

BESZÁMOLÓ

A BERZSENYI DÁNIEL MEGYEI HATÓKÖRŰ VÁROSI KÖNYVTÁR SZAKMAI TEVÉKENYSÉGE MINŐSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

Tartalom

Bevezető	3
Minőségirányítási tevékenységünk 2011-2018, önértékeléseink	3
A 2018-as, Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere alapján elkészített önértékelés eredménye	6
1. kritérium: Vezetés	6
2. kritérium: Stratégia	14
3. kritérium: Munkatársak	18
4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások	23
5. kritérium: Folyamatok	32
6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények	35
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	40
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	46
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények	52
Összegzés, a minőség gyakorlata a Berzsenyi Dániel Könyvtárban	62
Felhasznált irodalom	63

Bevezető

A Berzsenyi Dániel Megyei Hatókörű Városi Könyvtár – a minőségpolitikájában rögzítettek alapján – kötelességének tartja, hogy az egyének és a közösségek számára eredményes könyvtári szolgáltatást nyújtson. A könyvtár gyűjteménye, szakemberei, információs- és kommunikációs technológiai készsége alapján vállalja a városi és a megyei lakosság korszerű igényeinek folyamatosan nyújtott minőségi kielégítését. Célul tűztük ki, hogy kiváló, minőségi szolgáltatást nyújtunk. A minőségi szolgáltatás szinten tartása érdekében folyamatosan figyelemmel kísérjük a használói igények változását, és rendszeresen vizsgáljuk használóink elégedettségét, az olvasói panaszokat elemezzük, és gondoskodunk a hibák kijavításáról. Az állománygyarapítás során figyelembe vesszük a nemzeti és etnikai kisebbség kulturális igényeit. A hozzáférés érdekében nyilvánossá tesszük a könyvtár küldetésnyilatkozatát és jövőképét, nyitvatartásunkat felhasználóink igényeihez igazítjuk. Szolgáltatásainkról honlapunkon, közösségi oldalainkon, szórólapokon és a helyi média segítségével adunk folyamatos tájékoztatást. A gyűjtemény vonatkozásában a gyarapításnál figyelembe vesszük a könyvtárhasználók igényeit, kiemelten kezeljük a Vas megyére vonatkozó irodalom teljes körű gyűjtését, a gyűjtemény összetételéről és az állománygyarapítás elveiről a gyűjtőköri szabályzatban adunk áttekintést, a gyűjtemény tartalmáról elektronikus katalógusok és a honlapunkon elérhető online katalógus ad tájékoztatást.

Minőségirányítási tevékenységünk 2011-2018, önértékeléseink

A Berzsenyi Dániel Könyvtár a TÁMOP-3.2.4/08/1-2009-0031 kódszámú, Vas megye könyvtári formális és informális tanulást támogató szolgáltatásainak összehangolt fejlesztése (NFÜ program: „Tudásdepó-Expressz”) támogatásával 2011-ben bevezette az MSZ EN ISO 9001: 2009 szabvány szerinti Minőségirányítási Rendszerét, amelyet az EMT Első Magyar Tanúsító Zártkörűen Működő Részvénytársaság tanúsításával sikeresen regisztráltak a könyvtári és levéltári tevékenység alkalmazási területén. A Berzsenyi Könyvtár MSZ EN ISO 9001: 2015 szabvány szerint 2017-ben megújított Minőségirányítási Rendszerét az EMT Első Magyar Tanúsító Zártkörűen Működő Részvénytársaság tanúsításával sikeresen regisztráltak a könyvtári és levéltári tevékenység alkalmazási területén 2020. július 19-ig.

A Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere című kiadvány bevezetőjében megfogalmazottak szerint a KMÉR a könyvtár tevékenységének minőségi szempontokat figyelembe vevő megszervezéséhez, az intézmény céljainak megfogalmazásához és eléréséhez ad útmutatást, továbbá segítséget nyújt ahhoz, hogy a könyvtár tudatosan alkalmazza a szervezeti önértékelést, értékalapú döntéseket hozzon a vezető, és minimálisra csökkentsék az intézmény működése során felmerülő kockázatokat. A Berzsenyi Dániel Könyvtár 2011-től jelen időszakig eltelt minőségirányítási tevékenysége és elvégzett önértékelései során eljutott arra a pontra, hogy a KMÉR-ben megfogalmazottakat magára nézve helytállóan érzi, a könyvtár tevékenységét minőségi szempontokat figyelembe véve szervezzük, tudatosan alkalmazzuk a szervezeti önértékelést, értékalapú döntések meghozatalára törekszünk, és minimálisra kívánjuk csökkenteni az intézmény működése során felmerülő kockázatokat. Ennél fogva úgy gondoljuk, hogy a beszámolóban leírt megállapítások megalapozottak és indokoltak. Mivel a minőségirányítási tevékenységünk az

elmúlt nyolc évben folyamatos volt, vázolni szeretnénk, hogy milyen lépések vezettek a jelen állapot bekövetkezéséig. Az immár harmadik önértékelést is az előző kettőhöz viszonyítva igyekeztünk átgondolni, csak így tudtunk folytonosságot és következetességet megtartani a korábban tett ténymegállapításainkhoz mérten.

2014-ben a Könyvtári Intézet által szervezett A könyvtárak minősítése és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer elnevezésű tanfolyamot két munkatárs elvégezte, 2015-ben minőségcélunkként határoztuk meg A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőség Díj adományozásáról szóló miniszteri rendelet alapján kidolgozott könyvtári önértékelés elkészítését. Az első önértékelésünk elkészítéséhez NKA pályázati forrásból szervezett minőségirányítási tréningeket követően fogtunk hozzá. 2015. április 16-án létrehoztuk a Minőségirányítási Tanácsot, az öt kolléga részvételével felállt testület rendszeresen ülésezik. A MIT felelősök és határidők kijelölésével folyamatosan elvégzendő feladatokat határoz meg, amelyek elvégzését konszenzusos megbeszélés zárja le, minderről jegyzőkönyv készül.

A Minősített Könyvtár cím tervezett benyújtásának segítése tárgyában fordultunk az NKA Közgyűjtemények Kollégiumához. Célunk volt a fenti cím megszerzéséhez szükséges szakmai felkészülés, tréning megszervezése nemcsak a Berzsényi Dániel Könyvtár munkatársai, hanem a megyében lévő városi könyvtárak és egyéb partnerintézmények érdeklődő kollégái számára is. Ezzel mintegy megvalósítva a megyei könyvtár koordinációs szerepét és a segítségnyújtást, amellyel hozzájárultunk a Vas megyei könyvtárak önértékelésének mielőbbi elkészültéhez és a Minősített Könyvtári cím megszerzését szolgáló pályázat intézményenkénti benyújtásához. A nyertes pályázatunkból két szakmai tréninget valósítottunk meg két szakértő felkérésével. A pályázat benyújtásának egyik feltétele volt a Minősített Könyvtár cím pályázat 2 éven belüli benyújtása.

2016-ban a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszerben kidolgozott szakmai szempontrendszer kilenc kritériuma mentén, az adottságainkat és az eredményeinket számba véve 84%-osra értékeltük magunkat. 2016-os minőségirányítási tevékenységünk másik hangsúlyos eleme a folyamatok számba vétele volt. Folyamatleltárt készítettünk, felelősök kijelölésével megalkottuk a folyamatleírásokat, -ábrákat, amelyeket együttesen véleményeztünk, javítottunk. A negyedik negyedévben pedig elégedettségi vizsgálatokat végeztünk a központi könyvtárra és a térségi ellátásra vonatkozóan is. Az értékelések a honlapunkon és a KSZR Portálon is olvashatók. A BDK-ban az összehasonlíthatóság elvét követve az előző években alkalmazott kérdőívet használtuk. A könyvtár teljesítményével 99%-ban elégedettek a használók, összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk.

2017-ben az ISO minőségirányítási szabvány megváltozása (MSZ EN ISO:9000 2015) miatt a Minőségirányítási Kézikönyv átdolgozását valósítottuk meg minőségirányítási tanácsadó segítségével. Elvégeztük a minőségirányítási dokumentáció módosítását, valamint a minőségbiztosítási munkacsoport, a belső auditorok és a munkatársak minőségügyi képzésére is sor került. 2017 második felévére a Nemzeti Kulturális Alap Közgyűjtemények Kollégiumához benyújtandó Minősített Könyvtár cím pályázatunk készen állt, a munkatársak lelkesedéssel, a feladat iránti elkötelezettséggel vettek részt minden, még felmerülő tevékenységben, remélve, hogy a sok-sok befektetett munkaórát siker koronázza.

Sikerrel zárultak a szervezeten belül megvalósított önértékeléseink:

Összesítés 2015-2016		%
1. Vezetés	107,04	89,2
2. Stratégia és tervezés	85,75	85,75
3. Emberi erőforrások	81,75	81,75
4. Partnerkapcsolatok	98,14	89,21818
5. Folyamatok	96,79	87,99091
6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények	86,5	86,5
7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények	116,8	73
8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei	85	85
9. A szervezet kulcsfontosságú eredményei	82,5	82,5
Összesítés	840,27	84,027

Összesítés 2017		%
1. Vezetés	112,56	93,8
2. Stratégia és tervezés	88,25	88,25
3. Emberi erőforrások	87,25	87,25
4. Partnerkapcsolatok	100,66	91,50909
5. Folyamatok	102,66	93,32727
6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények	92	92
7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények	128,8	80,5
8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei	90	90
9. A szervezet kulcsfontosságú eredményei	87,5	87,5
Összesítés	889,68	88,968

A 2018-as, Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere alapján elkészített önértékelés eredménye

Összesítés 2018		%
1. Vezetés	91,16	91,16
2. Stratégia	90,54	90,54
3. Munkatársak	90,1	90,1
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások	89,77	89,77
5. Folyamatok	95,42	95,42
6. Ügyfélközpontú eredmények	134,1	89,4
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	88,57	88,57
8. Társadalmi felelősséggel kapcsolatos eredmények	79,07	79,07
9. Kulcsfontosságú eredmények	132	88
Összesítés	≈890,75	89,075

1. kritérium: Vezetés

Önértékelési szint:

Az értékelői vélemény szerint az alkritériumokhoz kapcsolódó területeken megvalósul, hogy az ellenőrzések és felülvizsgálatok alapján javítás és fejlesztés lép életbe a szervezet működésében. A könyvtári alapdokumentumok honlapon való elérése, a munkatársak egyéni igényeinek és személyes körülményeinek tiszteletben tartása, valamint a könyvtár közmegebecsülésére, jó hírére és elismertségére való törekvés vonatkozásában egyöntetű 5-ös szinten meghatározott értékelés született.

A vezetés feladata, hogy az intézmény hatékony működését biztosítsa, sikerre vigye a szervezetet. Ehhez világosan megfogalmazott és mindenki által elfogadott szervezeti célok, világos vezetési folyamatok szükségesek. A munkatársak bevonása, motiválása, képzése, az értelmes és hasznos munka biztosítása a siker egyik fontos feltétele.

A vezető felelőssége a minőségirányítás szervezése, ami könyvtárunkban 2011-től az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerint tanúsított, 2017-ben az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány szerint átdolgozott és tanúsított Minőségirányítási Rendszeren alapul.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár alapvető célkitűzése a könyvtárhasználó közönség minőségi dokumentum- és információellátása, továbbá funkcionális szervezeti partnerei tevékenységének szolgáltatásokkal történő támogatása. Mindezt a tradicionális és az új könyvtári szolgáltatások együttesen biztosítják. A közösen megfogalmazott küldetést vallja és valósítja meg az intézmény vezetésével együtt a munkatársak közössége.

➤ **Az intézmény és környezetének megértése**

A PGTTJ és SWOT elemzésünk¹ a Minőségirányítási Kézikönyvben került rögzítésre. A könyvtár működését befolyásoló fontosabb jogszabályok alapidokumentumainkban: Alapító okirat,² jóváhagyás dátuma: 2018. 05. 15., Szervezeti és Működési Szabályzat, 2015. 10. 19.,³ továbbá a Jogszabályok és szabványok listája elnevezésű dokumentumban⁴ található meg.

➤ **Az intézmény rövid bemutatása**

A jogelődnek tekintett városi közkönyvtár 1880-ban kezdte meg működését. 1900-ban a korábban megalakult Vasvármegye és Szombathely Város Kultúregyesülete vette kezelésbe. A két világháború közötti időszakban a székhely jelentős kulturális intézményévé fejlődött. A háború után Szombathely város könyvtáráként működött 1952-ig, amikor egyesülve a körzeti könyvtárral megyei könyvtárrá alakult. 1956-tól viseli Berzsenyi Dániel nevét. 1970-ben költözött a Petőfi Sándor utcai (ma Dr. Antall József tér 1.) épületbe, amely 2002-ben címzett állami támogatás felhasználásával jelentősen kibővült és technológiája megújult.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár általános gyűjtőkörű, alap- és felsőszintű szolgáltatást nyújtó közkönyvtár, fenntartója Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata. Mint oktatókönyvtár - együttműködve az Eötvös Loránd Tudományegyetem Savaria Egyetemi Központ Könyvtár és Információtudományi Intézeti Tanszékével - szerepet vállal a felsőfokú könyvtáros képzésben, alapfokú tanfolyamokat szervez. Az általános gyűjtőkörű könyvtár helyi kötelepéldányok megőrző helye és dokumentációs központja, megyei archív könyvtár, közgyűjteményi kutatóhely, a Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer irányítója, az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer szolgáltató tagja, kisebbségi alapkönyvtár.

Szolgáltatási skálája széles, minden korosztálynak kínál lehetőséget a hagyományos kölcsönzési funkció és az elektronikus tartalomszolgáltatás között. Fontos részét képezi a tevékenységének a formális oktatáshoz kötődő könyvtárhasználati és szaktárgyi órák tartása. Az esélyegyenlőség javítására kiemelt figyelmet fordít. A hátrányos helyzetben lévők és fogyatékkal élők könyvtári ellátását részben a házi kölcsönzés rendszere, részben a velük

¹ Ld.: Minőségirányítási Kézikönyv 4. fejezet A Berzsenyi Dániel Könyvtár környezete
Az elemzés alapja: Pályázat Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata által meghirdetett Berzsenyi Dániel Megyei és Városi Könyvtár könyvtárigazgató (magasabb vezető) beosztás ellátására, Nagy Éva, 2014. 03. 20., kiegészítve a Minőségirányítási Tanács által kezdeményezett munkatársi véleményezéssel. Irattár, ikt. sz.: 8/2017.

² http://www.bdmk.hu/editor_up2/2018/Alapito_okirat_2018.pdf

³ http://www.bdmk.hu/editor_up2/SZMSZ_2015.pdf

⁴ M-4.1./1. számú dokumentum. Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen

foglalkozó intézmények, civil szerveződések közvetítésével kínált szolgáltatásokkal és az azok igénybevételét lehetővé tevő technikai/tárgyi eszközrendszer megteremtésével segíti. A Savariensia gyűjtemény a történelmi és a mai Vas megye földrajzát, történetét, gazdaságát és kultúráját bemutató dokumentumokat szolgáltat a kutatóknak.

A távolról is elérhető Vasi Digitális Könyvtár a megye történetével foglalkozó, a XIX. század végén és a XX. század elején megjelent köteteket, ill. összefoglaló művek vonatkozó részleteinek teljes szövegét közli. A vasi települések bemutatását képeslapok, térképek, valamint a kötődő személyiségek életrajzi adatai gazdagítják.

➤ Világos küldetés, jövőkép

A 1997. évi CXL. törvény 2017. évi LXVII. módosítása következtében az intézmény fenntartója, Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata az Alapító okirat módosítását kezdeményezte, amelyet a 2018. április 26-án tartott közgyűlés elfogadott (61486-3/2018. 2018. május 16-tól alkalmazandó). Az elfogadott Alapító okirat alapján elkezdődött a Szervezeti és Működési Szabályzat módosítása, elfogadására valószínűsíthetően az év második felében kerül sor.

A Berzsényi Dániel Könyvtár multifunkcionális nyilvános könyvtár. Alapvető célkitűzése tevékenységi területén a könyvtárhasználó közönség lehető legigényesebb dokumentum- és információellátása, továbbá funkcionális szervezeti partnerei tevékenységének szolgáltatásokkal történő támogatása. A feladatellátást a saját tulajdonú gyűjteményre alapozott tradicionális könyvtári szolgáltatások, az infokommunikációs technológia, a szolgáltatásközvetítés, és a távolról is elérhető saját fejlesztésű digitális tartalmak együttesen biztosítják.⁵

A Berzsényi Dániel Könyvtár kötelességének tartja, hogy az egyének és közösségek számára eredményes könyvtári szolgáltatást nyújtson.

A könyvtár gyűjteménye, szakemberei, információs- és kommunikációs technológiai készsége alapján vállalja a városi és a megyei lakosság korszerű igényeinek folyamatosan nyújtott minőségi kielégítését.⁶

A könyvtárhasználati szabályzat, valamint a szolgáltatások és az igénybevétel lehetőségeinek honlapon található részletes bemutatása támogatja mindazokat, akik a könyvtárat rendszeresen használják, ill. segíti a tájékozódásban a szolgáltatás iránt érdeklődőket.⁷

A Berzsényi Dániel Könyvtár eleget téve az összetett könyvtárhasználói igényeknek, hatókörét a szolgálendő közösség körében folyamatosan bővíti. Gyűjteményére és szolgáltatásaira alapozva keresi és fejleszti azokat az együttműködési formákat, amelyek segíthetik használó közönségének magas minőségű könyvtári ellátását. A szolgáltatásmenedzsment bevonja alkalmazási körébe az interneten elérhető információkat, adatbázisokat. Ugyanakkor, a tudásmegosztás elvét gyakorolva, tartalomszolgáltatásként

⁵ http://www.bdmk.hu/editor_up2/2018/BDK_kuldetesnyilatkozat.pdf

⁶ <http://www.bdmk.hu/minosegpolitika>

⁷ http://www.bdmk.hu/Konyvtarhasznalat_es_szolgaltatasok

http://www.bdmk.hu/editor_up2/2017/A_Berzsényi_Daniel_Konyvtar_hasznalata_vonatkozó_szabályok_2017_07_24.pdf

közkinccsé teszi az egyedi tudástartalmat jelentő Vas megyei helyismereti kulturális örökséget a világhálón. Esélyegyenlőségi programja segíti a társadalmi egyenlőtlenségek leküzdését, a fizikai, földrajzi, szociális hátránnyal élők integrálódását a tudásalapú információs társadalomba, az élményszerű olvasás népszerűsítését és a digitális analfabetizmus csökkentését. A használóképzési tevékenységével és a digitális írástudás terjesztésével részese az életen át tartó tanulásnak, a tanulási készségek megőrzésének, ill. kialakításának a társadalom különböző csoportjaiban. Közösségi és egyéni élményt nyújtó programjaival népszerűsíti az intézményt, a gyűjteményt, az irodalmat, a művészeteket és a tudományt. Harmadik helyként és információs központként a társadalmi integrációt segíti.

➤ **Az intézményi értékrend**

Az intézmény értékrendjét az intézmény és dolgozói iránt megnyilvánuló társadalmi elvárások, a magyar könyvtárosság etikai kódexében rögzített értékek és az általános magatartási követelmények határozzák meg.

Az intézmény céljai eléréséhez és a közalkalmazottak iránt megnyilvánuló társadalmi elvárás biztosításához az alábbi értékrendet vallja magáénak az intézmény vezetése és munkatársai:

- demokratikus vezetés,
- közmegbecsülés,
- pártatlanság,
- pártpolitika-semlegesség,
- törvényesség,
- szakmaiság,
- nemzetközi kötelezettségek tisztelete.

Etikai kódexünk⁸ a magyar könyvtárosság etikai kódexében rögzített értékeket tartalmazza.

Könyvtárunk integritás alapon működtetett szervezet. Rendeltetésének megfelelően látja el feladatait; törekszik arra, hogy működése átlátható, elszámoltatható, tisztességes, etikus, feddhetetlen, sebezhetetlen legyen. A követett értékek, célok és az egyes személyek viselkedése összhangban áll, a szervezet és munkatársai minden szükséges lépést megtesznek, hogy a követett értéknek megfelelően végezzék munkájukat.

A könyvtár vezetése értékek mellett köteleződött el, elérendő célokat határoz meg, erőforrásokat szabadít fel, melyek felhasználását nyomon követi, ellenőrzi és kiértékeli. Jogi és szakmai szabályokat, illetve magatartás- és viselkedésformák deklarálását és kockázatelemzést végez.

➤ **A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése**

A könyvtár, mint szervezet céljainak elérése érdekében a vezető alapvető feladata a munkatársak kiválasztása, értékelése, képzése, és karbantartása, valamint motiválásuk, bevonásuk a vezetésbe és a velük való kapcsolatok fenntartása. Hangsúlyozzuk annak a

⁸ http://www.bdmk.hu/A_konyvtarossag_etikai_kodexe

fontosságát, hogy az intézmény hozzáadott értéket létrehozó szolgáltató tevékenységeinek többsége a szakértelmen alapul. Az értékteremtés forrása a szaktudás, a szakmai alkalmazott ismeretek az intézmény sikerességének előfeltétele.

Az elmúlt években törekedtünk arra, hogy a nyugdíjba vonult munkatársak helyett körültekintően válasszunk megfelelő képzettségű szakembereket, olyan kompetenciákkal, amelyek a nyilvános szolgálatban és a munkatársak közötti együttműködésben egyaránt elengedhetetlenek.

Az alacsony létszám⁹ miatt kiemelkedően fontos, hogy valamennyi munkatárs jól felkészült, együttműködő és innovatív szemléletű legyen.

Az intézmény küldetésnyilatkozata, stratégiai terve alapján elkészült éves munkatervek és a havi részletezett tervek minden munkacsoport számára közösen meghatározott feladatokat jelölnek ki, amit a rendszeres elégedettségvizsgálatok elemzése, valamint az igénybevevők közvetlen észrevételei, javaslatai alapján módosítunk, javítunk.

