



**TAKÁTS GYULA
KÖNYVTÁR**
Kaposvár

7400 Kaposvár, Csokonai u. 4.
Telefon: +36 (82) 527 350
E-mail: titkarsag@tgyk.hu
Web: www.tgyk.hu

A Takáts Gyula Könyvtár szakmai beszámolója
a Minősített Könyvtár Cím elnyerésére
I. kategória

Készítette a Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:

Rázsits Veronika
igazgató



Kaposvár, 2023. augusztus 3.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
A minőségirányítás bevezetése a Takáts Gyula Könyvtárban.....	4
1. Vezetés	6
1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	6
1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	6
1.3. A vezetői támogatás és példamutatás	8
1.4. A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel.....	9
2. Stratégia	10
2.1. Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	10
2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján.....	10
2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata	12
2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben	12
3. Munkatársak.....	14
3.1. Emberierőforrás-menedzsment.....	14
3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	15
3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása	16
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások.....	18
4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel.....	18
4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	20
4.3. Hatékony forrásgazdálkodás	21
4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	22
4.5. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése.....	23
4.6. Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás	24
5. Folyamatok.....	27
5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival.....	27
5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok	29
5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	32
6. Ügyfélközpontú eredmények	35
6.1. A könyvtárhasználók véleménye	35
6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	43



7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	48
7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	48
7.2. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján.....	50
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	56
8.1. A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól	56
8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	58
9. Kulcsfontosságú eredmények.....	61
9.1. Szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	61
9.2. A könyvtárszervezeti működés eredményességének mutatói	65
Fejlesztési irányok meghatározása	68
Mellékletek	70



Bevezetés

Kaposvár egy dinamikusan fejlődő megyeszékhely a Dél-Dunántúlon, melynek fő törekvései közé tartozik a lakosság egészségének megőrzése, a területeinek zöldítése, intézményeinek önfenntartása és a népességgyarapodás.

A kaposvári Takáts Gyula Vármegyei Hatókörű Városi Könyvtár (rövidített neve: Takáts Gyula Könyvtár) 1992 óta működik összevontan a városi könyvtárral a megyeszékhelyen. Kezdetben 10 fiókkönyvtárral, majd az évek során számos átszervezés után 2014-től csupán 1 fiókkönyvtárral működik. A somogyi költő, Takáts Gyula nevét 2016 óta viseli az intézmény. A jelenlegi épület 1964-ben épült Kaposvár belvárosában. Az akkori kor igényei szerinti modern, 2 szintes könyvtárépületet 2001-ben bővítették ki.

A jelenlegi vármegyei hatókör és a városi könyvtári szolgáltatások komplex feladatokat adnak az intézménynek, amelyet a minőségirányítás elvei szerint szervezünk évek óta, így reagálva a folyton változó külső és belső tényezőkre.

A vármegyében jelenleg 231 db 5500 fő alatti település könyvtárának ellátását biztosítjuk Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében, ezen kívül módszertani támogatást adunk az itt működő 14 nyilvános könyvtárnak. A városban helyben közel 300.000 kötettel állunk az érdeklődők rendelkezésére. Ezeknek a feladatoknak jelenleg 41 fős intézményi létszámmal teszünk eleget, melyből 34 fő dolgozik szakmai munkakörben.

A minőségirányítás bevezetése a Takáts Gyula Könyvtárban

Több mint 6 éve foglalmazódott meg az akkori intézményvezetésben az a törekvés, hogy munkánkat és az általunk biztosított szolgáltatásokat a minőségirányítási elvek és szempontok szerint alakítsuk. Így már évekkel ezelőtt elkezdtünk foglalkozni a minőségirányítás egyes területeivel, de ekkor még korántsem tervszerűen és szervezett módon. Ennek érdekében 2016 őszén 12 munkatársunk számára tettük lehetővé az INKA (Informatika a Nemzeti Közszolgálatban és Könyvtárakban Alapítvány) akkreditált minőségbiztosítási tanfolyamának az elvégzését („*Felkészülés a minőséget szolgáló minőségi önértékelésre*”). A továbbképzésen résztvevő magas létszám által biztosítva éreztük, hogy a következő években a megszerzett tudás megosztásával és további kollégák bevonásával elindíthatjuk azokat a folyamatokat, melyek eredményeként a Minősített Könyvtár címre pályázhatunk.

2018. április 26-án tartotta alakuló ülését a Takáts Gyula Könyvtár Minőségirányítási Tanácsa. A tagok kijelölésénél egyrészt figyelembe vettük, hogy olyan munkatársakat kérjünk fel a feladatra, akik a tanfolyamon korábban részt vettek, másrészt szempont volt, hogy az igazgató és az igazgatóhelyettes mellett 2-2 fő által mindhárom akkori osztály képviseltesse magát.

Munkánkat nagyban segítette, hogy a 2018. március 5-én az NKA Közgyűteményi Kollégiumához benyújtott „*Felkészülés a Minősített Könyvtári cím pályázat benyújtására a Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtárban*”

(204131/00157 azonosító számon nyilvántartásba vett) pályázatunkat pozitívan bírálták el, ezáltal 495.000,- Ft vissza nem térítendő támogatást nyertünk a szakmai innovációs projekt megvalósítására.

Vidra Szabó Ferencet, a minőségirányítás területén már sok éve dolgozó szakértőt kértük fel mentornak. 2018 őszén kezdődött vele a közös munkánk, amikor is egy összdolgozói értekezleten ismertettük a munkatársakkal a minőségirányítási folyamatot és a feladatokat. A tényleges munka ezután vette kezdetét. Folyamatos támogatásával felügyelte a dolgozók felkészítését, a dokumentáció átnézését és javítását, a hiányosságok pótlását, az egyes feladatok végrehajtását.

A feladatok elvégzéséhez 5 munkacsoportot hoztunk létre. A csoportok vezetőinek MIT tagok lettek kijelölve, további munkatársak bevonása pedig lehetővé tette a teammunkát is. Meghatároztuk az egyes munkacsoportok feladatait, és azt, hogy milyen dokumentumok felülvizsgálata vagy elkészítése szükséges.

Létrehozott munkacsoportok:

- Belső kommunikációs munkacsoport
- Külső kommunikációs munkacsoport
- Szervezetfejlesztő munkacsoport
- Folyamatszabályozási munkacsoport
- Elégedettségmérési munkacsoport

A MIT a dolgozói fluktuáció miatt az évek során számos alkalommal változott, emiatt az egyes munkacsoportok vezetésében is átszervezésre kényszerültünk. A változások legérzékenyebben a Folyamatszabályozási munkacsoportot érintették, 2022-ben például 3 alkalommal kellett új vezetőt kijelölni a csoport élére.

2022 tavaszán újabb igazgatóváltás volt intézményünkben, majd ősszel távozott könyvtárunkból a minőségirányítási csoport vezetője, így alapjaiban kellett újragondolnunk, kire bízuk a felelősségteljes feladatot, hogy a 2023-ban tervezett minősülésünket koordinálja. Belső átszervezéssel úgy vágtunk neki a 2023-as évnak, hogy idén szeretnénk sikeresen megpályázni a Minősített Könyvtár címet.

A 2023 elején Kaposvár Megyei Jogú Város közgyűlése által elfogadott új [Szervezeti és működési szabályzatunkban](#) a minőségirányítás hangsúlyosan jelenik meg, hiszen a szervezeti ábrán és felépítésben egy külön csoportot kap, csoportvezetővel és jól körülhatárolt feladatokkal.

1. Vezetés

1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Az intézmény értékrendje, küldetésnyilatkozata és jövőképe felülvizsgálatra került, módosítottuk, ahol szükségesnek gondoltuk, a munkatársaknak lehetőségük volt véleményezésre. Lényeges változás partnereinket illetően nem történt, a fenntartó felé a kulturális referensen keresztül egyeztetünk.

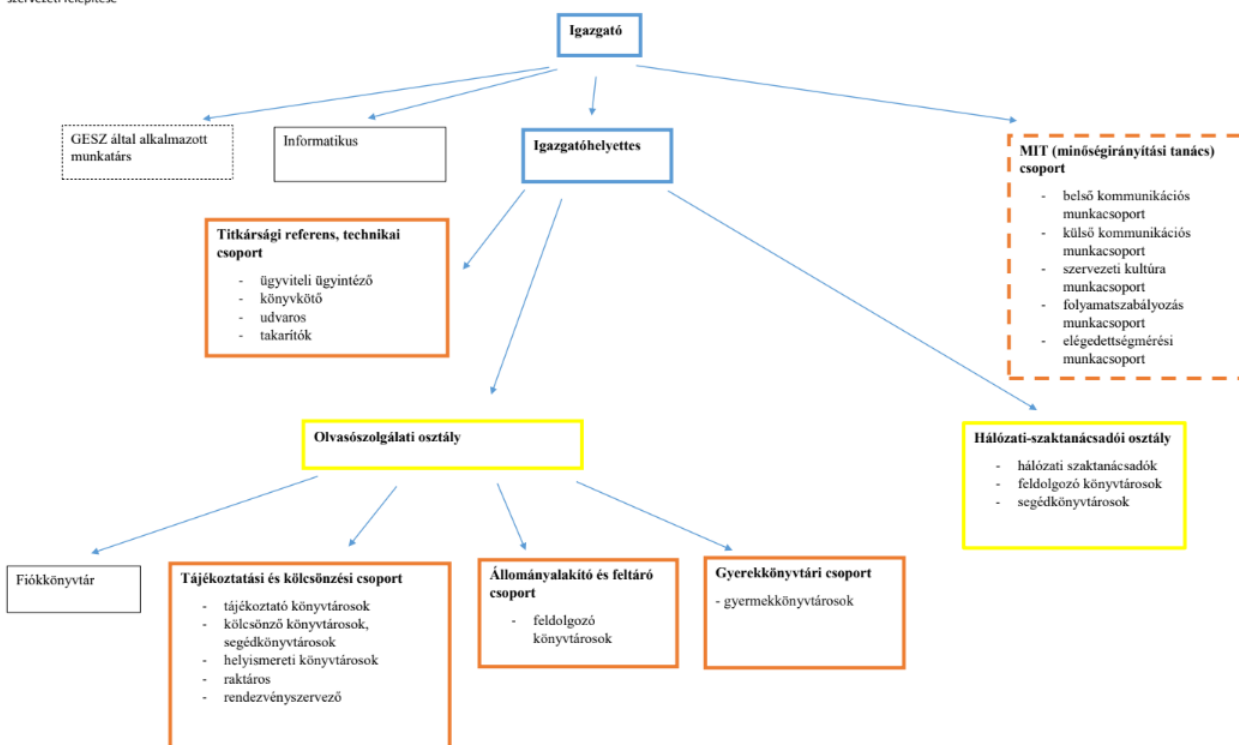
Könyvtárunk értékrendjéről, küldetésnyilatkozatáról és jövőképéről bárki tájékozódhat honlapunkon a [dokumentumok, szabályzatok](#) menüpontban, ahol minden fontosabb alapidokumentumunk elérhető.

A könyvtár vezetőségének tagjai 2022-ben teljesen kicserélődtek az igazgatóváltás után. A [szervezeti ábrát](#) is megújítottuk és kibővítettük a 2023 elején elkészült és elfogadott Szervezeti és működési szabályzatban. A vezetés törekszik a mindennapokban úgy működtetni a könyvtár belső rendszereit, hogy azok a kölcsönös bizalmon, lojalitáson és tiszteleten alapuljanak. Ehhez kapcsolódóan átláthatóak a vezetői és munkatársi értekezletek, az itt készült jegyzőkönyvek mindenki számára hozzáférhetőek, kommentelhetőek. Az itt közölt információk mentén építő jellegű diskurzusok alakulnak ki az intézmény különböző szintjei és munkaközösségei között.

1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

2022-ben új igazgatója lett a könyvtárnak, aki az addig megszokottól eltérően nem a szervezeten belülről, hanem kívülről jött. Már ebben az évben új osztályvezetőket és új igazgatóhelyetteseket nevezett ki, majd 2023 elején az új SZMSZ véglegesítésekor új szervezeti felépítést is létrehozott, amelyben megjelentek korábban nem létező kategóriaként a csoportvezetők. Tehát a vezetésnek a korábbi 2 szint helyett 3 szintje lett: vezetők (igazgató, igazgatóhelyettes), osztályvezetők, csoportvezetők. Az új szervezeti felépítés a hatékonyság növelése és a feladatmegosztás egyensúlya miatt vált szükségessé. Aránytalan volt a 2 osztály létszáma: az olvasószolgálati osztályhoz 24 fő tartozik, a hálózati és módszertani osztályhoz 8 fő. Az olvasószolgálati osztályvezető tehermentesítésére 3 csoportvezetőt neveztek ki. Ebből a 3-ból 1 fő eddig is informálisan csoportvezető volt, de munkakörileg és anyagilag nem volt elismerve. Az új szervezeti felépítés és javadalmazási rendszer ezt az etikai kérdést is orvosolta.

Ezen kívül létrejött a könyvtár szervezetében az első, osztályokon átívelő csoport, a Minőségirányítási csoport, amelynek vezetője eddig csupán informálisan, javadalmazás nélkül, munkakörén felül látta el ezt a feladatot.



2022-ben az új vezetés felülvizsgálta a munkaköri leírásokat: minden munkatárs újat kapott, tisztázva ezzel a feladat- és hatásköröket, összhangba helyezve a könyvtár terveivel és stratégiájával.

Az új SZMSZ megalkotásakor meghatároztuk az egyes munkaterületek céljait a fenntartónkat, célcsoportjainkat és partnereinket is figyelembe véve.

A könyvtár rendelkezik Tudáshasznosulási renddel, amelyet a MIT készített és fogadott el 2020-ban, és amelyet a gyakorlatban is alkalmazunk. A könyvtárunkban jól működő rendszere van a tudásmegosztásnak, melynek szintjeit és színtereit az említett dokumentum rögzíti. Ez az információs rendszer biztosítja, hogy minden szakmai dolgozó egyaránt hozzáfér minden információhoz, és hozzá is tud szólni az egyes témákhoz.

A vezetés az elmúlt években a munkatársak és a fenntartó javaslatainak, valamint a felhasználói elégedettségmérések eredményeinek figyelembevételével hozott meg fontos döntéseket. Környezeti, társadalmi/gazdasági hatásokhoz is alkalmazkodott az intézmény, pl.: pandémia, rezsi-áremelkedés és ehhez kapcsolódó takarékosági intézkedések. Ezek során a TQM alapelveit figyelembe véve lehetőségeink szerint a leghatékonyabb emberi és anyagi erőforrás-felhasználást valósítottuk meg.

A pandémia éveitől a csapatépítő programok sem szorultak háttérbe, valamint egy-egy kolléga nyugdíjazása, vagy távozása kapcsán szintén vannak olyan alkalmak, amikor a kollégák kötetlenebb formában együtt vannak.

Teljes dolgozói létszámot érintő értekezletet tartottunk az elmúlt években minden fontos döntés előtt, annak érdekében, hogy a kollégák időben értesüljenek a változásokról, és hozzá tudjanak azokhoz szólni. Emellett heti rendszerességgel vannak vezetői értekezletek és osztályértekezletek, amelyek emlékeztetői a Tudáshasznosulás rendjében rögzítettek szerint hozzáférhetők és kommentelhetők az érintettek számára. Ezzel is segítve az intézményen belüli hatékony információáramlást és a belső kommunikációt.

1.3. A vezetői támogatás és példamutatás

Intézményünkben a minőségirányítás bevezetése óta a harmadik intézményvezető van a könyvtár élén.

Az osztályvezetők személye hosszú idő után a 2022-es igazgatóváltás alkalmával változott. Az intézményben 2 osztály működik: az olvasószolgálati és a hálózati-szaktanácsadói osztály. 2022-ben nyugdíjazás miatt az olvasószolgálat élén vezetőváltás történt, majd az újonnan kinevezett osztályvezető néhány hónap után távozott az intézményből, így újra váltás történt. Közben az igazgatóhelyettes személye is változott, ezzel együtt a hálózati-módszertani osztályvezető is, hiszen a korábbi osztályvezető lett az igazgatóhelyettes.

A jelenlegi vezetés határozott, döntései mellett kiáll és végigviszi azokat, a megfelelő szinteken és szinteken kommunikálja a változásokat. Nagy változások bejelentése apparátusi értekezleten történik, ahol mindenki jelen van, kérdezhet, informálódhat, majd az osztályértekezleteken megvitatják a részleteket. A hetente tartott vezetői értekezletek jegyzőkönyvét minden kolléga megkapja elektronikusan, lehetőség van kommentet hozzáfűzni, kérdezni. Az igazgató nagy hangsúlyt fektet arra, hogy időről időre – főként nagyobb változásokkor – részt vegyen az osztályértekezleteken is.

A vezetők ugyanúgy részt vesznek minden munkafolyamatban, mint a dolgozók, ezzel is példát mutatva, pl. a 2022-es évben, a két nagy állományrész átköltöztetésénél minden vezető ugyanúgy cipelte a ládákat és pakolt, mint bárki más.

A vezetőség igyekszik nyílt és őszinte kommunikációra bírni a munkatársakat, személyes és csoportbeszélgetések által. Ezen alkalmakon számos, régóta fennálló konfliktushelyzet került felszínre. A vezetőség célja ezek kezelése és megfelelő légkör megteremtése a hatékony munkához.

Van egy e-mail cím, amire a küldött levelet mindenki megkapja, itt a vezetőség nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a dicséreteket, köszöneteket mindenki olvassa, lássa, akár egyéni akár csoport vagy osztály pozitív kiemeléséről van szó.

