedezet hiányában nem sikerült a két részleget egymás mellett működtetni. Az épület akadálymentesítésére nincs lehetőség.

A gyermekkönyvtárban 2019 márciusában Játék-Várat alakítottunk ki, a Kontúr Csoport színes meseillusztrációkkal díszítette a Játék-Vár falát, még abban az évben az előtér és a mosdó is új festést kapott, szeptemberben pedig megtörtént a gázkazán cseréje, a 2020. év végén egy hordozható vezetékes telefon került beszerzésre a helyhez kötött telefon helyett.

A világjárvány okozta bezárás alatt átrendeztük a könyvtári állományt és az olvasói tereket, beszélgetősarkokat alakítottunk ki. Gyermekkönyvtárunkban is megvizsgáltuk, mennyire vannak funkcionálisan kialakítva állományrészeink, így a 2020. november-december hónapban tartott állományellenőrzés során a polcok zsúfoltsága megszűnt a selejtezésnek köszönhetően. A munkafolyamatok során igyekeztünk a könyvek állapotára is figyelni, szem előtt tartva az esztétikumot, hogy ezáltal is vonzóbb legyen a könyvtár megjelenése.

Az intézmény valamennyi munkatársa környezettudatos szemlélettel rendelkezik, az elveket és célokat lefektettük az új stratégiai tervünkbe. Folyamatosan cseréljük a régi neoncsöveket korszerűbb LED-es változatra, bővítjük az energiatakarékos égők használatát.

2018-ban 10 db laptopot, 4 munkatársi számítógépet szereztünk be, 3 munkaállomással bővült számítógépes hálózatunk, 2019-ben 2 nyomtatóval a reprográfiai eszközpark. Megtörtént a számítógépes hálózat szétválasztása munkatársi és látogatói oldalra, ezzel növeltük a digitális biztonságot is.

Fejlesztendő területek:

Mivel akadályba ütközik a gyermekkönyvtár új épületbe költöztetése, az akadálymentesítést szükséges megoldani. Sürgető feladat a nyílászárók cseréje, ez a fűtési költségek csökkenését is eredményezné.

Még nem fogalmazódott meg stratégiai tervünk elkészítésekor, azonban a mozgássérült mosdóban összecuskható, de a biztonságos eszközökkel megoldva pelenkázóval, szoptatóhellyel baba-mama barát mosdót szeretnénk kialakítani.

Megvalósításra vár értelmi sérültek tájékozódásának elősegítésére képi eligazító táblák, magyarázatok, könyvtárhasználati szabályzat elhelyezése.

5. Folyamatok

5.1. Folyamatok működtetése összhangban a könyvtár céljaival

Rendszerezett, tudatos és átlátható munkafolyamatok alkalmazására törekszünk. A folyamatok tervezésekor az érintett területek csoportvezetői elkészítették az adott folyamatok dokumentációját, melyet minden munkatárs megismert és véleményezett. A kulcsfontosságú tevékenységek azonosításra kerültek, azok neve, illetve kódja a rendszerben pontosan meghatározott, jelölve vannak a folyamatok felelősei, a kritikus pontok, célok, vonatkozó jogszabályok, erőforrások, dokumentáció. Minden folyamat leírása folyamatábrák segítségével van szemléltetve. A folyamatok csoportosítására használt jelölő kódokkal folyamatleltár készült. A folyamatokhoz folyamatgazdák, felelősök kerültek kijelölésre, ami a munkatársak munkaköri leírásába is bekerült.

| FOLYAMATLELTÁR | | FF | TF | VF | FFF | KF |
|----------------|--|----|----|----|-----|----|
| VF-01 | Pályázati tevékenység, forráskutatás | | | * | | * |
| VF-02 | Mérés, értékelés, önértékelés | | | * | | * |
| VF-03 | Minőségmenedzsment | | | * | * | |
| VF-04 | Emberi erőforrás-menedzsment | | | * | * | |
| VF-05 | Stratégiai tervezés | | | * | | |
| VF-06 | Szabályzatok készítése | | | * | | |
| VF-07 | Marketing, kommunikáció | | | * | | |
| VF-08 | Nem megfelelő folyamatok és panaszok kezelése | | | * | | |
| VF-09 | Projekt menedzsment | | | * | | |
| | | | | | | |
| FF-01 | Partnerkapcsolatok | * | | | | |
| FF-02 | Dokumentum-szolgáltatás (beiratkozás, kölcsönzés, hosszabbítás, visszavétel, előjegyzés, foglalás, könyvtárközi kölcsönzés, helybenhasználat, irodalomkutatás) | * | | | | * |
| FF-03 | Informatikai szolgáltatás (számítógép- és internet használat, szkennelés, nyomtatás) | * | | | | * |
| FF-04 | Információs szolgáltatás, tájékoztatás | * | | | | * |
| FF-05 | Gyűjteményszervezés (gyarapítás-állományba vétel, apasztás, gyűjtemény rendezése) | * | | | | * |
| FF-06 | Feldolgozás (formai és tartalmi feltárás, retrospektív konverzió) | * | | | | * |
| FF-07 | Használóképzés | * | | | | |
| FF-08 | Digitalizálás | * | | | | |
| FF-09 | Honlapépítés | * | | | | |
| FF-10 | Rendezvényszervezés | * | | | | |
| FF-11 | PR tevékenység (előadás, publikáció, médiamegjelenés, kiállítás) | * | | | | |
| | | | | | | |
| TF-01 | Állományvédelem | | * | | | |
| TF-02 | Reprográfiai szolgáltatás | | * | | | |
| TF-03 | Könyvtári rendszer működtetése | | * | | | * |

| | | | | | | |
|--------------|---|--|---|--|--|--|
| TF-04 | Adminisztráció: iktatás, iratkezelés, személyügyek nyilvántartása | | * | | | |
| TF-05 | Informatikai rendszer biztosítása | | * | | | |
| TF-06 | Intézményfenntartás | | * | | | |

A MIT évente egy alkalommal áttekinti a folyamatokat, a szükséges erőforrásokat, a folyamatba iktatott mérések eredményét, a kitűzött célok megvalósulását.

Már létező folyamat módosítását bárki kezdeményezheti a MIT vezetőjénél vagy a minőségirányítási felelősnél. A folyamatleírás a MIT által jóváhagyott módosítás után az intézmény vezetőjének engedélyével kerülhet bevezetésre.

A folyamat működéséért a folyamatgazda felelős, akinek feladata:

- a folyamat megtervezése,
- a folyamat működtetése,
- a módosított folyamat integrálása a szervezetbe,
- erőforrások rendelése a folyamathoz és/vagy a szükséges erőforrásigény közvetítése a vezetés felé,
- részvétel a folyamat fejlesztésére vagy módosítására vonatkozó döntés-előkészítésben,
- a folyamatba iktatott mérés eredményének értékelése,
- romló tendenciák esetén javaslattevés a folyamatjavításra illetve fejlesztésre.

Fejlesztendő területek:

Szabályozott folyamatok számának bővítése, az új szolgáltatások beépítése a meglévő folyamatokba. Az új kollégák használni tudják az ábrákat és leírásokat a mindennapokban, a minőségi munka érdekében.

5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatások

A szolgáltatások tervezése és fejlesztése során az intézményünk nem csak a technológiai fejlődést, a trendek változását követi, hanem elsősorban használói igényeihez igazodik. Figyelembe vesszük nemcsak a felmérések javaslatait, de a könyvtárhasználók építő jellegű kritikái, megfigyelései alapján is törekszünk a szolgáltatások minőségének javítására.

A könyvtár részletes és a működés minden területére kiterjedő, könyvtárhasználati és szolgáltatási szabályzattal rendelkezik. A használóinkat érintő információk több csatornán is elérhetők: a helyszínen nyomtatásban; a könyvtár honlapján pedig digitálisan, akadálymentesen.