Az intézmény vezetősége és munkatársai tudják, hogy az intézmény sikeres működése attól függ, hogy megértik-e és kielégítik-e a közvetlen és közvetett érdekelt felek mai és jövőbeli igényeit és elvárásait.

A könyvtári szolgáltatás működtetése során a vezetőség meghatározta az egyes területek vezetőit és kapcsolattartóit, ez a szervezeti ábrán rögzítésre került, a munkaköri leírásokban részletesen szabályoztuk a kapcsolattartás módját.

Erősségek:

1. Megfelelő vezetési struktúra alakult ki, a felelősségi szintek világosak. A folyamatok rendszere megfelel a szervezet és a szolgáltatások iránti elvárásoknak.
2. A munkaköri leírások a szolgáltató szervezet folyamatainak megfelelőek, összhangban a könyvtár stratégiájával.
3. A könyvtár szervezeti működésében a szükséges változásokat rendszeresen egyeztetjük.
4. Az intézmény kontrolltevékenységeivel biztosítja a kockázatok kezelését, elősegítve a szervezeti célok megvalósítását. Ehhez olyan információs és kommunikációs rendszereket alakít ki és működtet, amely elősegíti, hogy a kockázatkezeléssel kapcsolatos információk a megfelelő időben eljussanak az érintett szervezeti egységhez, illetve személyhez.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár Belső Kontroll Kézikönyvét az intézmény vezetése készítette el a fent hivatkozott jogszabályok, módszertani útmutatók, gyakorlati tapasztalatok és eljárásmod alapján.¹⁰

5. Megfelelő feltételek kialakítása a folyamat- és projektmenedzsment, valamint a csoportmunka számára.

Fejlesztendő területek:

1. Vezetői információs rendszer kialakítása folyamatban van, elemeinek kidolgozása és egyeztetése még fejlesztendő terület.

⁹ Ld. 3. kritérium: Munkatársak

¹⁰ A Berzsenyi Dániel Könyvtár Belső Kontroll Kézikönyve. Verziószám: 1. Kiadás dátuma: 2017.05.14.

2. A kommunikáció hatékonyságának növelése a munkatársak motiválásával (a szervezet fontos felülről jövő információinak figyelemmel kísérése) és az alulról induló kommunikáció erősítése.
3. A szükséges változások kimunkálásában az egyéni felelősség és motiváció erősítése.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: A vezetői információs rendszer módosítása és egyeztetése a vezetőkkel és a munkatársakkal
- A probléma definiálása: a döntések előtt
- Felelős: a könyvtár vezetője
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: kommunikációs terv szerint
- A fejlesztés lépései: a kommunikáció fajtájának megfelelően ütemtervvel kidolgozva
- Részhatáridők: 2018. december
- Az intézkedési terv végső határideje: 2019. december 31.
- Várható eredmény (indikátorokkal): az információ megosztása zavartalanul működik.

➤ **Vezetői támogatás és példamutatás**

Minden vezető tudatában van példakép-szerepének és felelősségének, különösen az intézményi irányvonalak megvalósításának tekintetében. A vezetői magatartását meghatározó jelentős elvek a tisztesség, az igazságosság és a megbízhatóság. A könyvtár vezetője arra törekszik, hogy közte és a munkatársak közötti kommunikáció nyitott, és tárgyorientált legyen. A konstruktív kritikát a jobbítások kiindulási pontjaként értelmezzük.

Különös hangsúlyt fektetünk a munkatársak motiválására, hogy lehetőségeik keretein belül hozzájáruljanak az intézmény továbbfejlődéséhez, valamint elősegítsék a személyes felelősséget és a csapatmunkát. Kerüljük a döntésekben a következetlenséget, az egyoldalú vezetői látásmódot. Személyes példamutatással motiváljuk a munkatársakat a felelősségteljes munkavégzésre és nem feledkezünk meg a pozitív visszajelzésről.

A vezetőség feladata olyan szervezeti kultúra kialakítása, amely szolgálja a hatékony és eredményes munkavégzést, támogatja az egymáshoz kapcsolódó folyamatok végrehajtását, elősegíti a munkavégzéshez szükséges információ áramlását. Az intézmény szervezeti felépítését a Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ) és a Minőségirányítási Kézikönyv 1.4. számú Az intézmény szervezeti felépítése című fejezete tartalmazza.¹¹ Az új dolgozó felvételekor alapvető követelmény, hogy az SZMSZ hatályos tartalmát és a szervezeti ábrát a munkatárs megismerje.

A vezetőség kidolgozta a stratégiai tervre épülő, minden szervezeti egységre kiterjedő érintő ügyrendet és belső szabályzatokat, valamint a szervezeti ábrát a felvételnél a munkatárs rendelkezésére bocsátjuk, és a megismerés tényét írásban, a munkatárs aláírásával igazoljuk. Az intézmény vezetője minden munkatárs számára meghatározza a felelősségi körét és hatáskörét, elősegítve ezzel a Minőségirányítási Rendszer hatékony működését, a kitűzött minőségcélok elérését.

¹¹ A Berzsenyi Dániel Könyvtár Minőségirányítási Kézikönyve. Verziószám: 3. Kiadás dátuma: 2017.02.25.

A szervezeti felépítés hierarchiájának megismerése lehetővé teszi a kiemelt, a fejlesztési és az egyéni célok összefüggéseinek, a célok alábontásához kapcsolódó követelmények és a feladatok egymásra épülésének logikáját, megértését, az adott szervezeti egység és az abban foglalkoztatott egyén szerepét az intézmény tevékenységében.

Az intézményvezető tisztában van azzal, hogy a szervezet működtetése során eredmény csak akkor várható, ha az intézmény munkatársai rendelkeznek a szükséges képzettséggel, ismeretekkel és készségekkel. Fontosnak és szükségesnek tartjuk, hogy az intézmény minden munkatársa rendelkezzen a munkakörének ellátásához szükséges szakmai ismeretekkel, képességekkel és készségekkel, valamint kész legyen új ismeretek befogadására is.

Erősségek:

1. Megfelelő információáramlás a célkitűzések, küldetés, minőségpolitika, stb. kommunikációjában.
2. Példamutató vezetői felelősségvállalás, annak kommunikációja, a célok és értékrend szerinti munkavégzés jellemző.
3. Értékrend megalkotása a szervezet küldetésével és jövőképével összhangban, a közsféra általános értékrendjének tiszteletben tartásával.
4. A megbeszéléseken és értekezleteken a kommunikáció kiváló, a tájékoztatás megtörténik.
5. A vezetés külső kapcsolatai megfelelőek, jól működő partneri viszony a kulturális intézményekkel, civilekkel. Elismerések, kitüntetések.
6. A vezetés releváns és mérhető célkitűzéseket határoz meg a szervezeti egységek számára a minőségi munkavégzés fejlesztése érdekében.

Fejlesztendő területek:

1. A döntés-előkészítési folyamatokba a munkatársak bevonása csak részben történik meg, túl rövid idő áll rendelkezésre információgyűjtésre.
2. Információáramlás, tájékoztatás időben történjen meg. Hatékony párbeszéd a szervezeti egységek között.
3. Információk visszacsatolása a folyamatok javítása érdekében vagy csak részben, vagy egyáltalán nem történik meg.
4. Kölcsönös bizalom, lojalitás és tisztelet erősítése a munkatársak, a vezetők és a menedzsment között.
5. A munkatársak újító és fejlesztési javaslatainak beépítése a munkafolyamatokba.
6. A képzési, továbbképzési tevékenység ösztönzése működik, de továbbfejlesztendő terület (pl. a szakmai fórumokra, előadásokra, továbbképzésekre való eljutás).
7. A teljesítmények elismerésének rendszere átdolgozásra javasolt.
8. A fenntartóval való együttműködés szorosabbá tétele.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: A döntés-előkészítési folyamatok felülvizsgálása, a munkatársak tájékoztatási útjának és módszerének átdolgozása
- A probléma definiálása: a döntések előtt
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: kommunikációs terv szerint

- A fejlesztés lépései: a kommunikáció fajtájának megfelelően ütemtervvel kidolgozva a szervezeti egységek vezetői terjesztenék elő a kommunikáció hatékonyabbá tételének módozatainak átgondolásával
- Részhatáridők: 2018. december
- Az intézkedési terv végső határideje: 2019. június 30.
- Várható eredmény (indikátorokkal): a döntések a munkatársi közösség véleményének összegzésével, megalapozottan történnek meg, kommunikációs hiba nélkül
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: beszámoló.

➤ **A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel**

A Berzsenyi Dániel Könyvtár legfontosabb partnere a fenntartó, Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata. Mindenkor kiemelt figyelmet fordítunk a város kulturális életét befolyásoló döntések előkészítésére, különös tekintettel a könyvtári ellátásra. Készségesen állunk rendelkezésre a fenntartói kérések tekintetében, kezdeményezően lépünk fel a fentieket érintő témában (pl. fiókkönyvtárak felújítása, elhelyezése).

Több cikluson keresztül részt vettünk a város és a megye fejlesztési koncepciójának (kulturális és ifjúsági) kidolgozásában, véleményezésében. Közreműködtünk Szombathely MJV Európa Kulturális Fővárosa pályázata előkészítésében, a tervezett programokat a pályázat sikertelensége ellenére rendezvényeink közé emeltük.

Együttműködünk a többi kulturális intézménnyel és közgyűjteménnyel a város kulturális eseményeinek összehangolásában.

Intézményünk kiemelkedően fontos feladatának tartja a határon túl élő magyar lakosság anyanyelvű irodalommal való ellátását intézményi együttműködésben.

A könyvtár esélyegyenlőségi programjának eddig megvalósított elemei (együttműködési megállapodások – közös programok szervezésére, saját események támogatása könyvtári eszközökkel – fogyatékkal élők szervezeteivel, betegsegítő-, nyugdíjas civil szervezetekkel) között kiemelten figyeltünk a helyi roma közösséggel való kapcsolat erősítésére.

A társadalmi partnerekkel kialakított együttműködés részletesen kifejtve: 8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.

A könyvtár és az általa nyújtott szolgáltatások közmegebecsülésére, jó hírére és elismertségére való törekvés eredményeit lásd: 8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.

Erősségek:

1. Korrekt és eredményes kapcsolat a társintézményekkel, társadalmi szervezetekkel, oktatási intézményekkel.
2. Hagyományosan jó szakmai kapcsolat tapasztalatok megosztására külföldi partnerintézményeikkel, a jó gyakorlatok beépítése.
3. Rendszeresen támogatjuk a döntéshozókat (kérés alapján és kezdeményezően) a könyvtárral kapcsolatos közpolitikák, irányok, feladatok meghatározásában.

4. A könyvtár és az általa nyújtott szolgáltatások közmegebecsülésnek örvendenek, a látogatók rendszeresen fejezik ki szóban és írásban is elismerésüket.

Fejlesztendő területek:

1. A könyvtárnak az „érdekelte felekkel” kialakított kapcsolatainak értékelése.
2. Kezdeményező kapcsolat erősítése a könyvtár működését befolyásoló döntéshozókkal.
3. Törekedni arra, hogy a könyvtárhasználók a nyilvánosságban és az intézmény fenntartója részére is kifejezzék elismerésüket, a szolgáltatásokkal kapcsolatos további igényeiket.
4. A nemzeti könyvtári stratégia elfogadása után a könyvtár stratégiájának igazítása, szükség esetén újraalkotása.
5. A könyvtár működésével, eredményeivel kapcsolatos információk rendszeres eljuttatása a döntéshozókhoz.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: Az érdekelt felekkel kialakított kapcsolatok feltérképezése és értékelése
- A probléma definiálása: a meglévő kapcsolatok elemzése szükséges ahhoz, hogy hiányosságainkat meglássuk, értékelés nélkül nem tudjuk meghatározni az érdekelt felek körének bővítése terén elvégzendő teendőinket
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a teljes szervezet, kiemelten az intézményvezető munkatársai
- Alkalmazott módszerek: kommunikációs tervet segítségül hívva
- A fejlesztés lépései: a feltérképezés és értékelés lépéseinek megfelelően, ütemtervvel kidolgozva
- Részhatáridők: 2018. december
- Az intézkedési terv végső határideje: 2019. december 31.
- Várható eredmény (indikátorokkal): az érdekelt felekkel kialakított kapcsolat dokumentáltan erősödik
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: beszámoló.

2. kritérium: Stratégia

Önértékelési szint:

A stratégiát befolyásoló partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok tekintetében az ellenőrzések és felülvizsgálatok alapján szükség szerint fejlesztjük a szervezet működését. A BDK szervezete ugyanezt a szintet jelölte meg a 2.2., a 2.3. és a 2.4-es alkritériumok esetében is. A stratégiát befolyásoló partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok tekintetében az ellenőrzések és felülvizsgálatok alapján szükség szerint fejlesztjük a szervezet működését. A BDK szervezete ugyanezt a szintet jelölte meg a 2.2., a 2.3. és a 2.4-es alkritériumok esetében is.

➤ **Az érdekelt felek igényei, környezetvizsgálat, stratégiát megalapozó adatok gyűjtése**

2017-ben a Minőségirányítási Kézikönyvünknek a 2015-ös ISO minőségirányítási szabványhoz való igazításakor a Berzsenyi Dániel Könyvtár stratégiáját összmunkatársi szinten újragondoltuk, a könyvtárigazgatói pályázatot¹² és A Könyvtári Stratégia irányai 2014-2020 „Tudásforrás” programot¹³ alapul véve.¹⁴

A stratégiai tervezés folyamata a Minőségirányítási Kézikönyvben lett szabályozva.¹⁵

Az intézményi rövid és hosszú távú tervek megfogalmazását megelőzte az érdekelt felek igényeinek, továbbá a külső környezeti hatásoknak és az intézmény tevékenységét befolyásoló egyéb tényezőknek az összegyűjtése. PGTJJ és SWOT elemzést végeztünk, a vizsgálatok eredményét a Minőségirányítási Kézikönyv¹⁶ 4. fejezetében közzé téve. A külső környezet, a külső kapcsolatok változásainak; a politikai, társadalmi, gazdasági, jogi változásoknak a figyelemmel kísérése folyamatos.

Évi rendszerességgel elvégzett olvasói elégedettségvizsgálataink¹⁷ pedig olyan – számunkra hasznos – visszajelzéseket tartalmaznak, olyan információkra mutatnak rá, amelyekből a hozzánk betérő látogatóknak a szolgáltatásaink, az infrastrukturális adottságaink iránti igényeinek, valamint a szervezeti kultúránkkal, a személyzetpolitikánkkal, infokommunikációs felszereltségünkkel, az olvasókkal való bánásmódunkkal, kommunikációnkkal és a szociális érzékenységünkkel kapcsolatos véleményeknek a módosulásait követhetjük nyomon. A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjunk szolgáltatásainknak a Minőségirányítási Rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Új használói kör igényvizsgálatát kezdtük meg 2017-ben (települési könyvtári programok résztvevői, előadói, szervezésben helyileg közreműködők).

Az érdekelt felek szisztematikus számbavételét 2016-ban megkezdtük, szem előtt tartva mindazon természetes és jogi személyt, akiknek pénzügyi vagy egyéb érdeke fűződik a könyvtár tevékenységéhez, így a politikai döntéshozók, a felhasználók, a munkatársak, a társadalom, civil szervezetek, felügyeleti szervek, média, beszállítók körét. Az intézmény vezetősége és munkatársai tudják, hogy az intézmény sikeres működése attól függ, hogy megértik-e és kielégítik-e a közvetlen és közvetett érdekelt felek mai és jövőbeli igényeit és elvárásait. A közvetlen és közvetett érdekelt felek, partnerek igényeinek és elvárásainak meghatározásához szükséges az érdekelt felek azonosítása. Az intézmény vezetősége és munkatársai biztosak abban, hogy az intézmény sikeres működése attól függ, mennyire elégti

¹² Pályázat Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata által meghirdetett Berzsenyi Dániel Megyei és Városi Könyvtár könyvtárigazgató (magasabb vezető) beosztás ellátására, Nagy Éva, 2014. 03. 20., kiegészítve a Minőségirányítási Tanács által kezdeményezett munkatársi véleményezéssel. Irattár, ikt. sz.: 8/2017.

¹³ ÁROP pályázat – forrás: Sörény Edina vezető tanácsos, könyvtári és fejlesztési szakreferens Emberi Erőforrások Minisztériuma Kulturális Kapcsolatok Főosztály

¹⁴ Minőségirányítási Kézikönyv 1.3. fejezet Az intézmény fejlesztési tervei

¹⁵ Minőségirányítási Kézikönyv 4.4. fejezet A Minőségirányítási Rendszer és folyamatai

¹⁶ http://www.bdmk.hu/editor_up2/2018/Kezikonyv_3_verzio_vegleges_20180222modositasHONLAPRA.pdf

¹⁷ http://www.bdmk.hu/Elegedettseg_vizsgalatok

<http://www.vkszr.bdmk.hu/Dokumentumok/Elegedettsegvizsgalat.html>

ki az érdekeltek igényeit és elvárásait. Ez a folyamat akkor jó minőségű, ha mind a közvetlen, mind a közvetett érdekeltek igényeit kielégíti.¹⁸

2018-ra minőségcéllal a partnerkapcsolatok azonosításának gondozását, a partnerlisták kezelhetőségének fejlesztését, használatának kiterjesztését tűztük ki. Az intézmény vezetőjének a minőségirányítás iránti elkötelezettségét mutatja a Minőségirányítási Kézikönyv 6.2-es fejezetében megfogalmazott megállapítás, amely szerint kötelezi magát, hogy a mérhető minőségcélokat a szervezet minden érintett része és szintje számára közvetíti, a minőségcélok teljesítését méri, az eredményeket elemzi és a célokat szükség esetén módosítja. A minőségcélok megfogalmazásakor törekszik az alkalmazható követelmények figyelembe vételére és az érdekelt felek elégedettségének növelésére.¹⁹

➤ A feladatok értékelése

Könyvtárunk gyűjteményével, szolgáltatásainak akadálymentes hozzáféréseinek biztosításával, rendezvényeivel támogatja a város és a megye területén az élethosszig tartó tanulás, az önművelés, a személyiségépítés és rekreáció minden állampolgárra kiterjedő alkotmányos jogát, továbbá az olvasásképesség, a digitális írástudás fejlesztését. A Berzsényi Dániel Könyvtár feladatrendszerében hagyományosan nagy súllyal szerepel a megye kistelepüléseinek élők gazdaságos és minőségi dokumentum-ellátásának, a korszerű technológián alapuló könyvtári szolgáltatásokhoz való hozzáférésnek a szervezése a Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretein belül.

➤ A stratégia megismertetése

A könyvtár stratégiai és működési céljainak lebontása megtörtént a szervezeti egységek és a munkatársak szintjére. Az éves és havi munkatervekben írott formában, de a közvetlen vezetőkön keresztül szóban is megvalósul az információátadás, az intézmény vezetője pedig év eleji munkaértekezlet keretében tájékoztatja a munkavállalókat a könyvtár előtt álló feladatokról. Belső képzéseken, kiscsoportos megbeszéléseken a részletek megvitatására kerül sor. Szombathely Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala Belső Ellenőrzési Irodája munkaügyi ellenőrzésében az átvizsgált munkaköri leírások, a vonatkozó szabályzatok, munkaköri nyilvántartások megfelelő összhangját állapította meg.²⁰

A Berzsényi Dániel Könyvtár hosszú és rövid távú céljairól, szolgáltatásairól, a szolgáltatások igénybevételének feltételeiről folyamatos tájékoztatást nyújt érdekelt feleinek:

- a honlapon a stratégiai célkitűzésekről, a szervezeti felépítésről (a Minőségirányítási Kézikönyv része), a használat szabályairól, az érvényben lévő térítési díjakról, a kedvezményezettek köréről, az elérhető és igénybe vehető szolgáltatásokról, aktuális rendezvényekről és akciókról naprakész információhoz juthatnak a nap 24 órájában,
- a programokról, az új szolgáltatásokról a honlapon kívül a helyi nyomtatott és elektronikus média közvetítésével is lehet tájékozódni, továbbá a Szombathely város által létrehozott www.szombathelypont.hu és a SzombathelyPont mobil applikáción keresztül is terjesztjük programjainkat, ezen kívül a városi Google Naptár tájékoztatósi felület vezetésében is együttműködünk,
- a jelentősebb programjainkról sajtóanyagot készítünk,

¹⁸ Minőségirányítási Kézikönyv 4.2. fejezet Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

¹⁹ Minőségirányítási Kézikönyv 6.2. fejezet Minőségcélok és az elérésük tervezése

²⁰ Ellenőrzési jelentés. Irattár, ikt. sz.: 60-4/2018.



- a helyi nyomtatott és elektronikus sajtóban (igény szerint) közleményekkel tájékoztatjuk a közönséget rendezvényekről és szolgáltatásokról, interjú és beszélgetés formájában is hírt adunk a helyi rádiók és televízió segítségével,
- korrekt és szolgálatkész kapcsolatot tartunk fenn oktatási és művelődési intézményekkel, fogyatékkal élők szervezeteivel, nyugdíjas klubokkal és szociális intézményekkel,
- igény szerint külső helyszínen előadást, bemutatót, foglalkozást tartunk,
- helyet adunk a partnerek rendezvényeinek, bemutatkozásának, fogyatékkal élők számára eszközbemutatóknak; szolgáltatási tapasztalatainkról, teljesítményünk értékeléséről, igény- és használatvizsgálataink eredményéről beszámolunk a szakmai sajtóban és közönségünk által használt helyi orgánumban.

Az intézmény innovatív megoldásokra törekszik működése során. Részletesen kifejtve: 9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények.