A korábbi igazgató bevezetett egy máshonnan jó gyakorlatként átvett „*Véleménydobozt*”, amely nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket, hiszen jórészt sérelmek kommunikálására és a vezetés kritizálására használták név nélkül a munkatársak. Az új igazgató ezt a ládát beszüntette, mert a nyílt kommunikációban hisz, és levélben kérte a kollégákat, hogy forduljanak hozzá vagy az osztályvezetőkhöz bizalommal

akár ötletük, akár problémájuk van. Úgy érezzük, hogy ez bevált, sokkal többen tesznek fel nyíltan kérdéseket, mint az azt megelőző időszakban. Ez összefügg a sok változással is (szervezeti átalakítás, terek átrendezése, energetikai korszerűsítés, mindez egy éven belül).

A munkatársak ösztönözve vannak mind a kreatív ötletek feltárásában, megvalósításában, mind a tanulásban, amellyel élnek.

A munkatársak egyéni igényeit mindig is szem előtt tartottuk. A kisgyermeket nevelőknek már a 2023. január 1-i munka törvénykönyve változás előtt biztosítottuk a távmunka lehetőségét. Emellett egyéb speciális életkörülményeket is figyelembe veszünk a munkaszervezésnél. Indokolt esetben lehetőség van távmunka végzésére. A dolgozóknak lehetőségük munkaidőn felül végzett tevékenységet (pl. rendezvényen való segítségnyújtással) később lecsúsztatniuk.

A munkacsoportok elismerésére nincs kidolgozott eljárásrendünk még, szóbeli elismerést, illetve munkaidő-kedvezményt szoktunk alkalmazni. Az egyéni munka elismerésére az „A könyvtárért, az olvasókért” díjat adományozzuk a munkatársak anonim szavazatának eredménye alapján minden évben egy kolléga részére.

1.4. A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

Intézményünk működését a gyakorlatban elsősorban Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzata határozza meg, hiszen fenntartóként neki van a legnagyobb hatása az intézményre. A fenntartó és intézményünk közötti kapocs a kulturális referens, aki kéréseinket tolmácsolja a fenntartó felé, illetve rajta keresztül kommunikál intézményünkkel a fenntartó bizonyos kérdésekben. Kölcsönös a kezdeményezés mind a fenntartó, mind könyvtárunk irányából különböző témákban, mindig találunk alkalmat és időpontot az egyeztetésre.

A Minőségirányítási Tanács külön belső és külső kommunikációs csoportot működtet a partnerek azonosítására, megtartására, bővítésére, a partneri igények folyamatos számomartására. A külső kommunikációs csoport folyamatosan felülvizsgálja partneri listáját az elérhetőségek és a partnerek változása tekintetében.

A könyvtár munkatársai rendszeresen részt vesznek különböző konferenciákon az országban, a könyvtárszakmában történő változások folyamatos figyelemmel kísérése érdekében. A könyvtár tagja a két legnagyobb hazai könyvtárszakmai szervezetnek (MKE és IKSZ) amelyek gyűlésein rendszeresen részt veszünk, az ott hallottakat beépítjük szervezetünk életébe, céljaink közé.

A könyvtári szolgáltatásokat helyben és a közösségi médiában is folyamatosan népszerűsítjük. A helyi sajtó mindig jelen van rendezvényeinken, jelentősebb átalakításainknál (épületfelújítás, költözés, Covid-ra és rezsiválságra hozott megoldások) és közvetíti a lakosság felé a szolgáltatások változását, elérhetőségét, segítik a könyvtár népszerűsítését.

2. Stratégia

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

A Takáts Gyula Könyvtár jelenlegi stratégiája 2019-ben készült és az idei évben jár le. A SWOT analízist idén már felülvizsgáltuk a MIT munkacsoporttal, és őszre tervezi a vezetés az új stratégiai terv véglegesítését, melynek készítése folyamatban van.

A könyvtárban jelenleg zajló építési munkálatokat követően (2023 elején kezdődött a központi könyvtár energetikai korszerűsítése), és az ehhez kapcsolódó állományrész-lezárások, állományrész költöztetések és a felújítás befejezése után szeretnénk új stratégiát megfogalmazni.

Idén februárban fogadta el a fenntartó az intézmény új SZMSZ-ét és szervezeti felépítését, amelynek megváltoztatása szintén nagyban befolyásolja majd a jövőbeni stratégiát.

Folyamatosan figyelemmel kísérjük a kulturális területet érintő változásokat, az ágazati minisztérium átalakulását, az államtitkárság közgyűjteményekkel kapcsolatos terveit, nyilatkozatait.

Partnerlistánk naprakész, annak felelősei negyedévente felülvizsgálják azt.

A folyamatos kapcsolattartás eredménye volt, hogy a többi intézménnyel együtt aktívan részt vettünk a város tavaszi nagy rendezvényének, a Rippl-Rónai Fesztiválnak programjában, könyvbemutatókkal és író-olvasó találkozókkal színesítve a programkínálatot.

A használói igények, a felújítás és a rezsicsökkentés miatt átalakuló olvasói tereinket június közepén újra nyitottuk, de a könyvtárhasználók elégedettségének mérése ezzel kapcsolatban jelenleg is zajlik, melynek eredményeit szintén szeretnénk majd a stratégiába beépíteni. Kérdőívekkel évek óta monitorozzuk használóinkat, amelyekből fontos információkat kapunk a célcsoportjaink igényeiről, elvárásairól, elégedettségéről. A MIT megalakulása óta 18 elégedettségmérést végeztünk, jelenleg is folyamatban van egy mérés.

Az olvasói terek újragondolásában az épület üzemeltetésének költséghatékonysága is nagy szerepet játszott.

2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

Mivel sem 2019-ben nem volt, sem most nincs országos könyvtári stratégia, amelyhez igazodni tudnánk, így főként a fenntartó Kaposvár város önkormányzata terveihez, stratégiai céljaihoz és az IFLA nemzetközi szervezet céljait figyelembe véve fogjuk idén újragondolni a stratégiánkat. Ezen kívül a stratégiaalkotásba munkatársakat is aktívan be szeretnénk vonni az osztály- és csoportvezetőkön keresztül. Ezen kívül sokat fognak segíteni az elmúlt években készült használói felmérések eredményei is.

Stratégiai céljaink (idézve az eredeti dokumentumból):

„Partnereink elvárásainak és véleményeinek rendszeres mérése”

- Ezt folyamatosan mértük az elmúlt években Utoljára 2021-ben küldtünk ki partnereinknek kérdőívet, melyet 15 oktatási és kulturális intézmény, civil szervezet töltött ki. A szükséges beavatkozások megtörténtek.

„Tudatos, átgondolt, az igényekhez igazodó állománygondozás”

- A könyvtár új SZMSZ-ében felülvizsgáltuk az állománygyarapítási és apasztási szabályzatot is, az elavult részeket, a már nem gyűjtött dokumentumtípusokat, témaköröket kivettük, a gyarapítás kiemelt területeit a megváltozott igényekhez igazítottuk.

„Szervezeti kultúra fejlesztése”

- Az ehhez a ponthoz tartozó szükséges beavatkozások megtörténtek: elkészült a tudástérképünk, a továbbképzési tervünk, a belső kommunikációs tervünk, munkatársi elégedettségmérést végeztünk, többször tartottunk csapatépítő programokat, elkészültek a munkatársi értékelések, a humán erőforrás stratégiánkat kidolgoztuk, a munkafolyamatok beazonosítása, leírása megtörtént.

„Trendek követése, innováció”

- Az ehhez kapcsolódó szükséges beavatkozások megtörténtek. Évente 2 alkalommal 4 megyés (Baranya, Tolna, Somogy, Zala megyék) KSZR szakmai műhelynapon veszünk részt változó helyszínnel, ahol a kistélepülési szolgáltatásokkal kapcsolatos újításokat, tapasztalatokat beszéljük meg. Szolgáltatásainkat a télen bővítettük: a társasjátékok kölcsönzését is elkezdtük, amit nagyon pozitívan fogadtak a könyvtárhasználók. A kulturális minisztérium támogatásával 9 fiókos könyvautomatát szereztünk be, ennek segítségével a nap 24 órájában lehetséges a dokumentumok kölcsönzése.

„Marketing és PR tevékenység fejlesztése”

- A beavatkozások csak részben történtek meg, ez a terület még fejlesztésre szorul intézményünkben, ehhez mérten fogjuk kialakítani az új stratégiát. Sajnos költségvetésünk olyan feszített, hogy erre forrásokat egyelőre nem tudunk átcsoportosítani.

„Használói kör bővítése”

- A beavatkozások nagyrészt megtörténtek a Tinisarak kialakításával, majd átalakításával, ahol a korosztálynak foglalkozásokat tartunk.

„Olasói terek újragondolása”

- A beavatkozások megtörténtek, sőt több tér lett újragondolva, mint amennyit 2019-ben megfogalmaztunk: a gyermekrészleg egy emelettel lejjebb költözött és egy terasz méretével bővült, így kiállításoknak és kiscsoportos foglalkozásoknak is helyet tudunk adni.

Az új stratégiában is helyet fognak kapni mindezen pontok a hosszútávú nyomon követhetőség miatt, valamint új közép- és hosszútávú célokat is ki fogunk tűzni.

A stratégia felülvizsgálatához és aktualizálásához szükséges források biztosítottak, mivel ehhez főként emberi erőforrás szükséges.

2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A 2019-es stratégia megalkotásakor minden dolgozónak elküldtük a [Stratégiai tervet](#), és apparátusi értekezleten lehetett kérdezni, észrevételeket jelezni, amely alapján módosították véglegesítés előtt a dokumentumot. Az új stratégiát ehhez hasonlóan minden munkatárssal megismertetjük még a tervezés fázisában, és feltehetik a kérdéseiket és elmondhatják módosító javaslataikat a véglegesítés előtt.

Idén februárban fogadta el a fenntartó az intézmény új SZMSZ-ét és szervezeti felépítését, amely szintén nagyban befolyásolja majd a jövőbeni stratégiát. Az új SZMSZ-t beadás előtt ellenőriztük a vezetőkkel (igazgató, igazgatóhelyettes és osztályvezetők), mindenki elmondhatta a véleményét, javaslatokat tehetett a változtatásokra. Miután elfogadta a fenntartó is és hatályos lett, minden munkatárssal megosztottuk, hogy tudják, mire mi vonatkozik belőle. Az új SZMSZ készítésekor a munkaköri leírásokat is felülvizsgáltuk, módosítottuk a munkaköri területeket, megfeleltetve az új szervezeti felépítésnek is. Tehát a vezetés először egyéni szinten újragondolta mindenkinek a helyét a nagy egészben, így épült fel az új SZMSZ és ehhez kapcsolódóan fog az új stratégia is felépülni.

Az előző stratégiában megfogalmazott beavatkozások 90%-a megvalósult, a minőségbiztosítási tanács folyamatosan nyomon követte a megvalósulást.

2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben

Mind a szervezetet érintő, mind a szolgáltatásokat érintő változásoknak alapvető feltétele az innovációra való törekvés. A szervezeti megújulás az elmúlt 1 évben valósult meg igazán. Egyrészt a fenntartó új vezetőt választott, majd az új vezető új helyettest és osztályvezetőket nevezett ki, valamint munkacsoportokat alakított ki csoportvezetőkkel. Nehéz volt a változtatások elfogadtatása a teljes szervezettel, féltek a változástól.

A MIT működése óta rengeteg olyan dokumentum keletkezett az intézményben, amely innováció volt, hiszen előtte az adott terület nem volt szabályozva. Minőségpolitikai nyilatkozatot adtunk ki, megfogalmaztuk az Értékrendünket, a Küldetésnyilatkozatunkat és a Jövőképünket, elkészült az intézmény Kommunikációs terve és Partnerlistája, Folyamatleírások készültek és Esélyegyenlőségi terv.

Az elmúlt egy évből sorolnánk fel pár innovációt, hiszen ez az időszak az egyik legmozgalmasabb volt a szervezet életében (néhány a 2.2-nél az innovációknál már szerepel):

- könyvautomata üzembe helyezése,
- nyitvatartási idő racionalizálása,
- gyermekkönyvtár költöztetése,
- Tinisarak áthelyezése,

- a pelenkázósarok gyermekkönyvtár mellé költöztetése, „igazi” pelenkázóval (előtte az akadálymentes WC-ben egy íróasztalon lehetett pelenkázni, a gyermekkönyvtártól 2 szinttel lejjebb),
- a gyermekkönyvtárban „szoptatósarok” kialakítása kismamáknak,
- társasjáték-kölcsönzés bevezetése,
- „kockás füzet” bevezetése minden olvasói térben (olvasói javaslatok, kritikák lejegyzése, amelyek nem a panaszfelvételi űrlapon vannak lejelentve, „csak úgy” mondják az olvasók a könyvtárosoknak. Fontos, hogy itt nem csak negatív, hanem pozitív hozzászólások is olvashatók),
- csoportvezetők megjelenése a hatékonyabb munkaszervezés érdekében és az innovációk felszínre hozásának elősegítése érdekében,
- új arculat tervezése (logó, honlap, könyvtár- és szolgáltatásismertető szórólap),
- öltözőszekrények beszerzése és használatba állítása a korábbi ruhatárossal működő rendszer helyett,
- KSZR-es településen élő gyermekek utaztatása a Takáts Gyula Könyvtár nyári programjaira.

Ha az innovációk pénzügyi erőforrást igényeltek, akkor megteremtettük azokat. Például a helytörténeti gyűjtemény új helyiségébe új szalagfüggönyöket vásároltunk. A gyermekkönyvtár az új helyiségében számos új bútort kapott, vagy a régiek újultak meg gyermekkönyvtárosaink innovatív ötleteinek és kezűgyességének segítségével (áthúzták a bútorokat új szövettel, kifestették a falat krétafestékkel, saját kezűleg készítették a kicsiknek „tapifalat” textilfilcből – ezekhez megvettük az anyagokat, de a könyvtárosok valószínűsítették meg).

A gyermekkönyvtár és a helytörténet költöztetésekora segítségünkre voltak a Csiky Gergely Színház és Kulturális Központ technikai munkatársai, mint partnereink.

A tavalyi pakolásokhoz kellett ládák, amelyekben a több tízezernyi könyvet megmozgattuk, ehhez a KSZR nyújtott segítséget vidéki kapcsolatai révén, így jutottunk szívességből rengeteg gyümölcsösláda-hoz gyümölcsstermelő falvakból.

Ez mind-mind innovatív hozzáállást kívánt meg a munkatársaktól, hiszen ilyen nagymértékű pakolási, logisztikai feladatokkal nem szembesültek a 2001-es épületbővítés és felújítás óta.

A nagymértékű változások előtt, amelyek a szervezet egészét érintették, először a vezetőség beszélte át az adott innovációt, annak veszélyeit, lehetőségeit, a pro és kontra érveket. Ezt követően mindenkit tájékoztattunk az apparátusi értekezleteken, ahol elmondhatták kérdéseiket, építő ötleteiket, javaslataikat. Az elmúlt év 2 nagy költözését követően is tartottunk apparátusi értekezletet, és a vezetőség figyelt rá, hogy csoportonként is meghallgassa a változásokkal érintett munkaterületek dolgozóinak véleményét. Ezenkívül a könyvtárlátogatók visszajelzéseit is folyamatosan monitoroztuk kérdőívek segítségével. A PDCA ciklust mindvégig szem előtt tartjuk.

3. Munkatársak

3.1. Emberierőforrás-menedzsment

Jelenleg nagy kihívás szakképzett könyvtárost találni a megüresedett munkakörökbe. Kaposváron 2015-ben szűnt meg a helyi főiskolán a könyvtár alapszakos képzés, amely biztosította a fluktuáció okozta emberi erőforrás-hiány pótlását.

A megfelelő szakképzettségén kívül az alacsony bérek sem kedveznek annak, hogy az álláskereső számára vágyott munkahely legyen a könyvtár. Az elszabadult infláció mellett nagyon kevés az a diplomás álláskereső, aki a nyugodt és kiszámítható munkakörülmények miatt választana minket, ellenben kevés bérrel.

Az új igazgató regnálása alatt 2 új munkatársat vett fel felmondások miatt. Egyiküknek nincs szakképesítése, ellenben lelkes és kiválóan dolgozott az intézményben közfoglalkoztatottként, így őt a kölcsönzőpultba vettük fel. A másik új munkavállalót a hálózati- szaktanácsadói osztályra kerestük, ahová sajnos kevés jelentkező volt. Lényegében egyedül ő vállalta a munkát azért a fizetésért, amit kínálni tudtunk. Egyébként utólag kiváló munkaerőnek bizonyult.

Az előző igazgató az 5 éves ciklusában főként a kulturális közfoglalkoztatottak közül vett fel előzőleg már itt dolgozó, könyvtáros diplomával rendelkező munkatársakat.

Az új igazgató, hogy jobban megismerje a kollégákat, munkája kezdetén mindenkitől kért önéletrajzot, hogy képet kapjon az itt dolgozókról: ki honnan jött, mióta van itt, milyen egyéb képzettségekkel és érdeklődési körrel rendelkezik. Ez nagyon hasznos volt számára, hiszen egyfajta emberi erőforrás térkép-ként működött az intézménnyel történő ismerkedésekor.

Az új igazgató (aki okleveles emberi erőforrás tanácsadó végzettséggel is rendelkezik) korábbi projekt tapasztalataiból merítve olyan szemlélettel kezdte meg a vezetést, hogy a kisgyermekes munkavállalókra (12 éven aluli gyermeket nevelők) kiemelt figyelmet fordított. Belőlük sajnos kevés van intézményünkben, mindössze 4 fő, ebből egyiküknek van óvodás korú gyermeke, a többiek gyermeke iskolás. Számukra, már a 2023 januárjában bevezetett munkaidő-kedvezmények előtt felajánlotta a gyermek betegsége, vagy elhelyezési gondok esetére a távmunkát. 3 év alatti kisgyermeke jelenleg egy dolgozónak sincs.