Honlapunkon 2019-től elérhetővé váltak a 24 órás szolgáltatások: olvasói állapot lekérdezése, keresés, újdonságok, böngészés, hosszabbítás, előjegyzés, foglalás, valamint a honlap mobil applikáción keresztül is ekkor vált hozzáférhetővé. Megvalósult az akadálymentes honlaphasználat is. Legújabb honlapfejlesztésünkön katalógushasználatot oktató kisfilmet helyeztünk fel honlapunkra (<http://www.fgyvk.hu/index.php?oldal=katalogushasznalat>).

2020-ban pályázati forrás lehetőséget biztosított honlapunk megújítására és korszerűsítésére, mely 2021-ben valósult meg: arculatának kialakítása a munkatársak bevonásával, benchmarking végzésével, a jelenlegi trendek figyelembevételével nyerte el végső formáját.

Felhasználóinkat új funkciók segítik a könyvtárunkkal való kapcsolattartásban, pl. közvetlen üzenetküldés a közösségi oldalra.

Az elektronikus könyvtári katalógus használatához nyújt segítséget egy leírás és egy audiovizuális segédanyag (<http://www.fgyvk.hu/index.php?oldal=katalogushasznalat>). Beiratkozott olvasóink információt szerezhetnek az általuk kikölcsönzött könyvekről és lejárataikról is. Az aktualitásokról, újdonságokról, változásokról a honlapunkról, a közösségi oldalunkról, valamint plakátokról, a helyi médiából értesülhetnek.

A könyvtárba látogatók személyes, szóbeli eligazítást kapnak munkatársainktól, illetve rövid, prospektus jellegű könyvtárhasználati útmutatót, amit elvihetnek.

Folyamatosan bővül a 2016-ban elindult Keszthelyi Digitális Gyűjtemény is.

| Cím | Felkerülés évszáma |
|---|--------------------|
| Keszthelyi Életrajzi Lexikon. Főszerk. Pappné Beke Judit (2010) | 2017 |
| Sági János: A Balaton írásban és képekben (1902) | 2017 |
| Keszthelyi Hírlap (1891–1919, 1932–1938) | 2020 |
| Kocsondiné Eisenkorb Györgyi: Keszthely, ahol élünk (2020) | 2020 |

Az intézményünkben kidolgoztuk panaszkezelési rendszerünket, melyet Panaszkezelési szabályzatban rögzítettünk.

Városunk földrajzi adottságaihoz és turisztikai profiljához jól igazodik strandkönyvtári szolgáltatásunk, mely 2009 óta településünk egyik keresett és népszerű szolgáltatása a keszthelyi Városi strandon. Szolgáltatásunk állandóan változik a helyi és az ide látogató felhasználóink igényeihez igazodva. Munkafolyamataink szervezésében igazi kihívás strandkönyvtárunk működtetése, hisz a tavalyi évtől kezdődően mind a főépületben és gyermekkönyvtárunkban, mind pedig a strandon egyidejűleg állunk az olvasók rendelkezésére.

Fejlesztendő területek:

További folyamatok felülvizsgálata, módosítása szükséges a használók, illetve a partnerek visszajelzései alapján.

Kiemelt feladat a Keszthelyi Digitális Gyűjtemény folyamatos bővítése.

5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Az elégedettségi- és igényfelmerések alkalmazásával széles spektrumú képet alakítunk ki a használók igényeiről, melynek figyelembe vételével és a változó társadalmi, gazdasági folyamatoknak megfelelően – a lehetőségekhez képest – alakítjuk, módosítjuk szabályzatainkat, a szolgáltatásokat javító intézkedéseket hozunk (pl. ingyenes internet-használat, Wi-Fi). A vezetés a fejlesztésekhez szükséges erőforrásokat nemcsak a pályázatok segítségével, hanem a fenntartóval kialakított jó kapcsolat, elismertség révén teremti meg.

Tervezett módon ad lehetőséget a könyvtár vezetése a dolgozók tovább-tanulására, képzésére. Az így szerzett új ismeretek is javítják a könyvtárhasználókkal kapcsolatos napi munkavégzés minőségét.

Az együttműködési megállapodások áttekintése után az idei évben partnereink számára elégedettségi kérdőívet készítettünk – melynek kitöltése még folyamatban van –, hogy a véleményük alapján javítsuk, ha bármilyen probléma merülne fel. A partnerkapcsolataink ápolása mellett folyamatosan törekszünk új partnerek bevonására.

Partnereink listája folyamatosan felülvizsgálatra és bővítésre kerül. Törekszünk a stratégiai tervünk alapján összehangolni tevékenységünket, partnereink céljainak, elképzeléseinek, terveinek figyelembe vételével. A Tájak–Korok–Múzeumok Kőrösi Csoma Sándor Klubbal közös rendezvényeink megtervezése már az előző évben megtörténik. Közös programokat szerveztünk a Csik Ferenc Olimpiai Baráti Kör Egyesülettel, a Nők a Balatonért Egyesülettel. A Goldmark Károly Művelődési Központ Népmese Pontjával közösen szerveztünk Szép magyar mese címmel meseolvasást általános- és középiskolai tanulók bevonásával.

Kulturális programjainkat a város többi kulturális intézményével a Kulturális Kerekasztal munkáján keresztül összehangoljuk, ugyancsak a megyei könyvtárral az Országos Könyvtári Napok rendezvényeit, valamint a KSZR napokat.

Határon belüli kapcsolatainkat kibővítettük határon túlra: 2016-ban a lengyel Ószandec közművelődési könyvtárával együttműködési megállapodást kötöttünk, melyben a két intézmény jövőbeni közös szakmai együttműködését, cserelátogatásokat, kulturális programok és konferenciák megszervezését fektették le. Összehangolt, váltakozó megtartású találkozók, konferenciák megvalósulásában terveztük realizálni a partnerkapcsolatot. 2019 tavaszán Ószandec, azaz Sary Sącz-i járási-városi könyvtárban az intézmény vezetője Maria Sosin, munkatársai és az Amici Hungariae civil szervezet elnöke, Witold Kaliński fogadta a magyar vendégeket. Megegyezés született arról, hogy 2020-ban Lengyelországban, 2021-ben pedig Keszthelyen rendeznek szakmai találkozót, ahol megismerik egymás és a térség könyvtárainak munkáját, valamint kulturális programokat is szerveznek, melyen kölcsönösen részt vesznek.

Fejlesztendő területek:

Jövőbeni terveink között szerepel partnereinkkel való kapcsolatunk rendszeres értékelése, a lengyel–magyar konferencia megvalósítása, új együttműködési megállapodások kötése civil szervezetekkel, társintézményekkel, a többi kulturális intézménnyel közös tematikájú rendezvény szervezése – egymásra építése.

6. Ügyfélközpontú eredmények

6.1. A könyvtárhasználók véleménye

Összességében a felhasználók pozitív véleményt alakítottak ki a könyvtárról, számtalan szóbeli visszajelzés érkezik, időnként egy-egy olvasó e-mailben is jelzi véleményét, ötleteit.

A könyvtár használói körében 2009-ben, 2011-ben és 2016-ban már végeztünk kérdőíves vizsgálatot. A 2009-es felmérés indikátora a szolgáltatásbővítés lehetséges irányainak feltérképezése volt. A felmérés eredményének nagy szerepe volt a könyvtár TIOP/TÁMOP pályázatok projekt-tervezésében, az intézmény stratégiai tervének kialakításában. A 2011-es felmérés fő célja az intézmény 2010. évi személyügyi változásainak, létszám racionalizálásának hatásvizsgálata volt. Ekkor a dolgozói létszám csökkentése 26%, 17-ről 14-re csökkent a könyvtár alkalmazottainak száma, valamint megnőtt a részmunkaidőben foglalkoztatottak száma is. 2010. februárjáig 15 fő teljes munkaidőben és 2 fő részmunkaidőben (6 órában), 2011-ben pedig 7 fő teljes munkaidőben 7 fő részmunkaidőben látta el feladatait. Ennek következtében a legnagyobb változás a nyitvatartási időben következett be, hiszen heti 44-ről 36-ra csökkent a nyitvatartási órák száma.