Erősségek:

1. A stratégiai terv a SWOT és a PGTTJ analízisre épül.
2. A vezetőség a munkatársak bevonásával határozta meg rövid és hosszú távú céljait.
3. A könyvtár stratégiája illeszkedik a település, a régió és a könyvtári terület stratégiai céljaihoz.
4. A stratégiai tervre épülnek az éves és havi munkaterv, dátumokkal, felelősökkel.
5. Az éves és havi munkaterv dokumentálja a cselekvési tervet, amelyek aktualizált feladatokat írnak le.
6. A könyvtár figyelemmel kíséri a politikai, társadalmi, technológiai, gazdasági, jogi változásokat.
7. A fenntartó rendszeres tájékoztatása (éves beszámoló, éves munkaterv, pályázatok benyújtásáról tájékoztatás).
8. Külső partnerek tájékoztatása (fenntartónak beszámoló elküldése, könyvtárigazgatói értekezletek, KSZR műhelynapok, szakmai nap).
9. Elégedettségvizsgálatok rendszeressége, visszajelzések figyelembe vétele.
10. A használói igényvizsgálatok szélesítése (pl.: iskolák, óvodák).
11. Kistéleplési külső partneri elégedettségmérés is.
12. Kisebbségi nyelvterületekhez kötődő szakmai és ellátási kapcsolatok erősödése (szlovén, horvát).
13. Az elvégzett munkának a meglévő szakmai elvárásokhoz, mutatókhoz való viszonyítása.
14. A vezetőség rendszeresen informálja a munkatársakat (e-mail, osztályvezetői értekezlet, munkaértekezlet, személyes megkeresés útján).
15. A külső partnerek tájékoztatása (honlap, média, levél stb.).
16. Közzéteszi a könyvtár céljait, bevezetendő fejlesztéseit, eredményeit (honlap infografikái, média).

Fejlesztendő területek:

1. Az országos könyvtári stratégia létrejöttékor - ennek a BDK stratégiájába való beépítése.
2. A használói igényvizsgálatok további szélesítése (pl.: online kérdőív a BDK-ba nem járó Vas megyeiek megszólítására).

3. Helyi és külföldi kapcsolatok további erősítése.
4. Minél több érdekelt bevonása (a partnerek elvárásainak figyelése).
5. Tapasztalatcserék.
6. Benchmarking elemzések.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: Partneri kapcsolatok erősítése
- A probléma definiálása: oktatási, kulturális, szociális intézményekkel, fogyatékkal élők szervezeteivel, nyugdíjas klubokkal, civil szervezetekkel való partneri kapcsolat erősítése
- Felelős: az intézmény vezetése
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: szóbeli és írásos kapcsolatfelvétel
- A fejlesztés lépései: a megszólítandók körének kijelölése, az együttműködésben való érdekeltté tétel elemeinek megkeresése, kapcsolatfelvétel, együttműködési megállapodás, kapcsolat ápolása
- Részhatáridők: negyedévente
- Az intézkedési terv végső határideje: folyamatos
- Várható eredmény (indikátorokkal): az intézmény profitál a bővülő kapcsolati rendszeréből
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: éves beszámolóban.

3. kritérium: Munkatársak

Önértékelési szint:

A 3.1-es és a 3.3-as alkritériumhoz kapcsolódó területen az ellenőrzések és felülvizsgálatok alapján szükség szerint javítjuk, fejlesztjük a szervezet működését. A 3.2. alkritérium is az imént felvázolt szinten van a szervezet megítélése alapján, ezen belül az a, és f, szempontok az egy fokkal alacsonyabb szintet érik el.

➤ A Berzsenyi Dániel Könyvtár emberi erőforrás fejlesztési tervének és a könyvtár stratégiai céljainak összehangoltsága

Az emberierőforrás-szükséglet felülvizsgálata, átvizsgálása folyamatosan zajlik. Szükségszerű a rövid időközönkénti áttekintése a meglévő humán erőforrásnak, mert az elvégzendő feladatok meghatározott időn belüli teljesítése e nélkül kivitelezhetetlen.

Az évek óta állandósuló létszámhiány egyre súlyosabb terheket ró az intézményre. Jelenleg a megyei könyvtárak országos átlagához (48) képest 13 fővel alacsonyabb a szakmai létszám (35 fő). Mivel alacsony a gyűjteményfejlesztéssel és feldolgozással foglalkozó szakemberek száma, az olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosok munkakörének megosztásával igyekezett a könyvtár javítani a helyzetet, illetve kulturális közfoglalkoztatás, önkéntesek és diákmunka igénybevitelével támogatott a technikai részfeladatok elvégzését.

A hosszú rendelkezésre állás az olvasószolgálat esetében is állandó szervezési problémát jelent, itt is csak a képzettséget nem igénylő feladatokat (könyvek visszaosztása, állományrendezés) bízhatjuk a nagyszámú és lelkes önkéntes gárdára.

A könyvtár által meghatározott emberi erőforrás fejlesztési terv²¹ összhangban áll a könyvtár stratégiai céljaival. Úgy véljük, hogy a hatékony működés, a minőségi szolgáltatások alapja a hatékony szervezet, amely csak tervszerű, a szervezet egészére kiterjedő, felülről szervezett, a szervezet hatékonyságának és életképességének növelését célzó szervezetfejlesztés révén valósítható meg. A szervezetet érintő változási folyamatok pedig akkor sikeresek, ha azokat jól szervezett emberi erőforrás menedzsment rendszerek, folyamatok is támogatják.

Céljaink:

1. A folyamatosan változó használói igényekre rugalmasan reagáló szervezet létrehozása.
2. A rendelkezésre álló erőforrások racionális, gazdaságos felhasználása.
3. A könyvtár, mint szervezet hatékonyságának és alkalmazkodóképességének, rugalmasságának növelése, problémamegoldó képességének fejlesztése.
4. Áttekinthetőbb, átjárhatóbb szervezet létrehozása. A szervezeti szintek (központi egységek, régiók és tagkönyvtárak) közötti összhang megteremtése, fejlesztése; a folyamatok, rendszerek javítása.
5. A szakmai színvonal megújítása; hatékonyságnövelés.
6. Megújulás, tanulás, kreatív megoldások kidolgozása; egyén és csoport párhuzamos fejlesztése.

Kiemelt feladatok:

1. A szervezet irányítási modelljének átgondolása a tapasztalatok alapján, a hatékonyság, az eredményesség, a takarékoság figyelembe vételével.
2. Egy új teljesítményértékelési, teljesítménymenedzsment rendszer bevezetése.
3. A csapatmunka és az együttműködés javítása.
4. A munkatársak képzése, továbbképzése; a továbbképzés feltételrendszerének megteremtése.
5. Szakmai utánpótlás biztosítása.
6. Belső kontrollrendszer érdekében kialakított folyamatrendszer működtetése: az intézmény feladatait szabályszerűen, gazdaságosan, hatékonyan és eredményesen lássa el, megvédje erőforrásait a veszteségektől, károktól.

Kapcsolódó feladatok:

1. Könyvtárosi életpálya modell kidolgozásának és bevezetésének támogatása az Emberi Erőforrások Minisztériumánál a szakmai szervezetekkel való együttműködésben.
2. A juttatások, elismerések rendszerének továbbfejlesztése a differenciáltság elvének megerősítésével, az érdekképviseleti szervezetek bevonásával.
3. A stratégiai ciklusra vonatkozó és a jogszabályoknak megfelelő képzési tervek kidolgozása.
4. A munkatársak rendszeres továbbképzésének lehetőség szerinti támogatása a szakmai megújulás, a szemléletformálás, a fejlődés érdekében.
5. Belső továbbképzések szervezése
 - 5.1. Képzések, tréningek (informatika, kommunikáció, érzékenyítő tréning, ügyfélszolgálati tréning, konfliktuskezelés, csapatépítés, előadói képességek fejlesztése).

²¹ A Berzsenyi Dániel Könyvtár emberi erőforrás stratégiája. Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen

- 5.2. Szakmai beszámolók, beszélgetések, tapasztalatcserék.
- 5.3. Módszertani anyagok összeállítása.
6. Szakmai rendezvényeken, konferenciákon való részvétel és a szakmai publikálás ösztönzése.
7. Gyakornoki rendszer működtetése a képzőhelyekkel való együttműködésben.
8. Fiatal munkatársak motiválása, helyzetbe hozása, önálló feladatokkal való megbízása.
9. Önkéntesség támogatása, kiterjesztése.
10. Rendszeresen működő munkabizottságok támogatása a szakmai feladatok áttekintésére, munkacsoportok létrehozása új problémák kezelésére.
11. A Kollektív szerződés fenntartása.
12. A belső kontrollrendszer elemeinek folyamatos működtetése, fejlesztése a Belső Kontroll Kézikönyv alapján.
 - 12.1. Belső szabályzatok és utasítások kiadása, felülvizsgálata – világos szervezeti struktúra, egyértelmű felelősségi, hatásköri viszonyok és feladatok.
 - 12.2. Kockázatelemzés; feladatok meghatározása, a kockázatok csökkentését vagy megszüntetését célzó tevékenységek végrehajtása.
 - 12.3. Folyamatba épített előzetes, és utólagos vezetői ellenőrzés, amely biztosítja a pénzügyi kihatású döntések gazdaságossági, hatékonysági és eredményes szempontú megalapozottságát, szabályszerűségét.
 - 12.4. Folyamatos és eseti értékelés, elemzés.

➤ **A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése**

Mivel a Minőségirányítási Rendszer valamennyi intézményi folyamatra, külső és belső tevékenységre kiterjed, a tevékenységek állandó jobbítása, tökéletesítése és a gazdálkodási eredmények a munkatársak teljesítményétől függenek. A sikeresség a szervezet minden tagjának munkájával kapcsolatba hozható.

Az intézmény sikeres működése szempontjából a képzettséget az alábbi szempontok szerint csoportosítja az intézményvezető:

- Szakmai tudás:
 - a szakma alapismeretei, szakirányú végzettség,
 - a szakmai terület fejlődésének ismeretei.
- Az intézmény hatékony működésével összefüggő tudás:
 - minőségügyi ismeretek,
 - idegen nyelv ismerete,
 - a szervezeten belüli belső kommunikációs eszközök ismerete.²²

A 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről jogszabályi módosulásnak megfelelően 5 évre érvényes képzési tervet állítunk össze, amely figyelembe veszi a jövőbeli igények kielégítéséhez várhatóan szükséges munkatársi kompetenciákat.

A megszerzett képességek szervezeten belüli hasznosulása érdekében a kommunikáció különböző formáit használjuk fel, egyrészt írásban, másrészt szóban terjesztve a tanultakat.²³

²² Minőségirányítási Kézikönyv 7.2. fejezet Felkészültség (kompetencia)

²³ A szervezeten belüli tudáshasznosulás rendjének bemutatása. Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen

A KSZR szolgáltatás részeként képzésre, továbbképzésre az alábbi lehetőségeket kínáljuk a Vas megyei települési könyvtárosok részére:

- szakmai napok, műhelybeszélgetések,
- értekezletek,
- tanfolyam,
- személyes konzultáció a helyszíni látogatások alkalmával,
- írásos tájékoztató.

Értekezletet a Vas Megyei KSZR-ben szolgáltatásközvetítőként közreműködő városi könyvtáraknak szervezünk az aktuális teendők és az együttműködési egyenetlenségek megvitatására, tisztázására. A BDK által szervezett alapfokú könyvtárosi tanfolyam 25 órás, helyszíne a központi szolgáltató könyvtár. A képzés lehetőséget kínál a községekben dolgozó munkatársaknak a legalapvetőbb könyvtárosi ismeretanyag elsajátítására. A tanfolyam tematikája és a résztvevőkkel kitöltetett elégedettségvizsgálati kérdőív összegzése a VKSZR honlapján²⁴ érhető el.

➤ **A munkatársak bevonása és felhatalmazása, a belső kommunikáció**

A vezetők és a munkatársak képesek együttműködni a szervezet fejlesztésében, készek a párbeszédre. Az egykor hangsúlyosan tapasztalható alá-fölérendeltségi viszony napjainkra sokat engedett, a munkatársak nincsenek akadályozva kreativitásuk kibontakoztatása, ötleteik megvalósítása terén. Az intézmény minőségi teljesítése érdekében a kollégák elkötelezettsége csak akkor működik, ha érezhető a menedzsment törekvése a munkatársak képességeinek kibontakoztatására, és problémáinak empátikus kezelésére. A Belső kommunikációs tervben megfogalmazott céljaink ezen megállapításokat támasztják alá, amely szerint az intézmény belső működését, a szolgáltatás minőségét tovább javító, csoportorientált kommunikáció az elvárt. Alapelveit így határoztuk meg:

- a belső kommunikáció és tudásátadás során a szervezet vezetői és munkatársai cserélnek információt,
- az akadálytalan belső információcsere segíti a szervezetet teljesítményének növelését és erősíti az alkalmazottak munka iránti elkötelezettségét, a szervezet felé irányuló lojalitásukat,
- a belső információs rendszer működése során a megfelelő információ a megfelelő helyen és a megfelelő időben áll rendelkezésre,
- a könyvtár a helyi társadalmi elfogadottságának további javítása céljából erős szervezeti kohéziót mutatva, azonos elvek és mindenki által birtokolt információk alapján működik,
- az esélyegyenlőség tudatos képviselése (esélytudatosság),
- láthatóság és átláthatóság, rugalmasság és tudatosság.

A lefelé irányuló tudatos kommunikáció feladata folyamatosan informálni a dolgozókat, felvilágosítást adni a működésről, az együttműködés légkörének kialakítása és a motiváció. A felfelé irányuló tudatos kommunikáció lehetőséget kínál a teljesítményjelentésekre, a szervezeti egységen belüli problémák, panaszok, viták megoldására. A szóbeli kommunikáció

²⁴ <http://www.vkszs.bdmk.hu/main.php>

informálisan vagy munkaértekezlet formájában; megbeszélés, értekezlet keretében valósul meg. Írásbeli kommunikáció történhet a belső levelezőrendszeren, közös munkafelületen (intranet), faliújságon keresztül; munkaterv, beszámoló, formájában; a web 2.0 alkalmazásokon keresztül.

Erősségeink:

1. Képzési és esélyegyenlőségi tervvel²⁵ rendelkezik az intézmény, ezek betartása is megvalósul.
2. Egyéni tanulási szándék támogatása, a munkatársak maguk tehetek javaslatot, az ötéves képzési terv tartalmára vonatkozóan.
3. Egyenlő bánásmód, esélyegyenlőség, sokszínűség érvényesül, szükség esetén megtörténik az egyéni élethelyzetekhez való igazodás.
4. A munka és a magánélet közötti egyensúlyra törekvés (családi és egészségügyi nehézségek maximális figyelembe vétele a vezetőség részéről).
5. Van teljesítményértékelési rendszer: jutalmazás, szóbeli és írásbeli elismerés, díjazás, jubileumi jutalom, törzsgárda kifizetések, cafeteria.
6. Javaslatok, építő ötletek, kritika továbbítása működik.
7. A munkatársak folyamatokba való bevonása megvalósul, a tervekészítésbe is be vannak vonva a munkatársak.
8. Munkacsoportokban dolgozunk.
9. Megvalósul a szervezeti egységeken átívelő munkacsoportokban való részvétel.
10. A megfelelő munkakörülmények biztosítottak.
11. Közösségi kirándulások szervezése, színházi előadások, múzeumi látogatási lehetőség.

Fejlesztendő területek:

1. Kompetenciafejlesztés belső továbbképzéssel is (pl. technikai eszközök, OLIB sok szempontú használata, Excel, szabályos Word).
2. Ösztönzés, motiválás az egyes munkacsoportokban való részvételre, munkatársak aktivitásának fokozása.
3. Közösségi rendezvények szorgalmazása.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: közösségi rendezvények
- A probléma definiálása: a könyvtár fejlesztése céljából tevékenyen kell együttműködni a vezetőknek és a munkatársaknak, szükséges a könyvtáron belül olyan motivációs légkör biztosítása, amely a munkatársak kreativitását a minőségi szolgáltatások előállítására ösztönzi; szervezetünkben ritkák azok az alkalmak, amelyek a munkaidőn kívüli, kötetlen együttlétekre fókuszálnak.
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a kollégák
- Alkalmazott módszerek: kötetlen találkozók, múzeumlátogatások, túrák, közös főzés
- A fejlesztés lépései:
 1. közvélemény-kutatás a kollégák között, ki milyen típusú programon szeretne részt venni
 2. a legnépszerűbb program szervezésének megkezdése
 3. kollégák értesítése

²⁵ <http://www.bdmk.hu/eselyegyenloseg>

4. a megbeszélte időpontban a találkozó megvalósítása
 5. fotódokumentáció
- Részhatáridők: 2018. év vége
 - Az intézkedési terv végső határideje: folyamatos
 - Várható eredmény (indikátorokkal): motiváltabb munkatársi közösség
 - Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: fotódokumentáció.

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások

Önértékelési szint:

A kritériumot az önértékelés során a 4-es pontszámmal leírható szinten határoztuk meg, a 4.5-ös alkritériumot alacsonyabb szinten, a megállapodások, szerződéskötések, kommunikáció, a pénzügyi gazdálkodás összehangoltsága, valamint a könyvtár terei tekintetében magasabb szinten megjelölve.

- **A Berzsenyi Dániel Könyvtár külső partneri körének²⁶ bővítése a stratégiai céloknak és a felhasználók igényeinek megfelelően**

A megvalósult hazai és külföldi együttműködések szöveges és számszaki bemutatása. A hazai könyvtárakkal, szakmai szervezetekkel és az érdekképviseletekkel ápolat kapcsolatok a Beszámolóban részletezve.²⁷ A könyvtárral írásos együttműködést kötő partnerek száma 2014-ben 9, 2015-ben 27, 2016-ban 33, 2017-ben 49. A kistéleplési önkormányzatokkal kötött megállapodások száma 201 (a Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer 2017. december 31-én 201 Vas megyei település könyvtári szolgáltatását szervezte, lefedve ezzel a megye településeinek 93%-át. Az ellátandó népesség 91 757 fő volt. Vas megyében tavaly könyvtári szempontból ellátatlan település nem volt). A VKSZR feladatait az együttműködési megállapodást megkötő önkormányzatokkal, a települési szolgáltató helyek munkatársaival és a szolgáltatás közvetítésbe bevont hat városi könyvtárral (Celldömölk, Körmend, Kőszeg, Sárvár, Szentgotthárd, Vasvár) kialakított szoros partneri együttműködésre alapozva valósította meg.

Nemzetközi kapcsolataink

- 2016. május 27-én részt vettünk a Szlovén Könyvtáros Egyesület által szervezett 19. utazó könyvtári fesztiválon Szlovéniában, Kamnikban (19. strokovno posvetovanje in Festival potujočih knjižnic - Kamnik, 27. in 28. maj 2016).
- 2016 novemberében konferenciát szerveztünk a muraszombati Területi és Tanulmányi Könyvtárral Szlovén-magyar könyvtári tapasztalatok a gyakorlatban címmel.
- 2017-2018: szlovén-magyar együttműködés a határon átnyúló szlovén bibliobusz szolgáltatás Magyar Kormányzat általi támogatására.

²⁶ Szabályozva: Minőségirányítási Kézikönyv 4.2. fejezet Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

²⁷ További részleteket lásd: A Berzsenyi Dániel Megyei és Városi Könyvtár beszámolói 2015-2017. évre http://www.bdmk.hu/Beszamolok_jelentesek

- Burgenländische Landesbibliothek, Eisenstadt: kiadványcsere.
- Alsóőr – UMIZ: Háromnyelvű gyermekkönyvek összevont kiadásának bemutatója Alsóőrben évi rendszerességgel- a gyermekkönyvek bemutatása Vas megyei szlovén és horvát településeken.
- Goethe Institut: kiadványokat kapunk ajándékba, a teljes Goethe állományunk közel 2000 kötetet tesz ki.
- Az amerikai EBSCO (Elton B. Stephens Company) folyóiratelőfizetési és adatbázisszolgáltató cégtől 2016 júliusától előfizettük az eBook Public Library Collection adatbázist az EBSCO GmbH bécsi vállalatával együttműködve.

Társintézményekkel

- Savaria Megyei Hatókörű Városi Múzeum: a Kulturális Örökség Napjához köthető Múzsák kertje című rendezvényre meghívást kaptunk, amelyet évről évre nagy sikerrel rendez meg a Savaria Múzeum, céljuk, hogy szélesebb körben váljon ismertté a közgyűjtemények tevékenysége. A BDK-t egy kis csapat képviselte, pavilonunk kiváló bemutatkozási lehetőség volt, igazi reklámfelületül szolgált. Az első világháború centenáriumát kutató muzeológusoknak térítésmentes másolási lehetőséget biztosítunk.
- A múzeummal ápolt kapcsolatunkat erősíti, hogy beszerezzük az általuk kiadott Vasi Szemle című helyismereti folyóiratot, ők pedig tőlünk szerzik be a könyvtár által kiadott Életünk irodalmi, művészeti, kritikai folyóiratot. Továbbá a Vasi Múzeumbarát Egylet rendezvényeinek gyakran helyszíne a Berzsenyi könyvtár és több rendezvényünkön beszélgetőtárs, illetve előadói szerepet töltenek be muzeológusok.
- Szombathelyi Képtár: 2016. július 12-én a két intézmény vezetője együttműködési megállapodást kötött a kiadványok cseréjére vonatkozóan.
- Iseum: kiadványértékesítés és –csere.
- Magyar Nemzeti Levéltár Vas Megyei Levéltára: előadások tartásában, kiadványcserében és digitalizálásban működünk együtt.
- A Vasi Honismereti Egyesülettel közös rendezvényeket bonyolítunk.
- Mesebolt Bábszínház: rendezvényeink gyakori fellépői.
- Weöres Sándor Színház: rendszeresen felkínálják munkatársainknak a főpróba előadások kedvezményes megtekintési lehetőségét, amelyet gyakran igénybe veszünk, a színház dolgozói pedig ingyenesen látogathatják a könyvtárt.
- Savaria Szimfonikus Zenekar: megállapodást kötöttünk térítésmentes szolgáltatás intézményi igénybevételéről.

Civil szervezetekkel

- Vasi Múzeumbarát Egylet: együttműködés az 1956-os forradalom és szabadságharc 60. évfordulójához kapcsolódó programok megvalósításához az 1956-2016. című felhívásra összeállított pályázati tervek megvalósításában.
- Polgári Egyesület Szombathelyért és Szenczi Molnár Albert Kör: együttműködési megállapodás irodalmi és kulturális programok közös szervezésére és lebonyolítására.
- Képeslevelezőlap-gyűjtők Országos Egyesülete: évi rendszerességgel megrendezett kiállítás, helyismereti gyűjtemény gyarapítása.