Természetesen, akik hirtelen olyan élethelyzetbe kerülnek, hogy gondozni kell a családtagot, kisérti kórházba stb., azok közvetlen felettesükkel egyeztetve kivehetnek nem tervezett szabadságot, szabadnapot. A többlet órákat (pl. hétvégi munkavégzésért vagy 8 órán túli munkavégzésért összejött órákat) részletekben is ki lehet venni, ebben is rugalmasak vagyunk, ezeket az osztályvezetők tartják nyilván és engedélyezik a kivételüket.

3 fő megváltozott munkaképességű részmunkaidős munkavállalónk van a 41 fős összdolgozói létszám-ból.

A 34 fő könyvtáros munkakörű dolgozóból 8 férfi, 26 nő. 2 fő dolgozik részmunkaidőben, ők mindketten megváltozott munkaképességűek és nők.

A fluktuáció miatt az utóbbi egy évben történtek munkaerő átcsoportosítások osztályok és különböző részlegek között.

Az új osztály- és csoportvezetők kinevezése korábbi teljesítményük alapján történt.

Az új osztály- és csoportvezetőkkel az igazgató Belbin-féle csoportszerep tesztet és Disc személyiségtesztet töltetett ki, hogy felmérje az egyes vezetők csoportban betöltött szerep szerinti habitusát és általános személyiségjegyeit (introvertált, extrovertált stb.). Mivel ezek szenzitív adatok, erről elérhető összegzés nem készült.

A munkatársak „A könyvtárért, az olvasókért” díjat egymás között szavazzák meg egy évben egyszer. Ennek külön szabályzata van, és szeretik a kollégák ezt a fajta elismerést, mindig nagy érdeklődés övezi az eseményt. Pénzjutalommal nem jár, szabadnappal és könyvtalvánnyal jutalmazza az intézmény a díj nyertesét, valamint emléklapot és plakettet kap a nyertes.

3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

Munkatársainkról tudástérkép hivatalosan 2019-ben készült utoljára, de mint említettük az új igazgató bekérte mindenkitől az önéletrajzát, amelyből hasonló következtetéseket tudott levonni, mint amelyet a 2019-es tudástérkép is megfogalmaz.

Ha nyugdíjazás, vagy bármi más okból fluktuáció van az intézményben, a vezetők folyamatosan nyomon követik, hogy hova milyen képzettségű személy kerüljön az osztályok és csoportok legoptimálisabb működése érdekében.

A könyvtár támogatja a munkavállalók képzéseken, továbbképzéseken való részvételét, munkaidő-kedvezményel, vagy utazási költség térítésével is. Anyagilag csak részben tudjuk ezeket a célkitűzéseket segíteni. Sajnos nincs költségvetési forrásunk rá, hogy több százezer forintba kerülő részsakképesítéseket fedezzünk, valamint az ehhez kapcsolódó minden költséget (szállás stb.) megtérítsük.

Évente nagyon sok szakmai konferenciára kapunk meghívást, ahova szívesen küldjük kollégáinkat, hogy a máshol látott, hallott jó gyakorlatokat hazahozzák, vagy tovább gondolják a helyi adaptálhatóság szempontjából.

Az éves képzési terv (32/2017. XII.12. EMMI rendelet) 2023-as tervezésekor az igazgatóhelyettes végzett egy alapos felmérést arra vonatkozólag, ki milyen képzésen, továbbképzésen vett részt az elmúlt években. Ez az összesítés hasznos volt és a jövőre vonatkozó tervek kidolgozásában is sokat segített. Elsősorban a Könyvtári Intézet által hirdetett akkreditált szakképzéseket és tanfolyamokat építjük be ebbe a tervbe.

A könyvtár dolgozói a munkakörüknek megfelelő szakmai alapismeretekkel, iskolai végzettségekkel és képzettségekkel rendelkeznek. A vezetőség törekszik az olyan ismeretek bővítésének lehetőségét megteremteni, ahol a munkatársak személyes kompetenciáikat fejleszthetik. A munkakör által elvárt ügyfélközpontúság és a belső egységhez és csapatmunkához szükséges kompetenciákat is szükségesnek tartjuk fejleszteni, sőt jelenleg ezeket tartja a vezetőség leginkább fejlesztendő területnek. Ehhez kapcsolódóan volt könyvtárunkban a munkatársaknak önbizalomnövelő, illetve konfliktuskezelő tréning, amelyet egyénileg lehetőség van folytatni, valamint a vezetőknek nyár végére tervezünk egy csoportdinamikai szemléletű szupervíziót. 2019-ben pedig 12 munkatársunk részt vett a Könyvtári Intézet által akkreditált „Konstruktív konfliktuskezelés hatékony tárgyalási technikákkal” megnevezésű tanfolyamon. A csapatmunkára vonatkozó, és az ehhez szükséges kompetenciák fejlesztését szeretnénk hangsúlyosabbá tenni a közeljövőben. Természetesen mindennek az alapja az alapos önismeret és egymás megismerése és tisztelete.

Az új munkatársak betanulását nagyban segítik az egy-egy munkaterülethez tartozó folyamatábrák. Ez a legutóbbi új munkatárs érkezésekor is beigazolódott.

3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A könyvtár előző igazgatója bevezette a „*Véleménydoboz*” elnevezésű dobozt, azért, hogy bárki név nélkül is elmondhassa ötleteit, véleményét.

A tavalyi igazgatóváltás és teljes vezetésváltás után a jelenlegi igazgató beszüntette a Véleménydobozt, mert azt főként a vezetés hibáinak megfogalmazására, panaszok, sérelmek névtelen megfogalmazására használták, amely újabb sérelmeket, haragot és bizonytalanságot generáltak a szervezetben.

Az új vezetésben olyan középvezetők vannak kinevezve, akikhez több bizalommal fordulnak a kollégák, így, ha valaki nem szeretne egyből az igazgatóhoz menni, az üzenete mégis elér odáig. A nyílt kommunikáció és az építő jellegű diskurzusok kialakítása a fő cél.

A közösségi médiafelületet üzemeltető csoporttal és a minőségirányítási tanáccsal az igazgató ad hoc tart brainstormingokat egy-egy aktuális feladat kapcsán. Ezek a nem hivatalos formájú megbeszélések ösztönzőleg hatnak a kreatív ötletek felszínre hozásában.

Az igazgató ajtaja mindig mindenki előtt nyitva áll, ha személyesen szeretne valaki valamit megbeszélni.

Az információáramlás a vezetői értekezletek, osztályvezetői értekezletek, az ezekről készült feljegyzések, apparátusi értekezletek által jól működik.

A fontos stratégiai döntésekről mindig tájékoztatva van a teljes kollektíva (pl. covid, vagy hogyan reagálunk a rezsicsökkentésre), de a heti szintű vezetői értekezletek feljegyzései is elérhetőek mindenki számára.

A pandémia alatt alakítottuk ki az otthoni munkavégzés szabályzatát, amelyet a rezsicsökkentés által lerövidült 2022/2023-as télen a heti egy home office napon is alkalmaztunk.

A munkatársak béren kívüli juttatásként egy szerény, a város intézményeiben azonos mértékű cafeteriát kapnak (Széchenyi pihenőkártyára), valamint évente 6 fő számára tudunk a monitor előtti munkavégzéshez az éleslátást segítő szemüveg-támogatást adni. Ezen kívül rendkívüli munkavégzésért elsősorban szabadnapot szoktunk adni, amelynek szintén örülnek a dolgozók, hiszen sokan vesznek részt idős hozzátartozóik ápolásában, vagy saját egészségük megőrzése céljából veszik ezt ki. A néhány kisgyermekes dolgozó pedig gyermekével kapcsolatban használja fel a szabad órákat.

A munkaidő tekintetében is van rugalmasság, hiszen előzetes megbeszélés szerint lehetőség van a napi munkaidő hivatalos időkeretétől eltérni. Például, ha valaki néha 20 perccel később tud jönni, megteheti, de azt az időt aznap vagy máskor le kell dolgoznia. Ezzel a lehetőséggel az osztályvezetőkkel előre egyeztetve élhetnek a munkavállalók.

A megfelelő munkakörülmények a teljes intézményben biztosítottak.

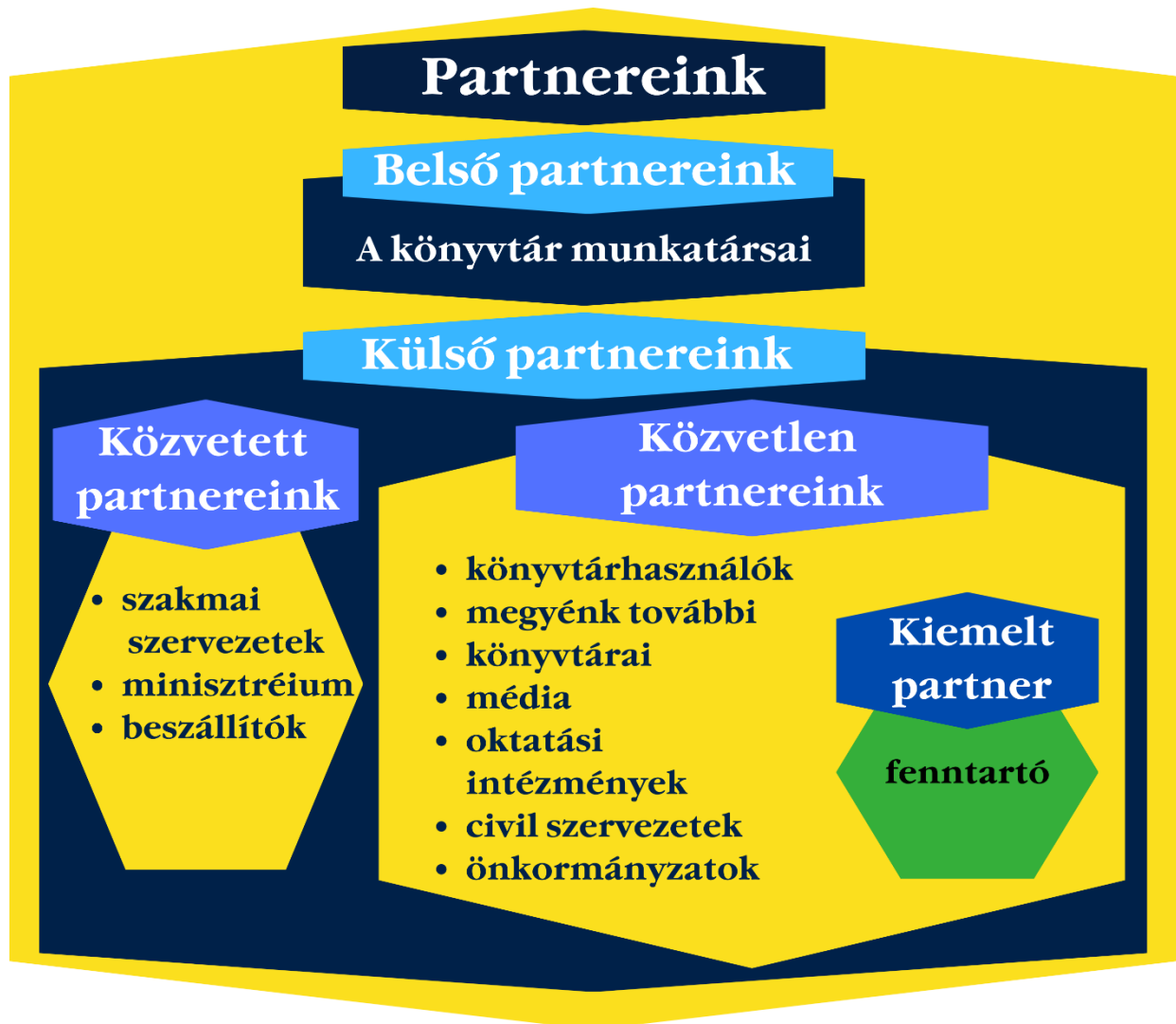
A munkatársi elégedettségmérést a 7.1 pontnál részletesebben kifejtjük.



4. Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

Külső kommunikációs munkacsoportunk a könyvtár partnereit beazonosította, elérhetőségeikről listát készített. A partnerlistát és az együttműködési megállapodásokat negyedévente ellenőrzik a csoporttagok, változások esetén azt javítják, az új elérhetőségeket rögzítik. [Kommunikációs tervet](#) készítettünk intézményünk kommunikációjának javítása és tudatosabbá tétele érdekében, valamint cselekvési terveket a kiemelt célcsoportok célirányos megszólítására. Kiemelt célcsoportként azonosítottuk többek között a tiniket, a pedagógusokat, a hátrányos helyzetűek helyi egyesületeit, a fenntartót és a média képviselőit is. A kommunikációs csatornákat és felelősöket név szerint meghatároztuk.



A KSZR tagkönyvtárak körében évente végzünk igényfelmérést, melynek kiértékelését követően szervezzük meg az éves folyóirat-, eszköz- és bútorbeszerzést. 2021-ben Kaposvár kulturális és oktatási intézményeit, civil szervezeteit elektronikus kérdőívben kérdeztük meg az eddigi közös munka tapasztalatairól, jövőbeli igényeiről.

Partnereinket havonta tájékoztatjuk hírlevél formájában aktuális programjainkról. Az érintett intézmények és szervezetek figyelmét felhívjuk a változásokra és a pályázati lehetőségekre. A fenntartóval az elmúlt években szorosabb együttműködésre törekedtünk, részletesen tájékoztatva az intézményben folyó munkákról és kiemelt eredményekről.

Megfogalmazódott bennünk az igény, hogy felhívjuk a figyelmet az eltérő könyvtártípusokban folyó sokszínű munkára. Lehetőséget biztosítunk a könyvtárosok és könyvtárak bemutatkozására, hogy inspirációt kapjanak egymás munkájának megismerésén keresztül. [Könyvtámasz](#) magazinunkat 2020-tól évente két alkalommal jelentetjük meg 150 nyomtatott példányban, de a kiadványt honlapunkon elektronikus formában is közzétesszük. A lapot eljuttatjuk a vármegye önálló könyvtáraiba, szolgáltató helyeire, a város iskolai könyvtáraiba, az egyetemi könyvtárba, és a fenntartóhoz. Az éves eredményeinkről készített infografikákat a közösségi felületek mellett a folyóiratban is közzétesszük.

2022-ben meghatározó volt a MATE Kaposvári Campus Könyvtár munkatársaival való szakmai együttműködés. A két intézmény az MKE Somogy Megyei Szervezetével közösen szervezte meg és sikeresen bonyolította le az MKE 53. Vándorgyűlését Kaposváron. A civil szervezetek közül a legrégebbi és legmeghatározóbb együttműködést a Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesületével alakítottuk ki, akikkel évente közösen rendezzük a könyvtárban a „*Láthatatlan valóság*” elnevezésű több napos figyelemfelhívó, érzékenyítő programot.

Évente két alkalommal szervezünk szakmai napot a vármegyében dolgozó könyvtárosoknak, mindezek mellett támogatjuk munkatársaink más könyvtárak által tartott konferenciáin és az évenkénti vándorgyűlésen való részvételét. Ezen kívül munkatársainknak lehetőségük van évente a vármegyei egyesület szervezésében más könyvtárak munkáját szakmai kirándulás keretében is megismerni. Az elmúlt években így látogattuk meg Székesfehérvár, Nagykanizsa, a fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, Szentendre, Ljubljana és Graz városok könyvtárait. A szakmai napokat és tanfolyamokat követően egy-egy írásos élménybeszámoló is készül, amelyekben kiemeljük az átvehető jó gyakorlatokat. A közeljövőben keressük a közös együttműködés lehetőségeit Kaposvár testvérvárosainak könyvtáraival, például a romániai Csíkszeredával vagy a horvátországi Kaproncával.

231 kistélepüléssel kötöttünk szolgáltatási megállapodást a KSZR-ben. Ezt a feladatunkat a vármegye nagyságára és sűrű településhálózatára való tekintettel 2023. január 1-től 5 városi könyvtárral együttműködve látjuk el. 2016-tól Baranya, Tolna és Zala vármegyei hatókörű városi könyvtáraival szorosabbra fűztük az együttműködést: évente kétszer „*négymegyes műhelynap*” keretében osztjuk meg tapasztalatainkat egymással a kistélepülések könyvtári ellátásával kapcsolatos kérdésekben. Ilyen találkozóra legutóbb Pécsen került sor 2023. június 22-én, a következő pedig terveink szerint ez év őszén Somogyban, Balatonbogláron lesz.

Az MKE Somogy Megyei Szervezetében jelenleg 9 munkatársunk rendelkezik aktív tagsággal, a vezetőségben az elnöki és a titkári pozíciókat egy-egy munkatársunk tölti be. A szervezet üléseire könyvtárunkban kerül sor, amelyet követő nyilvános szakmai előadásra a vármegye könyvtárainak és könyvtárosainak meghívót küldünk.

4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

A könyvtárhasználók véleménye kiemelten fontos számunkra, ezért működésünket – szakmai szempontok mellett – folyamatosan az olvasói igényekhez igyekszünk igazítani, a szolgáltatások fejlesztését a visszajelzéseik alapján tervezzük és határozzuk meg.

Könyvtárosaink és olvasóink között az elmúlt évtizedek során sikeresen kialakult a kölcsönös bizalom és barátság. Kollégáink már pontosan tudják, törzsolvasóink milyen műfajú irodalmat vagy mely szerzőktől szeretnek olvasni, a hozzánk járó hallgatók és kutatók milyen aktuális témában végeznek kutatást. Ez a személyes kapcsolat számunkra a pandémia alatti zárvatartás során felbecsülhetetlenné vált, nemcsak megkönnyítette a felek közötti kommunikációt, de szélesebb spektrumú szak- és szépirodalmi ajánlás lehetőségét is eredményezte. A könyvek fizikai átvételét kezdetben házhoz szállítással, később pedig már „Küszöbkönyvtárral” oldottuk meg a kényszerű zárvatartás alatt.