A vizsgálat azt mutatta, hogy igény van a hosszabb nyitvatartási időre. Ennek következtében mérlegelve a lehetőségeket, 1 órával (szerdai napon 17 óra helyett 18 óráig) megnövekedett a nyitvatartási idő. 2016-ban a már bevezetett új szolgáltatás – a foglalás – fogadtatását, népszerűségét is mértük a célból, hogy szükség esetén a tájékoztatást bővíthessük, a népszerűsítését fokozhassuk. A 2019-es felméréssel az eddigi szolgáltatások népszerűségére, esetleges változásokra voltunk kíváncsiak.

A felmérés teljes ideje alatt valamennyi részlegben pozitív hozzáállást tapasztaltunk a mérést végző munkatársak és a megkérdezett könyvtárhasználók részéről is. Az alapos előkészítés, a cél pontos megfogalmazása és az eddigi tapasztalatok nagyban segítettek munkánkat. A jó kommunikációnak köszönhetően a feladatot zökkenőmentesen le tudtuk bonyolítani.

A felmérés azt bizonyította, hogy a könyvtárhasználók elmondják észrevételeiket, tapasztalataikat az intézmény működésével kapcsolatban.

A válaszadók véleménye a mérés során a könyvtár minden működési területéről általában pozitív volt. Nem szabad azonban figyelmen kívül hagynunk a negatív észrevételeket sem, hiszen azok elősegítik a könyvtár fejlődését, a használók igényeinek megfelelő minőségi működést. Ezért fontos olvasóink véleményének folyamatos megkérdezése, a kapott eredmények értékelése, valamint az azt követő beavatkozás a folyamatokba.

A 2020-as lezárások következtében olvasóink körében magas fokú igény mutatkozott a könyvkölcsönzés alternatív megoldására. 2021. februártól a fenntartóval való egyeztetés után indítottuk Könyvtáráblak szolgáltatásunkat. Ezzel kapcsolatosan végeztünk egy felmérést 2021 tavaszán, mennyire voltak elégedettek használóink ezzel a kezdeményezéssel. A kérdőív kitöltésére online és papír alapon is lehetőséget kaptak olvasóink.

Kreatív módszerekkel is megszólítottuk felhasználóinkat. 2019 decemberében középiskolás tanulók körében – Csépanyi Zoltán felkérésére a digitális kor könyvtárhasználatának feltérképezéséről készülő tanulmányához – 6 fővel fókuszcsoporthoz interjút készítettünk az Én Könyvtáram programhoz csatlakozva. Az interjú hangfelvétel formájában készült el.

Adataink értékelése Csépanyi Zoltán A digitális kor gyermekei a holnap könyvtárában című tanulmányában olvasható:

http://www.azenkonyvtaram.hu/documents/11543/49234/Csepanyi_Zoltan_A_digitalis_kor_gyermekei_a_holnap_konyvtaraban.pdf/9e211a9e-802c-47f6-84f9-9bb8e87b79f0

Fejlesztendő területek:

A szolgáltatások népszerűségének javítása, promóciós anyagaink megújítása (könyvjelző, szórólap stb.), a szóbeli tájékoztatás bővítése, a használói elégedettség kérdőíves vizsgálat aktualizálása, bővítése a következő ciklusban szerepel céljaink között.

6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A beiratkozott olvasók számának alakulásában megfigyelhető a ciklus első pár évében felfelé emelkedő tendencia figyelhető meg, míg 2020-ban a koronavírus járvány következtében kialakult helyzet miatt számuk drasztikusan csökkent. A könyvtárhasználati statisztika több elemében is nyomon követhető ez a kedvezőtlen jelenség.

A negatív kép kialakulásához nagy mértékben hozzájárult, hogy a járvány miatt az általánosságban is kialakult elszigetelődés több társadalmi csoportot elvont a könyvtárhasználatától, a hátrányosabb helyzetű felhasználók elérése pedig ezáltal is nagyobb akadályokba ütközött. Szövegértő fejlesztő foglalkozásainkat sem tudtuk megtartani a Zöldmező Utcai Általános Iskolában, ahol többségében speciális oktatást igénylő tanulók járnak.

| Könyvtárhasználat | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Beiratkozott olvasók száma | 5016 | 5110 | 5422 | 3320 |
| Aktív használók száma | 3080 | 2952 | 2556 | 1525 |
| Látogatók száma | 38257 | 38143 | 36319 | 20811 |
| Kölcsönzött dokumentumok száma | 72995 | 73383 | 71 782 | 34 498 |
| Helyben használt dokumentumok | 36245 | 36569 | 38 079 | 16 813 |
| Könyvtárközi kölcsönzés (kapott dokumentumok) | 790 | 761 | 690 | 631 |
| Könyvtárközi kölcsönzés (küldött dokumentumok) | 504 | 450 | 527 | 448 |

Könyvtárunk objektív megítélése érdekében és társadalmi fontosságának tudatosításában a benchmarking tevékenység segítséget, iránymutatást adhat szervezetünk további céljainak

meghatározásában, pontosításában. A PDCA elvet alkalmazva intézményünk elemezni tudja, mely területen van szükség változtatásra, innovatív elemek alkalmazására a magas szintű használói elégedettség érdekében.

Könyvtárunk helyzetének értékeléséhez a siófoki Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet Könyvtár és Kálmán Imre Emlékháztól kért adatokat hasonlítottuk össze a 2020. évben elért eredményeinkkel. Választásunk azért esett Siófokra, mert hasonló jellegű, méretű, adottságú intézmény a kritériumokat tekintve, mint Keszthely.

A két település lakosságának száma:

Település lakossága (2020)

Siófok 25.080 fő

Keszthely 18.979 fő



A demográfiai különbség megjelenik a két könyvtár állományának méretében is, mivel a nagyobb lakosságú Siófok értelemszerűen több dokumentum használatára tart igényt.

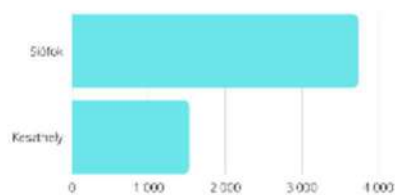
ÁLLOMÁNYADATOK 2020



SIÓFOK 182.262 DOKUMENTUM
KESZTHELY 125.225 DOKUMENTUM

Az adatok számát nagyban befolyásolta a koronavírus-járvány okozta helyzet, ez az aktív használók számában is megmutatkozik. Különböző helyi szabályzatok, eltérő nyitvatartás és szolgáltatások bevezetése okozhatta, hogy a két könyvtár hasonló adottságokkal egészen más eredményeket ért el a múlt évben. Siófokon az aktív használók száma fordítottan arányos a kölcsönzött dokumentumok számával.

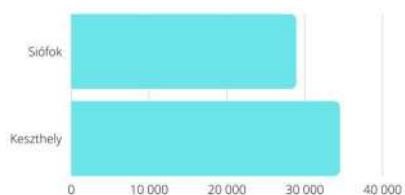
AKTÍV HASZNÁLÓK (2020)



SIÓFOK: 3735 FŐ
KESZTHELY: 1525 FŐ



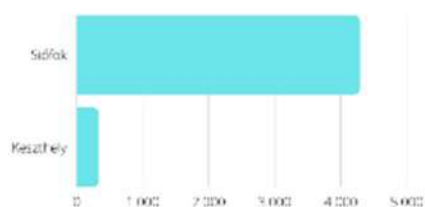
KÖLCSÖNZÖTT DOKUMENTUMOK SZÁMA (2020)



SIÓFOK: 28.874 DOKUMENTUM
KESZTHELY: 34.498 DOKUMENTUM



REFERENZ KÉRDÉSEK SZÁMA (2020)



SIÓFOK: 4.289 KÉRDÉS
KESZTHELY: 335 KÉRDÉS



2020-ban Siófokon a referenzkérdések száma jelentősen felülmúlja a keszthelyi könyvtár adatait. Több, hasonló könyvtár adatait vizsgálva a referenzkérdések számát tekintve megállapítható, hogy a keszthelyi könyvtár adatai alacsonyak. Felmerül a kérdés: vajon milyen okai lehetnek ennek az eredménynek? A statisztikai adatszolgáltatás és -gyűjtés körében az eltérő értelmezés következménye, vagy a helyi olvasók – köszönhetően a felhasználóképzéseknek, illetve az állomány megfelelő elhelyezésének – önállóan is elboldogulnak.