- Megállapodást kötöttünk térítésmentes szolgáltatás intézményi igénybevételéről a következőkkel:
Vasi Múzeumbarát Egylet,
Szombathelyi Szépipítő Egyesület,
Bérbaltaváriak Szülőfalujukért Egyesület,
Magyar Bothmer-gimnasztika Egyesület, Óriszentpéter.

Szociális szolgáltatást végző intézményekkel

Havonta cserélünk olvasnivalót:

- Szociális Szolgáltató Központ, Szakosított Szociális Intézet; Savaria Rehab Team Kolozsvár utcai otthona; az autista fiatalokat gondozó Holnap Háza.

További kapcsolatok:

- Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ) Vas Megyei Szervezete; Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége Vas Megyei Szervezete.
- Rum-Kastély EGYMI: a hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő gyerekek számára speciális filmes programot valósítottunk meg, amelynek célja volt, hogy a gyerekek épp úgy ismerjék és használják a filmkészítés nyújtotta lehetőségeket, mint egészséges társaik.

Nyugdíjas szövetkezettel

- 2017-ben megállapodást kötöttünk a SENIORMASTERS Közérdekű Nyugdíjas Szövetkezettel (a 2017. évi LXXXIX. törvény rendelkezései alapján) biztonsági őr szolgáltatás ellátására.

Iskolákkal, óvodákkal, egyéb intézményekkel

- Megállapodást kötöttünk 42 oktatási, nevelési intézménnyel térítésmentes szolgáltatás intézményi igénybevételéről, illetve iskolai közösségi szolgálat teljesítéséről.
- Óvodákkal kézműves, mese-, valamint egészséges életmód programok szervezése tárgyában dolgozunk együtt.
- Kiadványaink továbbhasznosítható helytörténeti köteteit felajánlottuk Vas megyei közgyűjtemények, iskolák részére: 18 intézmény 234 példányra tartott igényt.
- A Klebelsberg Központ Szombathelyi Tankerületi Központjával a közös fenntartású (iskolai és községi) nyilvános, ill. VKSZR szolgáltatóhelyek szakszerű működése ügyében együttműködünk.
- Dr. Kreko Kata pszichológussal, meseterapeutával együttműködési megállapodást kötöttünk a szombathelyi kamaszlányok részére létrehozott Kagylólány mesecsoport működtetésére.

Szombathely Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalával

- A megyei könyvtárak és a megyei hatókörű városi múzeumok feladatának ellátását szolgáló egyes állami tulajdonú vagyontárgyak ingyenes önkormányzati tulajdonba adásáról szóló 2015. évi LXXV. törvény alapján a Magyar Államtól önkormányzatuk tulajdonába került a Berzsenyi Dániel Könyvtár épülete (6107/4 hrsz.) és a 2015. évi LXXV. törvény módosításáról szóló 2016. évi CLXXVI. törvény értelmében a 6107/2 hrsz. garázsok épülete, az utóbbi –kezdeményezésünkre– a fenntartó külön kérésére.

- Savaria Jövőjéért Helyi Akciócsoport: az intézmény vezetője részt vett a Helyi közösségi fejlesztési stratégia 2014-2020 megalkotásában.
- Dr. Takácsné dr. Tenki Mária, a Jogi és Társadalmi Kapcsolatok Bizottságának elnöke képviselői keretének egy részét a Berzsenyi könyvtár előtti tér térkő burkolatának javítására és padok elhelyezésére fordította.
- SZMJV Roma Nemzetiségi Önkormányzata: együttműködési megállapodás a Roma kulturális napok eseményeinek megvalósításában, továbbá annak erősítése, hogy a roma közösségek nemcsak szociális ellátásra szorulnak, hanem kulturális értéket is képesek létrehozni, és befogadni.
- A polgármesteri kezdeményezésre június 2-12. között Szombathely Fő terén megrendezett újrabeüzemelési rekordkísérletben június 3-án és 10-én 1-1 óra hosszát képviseltette magát a Berzsenyi Dániel Könyvtár csapata.
- Dr. Puskás Tivadar polgármester több rendezvényünkön is vállalta köszöntő mondását (Ünnepi Könyvhét, Roma kulturális napok, könyv- és folyóirat-szám bemutatók).

Szponzorokkal

- Saródi Péter: természettudományos napok
- OTP Bank Nyrt. Szombathelyi Igazgatóság: Szponzorálási szerződés megkötése a Máskép(p) fotó- és filmpályázat diákoknak című program díjazásának támogatására. Valamint ugyanerre a programra az A-Z Net Kft támogatása

Médiával

- Megállapodást kötöttünk térítésmentes szolgáltatás intézményi igénybevételéről a következőkkel:
Korrekt Marketing Reklámügynökség,
Hírlevél Plusz internetes kulturális hírportállal a helytörténeti kutatás szakmai és technikai segítésére, ill. a könyvtár híreinek megjelentetésére.

Szerződés terembérletet igénybe vevőkkel

- Évről évre bérleti szerződést kötünk a következő partnerekkel: H.N. Adventista Egyház DET, Budapest; Nyugat-dunántúli Etka-Jóga Egyesület, Lukácsháza; Lezsákné Szekszárdi Zsuzsanna - Ringató, Gencsapáti.

➤ Partnerlisták

2018-as minőségcéljaink egyike a partnerkapcsolatok azonosításának gondozása, a partnerlisták kezelhetőségének fejlesztése, használatának kiterjesztése. A Microsoft Access adatbáziskezelő segítségével adatbázisos formában rögzíténénk az eddig Excel-táblában lévő adatokat, szigorú hozzáférési jogosultság meghatározásával.

Erősségek

1. Folyamatosan bővülő partnerlista,
2. használói elégedettség mérése és a panaszkezelés is működik,
3. partnerek azonosítása megtörtént (partnerlista aktualizálása folyamatos),
4. külső partnerek igényeinek fogadása, teljesítése, elégedettségmérés,

5. használói elégedettség mérésébe bevontak körének bővítése - szakmai partnerek számának bővítése,
6. a szervezeti egységek sokrétű közvetlen kapcsolata.

➤ Hatékony forrásgazdálkodás

Minden költségvetési év megkezdése előtt pontos tervet készítünk arra vonatkozóan, hogy milyen kiadásokkal és bevételekkel számolunk a következő évben. A bevételi és kiadási előirányzatok tervezett alakulása az Éves munkatervek Gazdálkodással kapcsolatos főbb adatok és értékelésük című fejezetében nyomon követhető. A honlapunkon a Közérdekű adatok Munkatervek és költségvetések című menüpontjában²⁸ tettük mindezt közzé.

A pályázati tevékenységünk során is az esetlegesen felmerülő költségek kalkulációjával kezdünk. Pontosán kiszámolva az egyes költségfajtákra eső, várható összegeket (a BDK irattárban elhelyezésre kerülnek a nyertes és a támogatásban nem részesült, de benyújtott pályaművek is). A lezárult pályázatok szakmai beszámolóit szintén a honlapunkon kerülnek elhelyezésre.²⁹

Az épület karbantartására vonatkozó költségek tervezése olyan költségvetési elem, amely hosszas előkészületeket igényel rendkívüli költségessége folytán. A könyvtár épületének 2002-ben történt felújítása kellemes és komfortos körülményeket teremtett a látogatóknak és a munkatársaknak is, de 2015-től kezdődően egyrészt számos gépészeti és működéssel kapcsolatos javítást kellett végrehajtanunk, másrészt az esztétikus környezet fenntartása is nagyobb erőfeszítéseket követelt a felelős munkatársaktól.

A beruházásokhoz kapcsolódó dokumentáció, költségtervek, igényeknek megfelelő ajánlat kérése, fenntartói engedély vagy tájékoztatás, megrendelés, vállalkozási szerződés a vonatkozó témában irattározásra kerül. A jelentősebb beruházások az adott évi beszámolóban rögzítettek.

Fiókkönyvtári fejlesztések

A Jáki úti fiókkönyvtár épületének külső szigetelésével egyidejűleg az ablakok cseréjére, festésre is sor került az „Önkormányzati épületek energetikai korszerűsítése” című, a TOP 6.5.1-15 kódszámú pályázat keretén belül megvalósítandó „Egészségügyi intézmények energetikai korszerűsítése” című projekt keretében. 2018. év elején, rövid ideig tartó szünet után megújult körülmények között nyithatott újra. A Gazdasági Ellátó Szerveztünk projektjében kizárólag a belső helyreállító vakolás, festés költségét kellett állnunk.³⁰

A kámoni fiókkönyvtár újonnan kialakítandó épülettervéhez a könyvtár igazgatójának szakmai terve alapján előzetes költségbecslés történt. A beruházásról a későbbiekben dönt a SZMJV közgyűlése.

Erősségek:

1. Anyag- és energiatakarékosságra tett intézkedések (2015. évi LVII. törvény az energiahatékonyságról értelmében energia-megtakarítási intézkedési terv készült).
2. Törekvés pénzügyi források megszerzésére (pályázatok, szponzorok, terembérlés, kötettség, könyvárúsítás, születésnap csomag, adó 1%).

²⁸ <http://www.bdmk.hu/Munkaterv>

²⁹ <http://www.bdmk.hu/Palyazataink>

³⁰ Irattár, ikt. sz.: 6, 53 /2018.

3. Rendszeres információ a pénzügyi helyzetről (munkaértekezlet, osztályvezetői, kiscsoportos heti megbeszélések az önértékelés kapcsán, Közös mappa, all@bdmk.hu).
4. Egyes szolgáltatások költséghatékonysági elemzése (terembérlet, kötetset).
5. Önköltségszámítási szabályzat.

Fejlesztendő területek:

1. Szolgáltatások költséghatékonysági elemzése.
2. Teljesítménymutatók (használókra vetített költség, személyes használat költsége, kölcsönzések költségessége).

➤ Az információ és tudás szabadon áramoltatása

Biztosított a szervezeten belül az információhoz jutás (körlevél, honlap, közös mappa, értekezletek – osztályszinten is). Tanfolyamokon, továbbképzéseken való részvétel és a továbbtanulási lehetőség adott. Külső információk megszerzése biztosított (személyes tájékoztatás, tájékozódás, internet, belső hálózat). A munkatársak hozzáférnek a saját feladataik elvégzéséhez szükséges információhoz, tudáshoz.

A könyvtárszakmát érintő változásokról, hírekről való értesülés módjai:

- A Magyar Könyvtárosok Egyesülete által szervezett vándorgyűléseken több munkatárssal képviseltetjük intézményünket.
- A szakmai ismeretek és készségek átalakulása, a könyvtáros kompetenciák változása, jogszabályi környezet módosulása témájú műhelynapoknak, konferenciáknak aktív részesei vagyunk az Országos Széchényi Könyvtárban és más szervező intézményben.
- Rendszeres látogatói a kollégák az ország bármely pontján megrendezendő, a szakmai fejlődés lehetőségét rejtő programoknak: Győri Könyvszalon, Budapesti Nemzetközi Könyvfesztivál, HUBBY kortárs gyermekirodalmi konferencia, Networkshop, Országos Honismereti Konferencia.
- Az Informatikai és Könyvtári Szövetség megyei tagozatának közgyűlésein a könyvtár igazgatója vesz részt.
- A MOKKA Egyesület közgyűlésein is jelen van képviselőnk.
- Az MKE Vas Megyei Szervezetének „Múltidéző” sorozatának és egyéb szervezéseinek is részesei vagyunk.
- KKDSZ: a Berzsenyi könyvtár szakszervezeti bizottságának titkára részt vesz a kongresszuson, figyelemmel kísérjük a közgyűjteményekben dolgozókért tett erőfeszítéseiket.

A Berzsenyi Dániel Könyvtárban jelenleg három könyvtári szakértő dolgozik, de 2017-es teljesítésre csak az igazgató és az igazgatóhelyettes (2018-as teljesítéssel) kapott megbízást. A könyvtár munkatársai közül ketten vettek részt képzésben 2017-ben (helyismeret, médiaismeret).



	A könyvtár szakembereinek konferencián való részvételének száma	A képzésen, továbbképzésen részt vett dolgozók száma
2015	62	4
2016	84	4
2017	79	2

➤ **IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése**

Az informatikai infrastruktúra folyamatos fejlesztése az anyagi lehetőségekhez mérten megvalósul. Beszerzéseink, fejlesztéseink az utóbbi három évben:

	eszköz	menyiség (db)	érték (Ft)
2015	számítógép	12 (ebből 8 olvasói)	2 136 648
2015	szkenner	2	57 912
2015	nyomtató	2	87 465
2015	Storage, egyéb adattároló	1	275 540
2015	Plasztikkártya nyomtató	1	428 809
2016	számítógép	2 (ebből 1 olvasói)	406 019
2016	nyomtató	1	238 760
2016	MAGic felolvasó szoftver	1	196 723
2016	Adobe InDesign kiadványszerk. szoftver	1	152 273
2017	projektor + motoros vetítővászon	2+1	942 339

Erősségeink ezen a területen:

- 0-24 órás szolgáltatások, a központi könyvtár honlapcsaládja (www.bdmk.hu, www.vasidigitkonyvtar.hu) és online katalógusa 0-24 órában rendelkezésre áll.
- BDK honlap + gyermekkönyvtári honlap + VKSZR (térségi szolgáltatásokhoz kapcsolódó) honlap megléte, folyamatban lévő fejlesztések,
- elkészült a VKSZR önálló honlapja (<http://www.vkszr.bdmk.hu>), amely korszerű és hatékony módon teszi lehetővé a térségi szolgáltatási rendszerrel kapcsolatos széles körű információszolgáltatást,
- Vasi Digitális Könyvtár – gyarapítás, *digitalizálási terv*,
- az OPAC regisztrációhoz kötött szolgáltatásai (előjegyzés, hosszabbítás),
- VAS adatbázis építése – egyedi tudástartalom,
- helyi kiadású elektronikus hírportálok vonatkozó anyagának dokumentálása,
- interneten elérhető információk, adatbázisok alkalmazása (könyvtárosi + olvasótermi számítógépek) (Arcanum, NAVA, EBSCO stb.),³¹
- honlapon kitekintés e-könyvtárakra,³² virtuális könyvtárakra,³³
- honlapon hasznos linkek gyűjteménye,³⁴

³¹ <http://www.bdmk.hu/Adatbazisok>

³² <http://www.bdmk.hu/Ekonyvtar>

³³ http://www.bdmk.hu/Virtualis_Konyvtar

11. közösségi média³⁵ napi alkalmazása a kapcsolattartásra, felhasználók tájékoztatására, szolgáltatásnépszerűsítésre,
12. a közösségi média adta lehetőségek kihasználása új együttműködési formák kialakítására, a közönség bevonása (pl. Savaria Szálló Facebook oldala),
13. események szervezése a közösségi média segítségével,
14. digitális írástudás fejlesztése, számítógép használói képzések, siketeknek is,
15. Könyvtárellátótól rekordimport, MOKKA rekordexport folyamatos,
16. Google űrlapok alkalmazása (lakossági kérdőív),
17. távhasználatra vonatkozó adatok,
18. reagálás a fiatalabb generációk körében kialakuló új közösségépítési szokásokra (gyermekkönyvtár célzott programjai és könyvTÁMASZ kiadvány),
19. Y- és Z-generáció változó információkeresési és -kezelési szokásaira reagáló gyermekkönyvtári foglalkozások.

Fejlesztendő területek:

1. OPAC alkalmazás,
2. vaklap, idegen nyelvű oldalak
3. aktuális honlap-átalakítás, mobilra optimalizált felülettel,
4. munkatársi gárda tudásának folyamatos fejlesztése IKT területen.

➤ Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

Az utóbbi három év fejlesztései

2015-ben az épületet illetően nagyobb infrastrukturális fejlesztésre nem került sor, azonban a 2002-ben átépített központi épületben számos nagyobb karbantartási munkát kellett elvégezni (személyszállító lift, mellékhelyiségek berendezésének felújítása, tűzvédelmi nyomásfokozó telep cseréje). Felújítottuk és megjavítottuk a zenemű- és médiatár stúdiójának elavult berendezéseit. Nagyobb beruházást jelentett az elavult olvasói számítógépek cseréje, valamint az olvasói igazolványokat nyomtató eszköz cseréje. Mindkét esetben az alapfeladatok megvalósulásának határfoka nőtt.

2016-ban többek között javításokat kellett végeztetni a tetőn, a személyliftten, a 3M biztonsági kapun, valamennyi mellékhelyiségben, a Wintarifaló rendszeren számítógépeket, kamerarendszert, szünetmentes áramforrást cserélni. Két év alatt az épület valamennyi szalagfüggönyének cseréjét/javítását (a szolgálati terekben és a munkaterületeken egyaránt) sikerült teljes egészében végrehajtani. Az előadóterembe új székeket vásároltunk, aprónyomtatványok tárolásához fémszekrényeket, könyvszállító kocsikat az olvasószolgálatba és a feldolgozáshoz.

A felújítás óta eltelt 14 év a szolgáltatásokban és az olvasói szokásokban is jelentős változásokat hozott. Jelentősen csökkent az olvasótermek és a zenei helyben használat igénye, valamint az audio dokumentumok kölcsönzése. A zenemű- és médiatár és az olvasótermek kihasználtsága visszaesett, míg a földszinti hírlapolvasó és gyors internet használata, az első

³⁴ <http://www.bdmk.hu/hasznoslinkek>

³⁵ <https://www.facebook.com/BerzsenyiDanielKonyvtar>
<https://www.facebook.com/Vas-Megyei-Konyvtarellatasi-Szolgáltato-Rendszer-1329062107108028/>
<https://www.facebook.com/SavariaSzallo/>

emeleti magazinolvasó, a gyermekkönyvtár látogatottsága nőtt, a rendelkezésre álló terek már nem megfelelő nagyságúak. Bár a terek átalakítása költség- és munkaidő igényes feladat, a közeljövőben el kell készülni azoknak a terveknek, amelyek a jobb kihasználtságot biztosítják. Megoldottuk az idegennyelvű gyűjtemény áthelyezését a zenemű-és médiatárba, ez a részleg lett a nyelvtanuláshoz szükséges dokumentumok és szolgáltatások helyszíne. A gyűjtemény jelentős hányadát alkotó kottákat – az alacsony igénybevétel okán – raktárban helyeztük el.

Az olvasótermek esetében szélesíteni kell a használat – korábbiaktól eltérő – lehetőségeit: kiscsoportok találkozói, megbeszélések, riportok, filmrészletek felvétele, kamara előadások, vetítések. Tehermentesítve ezzel is a szinte minden napon foglalt földszinti előadótermet.

Az átalakult olvasói szokásokhoz mérten tovább folytattuk a kevésbé kihasznált terek átalakítását, az olvasótermekben az asztalok és székek számának csökkentésével kényelmes beszélgető sarkokat alakítottunk ki kiscsoportok találkozói, megbeszélések számára.

A központi könyvtáron kívül négy helyen találkozhatnak Szombathely lakói a Berzsenyi könyvtár szolgáltatásaival. Három fiókkönyvtár viszi közel az olvasás lehetőségét a peremkerületekben élőkhez. A létszámon és az ennek következtében csökkenő rendelkezésre álláson kívül nagy gond a fiókkönyvtáraknak helyet adó, városi tulajdonú épületek állapota. A károni városrészen található épület állaga olyan mértékben leromlott, hogy felújítását a város nem tartja rentábilisnak, ezért eladásra kerül, így a könyvtárnak helyet kell biztosítani ezen a városrészen. Fenntartói kérésre az intézmény vezetője elkészítette az építendő könyvtár szakmai tervének vázlatát, a fiókkönyvtárak helyzetének átfogó elemzésével együtt. A Jáki úti fiókkönyvtár épülete GESZ által kezelt pályázati forrásból megújult, az épület külső szigetelésével egyidejűleg az ablakok cseréjére, festésre is sor került, a fiókkönyvtár 2018. év elején, a rövid ideig tartó szünet után megújult körülmények között nyithatott újra.

Erősségek:

1. Munkatársak ösztönzése a takarékosagra, az anyag- és energiatakarékossági szempontokat figyelembe vesszük (fűtés, áramfogyasztás, irodaszer, papírhasználat),
2. napelem,
3. folyamatos karbantartás, az infrastruktúra és a tárgyi eszközbeszerzés, bővítés, felújítás gondosan megtervezett a lehetőségekhez mérten (terv, szakmai és pénzügyi egyeztetés, ajánlatkérés, megrendelés),
4. az épületek megközelíthetősége megfelelő (akadálymentes főépület + kerékpártároló áthelyezésekor küszöb átalakítása).

Fejlesztendő területek:

1. Mozgáskorlátozottak lehetőségeinek továbbfejlesztése.
2. Infrastrukturális fejlesztések, informatikai infrastruktúra is.
3. Fenntartható könyvtár.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: fenntartható könyvtár
- A probléma definiálása: energiahatékony, környezetbarát megoldások; a könyvtárban felhalmozódott tudásvagyron hosszú távú megőrzése, biztonságos tárolása
- Felelős: intézményvezető
- Közreműködők: a teljes szervezet

- Alkalmazott módszerek: szakértő által készített energiamegtakarítási intézkedési terv
- A fejlesztés lépései: a szakértői jelentés szerint
- Részhatáridők: folyamatos
- Az intézkedési terv végső határideje: folyamatos
- Várható eredmény (indikátorokkal): költséghatékony működés
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: az elvárásokhoz igazodó működésről beszámoló.

5. kritérium: Folyamatok

Önértékelési szint:

Az 5. kritérium megítélésekor a BDK értékelői a 4-es és az 5-ös pontszámmal megjelölt szintre helyezték az alkritériumokat árnyaló szempontokat.

➤ Folyamatszabályozás

Az intézmény folyamatait pontosan meghatározott funkcióval, céllal és eredmény elvárással rendelkező, egymáshoz kapcsolódó folyamatok rendszereként értelmezzük.

Folyamatnak nevezzük a szervezeti célok megvalósulása érdekében tudatosan megtervezett lépések, tevékenységek és cselekedetek sorát, amelyek olyan módon lettek kialakítva és szabályozva, hogy kiszámítható és elvárások szerinti eredményt produkáljanak.