A kölcsönzői térben olvasóink számára biztosítunk egy faliújságnyi felületet, melyen nemcsak egymásnak ajánlhatnak irodalmat, hanem nekünk is írhatnak „*biányolom, olvasnám*” kívánságlistát. A megfogalmazott ajánlásokat és szóbeli kéréseket a kollégák jelzik a rendelést végző munkatársnak, a következő beszerzés során igyekszünk megrendelni őket, állományba venni és a célközönséghez eljuttatni ezeket.

Lehetőséget biztosítunk olvasóink számára panaszaik vagy sérelmeik megfogalmazására is. A kölcsönzőpultnál és a tájékoztató pontokon nyomtatva, honlapunkon elektronikusan helyeztük ki panaszkezelési szabályzatunkat. A személyesen leadott, esetleg postai úton vagy elektronikusan hozzánk kitöltve eljuttatott panaszfelvételi űrlapokat a panaszkezelési szabályzatnak megfelelően kivizsgáljuk, megválaszoljuk, a beavatkozást igénylő problémákat orvosoljuk.

Kezdetben csak a kölcsönzőpultban, majd 2023-tól már minden részlegen kihelyeztünk egy-egy füzetet, melyben a munkatársak a szolgáltatással és a gyűjteménnyel kapcsolatban rögzíthetik az olvasói észrevételeket. Az új bejegyzéseket kéthetente értekezletek alkalmával az olvasószolgálat munkatársai megvitatják, a feltárt problémákat igyekszünk megoldani.

Az Elégedettségmérési munkacsoport megalakításakor meghatároztuk, hogy az egyes felméréseket milyen gyakorisággal szeretnénk elvégezni:

- Intézményünkben kétfévente végzünk használói felmérést, amelyben nemcsak a látogatás során igénybe vett szolgáltatásra és a vele kapcsolatos elégedettségre kérdezzük rá, hanem feltérképezük a könyvtárunkat használók igényeit, milyen gyakorisággal látogatnak minket és egy-egy látogatás alkalmával mennyi időt töltenek el nálunk.
- Az éves folyóirat-beszerzést megelőzően felmérjük, hogy olvasóink körében mely lapok a legnépszerűbbek, illetve milyen új folyóiratot olvasnának még szívesen.

- 2021-től a korlátozó intézkedések feloldásával már rendezvényeinken is végzünk elégedettségméréseket és igényfelméréseket. Évente 4-5 nagyobb eseményen kérdezzük meg látogatóinkat. A válaszok eredményeit éves összevetésben is összehasonlítjuk, a javasolt előadókat az említések gyakorisága szerint rangsoroljuk.
- Minden alapfokú könyvtárosi tanfolyamunk után a résztvevők körében elégedettségmérést végzünk, a levonható tanulságot felhasználva szervezzük következő képzésünket.
- Szakmai napok és konferenciák alkalmával a regisztrációkor megadott elérhetőségre elégedettségmérő kérdőívet küldünk a külsős könyvtárosoknak, ügyelve az anonimitásra.
- A kitelepülések alkalmával szolgáltatásaink népszerűsítése mellett a könyvtár ismertségével kapcsolatos felmérést is végzünk. Jövőben totó formájú kérdőívet állítunk össze szolgáltatásainkról, hogy játékosan népszerűsítsük könyvtárunkat a város lakossága körében.

A válaszokat elektronikus táblázatban rögzítjük, az adatokat összesítjük. Az eredmények hatékonyabb szemléltetéseként diagramokat is készítünk az egyes trendek és fejlesztendő területek megállapítása miatt, a válaszokat célcsoportok szerinti bontásban is kielemezzük (korcsoport, foglalkozás, beiratkozottság). A dokumentumok végén ajánlásokat is megfogalmazunk a szolgáltatások javítása érdekében, az eszközölt változtatásokat egy belső dokumentumban rendszerezve gyűjtjük. A felmérés eredményét a honlapunkon is közzétesszük.

Intézményünk igyekszik a lehető legtöbb kommunikációs lehetőséget és felületet kihasználni, hogy könyvtárhasználóink a legfrissebb információkhoz juthassanak szolgáltatásainkkal, rendezvényeinkkel kapcsolatban:

- Könyvtárunkban munkatársainktól szóban és faliújságainkra kitett plakátok útján tájékozódhatnak.
- Havonta egy alkalommal hírlevelet küldünk ki. A hírlevél szolgáltatásunk igénylését a könyvtárunk látogatása során a rendezvényeken való részvétel alkalmával a kölcsönzőpultnál lehet kérni, valamint a honlapon található regisztrációs oldal kitöltésével akár otthonról is fel lehet rá iratkozni. A legújabb könyvek és médiatári dokumentumok listáját közzétesszük a moly.hu-n és a snitt.hu-n egyaránt, hírlevelünk végén linkelést biztosítunk.
- A pandémia idején elmaradt előadásokat a könyvtár YouTube-csatornáján tettük közzé.
- A MIT megalakulása óta a honlap mellett egyre tudatosabban használjuk a közösségi média felületeit. Ezeknek a csatornáknak külön admin-felelőst jelöltünk ki. A működési változások, programjaink mellett egy-egy évforduló kapcsán az adott szerző könyveit is ajánljuk. Naponta jelentkező rovatot is indítottunk „*Kávésorok*” címmel, melyben íróktól és költőktől teszünk közzé idézeteket.

4.3 Hatékony forrásgazdálkodás

Az intézmény fenntartója Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzata. Az intézmény belső ellenőrzését Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Belső Ellenőrzési Irodája látja el. Intézményünk pénzügyi, gazdasági feladatait (Kaposvár MJV Közgyűlésének 40/2015 III.26. határozata alapján) a Ka-

posvári Humánszolgáltatási Gondnokság végzi. A gazdálkodási feladatellátás a könyvtárunk és a Kaposvári Humánszolgáltatási Gondnokság között megkötött, hatályos együttműködési megállapodás alapján történik. A gazdálkodás rendjét szabályzatok határozzák meg.

A költségvetésen belül saját bevételeinket igyekszünk évről-évre növelni, ezeket a piaci alapú szolgáltatások díjai, valamint a pályázati források teszik ki. A Csiky Gergely Színházzal és Kulturális Központtal idén elkezdett közös együttműködés szintén bevételt jelentett intézményünk számára. Ezeket az együttműködési lehetőségeket is szeretnénk a jövőben bővíteni a bevételek növelése és a szolgáltatásaink sokszínűsége érdekében.

Természetesen törekszünk a hatékony forrásfelhasználásra, a fenntartónak is ez az elvárása felénk. 2023-ban fenntartói kérésre 10%-kal emeltük a beiratkozási díjat, viszont a nappali tagozatos diákok 2022 nyarától 16 éves kor felett is ingyenesen iratkozhatnak be könyvtárunkba.

Könyvtárunk gazdálkodásának fő alappillérei az állami normatívák, amelyekhez évről-évre egyre több pénzt tesz hozzá a fenntartó önkormányzat. Ennek két fő oka a garantált bérminimum és a rezsiköltségek drasztikus mértékű emelkedése. Mint tudjuk, az állami normatíva évről-évre ugyanannyi, de minden más egyre drágul és ez egyre nehezebb feladat elé állítja a fenntartó önkormányzatokat.

4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A könyvtár sikeres működése érdekében elengedhetetlennek tartjuk a tudásmegosztást és az információhoz való szabad hozzáférés lehetőségét. Éppen ezért intézményünkben több belső kommunikációs csatornát alakítottunk ki és tartunk fent, hogy munkatársaink a munkavégzés jellegéből adódóan a számukra leginkább megfelelő módon értesüljenek az intézmény működésével kapcsolatos információkról. Kommunikációs tervünkben rögzítettük a csatornák használatának módját és felelőseit.

A hatékony munkaszervezés érdekében heti rendszerességgel tartunk vezetői és osztályértekezleteket. Az értekezletről készített emlékeztetőt az adott vezető Drive-on keresztül osztja meg az érintett kollégákkal és a vezetőséggel. Az ilyen információmegosztás egyrészt a célirányos kérdések feltevése és hozzászólások írása miatt vált hasznossá, másrészt az értekezletről hiányzók számára is biztosítja az informálódást. Fél-évente legalább egy összdolgozói értekezletet tartunk, melyen a kollektívát érintő témák és a közeljövő feladatai kerülnek közös megvitatásra.

A technikai személyzetet kivéve mindenki számára biztosított a belső hálózat és az e-mail-fiók elérése. A Google Drive használatáról informatikusunk még a pandémiát megelőzően tartott egy belső továbbképzést. A távmunka során felértékelődött az információk felhőalapú tárolásának és megosztásának a fontossága, még a korábban ettől idegenkedő munkatársak is használták és alkalmazták. Dolgozói kezdeményezésre Google Naptárban vezetjük a könyvtári eseményeket és rendezvényeket a tervezhetőség és a pontos tájékoztatás érdekében. A munkatársak a továbbképzésekről, szakmai napokról, csapatépítő összejövetelekről készült beszámolóikat kör-e-mail útján osztják meg a többiekkel.

A belső telefonhálózat révén minden munkahely elérhető. A részlegcseréket követően a mellékek számának aktualizálása megtörtént. Egyes meghatározott feladatkörben dolgozók számára biztosított a mobiltelefon igénylésének lehetősége az elérhetőség érdekében. A jelenléti ívnel faliújságot helyeztünk ki, hogy aki nem használja napi szinten a számítógépet, az is értesülhessen (takarítók, könyvkötő, udvaros) a könyvtár működésével kapcsolatos döntésekről.

Terveink szerint a jövőben kialakítunk egy egységes központi Drive felületet, melyen az elmúlt évek információi tartalmuk szerint mappákban lesznek rendszerezve. Ez a későbbiekben mindenki számára megkönnyítené a témakör szerinti visszakereshetőséget, és ily módon igyekeznénk kiküszöbölni az e-mail cím megszüntetéséből adódó adatvesztést.

A könyvtárosok személyes kompetenciáinak feltérképezése megtörtént. Az elkészült tudástérkép alapján egyes projektek speciális feladatai kapcsán ki tudjuk jelölni a legalkalmasabb személyeket. Továbbképzési tervünk elkészítésekor figyelembe vesszük a tudástérkép és az éves munkatársi önértékelés konszenzusos megállapításait, hogy az egyes dolgozók szaktudását célirányosan fejlesszük, hiányosságukat pótoljuk.

4.5. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

A könyvtár infokommunikációs eszközparkjának ellátottsága jó. Eszközeinek állapotát informatikusunk évente felülvizsgálja, azokat fontossági sorrendjük szerint a költségvetési keretből felújítjuk vagy lecseréljük. Munkahelyeinken 53 számítógép áll rendelkezésre, mindegyik hálózatba van kötve és képes az internetelésre. A Windows 10-es operációs rendszerrel és Office 2019-cel rendelkező gépek beszerzése folyamatos, illetve számítógépparkunk 85%-ánál már Windows 10 operációs rendszer használható. Mindezeket felül látogatóink számára jelenleg 12 nyilvános számítógép használata biztosított. Ezek közül a gyermekkönyvtár 2 eszköze és a már emeletre költöztetett közszolgálati sarok 4 számítógépe internetes böngészésre és Office alkalmazások használatára is alkalmasak, a könyvkiválasztó térben elhelyezett további 2 számítógépünk kifejezetten a katalógusban való keresésre használható. 2022-ben katalóguscédulanyomtatóinkat lecseréltük, hogy az új dokumentumok feldolgozása gyorsabban megvalósulhasson. Adatmentés céljára több HDD került beszerzésre.

Laptopjainkat a távmunka támogatása mellett a helyismereti nyári táborok alkalmával is használjuk. Mindezen eszközök mellett a rendezvényeinken biztosított a projektor és a prezenter használatának lehetősége. A látogatók számára az intézmény egész területén elérhető a wifi, melynek jelszavát az olvasói asztalokon közzétettük, illetve munkatársaink meg tudják mondani az érdeklődőknek.

Honlapunkat rendszeresen frissítjük, hogy látogatóink értesüljenek a legújabb, aktuális információkról. Az idei év második felében lesz lehetőségünk a honlap megújítására, mely terveink szerint már akadálymentesített lesz. A feladat gyakorlati kivitelezéséhez külső szakembert kértünk fel, de a leendő menürendszer struktúrájának megtervezésével és a rajta közzétett tartalom összeállításával és aktualizálásával 2023 júniusában egy munkatársunkat bíztuk meg. Az új weblap igazodni fog a városmárka referens által idei évben készített új logóhoz és arculati tervekhez.

Az előadásokat PowerPointtal és Prezivel, az infografikákat és rendezvényes plakátokat Canva, Gimp és Genially programok használatával készítjük. Plakátjaink kivitelezésében évek óta az egységes formai megjelenésre törekedtünk, mely 2023 májusától igazodik az új könyvtári arculathoz.

A kulturális vetélkedők kérdéseit a Wordwall-lal állítjuk össze. 2021-ben a hatékonyabb digitalizálás céljából modern karakterfelismerő programot vásároltunk. Ugyanebben az évben könyvtárunk is csatlakozott az eCard applikációval látogatható intézményekhez.

2022 májusában adtuk át a 9 fiókos Locker könyvkölcsönző automatánkat, melynek szükségessége és megléte az ősszel bevezetett rövidített nyitvatartás alkalmával és azóta is igazolódott.

4.6. Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás

Mivel könyvtárunk a belvárosban található, gyalogosan és tömegközlekedéssel is jól megközelíthető. 2019-ben a fenntartó által elnyert pályázat révén az épület előtti teret nagyobb felületen leburkolták. Ennek során a bejárathoz igazították a járdaszint magasságát az akadálymentes bejutás érdekében. Nemcsak több parkolóhely lett kialakítva a mozgáskorlátozottakra is gondolva, de a kerékpártárolók megújítására is lehetőség nyílt. A bejárat előtt padok kihelyezésével megteremtették a szabadtéri beszélgetés és pihenés lehetőségét az olvasók számára. Könyvtári eseményeinket az új hirdetőtábla révén még hatékonyabban tudjuk hirdetni. Gondoltak a családokra is: a bejáratnál kialakított mini játszótér nyilvános és szabadon használható, amelyet 2023 őszén bővíteni szeretne a város új játékeszközökkel.

Az épület karbantartására, állagmegóvására az elmúlt öt évben anyagi lehetőségeinkhez mérten sok figyelmet fordítottunk.

- 2019 tavaszán az északi oldal vízelvezetési rendszerének korszerűsítésével az alagsor falainak vízszedését megszüntettük. Nyáron a tetőszerkezet javításával orvosoltuk a beázást, a benti hőmérséklet szabályozhatósága érdekében elektromosan nyitható szellőztető nyílások lettek beépítve.
- 2021-ben a régi értékes könyveinket és a Somogyi gyűjtemény egy részét penésztelenítettük, az állomány fokozottan védett elhelyezéséhez a tetőtérben egy új légkondicionált raktárat alakítottunk ki.
- 2023-ban a város vezetése Európai Unió pályázatból 4 intézmény energetikai korszerűsítését kezdte meg helyi vállalkozások bevonásával összesen 2,3 milliárd Ft értékben, amiből 300 milliót fordítanak a könyvtárra. Az épületet kívül hőszigetelő rendszerrel burkolják, a műanyag nyílászárók egy részét kicserélik, fűtését kazáncserével korszerűsítik, világítását energiatakarékos rendszerre cserélik.

Az elmúlt években belső tereinket több alkalommal átalakítottuk, illetve átrendeztük, hogy a megváltozott használói igényeket jobban kiszolgálhassuk.

2019-ben:

- A használói kör bővítése érdekében Tinisarkot alakítottunk ki a második emeleti gyermekkönyvtárban.

2022-ben:

- Elsőként a stratégiai tervben is megfogalmazott szándék szerint az addig tetőtérben elhelyezkedő gyermekkönyvtárat cseréltük meg az első emeleti helyismereti részleggel és olvasóteremmel. A korszerűsítési munkálatok befejeztével az új gyermekkönyvtár raktárként használt egyik terasza foglalkozások tartására is alkalmassá válik a jövőben, továbbá a mosdók könnyebben megközelíthetőek lettek.
- A polcok átrendezésével a könyvkiválasztó tér egyik sarkában alakítottuk ki az új Tinisarkot, innen is könnyebben meg lehet a mosdókat közelíteni.
- Versolvasáshoz kialakítottunk egy retro stílusban berendezett olvasósarkot „Szépi Szó” elnevezéssel.
- 2022 telén a rezsicsökkentés miatt a második emelet helyett ideiglenesen az első emeleten alakítottunk ki egy kutatószobát. A második emeleten a fűtést lezártuk.

2023-ban:

- A helyismereti gyűjteményt és olvasótermet leköltöztettük a földszintre a könnyebb hozzáférhetőség, használhatóság és az állományvédelem érdekében.
- A közszolgálati tér gépparkja és a folyóiratok az első emeleti könyvkiválasztó északkeleti sarkában kerültek elhelyezésre, itt működik a reprográfiai szolgáltatás is.
- A médiatár gyűjteményét egy külön helyiségben összevontuk.
- A tematikus böngésződnét is bővítettük további gyakran keresett témákkal, ennek érdekében polcokat helyeztünk át az olvasóterembe, a már nem keresett kiemeléseket megszüntettük.
- A ruhatárunkat az év elején önkiszolgálóvá alakítottuk: zárható öltözőszekrényeket vásároltunk a könyvtárhasználóknak, ezzel az ott dolgozókat más feladatokra tudtuk átszervezni (raktározás, takarítás). Ezzel a ruhatárban az állandó helyettesítés problémája is megoldódott.