Fejlesztendő területek:

Célul tűzzük ki az egységes álláspontra való törekvést az adatgyűjtésben, és szolgáltatásban.

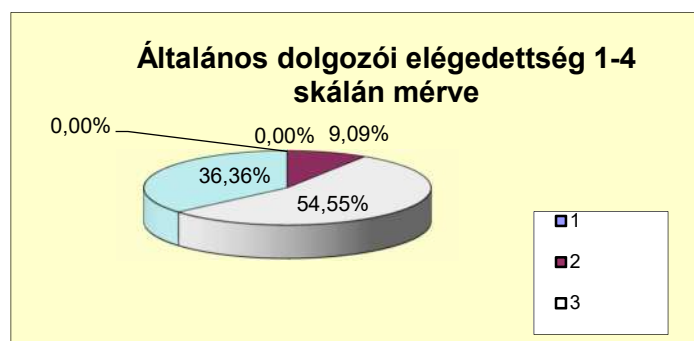
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

A hatékony működtetés és a minőségi munka megtartásához az emberi erőforrás szerepe nélkülözhetetlen. Ez egyben a folyamatos fejlesztéshez hozzájáruló kulcstényező is. A munkatársak elégedettségére való törekvés a vezető számára elengedhetetlen. A dolgozói elégedettséget vizsgáló módszerek kiválasztásánál a szervezetre jellemző tényezőket is figyelembe kell venni.

Az intézményben folytatott elégedettség-vizsgálat eredménye hozzájárul a szervezet működésének feltérképezéséhez. Cél, hogy a könyvtár munkatársai magas színvonalon, lelkiismeretesen végezzék munkájukat, a minőségi munka mindenki belső késztetésévé váljon és megvalósuljon a minőségközpontú gondolkodás.

Az elmúlt évek kedvezőtlen hatásai (közalkalmazotti jogviszony megszűnése, dolgozói létszám csökkenése) ellenére a legfrissebb felmérés (2021) eredménye általános dolgozói elégedettséget tükröz, amit az alábbi diagram is mutat:



A vizsgálat során a belső kommunikáció fejlesztésének igénye merült fel. Az elégedettség növelhető a vezető és a munkatársak közötti párbeszéddel, mely folyamatos.

A vezetés esélyegyenlőséget és tisztességes bánásmódot biztosít minden dolgozónak. Motiválja a munkatársakat a szakmai fejlődésre, ennek eredményességét a megszerzett bizonyítványok igazolják. Továbbá támogatja a dolgozókat a szakmai konferenciákon, rendezvényeken, műhelynapokon való részvételre.

A minőségbiztosítási folyamat során tapasztalható, hogy a dolgozók közötti összhang és a minőség iránti elkötelezettség folyamatosan erősödik, mindenki tudása legjavát nyújtja, magáénak érzi a feladatot.

Könyvtárunk magáénak tudhat néhány társadalmi, szakmai elismerést is:

| Évszám | Kapott kitüntetés |
|--------|---------------------|
| 2003 | Keszthely Városért |
| 2006 | Év Könyvtára |
| 2017 | Minősített Könyvtár |

Megemlítendő még, hogy ahhoz, hogy településünk megkapja a Kultúra Magyar Városa címet, településünk számos művésze, oktatási intézménye (zeneiskola, japán művészeti iskola, Családiskola), múzeuma és a művelődési központon kívül könyvtárunk is hozzájárult tevékenységével.

Könyvtárunk dolgozói a korábbi évtizedekben is részesültek helyi elismerésekben, a Minősített Könyvtár cím elnyerése pedig további ösztönzéseként hatott a magas színvonalú munka folytatására, amely megmutatkozik a munkatársak körében elnyert díjazásokban is.

| Év | Kitüntetés | Díjazott |
|------|--|-------------------------------------|
| 2017 | XXXII. OTDK Pedagógiai, Pszichológiai, Andragógiai és Könyvtártudományi szekció III. díj | Szabóné Mikla Éva |
| | Zala Megye Könyvtárügyéért emléklap | Szabó Ilona |
| 2018 | Tündérvérfő | Magyar Szilvia |
| | Az Én Könyvtáram mintaprojektbe választás | Szabóné Mikla Éva – Verebélyi Judit |
| 2019 | Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete elismerő oklevele | Pappné Beke Judit |
| | Szinnyei-díj | Pappné Beke Judit |

Korábbi intézményvezetőink pályája követendő példaként áll a jelenlegi és jövőbeni könyvtáros kollégák számára.

A közalkalmazotti jogviszony megszűnése és az országos szakmai életpályamodell hiánya miatt a szakember-utánpótlás nehézségekbe ütközik. Éppen ezért a könyvtárvezetés fontosnak tartja és továbbra is maximálisan támogatja a dolgozók képzés iránti igényét és kifejezetten motivál erre.

Fejlesztendő területek:

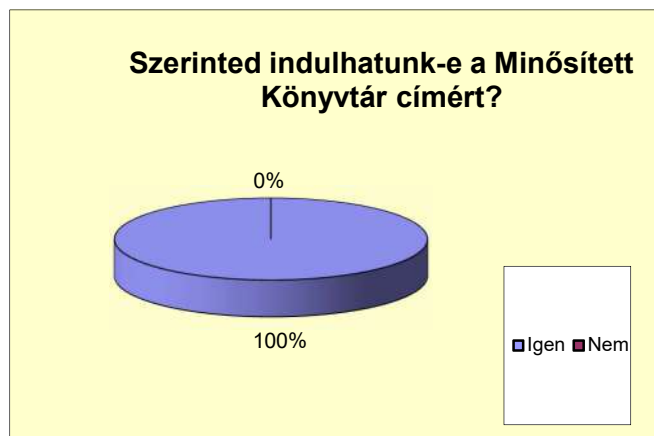
A belső kommunikáció javítása, a munkatársak elégedettségének rendszeres mérése szükséges kérdőívek segítségével, s a kapott visszajelzések beépítése a folyamatokba. Kívánatos egy dolgozói ösztönző rendszer kialakítása.

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

2020-ban nemcsak a vírushelyzet, hanem a jogszabályi változások, és a szervezetben bekövetkezett változások alakulása befolyásolta munkánkat.

Az elmúlt 2 évben a nyugdíjba vonuló – köztük az igazgató – és az intézményből távozó felsőfokú végzettséggel rendelkező kollégák helyett más területekről érkeztek munkatársak, akik szakmai ismeretek nélkül kapcsolódtak bele az itt folyó munkákba. Az intézmény ebből a helyzetből is előnyre tett szert, hiszen az általuk hozott plusz tudással és tapasztalattal rendszeresen hozzájárulnak a szervezet működésének sikerességéhez.

Bár a feladatok átszervezése jelentős terhet rótt az intézmény minden dolgozójára, csapatunk elkötelezettségét és lelkesedését az elégedettségi kérdőív egyik kérdése alapján is megerősíthetjük.



„Az elkötelezettség azt jelenti, hogy teljesíted, amit vállaltál, de legalábbis megteszel minden tőled telhetőt.” (Dan Millman)

A munkahelyi légkör alakításához fontos az is, hogy a kollégák jól ismerjék egymást, a közösségi élmények is meghatározóak. Évente egy-két alkalommal közösen kirándulunk, megköszöntjük névnaposainkat. Részt veszünk a szakmai szervezetek (MKE Zala megyei szervezete) évenkénti kirándulásain, csapatépítőin is. Az elmúlt 2 évben ezek a találkozások is kimaradtak a világvárvány miatt.

Fejlesztendő területek:

Értékelési és jutalmazási rendszert szükséges kialakítanunk.

8. Társadalmi felelősséggel kapcsolatos eredmények

8.1. A könyvtár társadalmi felelősségtudatával kapcsolatos tevékenységének hatása

A város és a térség lakossága jó véleményt alakított ki a könyvtárról, annak teljesítményéről, melyet szóbeli visszajelzések, illetve köszönyilvánítások (pl. Szent Erzsébet Alapítvány táblája, köszönőlevelek stb.) bizonyítanak.