A folyamatok feltérképezésének és leírásának lépései:

- azonosítottuk a folyamatokat, elkészítettük a folyamatleltárt, amelyben beazonosítottuk a folyamatban résztvevő szervezeti egységeket, kijelöltük a folyamatgazdákat,
- elkészítettük a folyamatleírásokat, folyamatábrákat és ellenőrzési nyomvonalat határoztunk meg.

A Minőségirányítási Kézikönyvben az alábbi folyamatokat állapítottuk meg az intézmény működési területén:

Vezetéshez kapcsolódó és tervezési folyamatok:

- Stratégiai tervezés folyamata
- Erőforrás biztosításának folyamata
- Minőségirányítási Rendszer tervezésének folyamata
- A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek szabályozása
- Nem megfelelő szolgáltatás elkerülésének, helyesbítő tevékenységek tervezésének folyamata
- Mérés, értékelés folyamata
- Marketing folyamata
- Kommunikáció folyamata
- Beszámolók, szabályzatok készítése
- Panaszkezelés

Bevezetési és működési folyamatok:

- Dokumentált információ kezelése
- Működési folyamatok
- A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyeletének folyamata
- Nem megfelelés és helyesbítő tevékenység folyamata

Ellenőrzési folyamatok:

- Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés
- Érdekeltek elégedettségének mérése folyamat
- Belső audit folyamata

Visszacsatolás folyamata:

- Vezetőségi átvizsgálás folyamata

Az intézmény vezetősége gondoskodik a fenti folyamatokhoz szükséges erőforrások és információk, adatok rendelkezésre állásáról. A folyamatok terv szerinti végrehajtásának igazolására dokumentált információk szolgálnak. 2017-ben a folyamatainkat a 2015-ös minőségirányítási szabvány követelményeinek megfelelően számba vettük, az alábbi dokumentumokat hozva létre:

- M-4.4./1. Folyamatjellemzők
- M-4.4./2. FMEA, Meghibásodás mód- és hatáselemzés
- M-4.4./3. Folyamatok kockázatértékelésének összegzése. FF folyamatok
- M-4.4./3. Folyamatok kockázatértékelésének összegzése. MFL folyamatok
- M-4.4./4. A kockázatok és intézkedések nyilvántartása, ellenőrzési nyomvonal. FF folyamatok (az alábbi információkat tartalmazza: folyamat megnevezése, kockázat megnevezése, kockázati érték, kockázat kezelésére javasolt intézkedés, felelős munkatárs neve, szakmai teljesítést igazoló, utalványozó)
- M-4.4./4. A kockázatok és intézkedések nyilvántartása, ellenőrzési nyomvonal. MFL folyamatok
- M-7.5.1./3. Folyamatleírások és kapcsolódó dokumentumok listája

➤ **Folyamatok felülvizsgálata, változások beépítése**

2018-ban felülvizsgáltuk az említett dokumentumokat, áttekintették a munkatársak a kockázatos tevékenységeket, a 2017-ben megállapított kockázati értékek a munkatársak megítélése szerint nem változtak. A Belső Kontroll Kézikönyv 4. számú melléklete szerint célul tűztük ki az intézményen belül működő kockázatkezelési folyamat hatékonyságának bizonyítékainak összegyűjtését.³⁶ További kapcsolódó dokumentum: Belső Kontroll Kézikönyv 7. számú melléklet, az intézmény vezetőjének nyilatkozata³⁷ a belső kontrollrendszerre vonatkozó jogszabályi előírásoknak való megfelelésről.

³⁶ Berzsényi Dániel Könyvtár Belső Kontroll Kézikönyv 4. számú melléklete: Kockázati tevékenységek folyamatának felülvizsgálati jegyzőkönyve. Ld.: Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen

³⁷ Berzsényi Dániel Könyvtár Belső Kontroll Kézikönyv 7. számú melléklete: Nyilatkozat. Irattár, ikt. sz.: 60-1/2018.

A Számítástechnikai tanfolyam folyamatába kellett változást beépíteni, mert indokoltta vált a jelentkezők tudásszintjének megfelelő csoportbeosztás kialakítása. Ennek megfelelően a folyamatleírást és a folyamatábrát is javítottuk.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár olyan Minőségirányítási Rendszert vezetett be és működtet, amely kielégíti az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeit.³⁸ A folyamatleírások, kockázatelemzések biztosítják, hogy a Minőségirányítási Rendszer elérje az elvárt eredményeket, a kívánt hatásokat, a nem kívánt hatások kiküszöbölődjenek vagy az előfordulási valószínűségük minimális mértékűre csökkenjen. A folyamatleírások, kockázatelemzések továbbá hozzájárulnak a Minőségirányítási Rendszer folyamatos fejlesztéséhez.

Erősségek:

1. A folyamatszabályozás során a Berzsenyi könyvtárban megvalósul a PDCA ciklus,
2. a folyamatok tervezésébe be lettek vonva a munkatársak,
3. a folyamatok javítása az érdekeltek érdekében történik,
4. vannak erőforrások a megvalósításhoz, a fontossági sorrend számít, és a használókat közvetlenül érintő folyamatokra figyelünk az erőforrások terén is,
5. a részfolyamatoknak vannak felelősei, ezek a feladatkörök a munkaköri leírásokban tükröződnek,
6. a beavatkozás megtörténik szükség esetén.

Fejlesztendő területek:

1. A felhasználók szélesebb körű elérése, a használók számára hozzáférhető útmutatók átgondolt kezelése (a közzétett szabályok nem mindig érnek el a célközönséghez: minden térben elhelyezni az aktuális tájékoztatót, egyszerű útmutatók, feliratok az egyes terekben),
2. kapcsolatok folyamatos ápolása, fenntartása, újak szerzése.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: a felhasználók minél szélesebb körű elérése
- A probléma definiálása: a könyvtárba nem járók körének csökkentése
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: a város és a megye bármely pontján kitöltendő online kérdőív segítségével
- A fejlesztés lépései: feltérképezés, a terjesztés módjainak meghatározása, végrehajtás, hatékonyságvizsgálat
- Részhatáridők: 2018. december
- Az intézkedési terv végső határideje: 2019. december
- Várható eredmény (indikátorokkal): regisztrált használók növekedése
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: beszámolóban.

³⁸ Minőségirányítási Kézikönyv 4.4. fejezet A Minőségirányítási Rendszer és folyamatai

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

Önértékelési szint:

A könyvtárhasználók véleményével foglalkozó alkritériumot a Berzsenyi könyvtár értékelői a 4-es szinten jelölték meg, a kapcsolódó területen az ellenőrzések és felülvizsgálatok alapján szükség szerint beavatkozás történik a szervezet működésébe. A 6.2-es alkritérium megítélése változatosabb eredményt hozott, a partnerek bevonása a szolgáltatások tervezésébe és a partneri javaslatok számszerű vizsgálata területén kell leginkább tevékenykednünk. A szolgáltatások eredményeivel kapcsolatosan az értékelők meglátása szerint a 4-es és 5-ös szint helyén való.

➤ A könyvtárhasználók véleménye

A használói igények figyelembe vétele megtörténik a dezideráta nyilvántartás vezetésével és az olvasói elégedettség vizsgálatával. A használói elégedettségmérések száma 2016-hoz képest emelkedett, kettőről hatra növeltük: 2 központi könyvtári mérés (használói, rendezvényi) és 4 települési (alapfokú tanfolyami, rendezvényi –előadói, résztvevői, könyvtárosi).

Olvasói elégedettségvizsgálat, központi könyvtár

A központi könyvtárban az összehasonlíthatóság elvét követve az előző években alkalmazott kérdőívet használtuk a használóink véleményének kikérdezésére. Az olvasói terekben elhelyezett 150 példányból 138-at kitöltve adtak vissza látogatóink, közülük 36-ot írásos véleménnyel ellátva. A könyvtár teljesítményével összességében 99%-ban elégedettek a használók, összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk. A használói elégedettségvizsgálatok értékelése³⁹ a honlapunkon megtalálható.

Rendezvényi elégedettségvizsgálat, központi könyvtár

A látogatók rendezvényekkel szemben támasztott igényeit és elégedettségét is vizsgáltuk kérdőív segítségével. A kiválasztott program volt: Horváth Imre: Ezt látni és hallani kell c. előadássorozatának egy alkalma. A vizsgálat célja az volt, hogy megbizonyosodjunk programjainknak a minőségi, előzetes elvárások szerinti megfeleléséről. Továbbá szeretttük volna feltérképezni a programot látogatók igényeit, milyen típusú egyéb eseményre szánának időt, de kíváncsiak voltunk arra is, hogy az új ismeretszerzés vágya, a meglévő ismeretek bővítése, a kikapcsolódás, a közösségi együttlét, illetve a jó hangulat miatt döntenének-e a könyvtári időtöltés mellett. Kérdéseinkkel arra szeretttünk volna rávilágítani, hogy szükséges-e módosításokat beépítenünk a rendszerünkbe. Sok hasznosítható információval gazdagodtunk a válaszok kiértékelése által.⁴⁰

Honlapszavazások eredménye

³⁹ http://www.bdmk.hu/Elegedettseg_vizsgalatok

http://www.vkszr.bdmk.hu/editor_up/Elegedettsegvizsgalat.pdf

2011-ben közvélemény-kutatást végeztünk a Berzsenyi Dániel Könyvtár honlapcsaládjáról, készült a TIOP 1.2.3/09/01-2009-0021 sz. pályázat keretében. <http://www.bdmk.hu/Kozvelemenykutatasi>

⁴⁰ X:\Olvasoszolgalat\Elegedettség vizsgálat (Közös hálózati tárhely)

A honlapunkra bizonyos időközönkénti cserével különböző kérdéseket tettünk fel: keresve a választ arra, hogy látogatóinknak mi a véleménye honlapunkról; ismerik-e az online előjegyzés és hosszabbítás lehetőségét könyvtárunk katalógusában; hasznosnak tartják-e könyvtárunk gyermekeknek szervezett nyári olvasótáborát; elégedettek-e az első emeleti folyóirat olvasó választékával; tudják-e használni elektronikus katalógusunkat (OPAC); tudják-e, hogy az okmányirodai ügyintézéshez (személyi igazolvány, jogosítvány, útlevél) könyvtárunkban is kérhet regisztrációt; tudják-e, hogy megújult a gyermekkönyvtár honlapja; tudják-e, hogy könyvtárunk katalógusa okos telefonnal is elérhető. A több mint kétezer válasz nagyban segítette tevékenységünk javítását, fejlesztését.

Igényfelmérések és az elégedettségi vizsgálatok, VKSZR

Az elemzés és ellenőrzés tevékenységét az igényfelmérések és az elégedettségi vizsgálatok segítik a Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer területén is:

Igényfelmérés:

- 201 települési szolgáltató hely és önkormányzat könyvtári programokhoz kapcsolódó igényfelmérése előzetesen összeállított könyvtári programajánló alapján. A visszaérkezett igénylések összesítése alapozta meg a VKSZR éves rendezvénytervét és a kapcsolódó pénzügyi tervet.
- Előzetes címlista alapján a települési folyóirat-igények felmérése. A beérkezett igények alapján 2017-ben teljes körűen megújult a VKSZR 201 településének folyóirat-előfizetése.

Elégedettségmérés:

- Alapfokú könyvtárosi tanfolyam.
- Községi könyvtárosok körében végzett felmérés a könyvtári programokról, a KSZR keretében megvalósuló dokumentum-ellátásról.

A Vas Megyei KSZR legfontosabb eredményei:

A Berzsenyi Dániel Könyvtár térségi szolgáltatói rendszere 201 településen biztosítja a könyvtári ellátást. A 2013 óta működő ellátási forma szinte 100%-osan lefedi a megyét. Ennek köszönhetően könyvtári szempontból ellátatlan Vas megyei település nincs. Alapfeladatainak teljesülését az alábbi adatok támasztják alá:

Tevékenység	2013. január 1. - 2017. december 31.
beszerzett dokumentumok mennyisége	102 899 kötet
beszerzett dokumentumok értéke	210 932 000 Ft
előfizetett példányszám – folyóirat	7 668
folyóirat-előfizetés értéke	50 716 000 Ft
könyvtárközi kölcsönzés	17 637 teljesült kérés
községi könyvtári rendezvények száma	6 460 db
községi könyvtári rendezvényeken résztvevők száma	148 553 fő

A KSZR gyűjtemény elektronikus feldolgozottsága teljes körű (OLIB8.2, illetve a Szikla21). Az állománygondozói munka részeként 2013 és 2017 között 179 településen volt tételes, teljes körű állományellenőrzés. Folyamatos a községi szolgáltató helyek belső berendezésének megújítása, illetve a könyvtári ellátásra vonatkozó eligazító táblák községi elhelyezése. Évente átlagosan 25-30 új számítógéppel, illetve egyéb technikai eszközzel bővül

az ellátó helyekre kihelyezett eszközpark. A szerteágazó és sokszínű tevékenységről teljes körű tájékoztatást a KSZR új honlapja ad.

A könyvtárról alkotott kép

A használói elvárások megismerése és teljesítése az egyik alapvető nézőpontja a könyvtári működésnek, hiszen célunk az elégedett könyvtárhasználó. Törekszünk arra, hogy az elért célközönség százalékos aránya emelkedjen, a használó elégedett legyen a szolgáltatásokkal. A könyvtárról alkotott általános kép jó, a könyvtár megítélése a használók körében pozitív, ezt a könyvtár honlapján található, az éves beszámolókból olvasható kiemelkedő forgalmi adatok igazolják.⁴¹

A könyvtáros kollégák felkészültségét, az általuk nyújtott tájékoztatást az olvasók jónak értékelik. Országos átlagban is kiemelkedő hosszúságú könyvtárunk nyitvatartása.⁴²

Térítéses szolgáltatásaink díját⁴³ egyes olvasók magasnak ítélik, de más megyékkel összehasonlítva ezek a panaszok nem tűnnek valósnak. Az aktív keresők esetében a mi 2700 Ft-os éves beiratkozási díjunkt az 1500 és a 3300 Ft-os megyei könyvtári beiratkozási díjak viszonylatában a középmezőnyben helyezkedik el. Az egyéb szolgáltatási díjak igényeknek megfelelő (pl. DVD kölcsönzés) csökkentéséről az olvasószolgálat az intézményvezetővel rendszeresen kezdeményez egyeztetéseket.

A könyvtár bútorzata esztétikus, időtálló és funkcionális. A kevésbé kényelmes előadótermi székeket sikerült kényelmesebbekre, az elhasználdott hírlapolvasói fotelhuzatokat kevésbé kényes, a fokozott igénybevételt jobban tűrő anyagra cserélni. Az olvasói terekben könnyedén kialakítható családias légkör a mobilan rendezhető bútorzattal.⁴⁴

Megközelíthetőség

A könyvtár megközelíthetősége átlagosnak mondható. Némely megyeszékhelyen a könyvtárak a városközpontban, korlátozott behajtással (behajtási engedéllyel használható) utcákon, tereken át érhetőek el. Nálunk ilyen helyzet nem áll fenn. Érkeztek panaszok a parkolóhelyek alacsony számával, illetve az ingyenes parkolóhelyek hiányával kapcsolatban. Ezeket a nehézségeket csak a fenntartó tudna változtatni, de jelenleg ilyen szándékról nem tudunk. A könyvtár honlapján térkép segíti a hozzánk érkezőket.⁴⁵

Átláthatóság, a könyvtár működéséről való tájékozottság

A könyvtár működésének átláthatósága, az erről való tájékozottság az olvasók körében leginkább a honlapunkon keresztül valósul meg. A legfontosabb működési adatokat az éves beszámolókból találja meg az érdeklődő. Letölthető költségvetésünk és munkatervünk. Az olvasók gyors tájékoztatását szolgálják az évente elkészülő infografikák. Népszerűek a

⁴¹ http://www.bdmk.hu/Beszamolok_jelentesek

http://www.bdmk.hu/statisztikak_infografikak

⁴² http://www.bdmk.hu/Nyitva_tartas

⁴³ http://www.bdmk.hu/Mit_hogyan

⁴⁴ http://www.bdmk.hu/Virtualis_seta

⁴⁵ <http://www.bdmk.hu/Elerhetoseg>

könyvtár háttér munkájába bepillantást engedő kisfilmjeink. „A könyv útja az olvasóig” című film a Youtube-on megtekinthető.⁴⁶ Reklámfilm⁴⁷ is készült könyvtárunkról.

Könyvtárunk a különböző közösségi csatornákon keresztül is könnyen megtalálható, elérhető. Facebook és Instagram profilunk sikeres és népszerű. A könyvtár honlapja hamarosan újabb fejlesztésen esik át, még inkább az olvasók igényeihez igazodva. Mobil és vonalas telefonszámaink mennyisége nagyon jó. E-mail-es megkereséseknél gyorsan történik visszajelzés.

Rendezvényeinkről olvasóink a nyomtatott meghívókon, plakátokon túl tudomást szerezhetnek a Szombathelyi Televízióból, a különféle helyi rádióadásokból és az internetes médiából, a média megjelenések alapján a könyvtárról kialakított kép megfelelő. Könyvtárosaink sok pozitív szóbeli visszajelzést kapnak.

➤ A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

Összehasonlító adatsor a főbb mutatókról:

	2015	2016	2017
könyvtári látogatások száma	206 026	208 146	224 860
kölcsönzések száma	350 534	353 709	361 698
rendezvények száma	643	718	778

A könyvtár elérhetőségével és a szolgáltatásokkal kapcsolatos eredmények

Berzsenyi Dániel Könyvtár központi épületében 64 órában (a megyei könyvtárak között a második leghosszabb nyitvatartással) várja szolgáltatás a látogatókat. Legkedveltebb nap a szombat, a megyei könyvtárak közül az egyik leghosszabb rendelkezésre állással (9 óra).

A könyvtár látogatottsága, gyűjteményének igénybevétele a megyei könyvtárak között kiemelkedő. A könyvtári látogatások száma is szépen alakul, de még nagyobb biztonsággal mutatja a kölcsönzött dokumentumok mennyisége az intézmény beágyazottságát. Az ellátandó közösség nagyságához képest ezt kiemelkedő érdeklődésnek érezzük (lakosonként kb. 5 dokumentum).

Erősségek:

1. Rendszeresen végzünk elégedettségmérést, törekvés az olvasói igények kielégítésére, összességében 98-99%-ban elégedett olvasók,
2. felkészült munkatársak, akik segítőkészek, empátikusak, megbízhatóak,
3. a nyitvatartási idő megfelel a használói igényeknek,
4. a várakozási idő a lehetőségekhez képest minimális,
5. anyaggyűjtés a lehető legrövidebb idő alatt - igény szerint,
6. egyéni igények szerinti gyerekkönyvtári foglalkozások – ingyenesen,
7. állományalakítás az olvasói igények figyelembe vételével, beszerzési javaslatok gyűjtése, kezelése,

⁴⁶ https://www.youtube.com/watch?v=ySPgTNWhp_s

⁴⁷ <http://www.bdmk.hu/Reklamfilm>

8. kiemelések az állományból,
9. társintézmények igényeinek figyelembe vétele,
10. kistelepülési olvasói és használói igények maximális figyelembe vétele a feladatellátás megoldásában,
11. speciális bánásmódot igénylő felhasználók figyelemmel kísérése, esélyegyenlőség elvének alkalmazása,
12. jó együttműködés civil szervezetekkel, rendezvényeik befogadása
13. együttműködés hátrányos helyzetűekkel (siketek, vakok és gyengénlátók, autisták),
14. korszerű épület, esztétikus berendezés, rendezettség, tisztaság,
15. családias légkörre törekvés, mobil, átalakítható tér, könnyedén rendezhető bútorzat,
16. pozitív szóbeli visszajelzések,
17. a médiamegjelenések alapján is megfelelő a könyvtárról kialakított kép,
18. a forgalomhoz képest kevés panasz,
19. gyors, rugalmas, humánus panaszkezelés,
20. teljesítménymutatóink információt szolgáltatnak a könyvtár által nyújtott szolgáltatások hatékonyságáról.⁴⁸

Fejlesztendő területek:

1. Partnerek bevonása a szolgáltatások tervezésébe, partneri javaslatok számszerű vizsgálata.
2. Lakossági kérdőívvezés – potenciális használók, lemorzsolódott használók véleményének, igényeinek megismerése.
3. Tréningek könyvtárosok részére, stressztűrő képesség javítása, kiégés elkerülése. Képzési tervbe kommunikációs és konfliktuskezelés képzést illeszteni. Konfliktuskezelésben tanultak gyakorlatban történő alkalmazása.
4. Eligazító táblák kiegészítése, korszerűsítése.
5. Az eredményeink szélesebb körű terjesztése.
6. Pozitív visszajelzések összegyűjtése is.
7. Használókkal kapcsolatos belső kommunikáció javítandó (sok könyvtáros váltja egymást 1-1 szolgálati helyen).
8. Akadálymentes honlap fejlesztése.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: partnerek bevonása a szolgáltatások tervezésébe, partneri javaslatok számszerű vizsgálata.
- A probléma definiálása: a partnerek bevonásával hatékonyabb fejlesztés érhető el
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: partnerek írásos megkeresése
- A fejlesztés lépései: tervekészítés a megszólítandók köréről, az elérés módjának kidolgozása, az írásbeli megkeresés tartalmának meghatározása, együttműködési szándék dokumentálása
- Részhatáridők: folyamatos
- Az intézkedési terv végső határideje: folyamatos

⁴⁸ <http://www.bdmk.hu/telesitmenymutatok>

- Várható eredmény (indikátorokkal): elégedett partnerek (látják, hogy fontos számunkra a véleményük), partneri elvárások alapján megvalósuló fejlesztések
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: beszámoló.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: tréningeken való részvétel
- A probléma definiálása: konfliktushelyzetek megfelelő kezelése, belső kiégés elkerülése
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: tanfolyamokon való részvétel, szakember tréner segítségül hívása.
- A fejlesztés lépései: képzésen való részvétel, tanultak átadása.
- Részhatáridők: folyamatos
- Az intézkedési terv végső határideje: folyamatos
- Várható eredmény (indikátorokkal): kérdéses helyzetekben megfelelően cselekedni tudó munkatársak.
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: munkatársi elégedettség vizsgálatok és értékelése során.