Az elmúlt esztendőben megtörtént a mosdók, az étkező és az új gyermekkönyvtár és helyismereti gyűjtemény tisztasági festése. A rezsiválság hatásának kezelésére a fűtőtesteket egyedi hőfokszabályozóval látták el, beállításuk ellenőrzésére felelősöket jelöltünk ki. Az egyes irodahelyiségekben a korszerűtlen neoncsövek helyett energiatakarékosági szempontokat figyelembe véve már elsősorban LED égős olvasólámpákat használunk, továbbá három nagyobb irodánknál az elavult neonvilágítást energiatakarékos világításra cseréltetjük 2023-ban.

A központi könyvtár első emeleti olvasótere a kerekesszékesek számára lépcsőlift használatával közelíthető meg, az akadálymentes mosdó a földszinten került kialakításra. Látássérült olvasóinknak igény szerint egyéni kíséretet biztosítunk az épületben.

A Petőfi Sándor Emlékkönyvtárat 2013-ban újították fel, melynek részeként a bejáratát és mosdóját is akadálymentesítették. Látássérültek számára vezetőcsík van felragasztva az épületen belül, a számítógépek

használata vakok és gyengénlátók számára a felolvasó szoftvernek köszönhetően biztosított. Fiókkönyvtári munkatársunk elvégezte a jelnyelvi tolmács tanfolyamot. A fiókkönyvtár belső terét átrendeztük, hogy nagyobb létszámú iskolás csoportokat is képes legyen fogadni.

A könyvtári tereket a helyi közösségek is igénybe vehetik. A kamaratermünkben lehetőséget adunk helyi festőművészek és fotósok számára, hogy munkáikat kiállíthassák, valamint ez a terem kisebb vetélkedők és előadások színtere is. Az emeleti könyvkiválasztó tágas tere lehetőséget biztosít a számunkra nagyobb rendezvények, konferenciák és szakmai napok megrendezésére. A kisebb asztaloknál tanárok számos alkalommal tartanak különórát diákjaiknak. Gyermekkönyvtárunkban óvodás és iskolás csoportoknak is szervezünk foglalkozásokat. A baba-mama klub-összejöveteleinkre és játszóházi délutánjainkra a családokat várjuk.

2022-2023 telén a rezsiköltségek csökkentéseként az ideiglenesen bezárt művelődési központban tevékenykedő városi civil szervezeteket részben a színház és a könyvtár fogadta be. Számukra a foglalkozás jellegétől függően összejövetelekhez a kamarateremben és a közszolgálati térben kialakított beszélgetősarokban biztosítottunk lehetőséget. A művelődési ház nyitása után is több csoport hosszú távon nálunk talált helyet összejöveteleikhez (Kaposvári Bástya Sportegyesület, Kaposvári Bélyeggyűjtő Kör).

5. Folyamatok

5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

2019-ben a többi munkacsoport megalakulásával egyidőben létrejött a Folyamatszabályozási munkacsoport is. A könyvtári munkafolyamatok szabályozásának célja a partnereink számára egységes színvonalú szolgáltatás nyújtása, az intézménybe érkező új kollégák betanításának megkönnyítése. A rutinszerű munkavégzést a folyamatközpontú, átlátható rendszer kiépítésével és működtetésével igyekszünk felszámolni.

Először azon munkafolyamatokat azonosítottuk, amelyek az elmúlt évek során többször jelentettek kritikus pontot, és amelyek szabályozása révén a könyvtár működése a későbbiekben gördülékenyebbé válhatott. Ezek alapján elkészítettük tevékenységi listánkat, benne 21 vezetői-, 22 fő- és 26 támogató folyamatot megkülönböztetve egymástól. Ezt követően hoztuk meg közösen a döntést, hogy melyekről készüljenek leírások első körben.

A folyamatok kiválasztásakor meghatároztuk a folyamatgazdákat. Az azonosított folyamatok közül az adott tevékenységet végző munkatársak bevonásával 15-ről készítettünk folyamatleírást, folyamatábrákat a részfolyamatok szemléltetéséhez. A folyamatokhoz kapcsolódóan kockázatelemzést készítettünk az egyes veszélyforrások meghatározásával, ezek elkerülése érdekében hibajavító/megelőző beavatkozási pontokat határoztunk meg a kollégák számára.

A munkacsoport vezetője és a tagok az érintett munkatársakkal évente átnézik a folyamatokat, szükség esetén azt felülbírálván változtatást eszközölnek a működés optimalizációja érdekében. A felülvizsgálatok során a tapasztalatok figyelembevételével ellenőrző pontokat iktatnak be, melyek segítenek a folyamatok zökkenőmentesebb működtetésében. Az időközben bekövetkezett változásokat is minden esetben rövid időn belül rögzítjük.

Folyamatleltár:

	Munkafolyamat	Vezetői	Fő	Támogató	Kulcs
V1.	Munkatárs felvétele	*			
V2.	Használói panaszkezelés	*			*
F1.	Beiratkozás		*		*
F2.	Irodalomkutatás		*		*
F3.	Zárás		*		*
F4.	Könyvtárközi kérés		*		
F5.	Könyvtárközi küldés		*		
T1.	Fiókkönyvtári helyettesítés			*	
T2.	Gépkocsiigénylés			*	
T3.	Könyvtári dokumentumok osztása települési könyvtáraknak			*	
T4.	Ruhatári helyettesítés – Hatályon kívül helyezve			*	
T5.	Új települési könyvtáros betanítása			*	*
T6.	Honosítás			*	
T7.	Tűzriadó-próbariasztás			*	
T8.	Lépcsőlift használata			*	

Öt év távlatából elmondható, hogy a munkacsoport munkája nagyban hozzájárult és segítette a könyvtár mindennapjait munkaszervezés szempontjából. Az elkészült munkafolyamatok lépésről lépésre kialakított leírásai hasznosnak bizonyultak, megkönnyítették az új kollégák és az átszervezésből adódóan új munkakört ellátók betanítását.

Legutóbb a módszertani osztályra vettünk fel hálózati szaktanácsadót. Az álláshirdetés közzétételkor aktualizáltuk az új „Munkatárs felvétele”-nek leírását, mivel azóta megszűnt a könyvtárosok közalkalmazotti jogviszonya. A munkakörből fakadóan betanítását elsősorban a dokumentumok településre való át- és visszairányításának menetét ismertető a „Könyvtári dokumentumok osztása települési könyvtáraknak” című leírás segítette. Az első napokban a gyakorlatban is kipróbálhatta az „Új települési könyvtáros betanítása” című folyamatleírást, amikor az új vidéki könyvtárosát tanította be.

A kistélepüléseken végzett selejtezést és állományellenőrzést követően megtörténik a dokumentumok honosítása (adatainak rögzítése) a raktári katalógus alapján. A leírás elkészítésével elértük, hogy a KSZR rendszer 6 ellátó könyvtára azonos szempontok alapján végezze a rekordok rögzítését a megyében. Az egyedi felhasználónév általi munkavégzés lehetővé teszi az ellenőrzést, a betanítást követően a lehetséges típushibákra való figyelmeztetést és azok kijavítását.

2022-es év során az olvasószolgálatot is több ízben érintette átszervezés és személycserék, melyek során szintén hasznosnak bizonyultak a folyamatleírások.

Egy kolléga távozása miatt a korábbi közszolgálati tájékoztató került szaktájékoztatói munkakörbe, ahol az „Irodalomkutatás” készítésének leírása volt nagyon hasznos számára. Mivel a távozó kolléga volt egyben az egyik könyvtárközis munkatárs is, ezt a feladatkört más kapta meg, aki számára szintén nagy segítség volt a munkafolyamat teljes, átlátható dokumentációja.

Szintén távozott a könyvtárból az egyik kölcsönző könyvtáros. Az ő helyére felvett, szakirányú végzettséggel nem rendelkező munkatárs is jól tudta használni – a többiek szóbeli segítségével mellett – a munkafolyamat-leírásokat a betanulási időszakban. Ráadásul korábban éppen a „Beíratás” menetének dokumentálása során derült fény a napijegyekkel kapcsolatban az addigi rossz gyakorlatra, miszerint az alkalmi könyvtárhasználók adatait nem visszakereshetően rögzítették, és ők semmilyen kötelezettséget nem vállaltak a könyvtár használatával kapcsolatban. A folyamatban feltárt problémák kiküszöbölésére született döntés, hogy az addig használatos napijegyet megszüntetjük. A beavatkozás óta az alkalmi könyvtárhasználók is díjmentes regisztrációs jegyet kapnak, ezzel nem csak adataik kerülnek be a könyvtár nyilvántartásába (amivel egy időben nyilatkozatot is tesznek a könyvtárhasználati szabályzat betartásáról), hanem a könyvtárhasználati statisztikában is egyszerűbben megjeleníthető a használóknak ez a csoportja.

A „Ruhatári behelyettesítés”-ről készült munkafolyamatot az azóta beszerzett kulcsos ruhatári szekrények miatt hatályon kívül helyeztük.

5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

„A jó üzleti kapcsolat kulcsa, ha cserekereskedelem vagy szolgáltatás igénybevétele során mind a két fél boldog.” Erre a szemléletre alapozva elképzelhetetlennek tartjuk, hogy legfontosabb partnereink, a könyvtárhasználók véleményének ismerete nélkül a könyvtár sikeresen tudjon működni. 2018-ban a stratégiai céljaink megfogalmazásakor meghatároztuk, hogy a használók igényeit és elégedettségét rendszeresen mérjük. A kiértékelések során hozott döntéseinkben és beavatkozásainkban a használóknak való megfelelés döntő szerepet játszik. Célunk, hogy ők egyre elégedettebbek legyenek a folyamatosan fejlesztett és a kor igényeinek is megfelelő szolgáltatásainkkal, és szívesebben térjenek vissza hozzánk a következő alkalommal.

A felmérések kiértékelését követően az alábbi változtatásokat hoztuk meg szolgáltatásaink fejlesztése és működésünk javítása érdekében:

- A használói felmérés eredményeképpen:
 - 2019-es felmérést követően megvalósult a mosdók tisztasági festése. 2021-ben az akkori közszolgálati tér festésekor fehér helyett világos szín választásával tettük hangulatosabbá és otthonosabbá a belső teret az ott tartózkodáshoz (azóta a helyismereti részleg használja a termet).
 - Meglévő italautomatánk mellett elhelyeztettünk egy új csoki- és snackautomatát is, komfortosabbá téve ezzel a hosszabb itt tartózkodást.

- 2019-ben bevezettük a bankkártyás fizetés lehetőségét.
 - 2019-től a könyvtár bútorzatát anyagi lehetőségeinkhez mérten folyamatosan cseréljük és modernizáljuk.
 - Könyvkiválasztó böngészőjének tematikáját átrendeztünk, olvasói igényre képregényeket nagyobb példányszámban rendelünk. Új kiemelésként a képregények polcát itt alakítottuk ki.
 - 2020-ban nyári nyitvatartásunkat az olvasói igényekhez igazítva bővítettük, már heti 2 alkalommal voltunk déltől este 19 óráig nyitva. A változtatás azonban célját (a nagyobb használatot) nem érte el, mert a régi rend szerint jött továbbra is az olvasók túlnyomó többsége. 2021-től egy új, forgalmi tapasztalatokat figyelembe vevő nyitvatartást alkalmazunk nyaranta.
 - 2020-ban a használók által is látogatott kisebb részlegekben légkondicionáló berendezések kerültek beüzemelésre, hogy csökkentsük a helyiségekben nyaranta tapasztalható hőséget.
 - 2019-ben egy olvasónk hiányolta a nyitvatartási időn túli könyvleadási lehetőséget. Ekkor még nem tartottuk életszerűnek a bevezetését a heti 6 napos nyitvatartás mellett, viszont a pandémia hatására álláspontunkat felülbíráltuk és 2022 tavaszán minisztériumi támogatással üzembe helyeztünk egy könyvkölcsönző automatát.
 - Felméréseinkben a gyermekkönyvtár használata kapcsán az akadálymentes megközelítést, a vele azonos szinten lévő mosdót és pelenkázót hiányolták. Egyes olvasókat zavarta a foglalkozásra érkező és távozó csoportok zaja. 2022. októberében az egy emelettel való leköltöztetéssel könnyebb megközelíthetőséget, közeli mellékhelyiséget és újonnan kialakított pelenkázó sarkot kapott a gyermekkönyvtár.
 - A sikerkönyveket egy ideje több példányban rendeljük, hogy csökkentsük a várakozási időt a kölcsönzések alkalmával.
 - Regisztráltunk a moly.hu és snitt.hu felületeken, ahova a legújabb dokumentumaink kerülnek feltöltésre ajánlás céljából.
 - Közösségi oldalainkon könyvajánlókat teszünk közzé adott szerzőkhöz kötődő évfordulók alkalmával.
- Folyóirat kérdőív:
 - 2019-ben a kérdőív kiértékelését követően megszüntettük az egyes lapok pultból történő kikérésének lehetőségét, melyet korábban állományvédelmi okból vezettünk be. A folyóiratok szabadpolcra helyezését követően a későbbi felmérésekben már nem kértek olyan folyóiratot, ami nekünk megvolt, csak nem találták meg a polcon, vagy nem tudtak róla.
 - A folyóirat-polcokon azóta feliratozva is feltüntetjük az egyes lapokat.
 - 2021-től az emeleti szakos polcok végén a szakfolyóiratok borítójának másolatával hívjuk fel az olvasók figyelmét az adott tudományban nálunk olvasható folyóiratokra.
 - Éves folyóiratrendelés alkalmával figyelembe vettük az olvasói igényeket: a központi könyvtárban elsősorban további idegennyelvű újságok, fiókkönyvtárunkban sporttal kapcsolatos lapok olvasására volt igény.

- Rendezvényes kérdőív:
 - Az eseményt már 2-4 héttel előbb meghirdetjük, hogy a látogatóink idejében értesülhessenek róluk és előre tudjanak tervezni.
 - A programokat kezdetben mobilszínpad bérlésével majd vásárlásával, a hangtechnika fejlesztésével tettük mindenki számára élvezetesebbé.
 - A mérések alkalmával közölt potenciális előadók névsorát összevetettük a leginkább kölcsönzött szerzőkkel és így hívtuk meg a 2022-es OKN-re Fábíán Jankát és V. Kulcsár Ildikót, a 2023-as Ünnepi Könyvhétre pedig Grecsó Krisztiánt és Karády Annát.
- Honlap kérdőív:
 - A [weblap](#) megújulásáig a menürendszerét újragondoltuk, az információk elérését kevesebb menüpont alatt racionalizáltuk.
 - Az olvasói belépést megkönnyítettük a felhasználók számára: a belépési lehetőséget az oldal tetején helyeztük el.
- Alapfokú könyvtáros tanfolyam:
 - 2022-ben első alkalommal rendeztünk alapfokú könyvtárosi tanfolyamot vidéken, Barcson, hogy ezzel a tömegközlekedéssel érkezők képzésre jutását megkönnyítsük.
- Kitelepüléskor a könyvtár ismertségével kapcsolatos felmérés:
 - A felmérésben résztvevők válaszai alapján a városi eseményekről kétszer annyian értesültek a rádióból, mint a helyi tv-ből vagy az újságból. A felmérést követően a könyvtári rendezvényeket a helyi rádió programajánlójában célirányosabban és sikeresebben hirdetjük.
- Változásokkal kapcsolatos felmérés:
 - Az olvasói igények alapján a fenntartó engedélyezte, hogy a fűtési szezon vége után péntek délutánonként kinyissunk.
 - A földszinti kanapékat munkatársaink átkárpitozták.
 - A korosztálynak szóló könyvekkel és újságokkal is bővítettük a Tinisarak kínálatát.
 - A Tinisarak asztalainak átrendezésével a diákok számára megteremtettük a csoportmunka és a közös tanulás lehetőségét.
 - Mivel a második emeletet nem nyithattuk meg a látogatók előtt, ezért a helyismereti gyűjtemény hozzáférhetősége érdekében leköltöztettük a részleget a földszintre és az olvasótermet is ott rendeztük be.

2023. februárjától hatályos intézményünk új SZMSZ-e, melynek mellékleteként a [Könyvtárhasználati szabályzatunkat](#) is aktualizáltuk. A szabályzatok hozzáférhetőek a könyvtárban kinyomtatva, a honlapunkon pedig elektronikus formában. A [Számítógéphasználati szabályzat](#) a számítógépeknél, a [Társasjáték-kölcsönzési szabályzat](#) a gyermekrészlegen, a [Kölcsönzés szabályzata](#) a kölcsönzőpultnál vannak elhelyezve.

Honlapunkon a nap 24 órájában lehetőség van a szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékozódásra és a katalógusainkban való keresésre. Olvasói belépéssel a kölcsönzéseiket meg tudják hosszabbítani, az olvasni kívánt dokumentumokat előjegyezhetik és a félretételét kezdeményezhetik. Hírlevelünkre való feliratkozással havonta a könyvtári események mellett a friss beszerzésekről is értesülhetnek.

Közösségi médiafelületeinket a 8 fős Facebook-admincsoport tartja karban. A friss tartalmak közzététele mellett az ő feladatuk a beérkezett üzenetek és a posztok alatti észrevételek megválaszolása is.

Külön figyelmet fordítunk a központi könyvtár és a Petőfi Emlékkönyvtár honlapjára érkező értékelésekre való reagálásra. A Google rendszerében munkatársaink kezelik a könyvtár és a fiókkönyvtár adatlapját, ezáltal nemcsak az információkat tudják rögtön frissíteni (pl. nyitvatartási idő változása), hanem a Google térképen kapott értékelésekre is tudnak reagálni. A legfontosabb információkat a Google felületén is közzéteszik, hogy lehetőség szerint azokhoz is eljusson az információ, akik a keresést követően nem lépnek tovább a könyvtár weboldalára vagy Facebook adatlapjára.