A Szent Erzsébet Alapítvány a társadalom periferiájára szorult embereket támogatja. Könyvtárunk az Esélyegyenlőségi szabályzat elvei alapján a szociálisan hátrányos helyzetű embereknek, valamint a kisebbség tagjainak a nem hátrányos helyzetűekével egyenértékű szolgáltatásokat biztosít, ezzel elősegítve azok társadalmi, kulturális beilleszkedését. Az alapítványhoz járó elesett emberek mindennapjairól pillanatfelvételek jelentek meg egy fotókiállításon, melyet olvasótermünkben tekinthettek meg az érdeklődők 2019-ben. A rendezvényen szeretnénk volna ráirányítani a figyelmet nehéz sorsú embertársaink helyzetére.

Gazdasági és környezeti hatások következtében nehéz élethelyzetbe kerülhetnek embertársaink. Könyvtárunk is bekapcsolódott a közfoglalkoztatási programba, ennek keretén belül lehetőségünk adódott segíteni abban, hogy hasznos munkájukkal a társadalom megbecsült tagjának érezhessék magukat. Ez a kölcsönös segítségnyújtás az intézmény számára is előnyös.

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|------|------|
| A könyvtárban dolgozó közfoglalkoztatottak/kulturális közfoglalkoztatottak száma | 8 | 6 | 4 | 2 | 1 |

Az elmúlt öt évben három közfoglalkoztatott dolgozónk is státuszba került.

Iskolai Közösségi Szolgálat elősegítjük a dolgozói lét megismerését, beilleszkedést a munka világába, a társadalomba.

A digitális szakadék csökkentésére szolgálunk felhasználóképzéseink, melyben nemcsak a nyugdíjas korosztály tagjai vettek részt, hanem megváltozott munkaképességűek, munkanélküliek is. Könyvtárunk évente két alkalommal szervez számítógépes tanfolyamokat székhelyintézményünkben, a kistérségi ellátásban pedig a települések lakóinak igényei szerint alapfokú és haladó szintű képzéseket tartunk helyben.

| Számítógépes tanfolyamok | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------|------|------|------|------|------|
| Keszthely | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| KSZR | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |

Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységnek mondhatjuk a szakmánk képviselőivel való együttműködést, közös rendezvényeken való részvétel, vagy akár szervezés vonatkozásában is. Megszólítottuk szakmai közösségünk tagjait a Magyar Könyvtárosok Egyesülete 50. jubileumi vándorgyűlésének megszervezésével „Értékeink a jövőt formálják – Vándorgyűléseink öröksége” címmel, melyre rekordszámú kolléga, több mint 800 fő jelentkezett az országból és a határon túlról is. Nagy megtiszteltetés és kihívás volt a vándorgyűlés megszervezése, mely nemcsak a szakmai kapcsolataink, hanem helyi turisztikai

szempontból fontos esemény volt. A vándorgyűlés alkalmával külön honlapot működtettünk (<http://www.fgyvk.hu/vandorgyules/>).

A nulladik napon több helyszínen is biztosítottuk a regisztráció lehetőségét, városnézésre, könyvtárlátogatásra, koncerthallgatásra kaptak lehetőséget az ide látogató kollégák. Az első napon nyitottuk meg „Az MKE vándorgyűléseinek 50 éve” kiállítást, melyet a kiállítás szervezője, Fehér Miklós ajánlott a közönség figyelmébe. Ezután a Balatoni Színház nagytermében megkezdődött a nyitó plenáris ülés, ahol Barátné dr. Hajdú Ágnes, a Magyar Könyvtárosok Egyesületének elnöke, az Emberi Erőforrás Minisztérium képviselője, Ruzsics Ferenc, Keszthely város polgármestere, dr. Gelencsér András, a Pannon Egyetem rektora, Pappné Beke Judit, a Fejér György Városi Könyvtár igazgatója mondtak köszöntőt. Ezt követően megtörtént a díjak, kitüntetések átadása, majd az épület előtt kísérendezvényként a nagykanizsai gólyalábasok bemutatójában részesülhettek az ülésről távozók, ez is együttműködésünket illusztrálja több Zala megyei könyvtárral is, ugyanis a gólyalábasok vezetője egyúttal a nagykanizsai városi könyvtár igazgatója is.

A társadalmi összefogás több helyszínen is megvalósult, a helyi közgazdasági szakközépiskola tanulói Flashmobbal készültek (<https://www.youtube.com/watch?v=BNX5O9loWfE>), helyi művészek működtek közre az MKE50 óriásbetűk kifestésénél.

11 szekció ülésein és egyéb programjain, 6 kiránduláson, 4 tematikus úton, nyitó és záró plenáris ülésen, baráti találkozón, kulturális eseményeken, szabadidős programokon vehettek részt szakmánk képviselői, könyvtárunk olvasótermében időkapszulát rejtettünk el. Az időkapszulába az aznapi megyei napilap, a vándorgyűlés programfüzete, valamennyi résztvevő aláírását megőrző papírtekerecs, emléktárgy került elhelyezésre az utókor számára, mely majd a 100. évfordulón, 2068-ban bontható fel. A vándorgyűlésről tudósított a helyi televízió is. (<https://tvkeszthely.hu/hirek/432-a-nyomtatott-betu-erteke>)

A vándorgyűlés résztvevőivel online elégedettségi kérdőívet töltöttünk ki, amelyben 83-an mondták el véleményüket. Ízelítőül néhány visszajelzés:

- Nagyon segítőkészek voltak nemcsak a szervezők, hanem a keszthelyi emberek is. Köszönjük a lehetőséget!
- Ennyire szolgálatkész, hatékonyan dolgozó és mindeközben kedvesen mosolygó szervezővel még egyik vándorgyűlésen sem találkoztam. Nagy köszönet érte nekik!
- Nagyon jó hangulatú, hasznos, tartalmas Vándorgyűlés volt. A kollégák remekül helytálltak, kedvesek, figyelmesek voltak. A "vándorlások" sok időt és energiát vettek el a kiváló témáktól.
- Kivételes élmény volt Freund Tamás előadása. Örülök, hogy meghallgathattam. Köszönet a vándorgyűlés példás megszervezéséért. Külön köszönet a munkában résztvevő könyvtáros kollégáknak!
- Gratulálok a jól sikerült programhoz, és köszönjük a vendéglátást, remek volt! A baráti találkozó helyszínét és a sátrat tökéletesen választották meg, szuper élmény! ja, és Keszthelyen szeretnék élni innentől! :)

Az elmúlt évben a koronavírus-járvány idején kollégáink bekapcsolódtak az önkéntes segítő csoportok munkájába, gyógyszer szállítással, bevásárlással a helyi lakosság részére, adományoztunk könyveket a városi kórházba, a vírussal küzdő betegek részére.

Fejlesztendő terület:

A helyi társadalom perifériára szorult tagjainak rendszeres segítése, támogatása együttműködve civil és szakmai szervezeteinkkel.

8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mutatók

Könyvtárunk elhivatott a környezettudatos szemlélet iránt, mely megjelenik a stratégiai tervünkben. Törekszünk – a környezetvédelmi szempontoknak egyre jobban megfelelően – a környezettudatos működésre.

A könyvtár energiatakarékos üzemeltetéssel, környezetbarát termékek használatával, az irodai hulladékok szelektív gyűjtésével, az elektromos és elektronikai hulladékok megfelelő kezelésével járul hozzá a környezetvédelemhez.

Az ökoszemlélet terjesztése, a helyi és a környék természeti környezete minél jobb megismertetése céljából 2010-től Zöld Zala címmel minden évben általános iskolai tanulók részére 2-3 fordulós vetélkedőt szervezünk, melynek fő támogatói többek között Zala megyei Közgyűlés, Keszthely Város Önkormányzata, a Bakonyerdő Zrt., illetve TÁMOP pályázat keretében az Európai Unió és a Magyar Állam voltak. A fenntartó önkormányzat pályázata (KEOP-4.10.0./A/12) segítségével készült el az intézmény napelemes rendszerének kiépítése.