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

Önértékelési szint:

Az alkritériumokhoz tartozó szempontokat az értékelés a 4-es szinten határozta meg, amely szerint az eredmények jelentős javulást mutatnak és/vagy minden kitűzött cél teljesül. Ez alól kivétel a 7.1-es kritérium o, és q, pontja, valamint a 7.2. e, pont. Teendőink lesznek még a szisztematikus életpálya- és kompetenciafejlesztés, a stratégiai célokkal összefüggő továbbképzések hozzáférhetősége, valamint az infokommunikációs technológiák munkatársi alkalmazásának szintje tekintetében. Az értékelők egybehangzó véleménye szerint maximális 5-ös szintre tehető a szervezet társadalmi felelősségvállalása, a felső vezetői és középvezetői szintű szervezetirányítási képesség, az egyéni és csoportos erőfeszítések jutalmazása és a szociális kérdések kezelése.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár, mint szervezet lényegét a munkatársak jelentik. Úgy gondoljuk, hogy az eredmények elérésében akkor lehetünk sikeresek, ha a tevékenységünk minden fázisában a vezetés és a munkatársak egyaránt a vevői elégedettség elérésén munkálkodnak. Az intézmény fejleszti és mozgósítja a munkatársak kompetenciáit annak érdekében, hogy támogassa stratégiai céljait és a folyamatok hatékony működtetését. Alapvetően fontosnak tartjuk, hogy megfelelő munkakörnyezetet, motivációs légkört biztosítsunk.

A Minőségirányítási Kézikönyvben foglaltak szerint az intézményvezető hangsúlyozza annak a fontosságát, hogy az intézmény hozzáadott értéket létrehozó szolgáltató tevékenységeinek

többsége a szakértelmen alapul. Az értékteremtés forrása a szaktudás, a szakmai alkalmazott ismeretek az intézmény sikerességének előfeltétele.⁴⁹

- Az általános elégedettségre vonatkozó eredmények.

A munkatársaknak a szervezetbe és annak küldetésébe való bevonása optimális mértékben valósult meg. A Minősített Könyvtár cím elnyerése céljának kitűzése óta tudatosan törekszik a vezetés arra, hogy a szervezet tagjai aktív résztvevői legyenek olyan kulcsfontosságú tevékenységeknek, mint a stratégia alkotás, önértékelés, egyéb, brainstormingot igénylő feladatoknak.

- A vezetéssel és a menedzsment-rendszerrel való elégedettségre vonatkozó eredmények.

A szervezet felsővezetői és középvezetői szintű szervezetrányítási képessége és kommunikációja tekintetében is gyűjtöttünk válaszokat, részben az önértékelés kezdeti fázisában, a kiscsoportos szakaszban, másrészt a szervezeti kultúra kérdőív ide vonatkozó kérdései segítségével.

A vezetés törekszik az akadálytalan információcserére, így segítve a szervezet teljesítményének növelését. A munkatársi elégedettségvizsgálatokkal a vezetés fel kívánta mérni, hogy az érintettek mit gondolnak a vezetésről. A 2015-ös eredményhez képest kismértékű javulás következett be a vezetői értékeléssel kapcsolatban. (Többségbe került az azonos elvek alapján érzett értékelés.) Az önértékelés során kifejeződött, hogy nyitottabb lett a vezetés, több a párbeszéd. Közvetlen munkahelyi vezetőjével a dolgozók túlnyomó többsége bizalmas, az intézmény lehetőséget biztosít a véleménycserére. Mindenki számára fontos a munkatársak bevonása a célok, feladatok meghatározásába, munkatervi szintre bontásába.

- A munkakörülményekkel való elégedettségre vonatkozó eredmények.

A 2002-ban felújított, kibővített épület kellemes és komfortos körülményeket kínál a munkatársaknak. Az intézményvezetés nagy gondot fordít a gépészettel és működéssel kapcsolatos javításokra, az esztétikus környezet fenntartására. Munkatársak jelzése alapján sor került többek között a gyermekkönyvtári fűtés korszerűsítésére, a szalagfüggönyök cseréjére, munkaasztalok melletti új székek beszerzésére – növelve a komfortérzetet.

- A munkahelyi légkör és a szervezet kultúrája (hogyan vannak a konfliktusok, panaszok, személyügyi problémák kezelve).

A jó munkahelyi légkör hozzájárul a munkatársak megfelelő motiváltságához a munkavégzés terén, elősegíti a munkatársi kapcsolatok erősödését és a közös gondolkodásmód kialakulását. A munkatársak tudnak és akarnak csapatban dolgozni, ezt bizonyítják az egyes csoportok együttműködésével megvalósuló rendezvények, projektek (Könyvtári éjszaka, Ünnepi Könyvhét, Könyvhódító, Meseláda, olvasóknak tartott számítástechnikai képzések). A szervezeti kultúrát erősíti ez az együttműködés, az egyes részlegek között javult a kapcsolat, a munkatársak egymáshoz való viszonya, egymás munkájának megismerése. A kisebb létszámmal is jól működő olvasószolgálatban elfogadott hiányzás esetén a helyettesítés, az

⁴⁹ Minőségirányítási Kézikönyv 7.1.2. fejezet Munkatársak

eltérő munkarend. A rendszeres műszakmegbeszélések által felszínre kerülnek a problémák, fejlődik az együttműködés képessége.

- Az esélyegyenlőség és a tisztességes bánásmód kezelése.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár esélyegyenlőségi tervét aláíró felek (a könyvtárigazgató és az érdekképviseletek részéről: KKDSZ alapszervezeti titkár, Közalkalmazotti Tanács vezetője) elkötelezték magukat a munkahelyi esélyegyenlőség elvei mellett. A munkavállaló kötelezettséget vállalt az általa ellenjegyzett dokumentumban, hogy a foglalkoztatás során megelőzi és megakadályozza a munkavállalók hátrányos megkülönböztetését. Ez kiterjed a munkaerő-felvételre, az alkalmazásnál a munkabérek, a jövedelmek, a juttatások, a képzés, a továbbképzés és egyéb ösztönzések meghatározására, az áthelyezés, a felmondás és egyéb foglalkoztatással összefüggő esetekre. Kiterjed továbbá a munkavállalók bárminemű, különösen koruk, nemük, családi állapotuk, nemzetiségük, fajuk, származásuk, vallásuk, politikai meggyőződésük stb. miatti diszkriminációra.

- A szociális problémákhoz való viszonyulás (rugalmas munkaidő, a munka és a személyes ügyek közötti egyensúly, egészségügy).

A Berzsenyi Dániel Könyvtár elkötelezett a munkahelyi esélyegyenlőség elvei mellett. Az intézmény esélyegyenlőségi terve alapján megállapodás született a munkavállalók és az intézmény vezetése között, hogy a nők, 40 év felettek, roma identitású, fogyatékkal élő és családos munkavállalók esélyegyenlőségének elősegítése érdekében a bérezésben, a teljesítményen alapuló szakmai előmenetelben, továbbképzésben, hátrányos megkülönböztetést nem alkalmaznak, a gyermekneveléssel és a szülői szereppel kapcsolatos feladatok ellátását – a munkaviszonnyal összefüggő kötelelességeket nem kétségbe vonva – családbarát szemlélettel kezelik. A családbarát munkahely elvének érvényesülésével az édesanyák több kedvezményt vesznek igénybe, amely által könnyebbé válik a munkára való koncentráció. A szociális és egyéni problémák empátikus kezelése csökkenti a feszültségeket, javítja a dolgozók közérzetét (egyedülálló, ill. nagyszülői segítség nélkül dolgozó anya egyműszakos munkarendje, munkaidő kedvezmény kétnapos ünnepek előtt, óvodai, iskolai eseményekre való eljutás lehetősége).

Tekintettel a közönségszolgálattal járó nagy fizikai és mentális igénybevételre, az egészségmegőrző és betegségmegelőző vizsgálatokon való részvételt az intézmény hivatalos távollétnek tekinti.

- A motivációra, valamint a karrier-fejlődéssel, az életpálya és szakértelem fejlesztéssel való elégedettségre vonatkozó eredmények.

A menedzsment arra irányuló képessége, hogy elősegítse a humán erőforrás-gazdálkodás stratégia megvalósulását, a kompetencia-fejlesztést és bővítse a munkatársak ismereteit a szervezet céljait illetően.

- A munkatársaknak a változások elfogadására irányuló hajlandóságára vonatkozó eredmények.

Az emberi erőforrás stratégiája alapján elsőrendű feladat a munkatársak képzése, továbbképzése, a továbbképzés feltételrendszerének megteremtése, a szakmai utánpótlás

biztosítása. Adott a lehetőség karrierépítésre, képességfejlesztésre, s ennek igénye is megvan a kollégákban. A dolgozók rendszeresen részt vesznek konferenciákon, belső képzéseken, továbbképzéseken, tapasztalatcseréken. A vezetés támogatja a nyelvtanulási, továbbtanulási kezdeményezéseket, az egyes munkakörök ellátásához szükséges ismeretek, kompetenciák elmélyítését (jelnyelvi képzés, nyelvvizsgára készülés, mesterképzés, kézműves tanfolyam, biblioterápiás képzés).

A Kollektív szerződés tartalmazza a képzésre és továbbtanulásra irányadó szabályokat. Az olvasószolgálat mentális igénybevétele miatt lehetőség nyílt tréningekre, többen részt vettek konfliktuskezelést segítő tanfolyamon. Talán ezeknek is köszönhetően a kollégák empátiásként, segítőkészen fordulnak a könyvtárhasználók felé. A dolgozók igénye alapján is nagyobb figyelmet fordítunk a tudásátadásra, a megszerzett ismeretek megosztására. Az új információs technológiával próbálunk lépést tartani, ezen a területen még van tennivalónk.

A motivációra vonatkozóan a munkatársi elégedettségmérés alapján a dicséret elsőrendű, ez által válik visszaigazolttá a munkára fordított erőfeszítés. A fizetés a kollégáknak nem fő motiváló tényező, nagyobb szerepet játszik a hivatástudat. Intézményünkben az elismerés több formája érvényesül. A vezetés a nagyobb pályázatokban, projekteknél való részvételt külön díjazza, évente teljesítményarányos jutalmazásban részesülnek a kollégák, kiosztásra kerül a Berzsenyi Könyvtárért Díj több kategóriában.

- A szervezet működéséhez kapcsolódó mérések eredménye. A munkatársakra vonatkozó mérőszámok.

A dolgozók nagy része elkötelezett, érdeklő a könyvtári munka, jellemző a hivatástudat. Évek óta stabil gárda dolgozik, kicsi a fluktuáció, indokolatlan hiányzások nincsenek.

Évek óta kevés a panaszkönyvi bejegyzés, dolgozóra vonatkozó olvasói panasz.

A társadalmi megbecsültség fontosságát mutatja, hogy magas a pozitív szóbeli visszajelzések száma, rendezvényeink elismertek városszerte (Ezt látni és hallani kell c. sorozat, a helytörténeti klub rendezvényei, helyi szerzők könyvbemutatói, képzőművészeti kiállításai).

BDK munkatársi elégedettségvizsgálat⁵⁰

Fontos a munkatársak véleményének megismerése, ezt szolgálják a munkatársi elégedettségvizsgálatok. A 2015-ben és 2017-ben végzett vizsgálatok bemutatják, hogy a munkatársak milyen véleményt alakítottak ki a szervezetről. Az elégedettséget mérő kérdőívet mindkét évben 43 kolléga töltötte ki. Hasonló vélemények születtek, nagy eltérés nincs a válaszok tekintetében. Kiemelendő, hogy a munkáját 2015-ben mindenki elismertnek érezte, 2017-ben csak egy munkatárs érezte ennek ellenkezőjét. Összességében jellemző, hogy a kollégák fontosnak tartják az együttműködést a nagy többséget érdeklő a könyvtári munka, elkötelezett az intézmény iránt. Tudják, mit vár el az intézmény, milyen értékek szerint ismerik el a munkát. 2017-ben a rendszeres vezetői értékelés nagyobb értéket kapott (2015. 15 fő, 2017. 23 fő, a megkérdezettek 53%-a). A munkavégzés minősége, a munkához való hozzáállás, a szorgalom és a munkavégzés mennyisége a munkatársak által elismertnek talált szempontok mindkét évben. Megemlítenéd, hogy egyik évben sem volt olyan munkatárs, akit a közvetlen vezetője lejáratos volt mások előtt, megfenyegette volna vagy fegyelmit adott volna. Közvetlen vezetőjével a kollégák többsége elégedett, legfontosabb információit tőle

⁵⁰ http://www.bdmk.hu/Elegedettseg_vizsgalatok

szerzi (2017. 79%- két fővel több, mint 2015-ben). A használók elvárásainak való megfelelés az elsődleges szempont a könyvtár vezetői számára – ezt érzi a munkatársak nagy többsége – 30, ill. 32 fő. Sajnos, 2015 óta alig változott a munkatársak hozzáállása a hivatalos könyvtári dokumentumok megismeréséhez. 2017-ben is csak 37% olvasott el ilyen jellegű írásokat.

Vas Megyei Könyvtárellátási és Szolgáltató Rendszer, községi könyvtáros elégedettségmérés⁵¹

2017 novemberében a Vas Megyei Könyvtárellátási és Szolgáltató Rendszer munkatársai (BDK Szaktanácsadói és ellátórendszeri titkárság) három alkalommal tartottak szakmai napot a községi könyvtárosok részére a szombathelyi Berzsenyi Dániel Könyvtárban, ez alkalommal került sor arra, hogy felmérjük a kollégák elégedettségi szintjét a Vas Megyei KSZR szolgáltatásokkal kapcsolatban. A felméréshez egy három oldalas kérdőív készült, az alapadatok mellett (nem, életkor, foglalkoztatás jellege), rákérdeztünk többek között a programkínálat bővítésére, a dokumentum-ellátás minőségére, a partnerintézményekkel való együttműködésre, valamint a legsikeresebb és legkevésbé hiteles előadásokra is. Összesen 51 kolléga töltötte ki és adta le a kérdőívet a szakmai napok végén, ami a Vas megyei községi könyvtárosok negyedét jelenti. Összességében elmondható az elégedettségvizsgálati kérdőívről, hogy a Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszernek még továbbra is vannak fejlesztési lehetőségei több területen. Az egyik ilyen terület például a dokumentum-ellátás, ahol még inkább a helyi igényekre kell alapozni a beszerzést és több alkalommal kell cserélni az állományt. A kérdőív során ezt a témát, illetve a kézműves foglalkozások anyagköltségét érte inkább kritika, de az adatok alapján a szolgáltatásokkal való elégedettség a felhasználói körben többnyire kiegyensúlyozott. A negatív kritikák aránya jóval kisebb a pozitívoknál, ugyanakkor nagyon tanulságos is. A diagramok alapján például megfigyelhető, hogy leginkább önmagukat kritizálták a kollégák, hiszen az olvasásnépszerűsítő kisfoglalkozások népszerűségi indexe árnyaltabb a többi diagramnál. Ugyanakkor számunkra ez azt is jelenti, hogy még több szakmai segítséget kell nyújtanunk, hogy a kifejezetten könyvtári programokat szakszerűen megtarthassák az érintettek, ami által a foglalkozás népszerűsége is növekedhet.

2018-ban tehát ezeknek a tényezőknek a figyelembevételével folytatja munkáját a Szaktanácsadó és ellátórendszeri titkárság.

Erősségek:

1. összességében elégedett munkatársak,
2. továbbképzési, továbbtanulási lehetőség biztosított,
3. jó csapatmunka (jól tudunk együtt dolgozni),
4. törekvés a munkatársak bevonására,
5. szociális érzékenység, szociális problémák empatikus kezelése, egyéni problémákhoz való segítő szándékú viszonyulás,
6. esélyegyenlőség,
7. vélemények figyelembe vétele,
8. jó légkör,
9. több csoport és osztály együttműködése különböző feladatokban (könyvtári éjszaka, Könyvhódító),
10. kis létszámmal is jól működő szolgálat, egymás helyettesítése,

⁵¹ <http://www.vkszs.bdmk.hu/Dokumentumok/Elegedettsegvizsgalat.html>



11. rendszeressé váló műszakmegbeszélések,
12. vezetés nyitottabb, mint korábban, több a párbeszéd,
13. jó az általános légkör és a kollégákat nem a pénz motiválja,
14. kollégák nagy részénél erős hivatástudat,
15. a könyvtárcarulat használóbarát, a munkatársak segítőkészen, empatikusan fordulnak a könyvtár-használók felé,
16. a kitűzött célok teljesülnek,
17. elégedettségmérések,
18. családbarát munkahely,
19. az egészségügyi és a szociális helyzethez való igazodás megoldott,
20. karrierépítésre, képesség-fejlesztésre van lehetőség,
21. stabil gárda,
22. szóbeli visszajelzések megléte, rendezvények sikeressége,
23. munkatársak bevonása a fejlesztendő területek meghatározásába, munkatervi szintre bontásába,
24. teljesítményarányos jutalmazás, az elismerés több formája érvényesül,
25. jó kapcsolat az egyes csoportok között, különböző feladatokban együttműködés,
26. szociális és egyéni problémák empátikus, segítő szándékú kezelése (pl. munkaidő), esélyegyenlőség,
27. jó munkakörülmények, felszereltség,
28. továbbképzési, továbbtanulási, karrierépítési lehetőség,
29. új információs technológiák szintjén próbálunk lépést tartani napjaink kihívásával (közösségi oldal szerkesztése, számunkra hasznos oldalak, applikációk felhasználása, digitalizálás, számítástechnikai tanfolyamok szervezése),
30. képzési terv szerinti továbbképzés megvalósulása,
31. célirányos képzések, a tanultak megosztása a kollégákkal,
32. igény és lehetőség szakmai konferenciákon, tapasztalatcseréken való részvételre,
33. munkatervi megbeszéléskor havi rendszerességgel valósul meg a teljesítmény ellenőrzése,
34. igazgatói utasítások irattári és jelenléti ívek melletti elhelyezése (mutatja, hogy a felmerült problémák kezelve lettek, döntés született),
35. a kollégák nagy részénél erős hivatástudat,
36. kevés hiányzás, kis fluktuáció, egymás helyettesítése megoldott,
37. innovációs javaslatok,
38. belső munkacsoportokban aktív részvétel (könyvhódító, könyvtári éjszaka, meseláda),
39. kevés panaszkönyvi bejegyzés,
40. egyéni és csoportos teljesítmények rendszeres jutalmazása.

Fejlesztendő területek (hosszú távú):

1. konfliktuskezelés,
2. munkatársak még szélesebb bevonása az egyes feladatokba (nagyobb projektek),
3. belső működéssel kapcsolatos dokumentumok megismertetése a kollégákkal,
4. a belső információs rendszer javítása,
5. egymás munkájának jobb megismerése,
6. motiváció,
7. információ megosztás új formáinak kidolgozása,
8. csapatépítő tréningek szervezése, eredmények megünneplése,

9. PR, marketing módszerek további fejlesztése,
10. könyvtáron belüli konfliktusok kezelése,
11. munkatársak bevonása az új informatikai technológiák kezelésébe,
12. munkatársak még szélesebb bevonása az egyes projektekbe.

Fejlesztendő területek (rövid távú):

1. információ megosztás új formáinak kidolgozása,
2. a munkatársak bevonása az új információs technológiák alkalmazásába.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: Információ megosztás új formáinak kidolgozása
- A probléma definiálása: a szerzett tudás, tapasztalat szervezetben belüli átadása (belső kommunikáció), az intézmény és szolgáltatásainak népszerűsítése, tájékoztatás a működésről (külső kommunikáció)
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: kommunikációs terv szerint
- A fejlesztés lépései: a kommunikáció fajtájának megfelelően ütemtervvel kidolgozva
- Részhatáridők: 2018. december
- Az intézkedési terv végső határideje: 2019.
- Várható eredmény (indikátorokkal): az információ megosztása zavartalanul működik
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: beszámoló.

8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

Önértékelési szint:

A legvegyesebb szinteken megítélt kritérium, a legtöbb, rövid- és hosszútávon teljesítendő feladattal. Lépéseket kell tennünk a 8.1-es alkritérium c, pontja, a könyvtár társadalmi hatásának gazdasági szempontú megítélése és a 8.2-es alkritérium h, pontja, a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérések és értékelések eredményei vonatkozásában. Egyelőre ezekről a területekről nincs mérhető információnk. A zöld könyvtári kezdeményezésekhez, valamint az érdekelt felek közösségi munkájának támogatásához fűződő eredményeink javuló tendenciát mutatnak. Eredményeink a közösségi tér funkciókat, a médiaszerepléseink mértékét, valamint a hátrányos helyzetű célcsoportok részére nyújtott szolgáltatásokat nézve kiválóak.

A könyvtár társadalmi és környezeti stratégiájának eredményessége

A Berzsenyi Dániel Könyvtár küldetésfilozófiájának fontos eleme a társadalom meghatározott elvárásainak, igényeinek kielégítése és az információs esélyegyenlőség biztosítása. Fő célkitűzése a könyvtárhasználó közönség lehető legigényesebb kiszolgálása, közönségkapcsolataiban a támogató attitűd, a lehetőségek közti választás felkínálása jellemzi. Az általános életminőség javítása érdekében fejlesztjük szolgáltatásainkat figyelembe véve a társadalomra és a környezetre gyakorolt hatást. Elmondható, hogy a Berzsenyi Dániel Könyvtár jó hírneve évtizedek óta töretlen. E jó hírnév megtartására, további javítására,

árnyalására a kor igényeinek megfelelő szélesebb körű, közösségi fórumokat keresünk, a kapcsolatfelvételen egyre nagyobb kezdeményezőkézséget tanúsítunk.