Gondolva a mozgássérült és idős olvasóinkra, hetente egyszer házhoz szállítjuk az olvasni kívánt dokumentumokat. 2022-ben került átadásra az EMMI pályázata útján beszerzett 9 fiókos könyvautomata, mellyel a kölcsönzés lehetőségét már napi 24 órában tudjuk biztosítani.

2020-ban elkészült a könyvtár [Panaszkezelési szabályzata](#) és Panaszfelvételi űrlapja, amely a kölcsönzőpultnál nyomtatott formában megtalálható, a könyvtár honlapján pedig elektronikusan is elérhető. A weblapunkon az online és a kinyomtatható űrlapot is a Panaszkezelés menüpont alatt lehet megtalálni.

Részlegeinkben füzetben vezetjük olvasóink pozitív és negatív észrevételeit, melyet olvasószolgálati értekezletek alkalmával kerülnek megvitatásra.

5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

A hatékony működés érdekében partnereinket azonosítottuk, őket kategorizálva rögzítettük a partnerlistánkban. Céljaink sikeres megvalósítása érdekében a könyvtári szervezetekkel és az oktatási intézményekkel való együttműködésre kiemelt figyelmet fordítunk.

Fenntartó:

- A város vezetőségét nemcsak az éves munkatervék és beszámolók útján, de személyes munkaértekezleteken is tájékoztatjuk megkezdett és befejezett munkáinkról, jövőbeli céljainkról.
- A polgármester és a kulturális referens szintén kapnak elektronikus könyvtári hírlevelet.
- A Könyvtámasz friss számából a fenntartó munkatársainak is küldünk tiszteletpéldányt.
- A város nagyobb rendezvényeit kitelepüléssel támogatjuk (sportnapok, kulturális események).

Könyvtárak, könyvtári szervezetek:

- ODR tagkönyvtárként ellátjuk a könyvtárközi kölcsönzés feladatait.
- A Könyvtári Intézettel együttműködve a kihelyezett szakmai továbbképzéseknek helyszínt biztosítunk, melyen elsősorban munkatársaink és a megye könyvtárosai vesznek részt.

- A Kulturális és Innovációs Minisztérium és a Könyvtári Intézet kérésére koordináljuk, szervezzük a könyvtári statisztikai adatgyűjtést a vármegyében, továbbá kérésükre egyéb könyvtári adatokat, információkat gyűjtünk a megyében.
- Intézményünk munkatársai az MKE Somogy Megyei Szervezet tagjaival évente kétszer, tavasszal és ősszel szerveznek taggyűléssel egybekötött szakmai napot.
- A vármegye kistéleplési könyvtári szolgáltatásainak koordinálása is a feladataink közé tartozik. A szakmai tanácsadás mellett az új könyvtárost is eligazítjuk feladatai végzésében, gyarapítjuk a szolgáltatóhelyek könyvtári dokumentumait, részt veszünk az állományok apasztásában, leltározásában, segítjük a statisztikai adatgyűjtést, könyvtári rendezvényeket szervezünk a településeken, támogatjuk a könyvtári foglalkozásokat, fejlesztjük a technikai, informatikai eszközeiket, valamint koordináljuk a könyvtári bútorzat megújítását. 2023-tól 5 városi könyvtár segíti a kistéleplési szolgáltatások ellátását. Az ellátásban résztvevő munkatársak számára évente rendszeresen megbeszéléseket tartunk. A helyszínen való betanítás mellett évente legalább egy alkalommal alapfokú könyvtárosi tanfolyamot is szervezünk az új, szakképzetlen települési munkatársaknak, továbbá kihelyezett műhelynapokat is tartunk számukra, ahol a legaktuálisabb könyvtárszakmai kérdéseket beszéljük meg.
- 2023-tól nyári, csütörtöki gyermekfoglalkozásainkra a vidéki településekről is szállítunk be gyerekeket előzetesen egyeztetve az illetékes önkormányzatokkal.
- Kijelölt vármegyei felelős által koordináljuk az EMMI és az Informatikai és Könyvtári Szövetség együttműködésével 2015-ben indult KönyvtárMozi kezdeményezést.
- Évente két alkalommal megjelenő Könyvtámasz magazinunkba felhívás útján gyűjtjük a cikkeket a vármegye könyvtárosaitól.
- A vármegye nyilvános könyvtárait szakmai tanácsainkkal segítjük.
- Helyismereti sajtótermékeink digitalizálása az Arcanum Adatbázis Kft. és a Magyar Nemzeti Digitális Archivum és Filmintézet együttműködésével valósul meg.

Oktatási intézmények:

- Iskolás és óvodás csoportok számára könyvtári, könyvtárhasználati foglalkozásokat szervezünk tanítási időben.
- A velünk együttműködési megállapodást kötő intézmények diákjainak lehetőséget biztosítunk az 50 órás közösségi szolgálat teljesítésére.
- A helyi iparművészeti szakgimnázium diákjai készítik a könyvtár üvegportáljára állami és egyéb ünnepek alkalmával a dekorációt.

Kulturális intézmények:

- 2023-ban a kaposvári Rippl-Rónai Fesztivál programjaihoz kiállítással, az Ünnepi Könyvhét szervezőiként író-olvasó találkozókcal és előadásokkal csatlakoztunk.

Vállalkozások:

- Rendezvényeink, vetélkedőink támogatásához a helyi vállalkozásoktól kérünk és kapunk tárgyi felajánlásokat (KOMÉTA, cukrászda, kávézó, étterem, színház, Magyar Cukor Manufaktúra stb.). Meghívóinkon támogatóinkat is feltüntetjük.

2018. májusában GDPR-rendelet életbe lépését követően a könyvtár korábbi szabályzatait javítottuk, munkatársaink elkészítették az [Adatvédelmi szabályzat](#) és az [Adatkezelési tájékoztató a személyes adatok kezeléséről a nyilvános könyvtári szolgáltatások igénybevétele során](#) című dokumentumainkat.

Partnereink, könyvtárhasználóink személyes adatait bizalmasan kezeljük, melyekhez a könyvtár dolgozóin kívül más nem férhet hozzá. Partnerlistánkban rögzített intézmények és szervezetek kapcsolattartóinak elérhetősége szerverről érhető el, míg olvasóink személyes adatai a HunTéka programban kerülnek rögzítésre. A számítógépeinken tárolt adatok biztonságát évente frissített vírusvédelemmel óvjuk az illetéktelen hozzáféréstől.

6. Ügyfélközpontú eredmények

6.1. A könyvtárhasználók véleménye

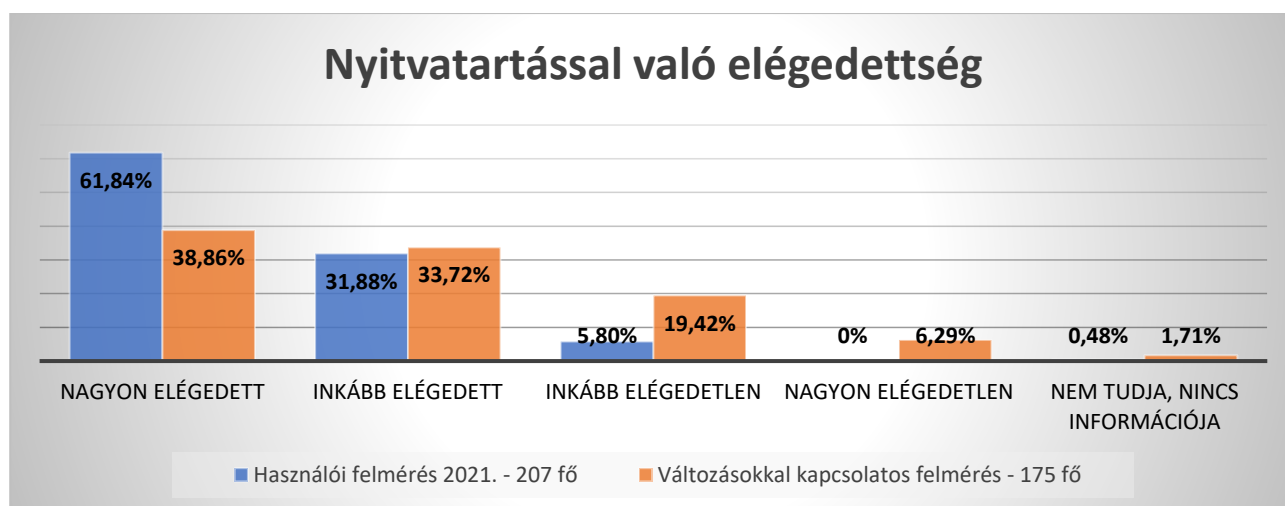
A könyvtárhasználók és a partnerek véleményét és igényeit rendszeresen mérjük. A felmérések kiértékelése alapján hozott döntéseinkben a használóknak való megfelelés döntő szerepet játszik. Célunk, hogy ők egyre elégedettebbek legyenek a folyamatosan fejlesztett és a kor elvárásainak is megfelelő szolgáltatásainkkal, és szívesebben térjenek vissza hozzánk a következő látogatás alkalmával. A MIT 2018-as megalkulása óta 18 alkalommal végeztünk különböző felmérést, 19. felmérésünk a tavaszi részlegcseréről jelenleg is zajlik.

	Felmérés	Felmérésben résztvevők száma
1.	Használói felmérés 2019.	278 fő
2.	Folyóirat kérdőív 2019. - Takáts Gyula Könyvtár - Petőfi Sándor Emlékkönyvtár	33 fő 27 fő
3.	Partneri kérdőív 2020-2021.	15 intézmény
4.	Házhoz jönnek a könyvek 2021.	80 fő
5.	Benchmarking 2021.	4 intézmény
6.	Közvéleménykutatás a Facebook ismerősök körében 2021.	225 fő
7.	Gyermekkönyvtári foglalkozások augusztusban 2021. (4 alkalom)	59 fő
8.	Használói felmérés 2021. - Takáts Gyula Könyvtár - Petőfi Sándor Emlékkönyvtár - Tüskevári Könyvtárpont	221 fő 33 fő 13 fő
9.	Folyóirat kérdőív 2021. - Takáts Gyula Könyvtár - Petőfi Emlékkönyvtár	22 fő 10 fő
10.	Elégedettségmérés a 2022-es szakmai napon	19 fő
11.	Kitelepülés a városligeti Sport és Művészeti Fesztiválra 2022.	59 fő
12.	Honlap kérdőív 2022.	50 fő
13.	Öregbetűs könyvekkel, hangoskönyvekkel, biblioterápiás foglalkozással, akadálymentesítéssel kapcsolatos felmérés 2022.	121 fő
14.	Elégedettségmérés az alapfokú könyvtáros tanfolyamon, Barcs 2022.	14 fő
15.	Rendezvények a könyvkiválasztóban 2022.	183 fő

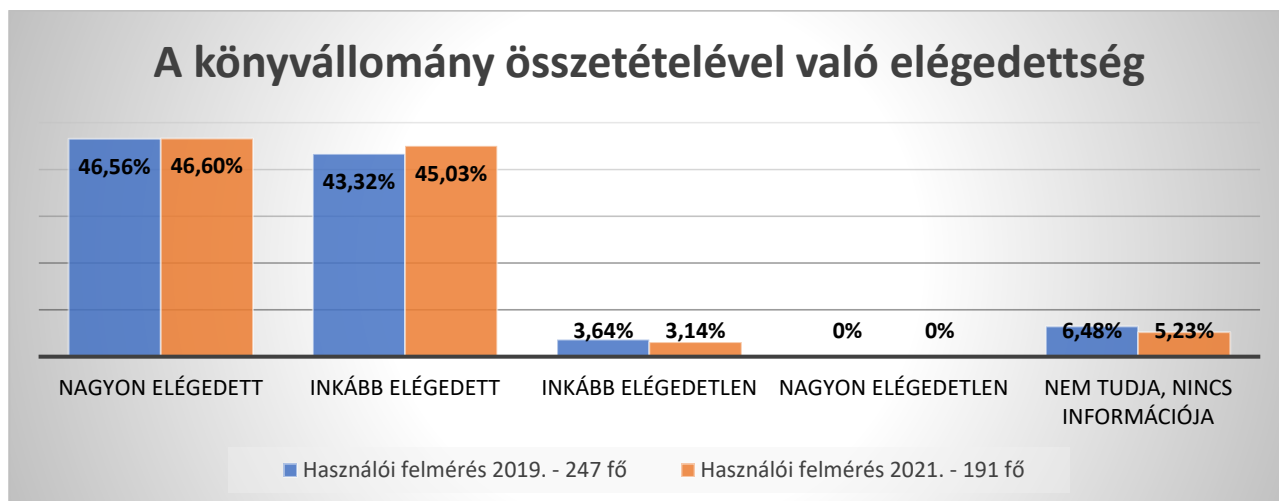
	(5 alkalom)	
16.	Folyóirat kérdőív 2022. - Takáts Gyula Könyvtár - Petőfi Sándor Emlékkönyvtár	21 fő 8 fő
17.	Elégedettségmérés az alapfokú könyvtáros tanfolyamon, Kaposvár 2023.	17 fő
18.	Változásokkal kapcsolatos felmérés 2023. - Nyitvatartás - Új gyermekkönyvtár - Új Tinisarok - Ideiglenes kutatószoba	175 fő 82 fő 37 fő 9 fő
19.	Változásokkal kapcsolatos felmérés 2023. – 2. alkalom	Folyamatban

A felmérések összesítése alapján a könyvtárhasználók pozitív véleményt alakítottak ki rólunk, melyet alátámaszt a 2021-ben végzett használói felméréskor kapott összességében 98%-os elégedettség. A kitöltők között voltak már több évtizede beiratkozott olvasók is, számukra gyermekkori emlékként az első olvasási élményt tudjuk feleleveníteni a látogatásaik alkalmával. Könyvtárunk légköre egyeseknek a „nyugalom és a béke szigetét” jelenti a város szívében, ahova a kikapcsolódni vágyóknak a betérés felér egy „szellemei wellnessel”, míg a tanulóknak és kutatóknak mi vagyunk a „város dolgozószobája”.

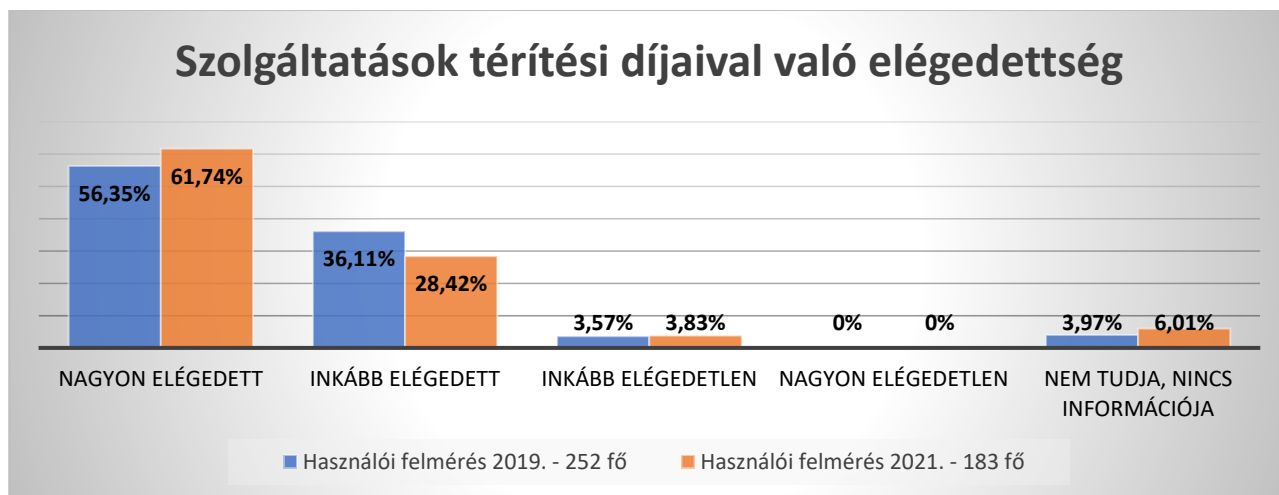
2022 novemberétől a fűtési szezon végéig péntekenként és szombatonként kénytelenek voltunk bezárni költségcsökkentés miatt. Olvasóink megértőek voltak, de a 2 évvel korábbi felméréshez viszonyítva az elégedetlenek aránya így is megötszöröződött. A megkérdezettek nyilatkozatait is figyelembe véve a fűtési szezon végén a fenntartó engedélyével köztes megoldásként péntek délutánonként újra kinyithattunk. Egy jövőbeli lehetséges zárás kapcsán a válaszadók 58%-a a keddtől péntekig tartó nyitvatartást preferálná.



A két felmérés eredményeinek összehasonlításában a könyvállomány összetételével kapcsolatban minimalisan emelkedett az elégedettek aránya. Az első 2019-es mérést követően már több alkalommal megfogalmazták olvasóink, hogy egyre gyorsabban és nagyobb választékban juthatnak hozzá a legújabb könyvekhez.