A zöld környezet kialakításával nemcsak egy rekreációs hely jött létre, hanem társadalmi csoportok hangulatos találkozóhelyévé is vált. A bútorzat alkalmas arra, hogy a szabadban, de mégis könyvtári, kulturális közegben élvezhessék szolgáltatásainkat. Az olvasóudvar zöld növényzete hozzájárul a kibocsátott széndioxid csökkenéséhez is.

Kapcsolatban állunk környezetvédelemmel foglalkozó egyesületekkel, mint pl. Keszthelyi Környezetvédelmi Egyesület, Nők a Balatonért Egyesület, Keszthelyi Városvédő Egyesület. Közös rendezvényeket szervezünk velük.

Jó gyakorlatok környezetünk védelmével kapcsolatban:

- rezsiköltségek csökkentése energiatakarékos izzókkal,
- szelektív hulladékgyűjtés dolgozói körben,
- hulladék-újrahasznosítás kézműves-foglalkozásokon, a Zöld Zala vetélkedő, kreatív feladatában,
- árnyékolás szalagfüggönyökkel.

A zöldkönyvtári törekvések mellett fontos küldetése a könyvtárnak a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok megszólítása, bevonása tevékenységünkbe.

Társadalmi felelősségvállalásunkat azzal is kifejezzük, hogy fogyatékkal élők (látássérültek, hallássérültek) számára információs és kommunikációs technológia (IKT) eszközöket is beszereztünk pályázati forrásból, melyek a következők:

- indukciós hurok a fogadótérben és az olvasóteremben
- képernyőnagyító szoftver
- braille hálózati nyomtató
- braille billentyűzet
- felolvasógép
- digitális nagyító

Fogyatékkal élő látogatóink számára nyújtott szolgáltatásainkat az alábbi táblázatban foglaltuk össze:

| Szolgáltatások száma | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Fogyatékossgal élők könyvtárhasználatát segítő IKT eszközök száma | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Fogyatékossgal élők számára akadálymentes szolgáltatások száma | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |

A felnőtt könyvtár akadálymentes, minden szolgáltatás elérhető a hátrányos helyzetű csoportok számára is, az eligazodást vezetősávok, piktogramok, kontrasztos feliratok segítik. Az intézmény honlapja és OPAC-ja is akadálymentes.

A közösségi élmények biztosítására az esélyegyenlőségi elvet betartva rendezvényeket is szerveztünk, melyeket az alábbi táblázatban foglaltunk össze:

| Hátrányos helyzetűeket célzó rendezvények, illetve az azokon résztvevők száma | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| A könyvtár által szervezett hátrányos helyzetűeket célzó, a társadalmi együttélést erősítő, diszkrimináció-ellenes, szemléletformáló, toleranciára nevelő és multikulturális képzések, programok száma | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| A könyvtár által szervezett hátrányos helyzetűeket célzó, a társadalmi együttélést erősítő, diszkrimináció-ellenes, szemléletformáló, toleranciára nevelő és multikulturális képzéseken, programokon résztvevők száma | 10 | 34 | 71 | 32 | 0 |
| A könyvtár által szervezett fogyatékossgal élők könyvtárhasználatát segítő képzések, programok száma | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| A könyvtár által szervezett fogyatékossgal élők könyvtárhasználatát segítő képzéseken, programokon résztvevők száma | 38 | 39 | 8 | 21 | 29 |
| A könyvtár által a nyugdíjas korosztály számára szervezett programok, képzések száma | 5 | 3 | 25 | 6 | 3 |

| | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| A könyvtár által a nyugdíjas korosztály számára szervezett programokon, képzéseken részvevők száma | 417 | 271 | 469 | 451 | 152 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|

A TÁMOP-3.2.4.A-11/1 „Tudásdepó-Expressz” – A könyvtári hálózat nem formális és informális képzési szerepének erősítése az élethosszig tartó tanulás érdekében Olvasás, megértés, érvényes tudás támogatása könyvtári eszközökkel Zala megyében című pályázat keretén belül a Zöldmező Utcai Általános Iskola diákjainak tartottunk foglalkozásokat a 4. és a 6. évfolyam számára. Az iskolában hátrányos helyzetű tanulók járnak, a hátrányos helyzet számunkra nemcsak a családi környezetben merül ki, hanem tanulási és képességzavarokat is jelent, köztük sok az autista és figyelemzavaros gyermek. A feladattípusok összeállításakor a pedagógus véleményére alapozva az őszi-tavaszi időszakhoz kapcsolódó társadalmi ünnepet, jeles napokat, népi hagyományokat, szokásokat (A népmese napja, szüret, farsang, Nemzeti Ünnepek, húsvét), a tematikában szerepelt még a környezettudatosságra nevelés (A Föld napja) és a helyismeret (Balaton) – előtérbe helyezve a kompetencia alapú szövegértelmezési feladatokat. A program öt éven keresztül zajlott, egy-egy évben 15 tanítási órával, kislétszámú osztályokban.

A Zala megyei mozgássérültek és látásfogyatékosok részére továbbra is megrendeztük a Csik Ferenc öröksége elnevezésű vetélkedőnkét, különböző témákban, 2020-ban helytörténeti ismeretanyaggal kibővítve. A vetélkedőről rendszeresen tudósított a helyi televízió.

(Pl.: <https://tvkeszthely.hu/hirek/6615-jubileumi-sportvetelkedon-vettek-reszt>)

| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--|---|----------------------|---------------------------|
| Csik Ferenc öröksége: Az atlétika Keszthely sportéletében | Csik Ferenc öröksége: Vízi sportok és a 2017-es budapesti világbajnokság | Csik Ferenc öröksége: Az atlétika Keszthely sportéletében | Csik Ferenc öröksége | Tények, történetek, képek |

A koronavírus-járvány következményei megviselték a különböző társadalmi rétegekkel való kapcsolatainkat, több rendezvényünket nem tudtuk megtartani. Az alábbi táblázatban látható, hogyan mutatkozott ez meg a családok számára szervezett programjaink esetében:

| Családokat célzó rendezvények, illetve az azokon résztvevők száma | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|------|------|
| Tárgyévben a családok számára meghirdetett rendezvények száma | 0 | 0 | 0 | 19 | 3 |
| Tárgyévben a családok számára meghirdetett rendezvényeken résztvevők száma | 0 | 0 | 0 | 251 | 84 |

Fenntartói felkérésre az idei évben a Városi gyermeknaphoz könyvtárunk is csatlakozott, kollégáink több játszótéren egyidejűleg színes, változatos foglalkozásokkal várták a gyermekeket, családokat (gyermekjóga, kézműves, zenés programok). A médiában is kedvező sajtóvisszhangot kapott az esemény (<https://tvkeszthely.hu/hirek/8091-kilenc-helyszinen-kinaltak-programokat-a-gyermekeknek>).

Az írott és elektronikus média segítségével szolgáltatásaink, programjaink híre eljut a szélesebb nyilvánossághoz. Médiamegjelenéseinkről évenkénti listát készítettünk, melyet közzétettük honlapunkon (<http://www.fgyvk.hu/index.php?oldal=mediamegjeleneseink>).

| Sajtómegjelenések | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------|----------|------|------|------|------|
| TV megjelenések | 18 | 41 | 34 | 59 | 50 |
| Rádió megjelenések | Nem mért | 38 | 45 | 12 | 2 |
| Írott sajtó megjelenések | 54 | 102 | 74 | 68 | 33 |
| Online hírek | 4 | 66 | 89 | 65 | 18 |
| Közösségi médiában | Nem mért | 312 | 399 | 405 | 387 |

Fejlesztendő terület:

Terveink között szerepel az olvasói térben használtelem-, valamint szelektív hulladékgyűjtők elhelyezése, ezenkívül még több zöld program szervezése.

Fogyatékosággal élők számára beszerzett IKT eszközök használatára irányuló tréninget tervezünk tartani az új munkatársak részére.