➤ A könyvtár működéséről kialakult kép

A könyvtár ma Magyarországon a legfontosabb közösségépítő hely: mindenkire szól, egyenlő esélyű hozzáférést biztosít a kulturális értékekhez. A használói közösségek minőségi ellátása és elérése érdekében fokozni kell a könyvtárak társadalmi szerepvállalását: a nem formális és informális képzések révén az információs műveltség elsajátításában, az olvasási készség és a szövegértés fejlesztésében. A könyvtárak összetett feladatellátásra képesek. Egyszerre tudják támogatni az egyéni és a közösségi igényeket. A korszerűen kialakított könyvtári tér egyben tanulási és közösségi tér is lehet. A könyvtár szolgáltatásainak fejlesztése során a hozzáférés növelése mellett fontos szempont a közösségépítésben vállalt szerep.

Erősségek – a közösség véleménye, a könyvtár hírneve:

1. Rendszeresen végzünk elégedettségi vizsgálatokat, ezek eredményei hozzáférhetőek a könyvtár honlapján,
2. az elégedettségi vizsgálatok eredményei⁵² pozitívak, magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként ismernek el minket,
3. a rendezvényi elégedettségmérési eredmények is jellemzően pozitívak,
4. a könyvtárat, mint helyszínt a társadalom széles rétege tartja alkalmasnak rendezvények tartására (visszatérő, rendszeresen nálunk tartott rendezvények),
5. a háttér munkába is betekintést nyernek az olvasók (könyvtári éjszaka, A könyv útja – video a Hírlevél+-on⁵³),
6. együttműködési megállapodások keretében segítjük az újságírók kutató munkáját, szerkesztői koncepcióknak megfelelő rendszeres tájékoztató írásokat bocsátunk rendelkezésre (pl. könyvismertetések), médiaszereplések: többféle médiumon keresztül – ezekről lista készül,
7. médiaszereplések pozitív hangvétele,
8. Facebook aktivitásunk jó, jók a visszajelzések,
9. jó a hírnevünk,
10. nincsenek botrányok, megkérdőjelezett tevékenységek.

Erősségek – médiamegjelenések:

Könyvtárunkról 2015-ben 165 híradás jelent meg a nyomtatott és elektronikus médiában, számos alkalommal szerepelt programunk vagy új szolgáltatásaink bemutatása a Szombathelyi Televízióban, munkatársaink stúdióbeszélgetések vendégei voltak. A Nyugat Rádió, a Credo és a Katolikus Rádió figyelemmel kísérte a könyvtári történéseket és számos alkalommal készített interjút munkatársakkal és a menedzsmenttel.

2016-ban 220 híradás jelent meg a nyomtatott és elektronikus médiában.

⁵² http://www.bdmk.hu/Elegedettseg_vizsgalatok

⁵³ <http://www.hirlevelplusz.hu/konyv-utja-az-olvasoig-video-berzsenyi-konyvtar-kulisszatitkai-video/>

2017-ben 234 híradás jelent meg a nyomtatott és elektronikus médiában. Négy alkalommal készült a könyvtár munkáját is bemutató hosszabb interjú a könyvtár vezetőjével (Vas Népe nyomtatott - szombati szám; Nyugat.hu - online megjelenés; Szombathelyi Televízió; Hírlevél+ - élő interjú felvételtől).

	nyomtatott híradás	elektronikus sajtóbeli megjelenés	televízió	rádiós interjú, híradás	stúdióbeszélgetés	Összesen
2015	69	68	15	6	7	165
2016	59	111	31	14	5	220
2017	102	66	33	24	7	232

Erősségek – információsabadság:

1. Nyitottságunkat és átláthatóságunkat nem kérdőjelezzik meg,
2. a honlap fejlesztése, átláthatóságának javítása elkezdődött, és jó irányba mutat (honlapunk teljes megújítása folyamatban van),
3. a honlapon közzétesszük az intézménnyel kapcsolatos közérdekű információkat, a közzétett dokumentumok (éves tervek, beszámolók, vizsgálati eredmények, működéssel kapcsolatos szabályzatok stb.) áttekintésével bárki számára átlátható az intézmény működése.

Erősségek – esélyegyenlőség:

1. Fogyatékkal élők segítése (ingyenes beiratkozás, speciális szolgáltatások, rendezvények, jelnyelv, honlap, akadálymentesség, stb.), etnikai kisebbségeknek szóló programok nagy száma,
2. a BDK 2003 óta rendelkezik esélyegyenlőségi tervvel, a BDK rendelkezik jól kidolgozott esélyegyenlőségi programmal a 2014-2020-as időszakra vonatkozóan,
3. a fogyatékkal élők könyvtári ellátásához SWOT analízis készült,
4. évtizedek óta befogadtuk a hajléktalanokat segítő szolgáltatásokat,
5. roma programok megvalósítása pályázati támogatással,
6. 2000-2002-es rekonstrukció (akadálymentesség),
7. előadóteremben indukciós hurok és erősítő, együttműködés írásba foglalására került sor a MVGYOSZ Vas Megyei Szervezetével, a Mozgássérültek Vas Megyei Egyesületével, a Siketek és Nagyothallók Vas Megyei Szervezetével, a Fogyatékosok Támogató Szolgálatával és a Fogyatékkal Élők Napközi Otthonával, valamint a Misszió Közhasznú Egyesülettel (daganatos betegeket támogatnak), megszerveztük a csoportos könyvtárlátogatásokat, segítjük az egyéni használatot (pl. hangos könyvtári kalauzzal), személyre szóló szolgáltatásokat dolgoztunk ki,
8. vakok és csökkentlátók részére megjelenésük óta vásárolunk és szolgáltatunk hangoskönyveket (+nagyítók, öregbetűs könyvek, felolvasó szoftver, speciális számítógép, billentyűzet),
9. a Siketek és Nagyothallók Vas Megyei Szervezete rendszeresen intézményünkben tartja közgyűléseit,
10. az autisták és érzelmileg sérült emberek otthonául szolgáló Holnap Házával 2011 februárjától állunk kapcsolatban, munkatársunk havonta egyszer látogatja meg az ott élőket házi kölcsönzés keretében,

11. a fogyatékkal élők társadalmi elfogadását segítő a BDK munkatársai kidolgoztak egy speciális programot iskoláskorúan számára: Fedezzük fel a zörejek, hangok, zenék világát látássérült olvasóink 'szemüvegén' keresztül!
12. 1979 óta folyamatosan működik házi kölcsönzés szolgáltatásunk,
13. a www.bdmk.hu honlapon négy kisebbségi nyelven (horvát, lovári, német, szlovén) lehet tájékozódni a könyvtárral kapcsolatban,
14. a BDK kisebbségi ellátórendszerének hatóköre az 1997. évi CXL. törvény 66. § (2) bekezdés c) pontja alapján a megye egész területére kiterjed (német, szlovén és horvát nyelvterületen ellátórendszert működtetünk, míg a cigány nyelvű irodalmat központi gyűjteményünkbe szerzeményezzük),
15. az intézmény kisebbségi ellátórendszeréhez 17 település tartozik: 7 horvát (Felsőcsatár, Horvátlövő, Horvátzsidány, Narda, Ólmod, Peresznye, Szentpéterfa) 5 német (Kiszsidány, Pornóapáti, Rábafüzes, Rönök, Vaskeresztes), 1 német/szlovén (Alsószölnök), 4 szlovén (Apátistvánfalva, Felsőszölnök, Rábatótfalu, Szakonyfalva). A települések anyanyelvű dokumentum-ellátásának megszervezésekor egyaránt gondoskodunk az irodalmi nyelven és a tájnyelven megjelent kiadványok beszerzéséről.

➤ **A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények**

A társadalmi felelősségvállalás erősítését szolgáljuk azáltal, hogy közösségi programokra alkalmas, számítógéppel és internet eléréssel rendelkező könyvtári tereket, családbarát könyvtári környezet tudhatunk magunkénak.

A könyvtár részt vesz a kompetenciafejlesztésben, a felzárkózás érdekében speciális programokat szervez a digitális analfabetizmus leküzdésére, az olvasási és szövegértelmezési képességek fejlesztésére. A könyvtár vezető szerepet vállal az olvasáskultúra fejlesztésében és népszerűsítésében, és együttműködik az oktatási, kulturális, szociális és egészségügyi intézményekkel, a családokkal, civil szervezetekkel, valamint a piaci szereplőkkel. Olvasótáborokat szervezünk (a szülői munkavégzés támogatása, kedvezmény a kollégáknak). Helyi identitás megőrzésére irányuló törekvéseink nagyon sikeresnek bizonyulnak, rendezvényeink teltházások (helytörténeti klub előadásai, séták).

Fontosnak tartjuk a kultúrák közti párbeszéd támogatását könyvtári eszközökkel.

Támogatjuk az önkéntes munkát, a közösségi szolgálatot.

Erősségek – etikus magatartás:

1. A BDK munkatársai a könyvtárosság etikai kódexét szem előtt tartva végzik munkájukat.
2. Jótékonysági akciókban való részvétel (SZOCSOMA, könyvek küldése Erdélybe, kiégett óvoda támogatása).

Erősségek – egészségügyi kockázatok megelőzése:

1. Védőnői szolgálattal, reuma klubbal kapcsolat, egyéb egészségügyi problémával élőkkel való szoros kapcsolat (pl. jóga, autisták látogatása), a védőnői szolgálattal együttműködve heti rendszerességgel várjuk a kisgyermekes szülőket számukra kialakított szolgáltatásokkal (szülésre felkészítő tanfolyam, babamasszázs, baba-mama klub, Ringató foglalkozás), egyúttal alkalmat teremtünk arra, hogy az olvasóvá nevelés már a gyermekek korai éveiben elkezdődjön,

2. nagyrendezvényekhez kapcsolódóan szűrővizsgálatoknak teret adunk,
3. véradás lehetősége munkaidőben.

Erősségek – tudásmegosztással kapcsolatos kezdeményezések:

1. A BDK a civil szervezetekkel együttműködve hívja fel a figyelmet a helyi társadalom számára fontos kérdésekre (pl. Szépítő Egyesület, Gothard Amatőrcsillagászati Egyesület, Halmay Zoltán Olimpiai Hagyományörző Egyesület, Képes Levelezőlapgyűjtők Egyesülete, Kerekerdő Alapítvány, Fekete István Állatvédő Egyesület, Magyar Bélyeggyűjtők Országos Szövetsége Vas Megyei Bázis, Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége Vas Megyei Szervezete, Siketek és Nagyothallók Vas Megyei Szervezete, Vasi Múzeumbarát Egylet, Vasi Vendéglősök Klubja),
2. munkatársaink napi kapcsolatban vannak az oktatási intézményekkel, igényeikhez igazodva, gyakran egyedi kéréseiket teljesítve állítják össze a kínált könyvtári foglalkozások tematikáit,
3. a BDK a tudományos munka és az ismeretterjesztő tevékenység során egyaránt együttműködik a megye más közgyűjteményeivel, pl. kiállítások során műtárgyak, dokumentumok cseréjével,
4. az Emberi Erőforrás Operatív Program „Múzeumi és könyvtári fejlesztések mindenkinek” című, EFOP-3.3.3-VEKOP/16-2016-00001 kódszámú pályázaton belül megvalósított „Az én könyvtáram” elnevezésű projektben eredményesen működünk közre. Több munkatárs sikeres foglalkozását választották ki jó gyakorlat kidolgozásához (Behálózva, Bekötött szem, Versek másképp).
5. az Életünk folyóirat kiadójaként kapcsolatot tartunk a megye, a régió és az ország szerzőivel, kezdeményezőként veszünk részt a megye irodalmi közéletében és együttműködünk a magyar alkotóműhelyekkel, részt veszünk a határokon túli nemzetközi művészeti és kulturális kapcsolatokban,
6. a BDK együttműködési megállapodásokkal megerősített formában fogadja és mentorálja a közösségi szolgálatot vállaló középiskolás diákokat (együttműködési megállapodások, közösségi szolgálati naplók),
7. együttműködési megállapodással megerősítve együtt dolgozunk Szombathely valamennyi kulturális intézményével és sportszervezetével, hogy a város lakói a legteljesebb körű tájékoztatást kapják a számukra elérhető rendezvényekről és szolgáltatásokról (lásd: SzombathelyPont applikáció és honlap).

Erősségek – környezettudatos magatartás:

1. 2012-ben 42 db, egyenként 250 W teljesítményű napelem került a BDK tetőszerkezetére, a villanyóra cserére 2013. január 17-én került sor, ezt követően a napelemek rendszerbe állítása megtörtént, a környezetkímélő módon nyerhető napenergia felhasználása megkezdődött, csökkentve a villamos energia költségét dologi kiadásaink között,
2. könyvtárunk az állományasztási munkák során keletkező papírhulladékot rendszeresen továbbítja újrahasznosítás céljára,
3. a BDK munkatársai évek óta résztvevői a Bringázz a munkába! tavaszi és őszi kampánynak, s ezzel aktív támogatói a környezetbarát kerékpáros közlekedés népszerűsítésének,

4. erőforrások megőrzésére való törekvés (környezetvédelem, újrafelhasznált anyagok használata, rezsiköltségek csökkentése).

Fejlesztendő területek:

1. A könyvtár társadalmi hatásának gazdasági szempontú megítélése. **(súlyozott)**
2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérések és értékelések. **(súlyozott)**
3. Intézményi kapcsolatok szélesítése, meglévő jó szolgáltatások népszerűsítése.
4. Belső képzések. Az érzelmileg megterhelő folyamatos kapcsolattartáshoz (pl. autisták) képzések segítségével erősíteni kell a képességeket. Rendszeres ismétlése a pszichológussal való találkozásnak, kiegészítő elkerülésének segítése.
5. Külső kommunikáció folyamatos javítása.
6. A könyvtárat nem használók véleményének megismerése (lakossági kérdőív).
7. Marketing eszközök tudatosabb alkalmazása.
8. Szelektív hulladékgyűjtésre törekvés.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: A könyvtár társadalmi hatásának gazdasági szempontú megítélése.
- A probléma definiálása: a könyvtár helyi, regionális, országos és nemzetközi társadalmi hatásának gazdasági szempontú megítélése, gazdasági szereplők információs igényeinek feltérképezése
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: tájékozódás, igényvizsgálat, költséghatékonysági elemzések
- A fejlesztés lépései: a témához tartozó tudás megszerzése, adatgyűjtés, elemzés
- Részhatáridők: 2018
- Az intézkedési terv végső határideje: 2019
- Várható eredmény (indikátorokkal): szélesebb körű társadalmi beágyazottság
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: beszámoló, médianyilvánosság.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérések és értékelések.
- A probléma definiálása: teljesítménymutatók szükségesek, amelyek segítenek a könyvtár társadalomra gyakorolt hatását értékelni
- Felelős: minőségirányítási megbízott
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: tájékozódás; adatgyűjtés, -elemzés
- A fejlesztés lépései: a témához tartozó tudás megszerzése, feladat ütemezése, adatelemzés
- Részhatáridők: 2018
- Az intézkedési terv végső határideje: 2019
- Várható eredmény (indikátorokkal): a teljesítmény alakulásának előre jelzése, ezek alapján fejlesztések indítása
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: szervezeten belüli tudáshasznosulás belső képzéseken, beszámoló készítése.

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

Önértékelési szint:

A 9.1-es alkritériumhoz kapcsolódó területen az eredmények jelentős javulást mutatnak, kitűzött céljaink teljesülnek. A g, értékelési szempont esetében eredményességi szintünket a középvonalon határoztuk meg, a benchmarking tevékenység során beérkezett adatok, információk elemzését az intézkedési terv szerint elvégzendő feladatnak jelöltük meg. A 9.2-es alkritérium d, pontját ugyanezen oknál fogva még beavatkozásokat igénylő területnek határoztuk meg. Így ítéltük meg az infokommunikációs technológiák használata hatékonyságának növelése területét is.

A kulcsfontosságú eredményeket külső és belső eredmények szerint értékeljük. A Berzsenyi Dániel Könyvtár külső eredményei azt tükrözik, hogy az intézmény igyekszik eleget tenni a partnerek elvárásainak. A stratégiánkban és az ahhoz kapcsolódó terveinkben megfogalmazott célokat szem előtt tartva dolgozunk mindennapjainkban.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár stratégiájának megvalósítása a küldetéssel és jövőképpel összhangban

- A tudástartalmak korlátozásmentes hozzáféréseinek biztosítása minden állampolgárra kiterjedő alkotmányos joga érvényesíthető az intézményben.

Könyvtárunk gyűjteményével, szolgáltatásainak akadálymentes hozzáféréseinek biztosításával, rendezvényeivel támogatja a város és a megye területén az élethosszig tartó tanulás, az önművelés, a személyiségépítés és rekreáció minden állampolgárra kiterjedő alkotmányos jogát, továbbá az olvasásképesség, a digitális írástudás fejlesztését.

Ennek figyelembe vételével alakítja gyűjteményfejlesztését, szervezi rendezvényeit.

Kiemelten figyeltünk az élethosszig tartó tanulás támogatására:

- az egymásra épülő oktatási szintekhez szükséges irodalom beszerzésével, különös figyelemmel a nyelvtanulásra,
- minőségi információ szolgáltatásával,
- az információkeresés módszereinek tanulásához rendszeresen nyújtott egyéni és csoportos képzettséggel,
- ismeretterjesztő és az olvasás iránti érdeklődést fejlesztő programok szervezésével.

A könyvtár esélyegyenlőségi programjának eddig megvalósított elemei közé a helyi roma közösséggel való kapcsolat erősítése, ennek érdekében együttműködési megállapodást kötöttünk Szombathely MJV Roma Nemzetiségi Önkormányzatával közös kulturális programok létrehozására.⁵⁴

- A könyvtár hatókörét a szolgálандó közösség körében folyamatosan bővíti. központi könyvtár emelt szintű közkönyvtári szolgáltatásokat nyújt a személyes használatra

⁵⁴ A megvalósult rendezvényeket lásd: A Berzsenyi Dániel Megyei és Városi Könyvtár 2015-2017. évi beszámolója

http://www.bdmk.hu/Beszamolok_jelentesek

jelentkező érdeklődőknek, intézményi partnereinek, szervezeteknek, továbbá internetes tartalomszolgáltatásai révén távoli felhasználóknak is.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár kiemelkedően fontos feladatának tartja a határon túl élő magyar lakosság anyanyelvű irodalommal való ellátását. Több mint 50 éve működik együtt a muraszombati Területi és Tanulmányi Könyvtárral a muravidéki magyarság és a Rába menti szlovének könyvellátásának ajándék és csere formájában történő megvalósulásában. Hasonló kapcsolatot ápolunk az alsóőri Média és Információs Központtal (UMIZ), valamint az eisenstadti Burgenländische Landesbibliothekkel az ausztriai Burgenland tartomány magyar anyanyelvű lakosságának ellátása érdekében.

- Az intézmény alapvető céljának tekinti az érdekelt felek igényeinek kielégítését, ezért különös gonddal figyeli érdekelt feleinek elégedettségét.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár tevékenységvégzésének alapelve az ügyfélközpontúság. E téren elért eredményeit statisztikai adatai, az egyes tevékenységhez kapcsolódó mérőszámok és mutatók támasztják alá. A folyamatos előrelépés, az esetlegesen fellépő, hatékonyságot visszavetítő problémák kiküszöbölését rendszeres igényfelmérések, elégedettségvizsgálatok segítik.

Az érdekeltek elégedettségének megállapításához felhasználjuk a velük való kapcsolattartásból nyert információkat, visszajelzéseket, panaszokat, elégedettségmérési eredményeket.⁵⁵ Az érdekeltek elégedettségének mérését az intézményvezető rendkívül fontos eszköznek tartja, amelynek segítségével a folyamatok tökéletesíthetők, fejleszthetők, annak érdekében, hogy az érdekeltek elvárásait és igényeit minél magasabb fokon kielégítse. Elengedhetetlen követelmény, hogy az elégedettségmérést nagy körültekintéssel folytassuk le. Az érdekeltek elégedettségének mérése az intézmény esetében kettős feladatot lát el:

- egyrészt információgyűjtés annak érdekében, hogy segítse a szolgáltató folyamatok fejlesztését, tökéletesítését,
- másrészt annak a bemutatása az érdekeltek számára, hogy az intézmény állandóan fejleszteni kívánja szolgáltatását az érdekeltek irányában, és ezért állandóan érdeklődik várakozásaik, igényeik kielégítése iránt.

Az érdekeltek elégedettségmérési eredményeiből képzett minőségügyi mutatók bemenő információként szolgálnak a minőségszint kialakításában, tervezésében, az intézményi működés célrendszerének meghatározásában.