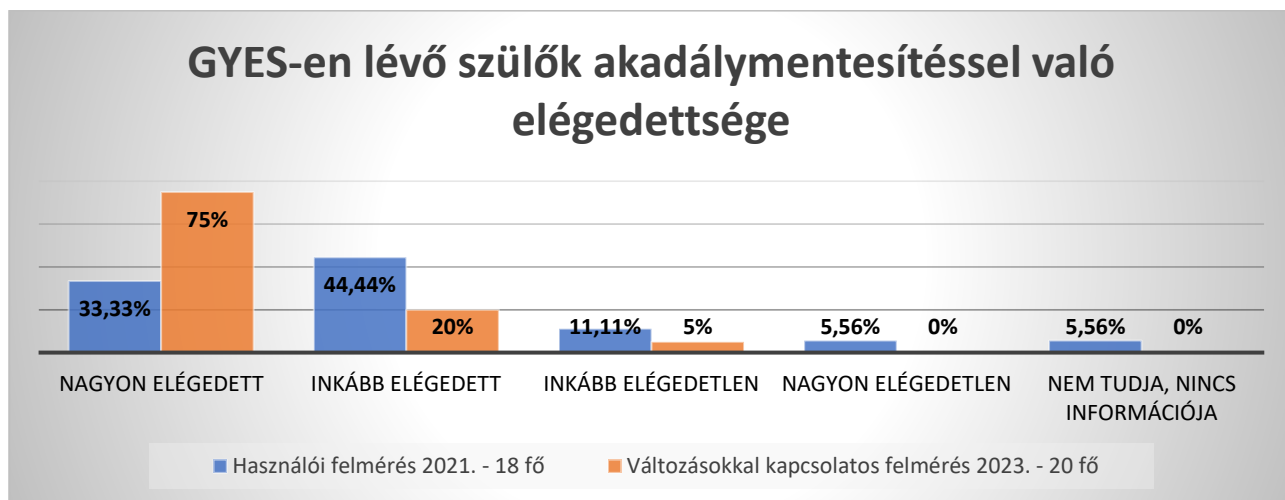
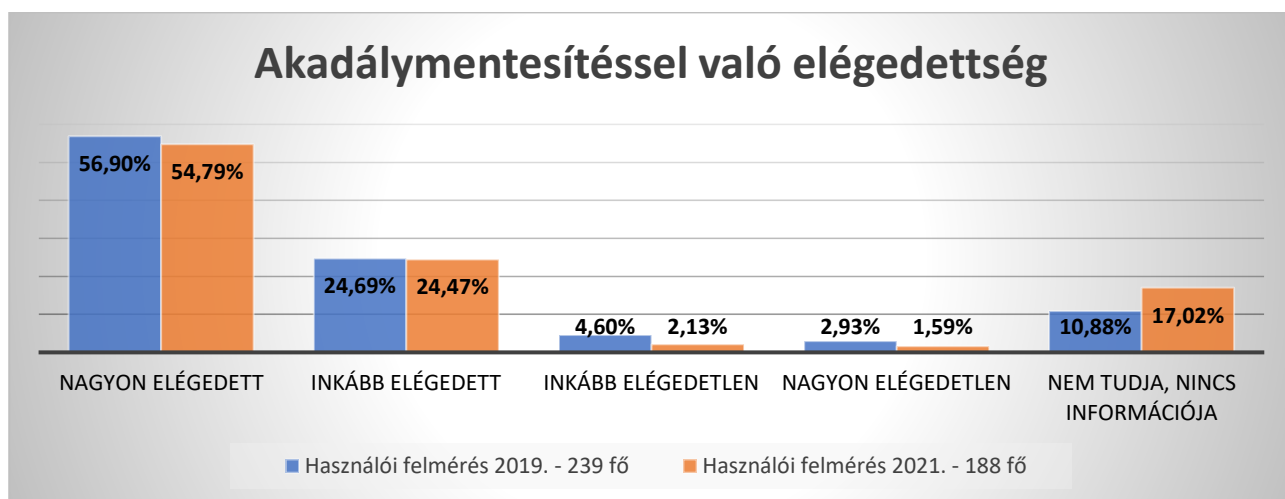


2 év elteltével 5%-kal emelkedett a nagyon elégedettek aránya a térítési díjakkal kapcsolatban. A két felmérés alkalmával szolgáltatásaink árán még nem emeltünk.



2021-ben a központi könyvtár épületének akadálymentesítésével kapcsolatos új felmérésben felére csökkent az elégedetlenek aránya, ugyanakkor emelkedett a döntésképteleneké. Akadálymentesítéssel leginkább a GYES-en, GYED-en lévő szülők voltak a legkritikusabbak. A felmérésekben összesen 31 alkalommal nehezményezték a második emeleti gyermekkönyvtár megközelítését, a lift és a mosdók hiányát.

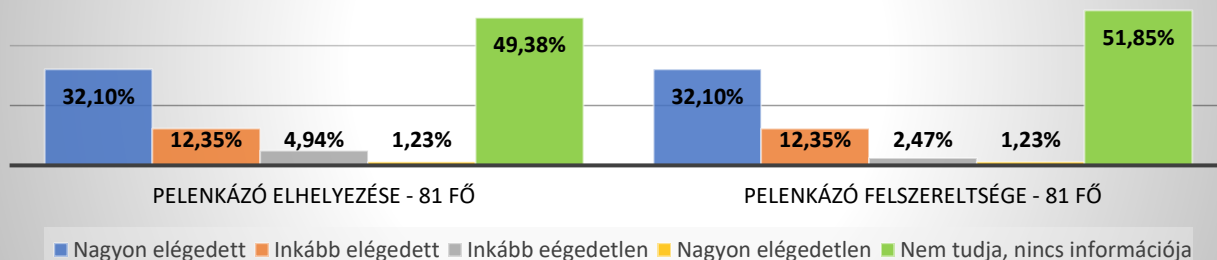
A gyermekkönyvtár és a helytörténet cseréjét követően elvégzett 2023-as felmérés alkalmával a GYES-en lévő szülők véleményét összehasonlítottuk a korábbi felmérés eredményével, amely szerint jelentős javulást tudtunk elérni elégedettség terén a részleg egy emelettel lejjebb való költöztetésével.



A terek újragondolásával a könyvkiválasztó egy jól elkülönített és nyugodt sarkában került kialakításra a Tínisarok, amelyet a fiatalok szerint a korábbi helyéhez képest fesztelenebb légkör jellemez. A költöztetést követően a gyermekkönyvtár melletti mosdóknál kialakított pelenkázó – ami korábban a földszint akadálymentes mosdóban volt – helyével a megkérdezettek között hétszer, míg felszereltségével már tízszer magasabb volt az elégedettek aránya az elégedetlenekhez viszonyítva.

Pelenkázóval való elégedettség

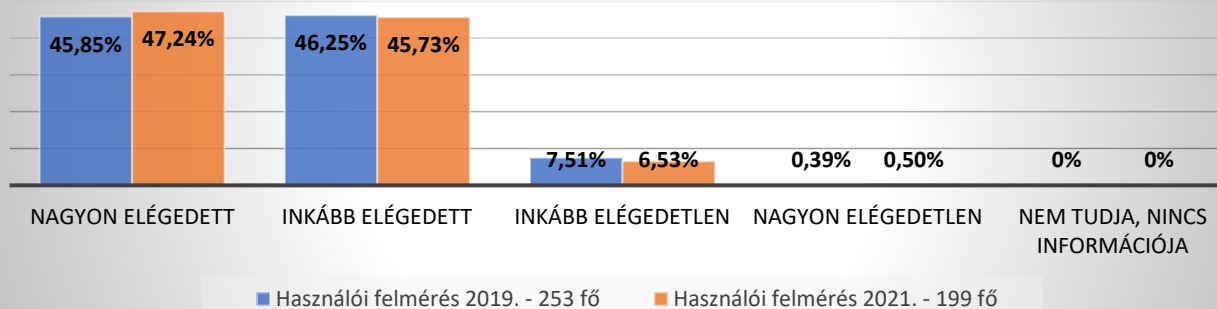
(Változásokkal kapcsolatos felmérés 2023.)



A könyvtár bútorzatát lehetőségeinkhez mérten fokozatosan cseréljük. Modernizálási törekvéseinket látva olvasóink mind bátrabban fogalmazzák meg javaslataikat. A bútorzat cseréjét az épület átadása óta meg-lévő fémlábú, fekete műbőrrel bevont fotelok kényelmes és színes műbőr ülőgarnitúrákra való cseréjével kezdtük.

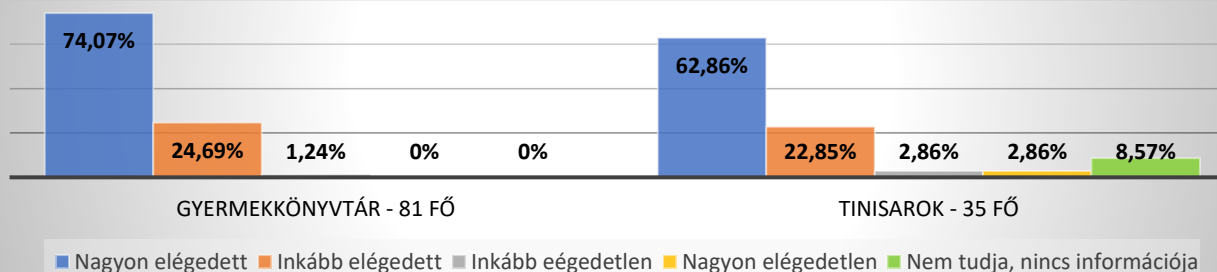
Legutóbb a Tinisarokba babzsákfotelokat és szőnyeget, a könyvkiválasztóba ajánlópolcokat, továbbá a gyermekrészlegbe számítógépasztalokat, szekrényeket, függönyöket és szőnyeget vásároltunk.

Bútorzattal, berendezéssel való elégedettség

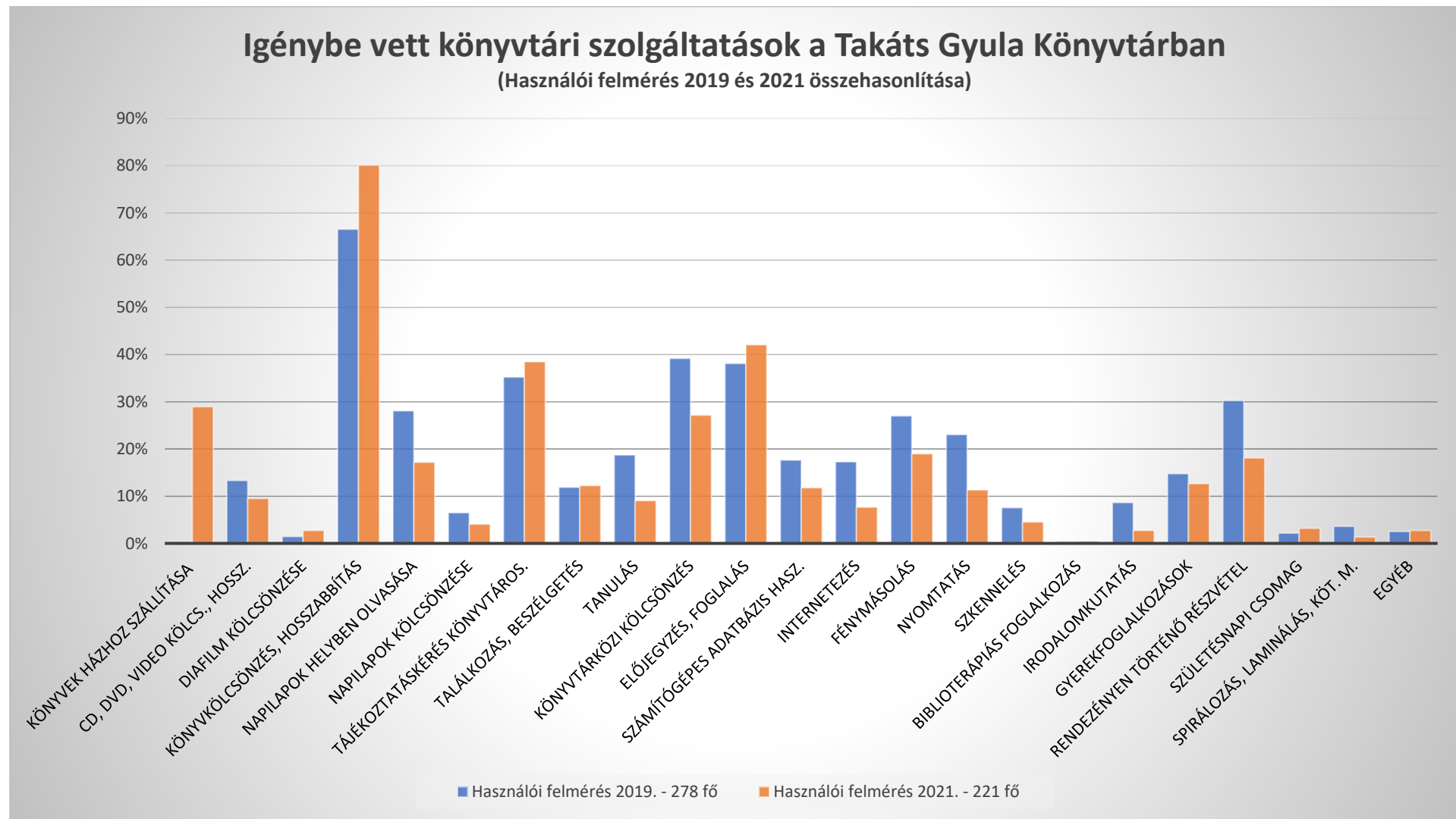


Bútorzattal, berendezéssel való elégedettség

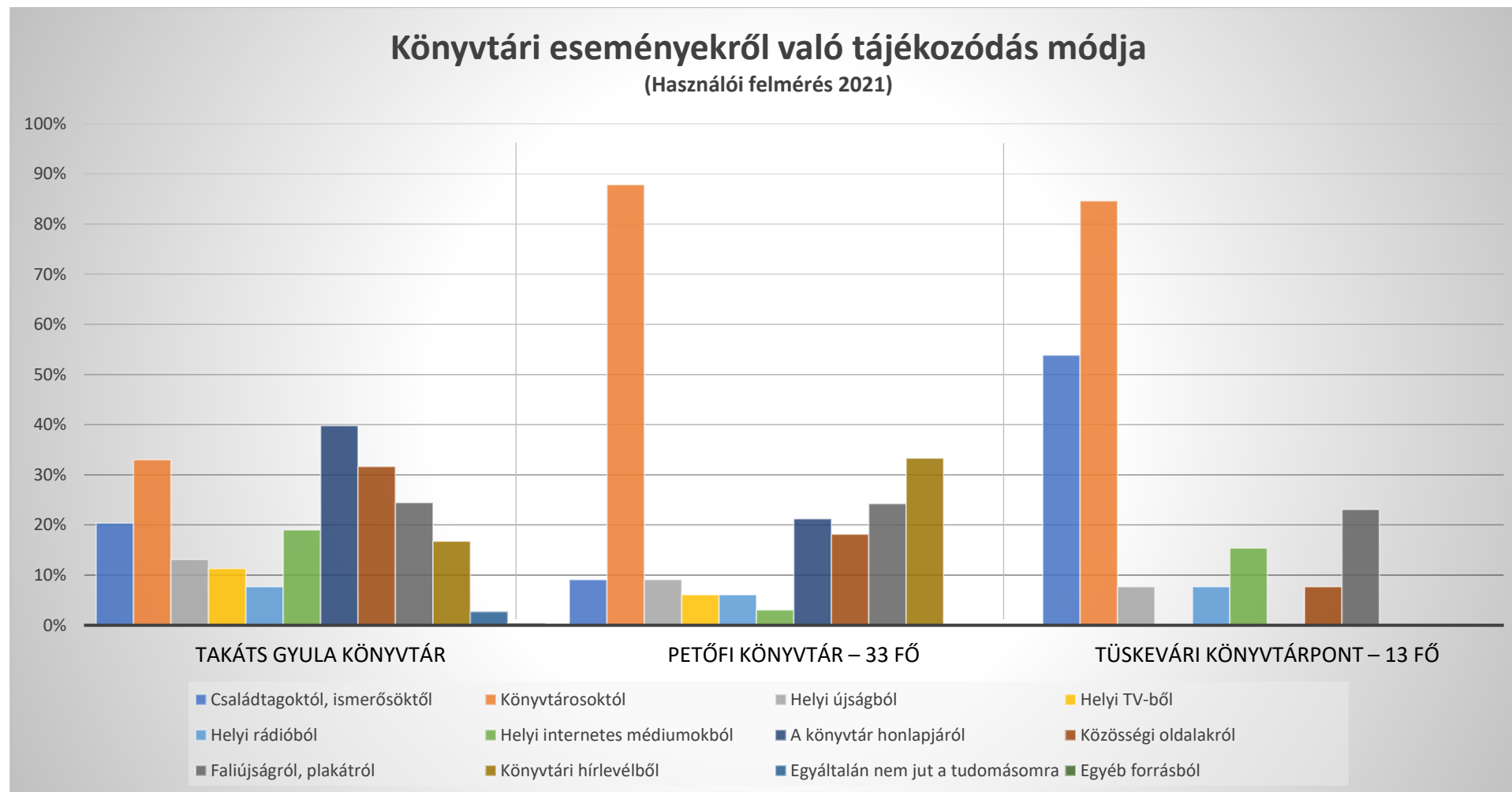
(Változásokkal kapcsolatos kérdőív 2023.)