Saját eredményeinkkel kapcsolatos teljesítménymutatók meghatározása szükséges.

9. Kulcsfontosságú eredmények

9.1. Szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

Működési mutatóinkat az alábbi táblázatban foglaltuk össze:

| Könyvtárhasználat | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------|-------|-------|--------|--------|
| Beiratkozott olvasók száma | 5132 | 5016 | 5110 | 5422 | 3320 |
| Aktív használók száma | 2946 | 3080 | 2952 | 2556 | 1525 |
| Látogatók száma | 37572 | 38257 | 38143 | 36319 | 20811 |
| Kölcsönzött dokumentumok száma | 76429 | 72995 | 73383 | 71 782 | 34 498 |
| Helyben használt dokumentumok | 35384 | 36245 | 36569 | 38 079 | 16 813 |
| Könyvtárközi kölcsönzés (kapott dokumentumok) | 667 | 790 | 761 | 690 | 631 |
| Könyvtárközi kölcsönzés (küldött dokumentumok) | 737 | 504 | 450 | 527 | 448 |

A háttér munkák közül a dokumentumok feldolgozásáról is készült felmérés, s melynek eredményességét az alábbi teljesítménymérési mutatók fejezik ki:

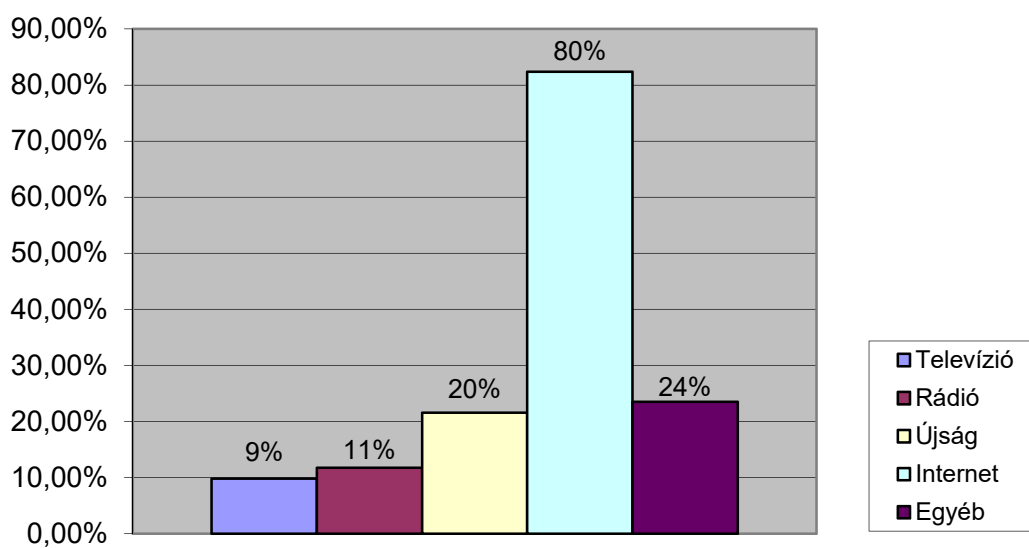
| Mutatók | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|-------|-------|
| Épített elektronikus katalógusokban/adatbázisokban rögzített rekordok száma | 2110 | 2262 | 2 558 | 2 889 |
| Feldolgozás időtartama (egy dokumentum feldolgozásának átlagos időtartama <i>perc</i> ben kifejezve | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Beérkező új dokumentumok olvasók számára történő hozzáférhetővé válásának időtartama <i>napok</i> ban kifejezve (átlagosan) | 5 | 5 | 5 | 5 |

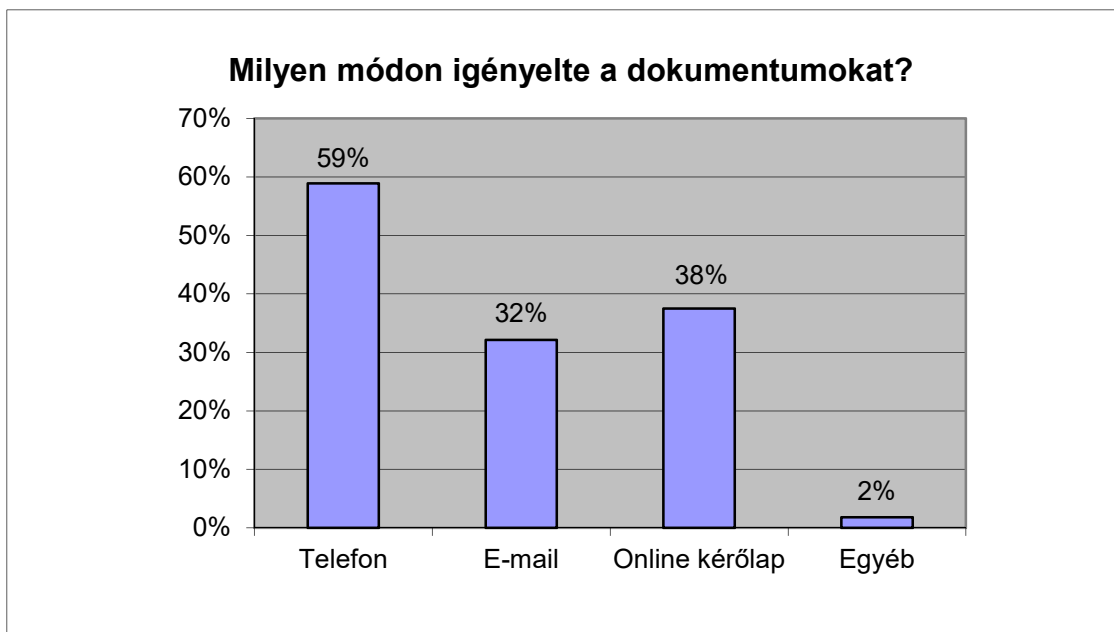
Az idei évben átmeneti jelleggel működő Könyvtárablak szolgáltatásunk nagy népszerűségnek örvendett, olvasóink nagyon várták már a kölcsönzést. A fenntartóval történő egyeztetés, majd rövid előkészítő munka után megvalósult ez az elképzelés. Az előző évben már bevezetett online kérelapon jelezhették olvasóink a könyvigényüket, továbbá telefonon és e-mailen keresztül is vártuk a kéréseket. A kiválasztott könyveket, hangoskönyveket előre összekészítettük, és olvasóinkat az ablaknál előzetes időpont egyeztetés után fogadtuk.

| Könyvtárlak szolgáltatás (2021) | 02. 09–03. 05. | 04. 13–05. 11. |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Összes kölcsönző száma (fő) | 315 | 301 |
| Kölcsönzött dokumentumok száma (db) | 3038 | 3082 |
| Összes hosszabbító száma (fő) | 188 | 198 |
| Hosszabbított dokumentumok száma (db) | 563 | 629 |
| Összes visszahozó száma (fő) | 395 | 424 |
| Visszahozott dokumentumok száma (db) | 2957 | 3102 |

Az új szolgáltatásunkról elégedettségi kérdőívet készítettünk, amit online és papír alapon is ki lehetett tölteni.

Honnan értesült a Könyvtárlak szolgáltatásunkról?