A minőségi könyvtári szolgáltatás szinten tartása érdekében az intézmény folyamatosan figyelemmel kíséri a használói igények változását, és rendszeresen vizsgálja használóinak az elégedettségét, az olvasói panaszok elemzésre kerülnek, és a könyvtár gondoskodik a hibák kijavításáról. (http://www.bdmk.hu/Elegedettseg_vizsgalatok)

A Berzsenyi Dániel Könyvtárban végzett elégedettségvizsgálatok:

- a központi könyvtárban zajló, könyvtárhasználattal kapcsolatos olvasói elégedettséget felmérő vizsgálat: a névtelenséget őrző, ezért őszintébb válaszadást feltételező

⁵⁵ Szabályozva: Minőségirányítási Kézikönyv 4.2. fejezet Az érdekelt felek igényei és elvárásai; Minőségirányítási Kézikönyv 8.2.1. fejezet Kapcsolattartás az érdekeltekkel

kérdőíves kikérdezés eredményeként pontos információk nyerhetők az olvasók könyvtárról alkotott képéről,

- a térségi ellátásra vonatkozó elégedettség vizsgálat a könyvtári rendezvényszervezői tevékenységgel, a kínált programlehetőségekkel és az előadókkal való elégedettséget térképezi fel a könyvtárosok, a rendezvényeken résztvevők és az előadók szemszögéből,
- térségi elégedettség vizsgálat: a települési önkormányzatok könyvtári szolgáltatásokkal való elégedettségét méri fel,
- a könyvtár által szervezett alapfokú könyvtárosi tanfolyamon végzett elégedettség vizsgálat: a szervezés módjáról, a képzés tartalmáról, hasznosságáról, az oktatók munkájáról visszajelzés,
- munkatársi elégedettség vizsgálata: a könyvtár Minőségirányítási Tanácsa azt méri fel, hogy a munkatársak miképpen viszonyulnak az intézményhez, mit gondolnak a vezetésről és saját szerepükről. Az anonim kérdőív általános tájékozódásra, a jellemző vonások megállapítására szolgál.⁵⁶

Az adatok feldolgozása az adatok rendezett gyűjtését, az adatok teljességének értékelését, a válaszadók arányának meghatározását és az adatok statisztikai értékelését foglalja magában. Az adatok feldolgozása és az értékelő jelentés elkészítése az igazgatóhelyettes feladata. Az összegyűjtött és rendszerezett adatokról, továbbá a közvetlen és közvetett érdekeltek elégedettség mérésének eredményéről jelentés készül, amely a vezetőségi átvizsgálás bemenő adatát képezi.⁵⁷

➤ A könyvtár szolgáltatásaihoz köthető eredményesség

A könyvtár látogatottsága, gyűjteményének igénybevétele a megyei könyvtárak között kiemelkedő. Továbbra is jellemző a családi kölcsönzés, ami azt jelenti, hogy egy beiratkozott olvasó többek számára válogat, ill. a család több tagja ugyanazt az olvasójegyet használja. Ennek kiszűrésére tettünk erőfeszítéseket, egyelőre látható eredmény nélkül. A könyvtári személyes látogatások száma 2017-ben 224 860, 2016-ban 208 146 (2015: 206 026). Még nagyobb biztonsággal mutatja a kölcsönzött dokumentumok mennyisége az intézmény beágyazottságát: 2017-ben 361 698 egységet kölcsönöztek, 2016-ban 353 709 egységet, 2015-ben 350 534-et. Az ellátandó közösség nagyságához képest ezt kiemelkedő érdeklődésnek érezzük (lakosonként 5 dokumentum). A statisztikai adatok összehasonlítása azt is bizonyítja, amit a családi kölcsönzésről feltételezünk: 2016-ban 1 beiratkozott olvasó átlag 16 alkalommal kereste fel a könyvtárat és 28 dokumentumot vitt magával. Napi átlagban személyesen 710 látogató kereste fel az intézményt és 1207 dokumentumot kölcsönzött. 2017-ben 1 beiratkozott olvasó átlag 17 alkalommal kereste fel a könyvtárat és 27 dokumentumot vitt magával. Napi átlagban személyesen 775 látogató kereste fel az intézményt és 1247 dokumentumot kölcsönzött.⁵⁸

⁵⁶ Munkatársi elégedettség. Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen

⁵⁷ Minőségirányítási Kézikönyv 9.1.2. fejezet Érdekeltek elégedettsége

⁵⁸ További részleteket lásd: A Berzsenyi Dániel Megyei és Városi Könyvtár 2015-2017. évi beszámolója
http://www.bdmk.hu/Beszamolok_jelentesek

➤ Ellenőrzések és auditálások eredményei

A 2015-ben elvégzett szakfelügyeleti vizsgálat megállapításai szerint „a Berzsényi Dániel Megyei és Városi Könyvtár magas színvonalon látja el nyilvános könyvtári feladatát, minden tekintetben kiválóan megfelel az azzal szemben támasztott követelményeknek – miként a megyei könyvtári funkcióknak is. A minőségügyre is nagy hangsúlyt fektetve végzi szerteágazó napi munkáját az intézmény falain belül és azon kívül egyaránt!”

Az évente lezajló auditálások jelentései szerint a szervezet hosszú ideje könyvtári tevékenységgel foglalkozik. A könyvtárigazgató jelentős tapasztalattal rendelkezik, és több éve működteti Minőségirányítási Rendszerét. A szervezet meghatározta a belső és külső tényezőket, a belső és külső érdekelt feleket, a megfelelési kötelezettségeket, valamint a Minőségirányítási Rendszer alkalmazási területét. A szervezet kifejlesztette, bevezette, és eredményesen működteti Minőségirányítási Rendszerét az ISO 9001:2015 szabvány követelményei szerint. A könyvtárigazgató/MIR vezető és a szervezet munkatársai évek óta ezen a területen dolgoznak, így nagyban hozzájárultak a cég tudásbázisának létrehozásához. Az auditor kiemelkedően jónak értékelte a Minőségirányítási Rendszer és folyamatainak az alkalmazhatóságon alapuló meghatározását a folyamat szemléletű szabályozás megvalósítását és a dokumentált információ rendszerének kialakítását. Nem-megfelelőséget, beleértve bármilyen negatív tendenciát, nem azonosított. A mintavételezett folyamatok megfelelnek a kapcsolódó kockázatoknak és lehetőségeknek. Az audit során bemutatott tevékenységek és folyamatok vizsgálata alapján megállapítható, hogy a Berzsényi Dániel Könyvtár dokumentált ISO 9001:2015 irányítási rendszere megfelelően és eredményesen működik, megfelel a vonatkozó követelményeknek és elvárt eredményeknek, a gyakorlati tevékenységében megfelelően teljesíti az irányítási rendszerében megfogalmazott követelményeket. A szervezeti ábra és a folyamatok összhangban állnak az alkalmazási területtel és teljesítik az ISO 9001:2015 követelményeit. A belső auditot és a vezetőségi átvizsgálást tervezett módon, a vonatkozó követelményeknek megfelelően elvégezték. Személyes interjúk bizonyítják, hogy a szabványkövetelményeket megértették.⁵⁹

2016-ban a fenntartó SZMJV Belső ellenőrzési irodája „Belső kontrollrendszer elemei – kontrollkörnyezet, kockázatkezelés, kontrolltevékenységek, információ, kommunikáció, monitoring tevékenység szabályszerűségének megítélése” tárgyában indított vizsgálatot. A vizsgálat eredményéhez igazodva intézkedési tervet készítettünk, az abban vállalt feladatokat időben elkészítettük (létrehoztuk az intézmény Belső Kontroll Kézikönyvét, összehangolva a Minőségirányítási Kézikönyvvel), beszámolóinkat elfogadták. 2017-ben két belső ellenőrzést kaptunk fenntartónktól, az iratkezelést és a közbeszerzést vizsgálták. Mindkét esetben csupán apró kiegészítéseket kellett végrehajtanunk, de ezek figyelembe vételével átdolgoztuk a vonatkozó szabályzatokat. Felülvizsgáltuk és minden munkakörre vonatkozóan elkészítettük az új munkaköri leírásokat, valamint tíz munkatársnak a Minősítő lapot.

⁵⁹ Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen

➤ Pályázatok eredményessége.

Év	Pályázat megnevezése	Pályázati azonosító	Pályázott összeg (Ft)	Elyert összeg (Ft)	Indulás ideje	Befejezés ideje
2015	Az Országos Könyvtári Napok programsorozat megvalósítása a Vas megye könyvtári hálózatában	NKA Közgy. Koll. 3508/1279	1.800.000	1.500.000	2015.09.01	2015.10.30
2015	A BDK állományvédelmi műhelye tevékenységéhez szükséges szakmai anyagok beszerzése	NKA Közgy. Koll. 3533/00203	859.800	800.000	2015.05.01	2015.12.31
2015	Az Életünk folyóirat 2015. évi 8 lapszámának és 2 összevont lapszámának megjelenése	NKA Folyói.kiadás Koll. 3341/00265	8.000.000	2.900.000	2015.01.01	2015.11.30
2015	A Minősített Könyvtár cím megszerzéséhez szükséges szakmai felkészülés és tréning	NKA Közgy. Koll. 3531/00112	500.000	500.000	2015.09.01	2016.01.31



2015	Az Ünnepi Könyvhét szombathelyi programjainak megvalósítása	Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlésének Jogi és Társadalmi Kapcsolatok Bizottsága 143/2015.(IV.14) JTKB sz. határozata alapján	550.000	300.000	2015.04.30	2016.02.20
2015	ODR	27480/2015/ KOZGYUJT. támogatási szerződés		3.500.000	2015.05.01	2015.12.31
2015	Roma kulturális események megvalósításának, kulturális tartalmak és termékek elérhetővé tételének támogatására kiírt pályázat által nyújtott támogatás	Miniszterelnöki Hivatal ROM-15-ALT- RKZF-2-0011.	700.000	600.000	2015.06.01	2015.11.30
2015	Az Életünk folyóirat (1963-2013), a Vasvármegye Hivatalos Lapja (1903-1950) és fényképgyűjtemény digitalizálása	NKA Közgy. Koll. 3532/00355	5.521.500	5.521.500	2015.10.15	2016.03.31
2015	Horváth János életrajzi bibliográfia kiadása	Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlésének Jogi és Társadalmi Kapcsolatok Bizottsága 147/2015.(IV.) JTKB sz. határozata alapján	200.000	200.000	2015.05.20	2016.02.20



2016	Roma kulturális napok megrendezése a Berzsenyi Dániel Megyei és Városi Könyvtárban	NKA Szépirodalmi Koll. 107108/01994	1.232.060	1.000.000	2016.09.22	2017.02.16
2016	Életünk - irodalmi, művészeti, kritikai folyóirat szépirodalmi estjei megrendezése	NKA Szépirodalmi Koll. 107108/01998	2.697.110	1.000.000	2016.09.01	2017.03.31
2016	Vas megye Könyvtári Hálózatának kapcsolódása Országos Könyvtári Napok programsorozatához	NKA Közgy. Koll. 204108/1330	1.500.000	1.500.000	2016.09.01	2016.10.31
2016	A vidéki folyóiratok támogatása/Életünk	64987/2016/KULT IG támogatási szerződés		20.000.000	2016.12.17	2019.12.31
2016	ODR	35847-1/2016/KOZGYUJT számú támogatási szerződés		2.500.000	2016.07.01	2016.12.31
2017	KönyvtárMozsi programsorozat lebonyolítása Vas megyében	NKA Közgy. Koll. 204107/00232	1.080.000	1.080.000	2017.01.09	2017.12.15
2017	Az Életünk 10+ 1 dupla számának kiadása	NKA Szépirodalmi Koll. 107101/1478	3.398.000	3.000.000	2017.01.01	2017.12.31

2017	Vas megye Könyvtári Hálózatának kapcsolódása Országos Könyvtári Napok programsorozatahoz	NKA Közgy. Koll. 204108/1415	1.500.000	1.500.000	2017.09.01	2017.10.31
2017	Roma identitásképek a művészetben 1970-2017 című konferencia megszervezése	Szombathely Megyei Jogú Város polgármesteréhez benyújtott egyedi kérelem	200.000	200.000	2017.10.19	2017.10.19

➤ Innovációhoz kapcsolódó eredmények.

2015

Megnevezés	Leírás, ismertető
Roma kulturális napok	A Roma Kisebbségi Önkormányzattal közösen hét rendezvényt valósítottunk meg.
Tükör. A titokzatos serdülőkor	Önismereti foglalkozások tizenéveseknek, három alkalom.
Bájló	Fiatal művészek bemutatkozása 4 alkalommal.

2016

Megnevezés	Leírás, ismertető
Siketek digitális írástudásának fejlesztése	Több, egymásra épülő szintből álló tanfolyam, jelnyelvi tolmács segítségével. A program megvalósításában tevékenyen részt vett a könyvtár jelnyelvet tanuló munkatársa. A tanfolyam hallgatóiból alakult kisközösség több könyvtári programon is részt vett munkatársunk segítségével. A programot a SINOSZ honlapja is bemutatta. ⁶⁰
Partnerség felajánlása civil szervezeteknek	A könyvtárral hivatalos kapcsolatban nem álló civil szervezeteket levélben felkerestük és felajánlottuk a kapcsolatfelvételt, kedvezmények igénybevételét, tevékenységük támogatását könyvtári eszközökkel.

⁶⁰ <http://sinosz.hu/informatikai-tanfolyam-indul-szombathelyen-2016-januarjatol/>



Az EBSCO eBooks gyűjteményének népszerűsítése	A konzorciális keretben kedvezményesen előfizetett adatbázist széles körben reklámoztuk: kitelepüléssel (Múzsák kertje, a Savaria Múzeum rendezvénye); Könyvtári éjszakán; nyelviskolák felkeresésével.
Bionika interaktív rendezvény	A bionika, biomimikri az élőlények megfigyelésén alapuló tudományág, amely a tapasztalatokat összegyűjtve, a természetet „lemásolva” keres megoldásokat technikai problémákra. Támogatónk segítségével olyan technikai újdonságokkal találkozhatnak a látogatók, amelyek széles körben ismeretlenek. A program a következő években is folytatódik. Az érdeklődőknek segítséget nyújtanak a Brenner-iskolában működő Robotika szakkör tagjai is.

2017

Megnevezés	Leírás, ismertető
Kötelező másként	Segítség kötelező olvasmányok feldolgozásához filmváltozat bemutatásával, beszélgetéssel, az irodalmi mű és a filmművészet különböző megközelítésének bemutatása.
A vers világa	Országos képzőművészeti pályázat középiskolásoknak az előző év kortárs verseinek illusztrálására. A 2018-as program előkészítése.
„Ezt látni és hallani kell” előadássorozat	Bevezetés a komolyzenébe, kottaolvasás és zenehallgatás közös élménye.
Aranyos Rambo-versek	Pályázat fiataloknak Arany János verseinek adaptálásával. Élményszerű irodalomismeret általános és középiskolások számára.
Meseíróverseny felnőttek számára	A könyvtári meseprogramok választékának bővítése céljából meghirdetett országos pályázat.
Nézőpont	Fotó- és filmkészítő szakkör a Rumi Többcélú Gyógypedagógiai Intézményben. Fejlesztő foglalkozások könyvtári eszközökkel és gyógypedagógusi támogatással.

Erősségek:

1. igényfelmérések, elégedettségmérések többféle ügyfélcsoportnál (használók, szállítók/partnerek [rendezvények előadói, községi könyvtárosok]),
2. ellenőrzések, auditálások teljes körű dokumentációja, az esetlegesen kifogásolt tevékenységi formák javítása a kapcsolódó dokumentációval,
3. teljes körű, az elvárásoknak megfelelő, a fenntartó által ellenőrzött, véleményezett szabályzatok – folyamatos megújítás, a változó jogszabályi háttérhez való igazodás,
4. sikeres pályázatok (NKA, EU) dokumentációja– DE! a fenntartási idő lejártá utáni folytatás kérdőjeles, ár/befektetett munka/eredmény viszonyulása nem kiegyensúlyozott,

5. benchlearning – más jó gyakorlatának átvétele, saját arcúlatra formálása: a Meseláda az egyik legsikeresebb projektünk (alapötlete német mintából származik),
6. fejlesztés/innováció központi könyvtár beszámolója,
7. célkitűzések teljesítése, teljesítménymutatókkal való alátámasztása,
8. szolgáltatások folyamatos fejlesztésére törekvés, rugalmasság (nyári lejárát, kölcsönzési darabszám, határidő olvasói igényekhez módosítása – DVD, folyóirat),
9. ingyenes wifi, laptop használata, online elérhetőség,
10. országos programokhoz való sikeres csatlakozás (Internet fiesta, Országos Könyvtári Napok),
11. költséghatékonyság (fiókkönyvtári vásárlás – könyvek forgatása, programok kevés pénzből),
12. pozitív szakfelüyeleti vélemény,
13. sikeres auditálások,
14. fenntartói értékelés (a jelenlegi és a korábbi intézményvezetés elismerése, díjazása),
15. szakmai tapasztalatcseréken részvétel, intézmények közös látogatása,
16. tájékoztató levelek önkormányzatoknak – statisztika például a KSZR rendezvényekről / köszönő levél, e-mail,
17. stabil működés gazdasági és szakmai szempontból,
18. új szolgáltatás bevezetése a bevétel növelése érdekében (születésnap csomag),
19. mutatószámok javítása (új dokumentum olvasóhoz kerülése időtartamának csökkentése – használói sürgős kérések előbbre sorolása a feldolgozásnál),
20. színvonalas szakmai rendezvények (szakmai napok),
21. terembérlések a bevétel növeléséért,
22. törekvés a munkatársak igényeinek teljesítésére,
23. jól tervezett költségvetés,
24. pénzügyi ellenőrzések eredményei pozitívak,
25. csoportmunkában elért eredmények (Ünnepi Könyvhét, Országos Könyvtári Napok, olvasótábor, Könyvhódító),
26. közösségi rendezvények, csapatépítés.

Fejlesztendő területek:

1. Könyvtári statisztikai jelentések (összehasonlítás több éves viszonylatban).
2. Benchmarking – Csongrád megye, Fejér megye elküldött adatainak összevetése a sajátjainkkal, elemző értékelés kidolgozása, honlapon való közzététele **(súlyozott)**.
3. Időmenedzsment: feladatrangsorolás, napi teljesítménygörbe, előre tervezés (1 nap) - írásban, prioritások, egy óra „csendes” pihenő = nincs telefon, e-mail, csak a feladatra való koncentráció; hatékonyabb feladatkiosztás, csuklóból elvégzett feladatok időablása – időkorlát.
4. Információs technológiák használatának fejlesztése **(súlyozott)**.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: benchmarking elemző értékelés kidolgozása, honlapon való közzététele
- A probléma definiálása: szint-összehasonlítás, lehetőség arra, hogy másokról olyan információkat szerezzünk, amely saját tevékenységeinkkel is kapcsolatos
- Felelős: vezetés
- Közreműködők: a teljes szervezet

- Alkalmazott módszerek: kérdőív
- A fejlesztés lépései: a beérkezett kérdőívek értékelése, viszonyítás a saját gyakorlattal, pozitívumok folyamatainkba építése
- Részhatáridők: folyamatos
- Az intézkedési terv végső határideje: folyamatos
- Várható eredmény (indikátorokkal): folyamatfejlesztés, hatékonyság növelése
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: publikációk formájában.

Intézkedési terv:

- Fejlesztendő terület: információs technológiák használatának fejlesztése
- A probléma definiálása: a kor újdonságaival való lépéstartás, használói igényeknek megfelelő technológiák megismerése késéssel történik meg
- Felelős: vezetés
- Közreműködők: a teljes szervezet
- Alkalmazott módszerek: jó gyakorlatok megismerése, belső képzés, tapasztalatcseréből ötletmerítés
- A fejlesztés lépései: tájékozódás, megismerés, szervezeten belüli tudásátadás, folyamatba építés
- Részhatáridők: folyamatos
- Az intézkedési terv végső határideje: folyamatos
- Várható eredmény (indikátorokkal): modern könyvtárosok, újszerű felhasználói igényekkel való lépéstartás
- Az eredmény dokumentálásának, kommunikálásának módja: publikációk formájában.

Összegzés, a minőség gyakorlata a Berzsenyi Dániel Könyvtárban

2011-től 2018-ig sok lépéssel haladtunk az intézmény minőségmenedzsment tevékenysége területén. Tudjuk, hogy a minőség érték és folyamatos minőségjavításra van szükség, a minőség szükségszerű és ehhez forrásokat (pénzügyi és emberi) rendelünk hozzá. A szervezeti kultúrán belül eljutottunk odáig, hogy az alá-fölérendeltség dominanciájától eljutottunk a mind gyakoribb feladatdelegálásig, a munkacsoportos feladatvégzésig, ahol minden munkatárs felelős a minőségért. A költséghatékonyság igénye mindig is velünk volt, de a folyamatos belső ellenőrzések, az önértékelések kiemelik a költségcsökkentés lehetőségeit. Módszereink vonatkozásában a dokumentumhalmazokra való törekvés helyett mind inkább az átgondolt dokumentáció jellemzi szervezetünket. Egyre többször alkalmazzuk a statisztikai adatok összehasonlító elemzését, rendszeresen végzünk igényvizsgálatokat, a teljesítménymutatók alkalmazásának munkánkba való építését rövid távú célul tűztük ki, célunk az elégedett könyvtárhasználó, számuk szinten tartása, emelése. Tervezéskor figyelembe vesszük a könyvtárhasználók, a fenntartó és a beszállítók elvárásait is, ennek érdekében folyamatos újratervezést és tökéletesítést hajtunk végre, ezáltal erősítve partneri viszonyainkat. A munkatársak számára a rendszeres képzés lehetősége adott, számos pozitív hozadéka mutatkozik az elvégzett tanfolyamoknak, a könyvtári munkafolyamatokba, tevékenységekbe beépül a megszerzett tudás.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár munkatársai az elkészített önértékelést és a beszámolóban megfogalmazottakat magukra nézve érvényesnek, megalapozottnak ítélték meg. Az adottságokkal a küldetésünket szem előtt tartva sáfárkodunk, a szervezet tagjai által együttes munkával létrehozott eredményeket a könyvtár felé érkező elvárások és a minőségi feladatteljesítés mentén fejlesztjük. Nyitottan állunk elébe a hivatásunkra váró változásoknak, készek vagyunk az együttműködésre helyi, regionális és országos szinten egyaránt a szakmán belül és azon túl.

Szombathely, 2018. június 14.




Nagy Éva

Könyvtárigazgató, MIR vezető



Dr. Baráthné Molnár Mónika
igazgatóhelyettes, minőségirányítási megbízott

Felhasznált irodalom

A minőségmenedzsment alapjai. Szerk. Kövesi János, Topár József. Budapest : Typotex, 2006. 252 p.

Abbott, Christine: Könyvtári és információs szolgáltatások teljesítménymérése. Budapest : OSZK, 1998. 64 p.

Skaliczki Judit, Zalainé Kovács Éva: A minőség értékelése a könyvtárban és az információs szolgáltatásokban. Veszprém : Pannon Egyetemi Kiadó, 2008. 226 p.

Skaliczki Judit, Zalainé Kovács Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. Veszprém : Veszprémi Egyetemi Kiadó; Budapest : Informatikai és Könyvtári Szövetség, 2003. 199, [33] p.

Sohajdné Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban. Budapest : Könyvtári Intézet, 2011. 155 p.

Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben : ajánlás a könyvtári teljesítménymutatók alkalmazására. Budapest : OSZK Könyvtári Intézet, 2003. 35 p.

Topár József: A minőségmenedzsment rendszerek szerepe a szervezetek működésében : lehetőségek és gondok. In: Minőség és Megbízhatóság, 2015. 3-4. sz. p. 159-168.