A szolgáltatás sikerességét jól mutatják az olvasók részéről érkezett észrevételek:

- Mindent köszönök! Szuperek vagytok!
- Sok könyvet olvasok, a könyvtáros néni nagyon segítőkész. Köszönöm a munkáját!
- Az időfoglalás egy online dokumentumban talán egyszerűbb lenne.
- Lehetne hosszabb nyitvatartás legalább 1 nap. Nagyon hálásak vagyunk, hogy legalább így lehet könyvet kölcsönözni. :)
- Esetleg lehetne lista (olvasható) az új könyvekről.
- Régi-régi könyvtárba járó vagyok. Nagyon jó rendezvényeken vehettünk részt, a könyv választásban is segítettek, várostörténeti, sporttörténeti vetélkedők.
- Nagyon kedvesek.
- Köszönet a dolgozóknak, nagyon szolgálatkészek.
- Minden megfelelő.
- Nagy örömmel vettem!! Köszönöm szépen
- A könyvtár minden dolgozója maximálisan készséges és segítőkész volt bármikor és bármiben. Nagyon szépen köszönöm mindenkinek!
- Lehetne szombati nyitvatartás is, vagy hétköznap 17 óráig.
- Balatonyörökön ez folyamatosan működik kezdettől fogva és nagyon örülök, hogy itt is ismét elkezdődött. Szerintem ez csak emberi hozzáállás kérdése és ez már pozitív.
- Nagyon jó, hogy ameddig nem nyithat meg a könyvtár, addig is van lehetőség hozzáférni a könyvekhez. Ez nagyon fontos nekem!
- Remek átmeneti megoldás a kölcsönzésre, barátságos könyvtárosainkkal találkozhatunk végre.
- Segítőkész könyvtárosok, akik a kért könyveken túl újonnan megjelenő könyveket is ajánlottak.
- A könyvtár dolgozói maximálisan megoldották, hogy olvasnivalóhoz jussunk a pandémia alatt. De hiányzott a könyvtár légköre, az illat, a polcok közötti válogatás. Az értékelés kitűnő!
- Hamarabb kellett volna bevezetni a szolgáltatást.
- Nagyon jó átmeneti megoldás volt.
- Végtelen készséges ügyfélkezelés. Köszönöm a kedvességüket!

Könyvtárunkban 2020-ban átfogó állami számvevőszéki vizsgálatra került sor, majd az idei év elején pedig a fenntartó által elrendelt belső ellenőrzés zajlott. Az intézmény működésében meghatározó szabályzatok felülvizsgálatát, módosítását folyamatosan végezzük.

| Szakmai munkával kapcsolatos szabályzataink | Az épülettel kapcsolatos szabályzatok | Pénzügyi, ügyviteli szabályzatok |
|--|---|----------------------------------|
| SZMSZ | Terembérleti szabályzat | Ügyrend |
| Könyvtárhasználati és szolgáltatási szabályzat | Járványügyi szabályzat | Iratkezelési szabályzat |
| Gyűjtőköri szabályzat | Tűzvédelmi szabályzat | Gazdálkodási szabályzat |
| Gyűjteményszervezési szabályzat | Nemdohányzók védelmének helyi szabályai | |
| Katalógusszerkesztési szabályzat | Munkavédelmi dokumentáció | |
| Informatikai és adatvédelmi szabályzat | | |
| Organogram | | |
| Panaszkezelési szabályzat | | |
| Etikai irányelv | | |
| Belső és külső kommunikációs terv | | |
| Esélyegyenlőségi terv | | |
| Munkaügyi szabályzat | | |
| Adatkezelési tájékoztató | | |

Az elmúlt öt év sikeres pályázatainak eredményei megmutatkoznak jelen beszámolóban leírt tevékenységeinkben (<http://www.fgyvk.hu/index.php?oldal=palyazataink>). A már bemutatott pályázatokon kívül (GINOP, EFOP) eredményesen szerepeltünk a Márai Program, az Országos Könyvtári Napok pályázatain. Ezenkívül az '56-os emlékév alkalmából meghirdetett, Emlékezzünk a régiokról – 1956-os rendezvénysorozat Keszthelyen elnevezésű pályázaton 617.500 Ft támogatást nyertünk el, melynek keretében 2-2 rendhagyó irodalom- és történelemóra valósult meg.

A honlapfejlesztésre és információs táblákra 906 ezer forintot támogatásban részesültünk a „Kommunikációs rendszer fejlesztése a Fejér György Városi Könyvtárban” c. pályázaton. Új honlapunk ez év tavaszán készült el, folyamatosan kerülnek fel régi és friss dokumentumok és információk.

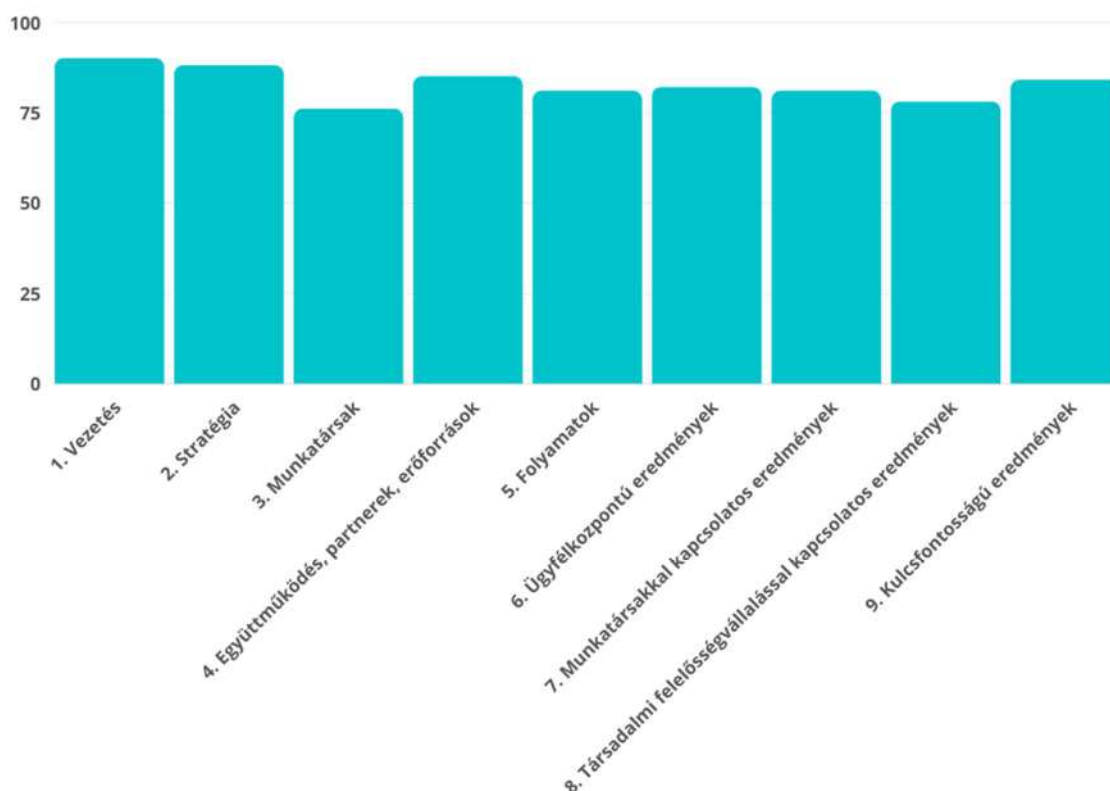
Fejlesztendő terület:

Belső ellenőrzési és kockázatelemzési szabályzat kidolgozása szükséges.

Összegzés

A 2017-ben elnyert Minősített Könyvtár cím arra inspirálta könyvtárunkat, hogy folyamatosan megújuljon, fejlessze szolgáltatásait, adottságainkkal és a lehetőségek kiaknázásával. A most benyújtott pályázatunkban bemutatjuk az elmúlt öt évben végzett munkát. A megvalósult projektjeink hozzájárulnak nemcsak az intézmény, hanem városunk fejlődéséhez is. Nagyon fontos a helyi oktatási, közművelődési intézményekkel, a szakmai és civil szervezetekkel való együttműködés, társadalmi szerepünk erősítése.

Az elmúlt két év drasztikus változásai döntően befolyásolták önértékelésünket. Érzékelhető az új vezetés iránti bizalom, vannak eredményeink, ugyanakkor fejlesztendő területek is.



Könyvtárunkban sok változás történt, igyekeztünk felülemelkedni a nehézségeken, próbáltunk alkalmazkodni a változásokhoz és az új trendekhez, kiaknázni a megnyíló lehetőségeket. Egyes terveink külső tényezők miatt még megoldásra várnak, egyes terveink pedig az elmúlt stratégiai ciklus közben fogalmazódtak meg bennünk. Számatalan tervünk van és teendő vár még ránk, de lelkesen állunk készen az újabb kihívásokra.