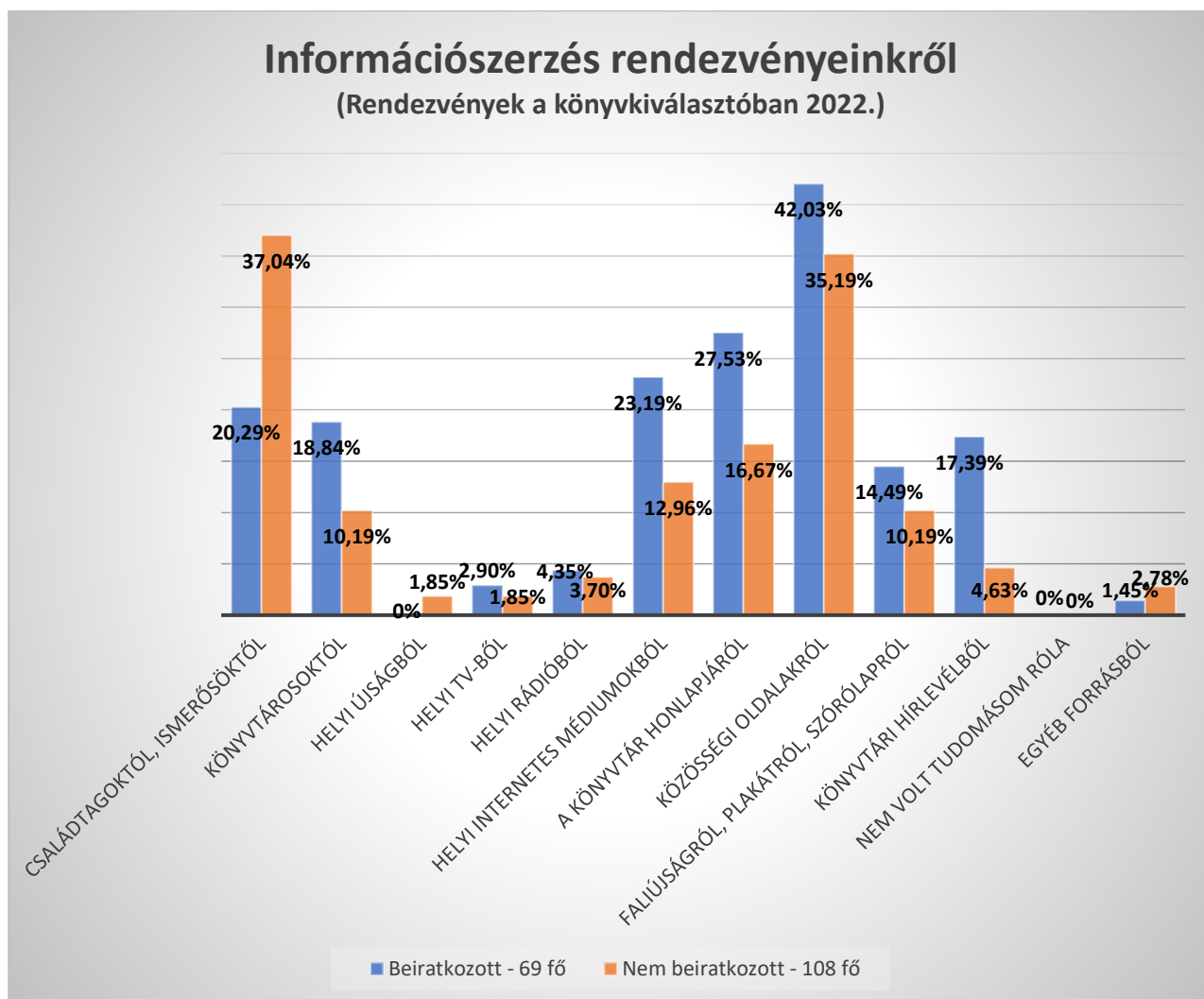
A pandémiát követően megismételt felmérésünkben a használóink körében elsősorban a könyv és diafilm kölcsönzést, a dokumentumok házhoz szállítását igénybe vevők aránya változott kedvezően. Más szolgáltatás igénybevételében csökkenés volt tapasztalható a kétszer több hónapos zárvatartás eredményeként. (A diagram pontos számadatai a melléklet 70 oldalán olvasható.)



Rendszeresen mérjük kommunikációs csatornáink hatékonyságát. Míg a központi könyvtárban a megkérdezettek harmada főleg a könyvtári honlapról, a könyvtárosoktól és a közösségi médiafelületek útján értesül a változásokról és az eseményekről, addig a fiókkönyvtári olvasók 85%-a elsősorban a könyvtárosok szóbeli tájékoztatására hagyatkozik. (A diagram pontos számadatai a melléklet 71 oldalán olvasható.)

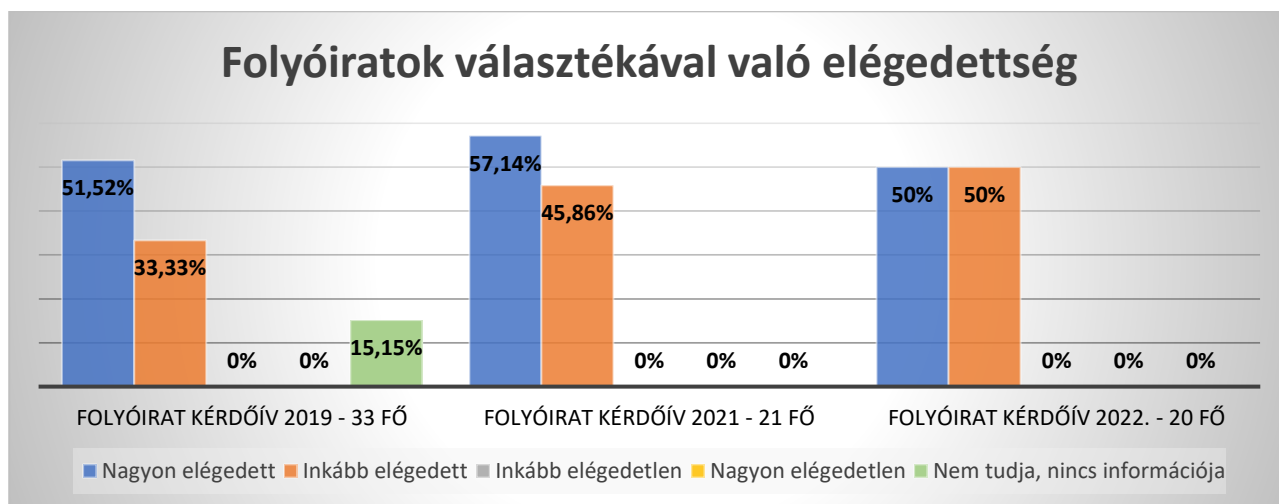


A rendezvényeinken résztvevő beiratkozott olvasók körében hatékonyabbak voltak a könyvtár által közvetlenül használt kommunikációs csatornák, míg a be nem iratkozottak elsősorban a családtagoktól informálódtak. 2022 őszén a nagyobb programokat már kávézókban és könyvesboltokban is hirdettük, így tavaszhoz képest emelni tudtuk a szórólapok és plakátok által elért személyek számát.



2022-ben a könyvkiválasztóban megtartott nagyobb író-olvasó találkozókra végeztünk felmérést. Az év folyamán az előadók felkészültsége (93%) kapta a legmagasabb értékelést. Az előadások hosszával 83%-uk volt nagyon elégedett, az ülőhelyek minőségét megfelelőnek találták. A hangosítás fejlesztésének hatására az év második felében már pozitívabb visszajelzéseket kaptunk, de az előadótermet októberben és novemberben túl hidegnek találták a résztvevők a hőmérséklet központi lesabályozása következtében. A válaszok alapján a legtöbben Gresó Krisztiánt és Schäffer Erzsébetet hívták volna meg következő előadásaink egyikére.

A folyóiratokkal kapcsolatos felmérésen a lapok választékával összességében mindenki elégedett volt. Az első felmérést követően több lapot fizettünk elő, azóta viszont közülük több tért át az elektronikus megjelenésre vagy szűnt meg. Legutóbbi felmérés alkalmával a folyóiratok elrendezésével 63% volt nagyon elégedett, az olvasási körülményekkel pedig 68%. A válaszadók 29%-a kölcsönzött már tőlünk folyóiratot, 43%-uk pedig hallott már a lapok kölcsönzéséről, de még nem élt a lehetőséggel. Folyóirat olvasása a 61-75 éves korosztály körében a legnépszerűbb szolgáltatásunk.



„A könyvtár jövője - a jövő könyvtára” szakmai napunkat követően a regisztrációkor megadott vendégek elérhetőségére elektronikus kérdőívet küldtünk, melyet a résztvevők 59%-a válaszolt meg. Az előadók felkészültsége és az általuk közölt információk megfeleltek az elvárásainknak. A program szervezettségével 95%-uk, az időtartamával pedig 84%-uk volt teljes mértékig elégedett.

A honlap hírfolyamán közzétett kérdőív szerint a látogatók 24%-a kéthetente keres rá weblapunkra, amely összhangban van a rendezvényekkel kapcsolatos információk frissítésével. Az oldal jelenleg nem rendelkezik mobilra optimalizált felülettel. Felhasználóbarátabbá tétele azért is fontos feladat, mert a válaszadók 40%-a már elsősorban mobiltelefonról tájékozódik a könyvtárral kapcsolatos tudnivalókról. A honlap átláthatóságát 64%-uk találta megfelelőnek, az információk pontosságával 80%-uk volt elégedett.

2022-ben Barcson, 2023-ban Kaposváron szerveztünk alapfokú könyvtárosi tanfolyamot. A két pandémias évtől nem volt tanfolyam. A képzések végén kitöltött kérdőívek alapján az elhangzott információkkal mindenki elégedett volt, 57-59%-uk az egyhetes lebonyolítást, és az adott ellátó körzetben való megrendezést preferálja a könnyebb közlekedés miatt.

6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

Rendszeresen mérjük könyvtárunk működésével és szolgáltatásaival kapcsolatos [mutatókat](#), hogy megállapíthassuk azok sikerességét és kihasználtságát.

A pandémia éveiben a zárvatartás az éves forgalmi adatainkra negatív hatással volt, de 2022-től a használók visszatéréseivel már fokozatos emelkedés figyelhető meg. Mindezek mellett a korlátozások lehetőséget

is nyújtottak a számunkra, hogy a használók körében ismertebbé tegyünk a dokumentumok házhoz szállítását, hatékonyabbá váljon a dokumentumok digitalizálása.

	2018	2019	2020	2021	2022
Beiratkozott olvasó	9943	9296	7769	8207	4364
Aktív használó	4700	4482	7769	3956	3596
Könyvtárhasználatok száma összesen	80042	204644	147358	74997	106457
- Személyes helyben használat összesen	76882	74548	37257	29848	43334
- Távhasználat – telefon, e-mail	3160	3164	2651	2669	3397
- Távhasználat – OPAC, honlap	n.a.	126932	107450	42480	59726
Kölcsönzött dokumentumok	135630	132697	84013	70686	106774
- Összesből a 14 éven aluliak	31211	31349	21054	17564	31257
- Összesből házhozszállítás	n.a.	n.a.	4789	7862	1610
Könyvtárközi kölcsönzés – beérkezett kérés	1180	1306	780	895	995
Könyvtárközi kölcsönzés – küldött kérés	961	665	408	352	389
Tárgyévben digitalizált szöveges dokumentum	1293	565	1510	1893	541
Tárgyévben digitalizált képdokumentum	484	0	0	1191	0

Forrás: Könyvtári Intézet

A felmérések alkalmával biztosítjuk az indoklások és a vélemények megfogalmazásának lehetőségét, melyeket kiértékeléskor tematikusan rendszerezünk, intézkedési javaslatok megfogalmazásakor figyelembe vesszük.

2023 januárjától a kölcsönzőpult mellett már a tájékoztatópultoknál is kihelyeztünk füzeteket a szóban elhangzó használói vélemények gyűjtése céljából.

	2021	2022	2023. 06.30-ig
Füzetben rögzített használói vélemények (db)	32	23	65

Könyvtárunk esélyegyenlőségi tervét 2022 januárjában véglegesítettük, a könyvtárhasználat során mindenki számára egyenlő feltételeket kívánunk biztosítani. A mozgáskorlátozottak az emeletet lépcsőlifttel közelíthetik meg, a betegek és az idősek számára házhoz visszük a könyveket. A látássérültek számára a központi könyvtár mellett a Petőfi Emlékkönyvtárban is biztosított a képernyőfelolvasó programmal ellátott számítógép használata, munkatársainktól nagytítót is kérhetnek olvasáshoz. A beszerzés során látássérültek által használható dokumentumokat is rendelünk.

	2019	2020	2021	2022
Öregbetűs könyvek kölcsönzése	235	236	222	424
Hangoskönyvek kölcsönzése	594	747	569	334
Braille-írásmódú könyvek kölcsönzése	0	0	5	0
Jaws for Windows használata	1	1	1	0
Dokumentumok házhoz szállítása	n.a.	1871	6731	2025

Nemzetiségi dokumentumokat elsősorban angol, német, horvát, szerb, lengyel és cigány nyelven szerzünk be. Az ecsenyi sváb „*Tutyisok*” hagyományőrző egyesület megkeresésére 70 db német nyelvű dokumentumot helyeztünk tartós letétbe a település könyvtárában, melyet folyamatosan gyarapítunk új dokumentumokkal.

	2018	2019	2020	2021	2022
Nemzetiségi dokumentumok	4966	4987	5017	5069	4560
Nemzetiségi könyvek beszerzése	31	21	30	52	9
Nemzetiségi könyvek kölcsönzése	-	51	32	20	25

A pandémia első hullámát követően már óránkénti bontásban is mértük a betérő látogatók számát. A mérésre alapozva 2022 szeptemberétől a heti átlagos nyitvatartást 48-ról 43 órára csökkentettük a zárás egy órával való előre hozatalával, majd novemberből a rezsiköltségek csökkentése miatt péntekenként és szombatonként bezárni kényszerültünk.

Az eltérő nyitvatartások ellenére is a nyitást követő első két órában, valamint a 16-18 óra közötti időszakban mértük a legtöbb betérő látogatót. Nyáron a kimagasló 10 órákor mért számokban a csütörtöki gyermekprogramokra érkezők, míg novemberben és decemberben az Agórától befogadott csoportok is befolyásolták.

	2022.01.03-től 2022.06.19-ig	2022.06.20-től 2022.09.04-ig	2022.09.05-től 2022.10.16-ig	2022.10.31-től- 2023.01.01-ig
Hétfő	9-19 óra	9-19 óra	9-18 óra	9-18 óra
Kedd	12-16 óra	12-16 óra	12-16 óra	12-16 óra
Szerda	9-19 óra	9-16 óra	9-18 óra	9-18 óra
Csütörtök	9-19 óra	9-16 óra	9-18 óra	9-18 óra
Péntek	9-19 óra	9-14 óra	9-18 óra	Zárva
Szombat	9-13 óra	Zárva	9-12 óra	Zárva
Vasárnap	Zárva	Zárva	Zárva	Zárva

Könyvtárlátogatók átlagos száma órabontásban 2022-ben

Órabontás		09-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19
01.03-06.19.	Hétköznap (fő)	29,86	25,18	19,63	15,88	17,71	18,95	16,06	22,31	22,38	5,91
	Hétféle (fő)	19,86	21,00	14,29	6,76	-	-	-	-	-	-
06.20-09.04.	Hétköznap (fő)	30,11	52,81	20,67	22,50	19,79	17,45	17,98	35,50	29,82	11,55
	Hétféle (fő)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
09.05-10.16.	Hétköznap (fő)	31,96	29,83	18,72	19,17	18,48	23,59	19,69	31,04	23,83	-
	Hétféle (fő)	40,40	34,40	24,40	-	-	-	-	-	-	-
10.17-10.30.		Részlegcserék miatti zárvatartás									
10.31-01.01.	Hétköznap (fő)	42,92	32,52	16,96	21,41	20	24,28	18,59	50,72	26,04	-
	Hétféle (fő)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Személyes és telefonos információkérés alkalmával rögtön, a munkaidőn kívül kapott e-mailekre a következő munkanapon válaszolunk. A használók által kért irodalomkutatást 1 hetes, a születésnap csomagok készítését 2 hetes határidővel vállaljuk.

A pandémia során bevezetett „Házhoz jönnek a könyvek” szolgáltatásunk kapcsán figyelembe vettük az első hullám munkatapasztalatait, így az elégedettségmérés során a válaszadók 45%-a még az igénylés napján át tudta venni otthonában vagy a munkahelyén a kért könyveket (csak a város területén tudjuk vállalni a szállítást).

Könyvek átvételének gyorsasága



2022-ben az árakon emelni kényszerültünk a megemelkedett költségek miatt, ugyanakkor ettől az évtől már minden nappali tagozatos diák számára lehetővé tettük az ingyenes beiratkozást. A veszélyhelyzet során az olvasójegyek érvényességét a zárvatartásoknak megfelelő idővel meghosszabbítottuk, az újranyitást követően türelmi időt biztosítottunk a kölcsönzött dokumentumok visszahozatalára. Az alapjegy árából 10% kedvezményt adunk a Kaposvár Kártyával rendelkező lakosok számára.

	2018	2019	2020	2021	2022
Naptári évben érvényes Kaposvár Kártyás beiratkozással rendelkezők (fő)	176	176	136	82	292

A honlapon az egyes osztályok és irodák telefonos elérhetősége mellett a munkatársak névsora is nyilvános, beosztással és munkahelyi e-mail-címükkel feltüntetve. Az intézmény általános elérhetőségeit az olvasójegyeken és plakátokon is feltüntetjük a gyorsabb és hatékonyabb kapcsolattartás érdekében.

A könyvtár információs csatornáinak sikerességét a feliratkozók számának gyarapodása mutatja. Az egyes felületek és tevékenységek adminjainak kijelölésével emelkedett a közösségi médiában közzétett posztok száma.

	2018	2019	2020	2021	2022
Hírlevélre feliratkozók száma	740	885	1051	1236	1554
Kiküldött hírlevelek száma	12	12	13	13	12
HUNTEKA felszólítók dokumentumokként	4653	10500	5586	3093	4467
Facebook kedvelők száma	2897	3207	3571	4189	4211
Facebook követők száma	2841	3308	3767	4433	4464
Instagram követők száma	262	328	462	485	584
Instagram bejegyzések száma	45	63	53	42	115

Működésünk átláthatósága érdekében a [honlapon](#) nyilvánosan közzétettük a munkaterveket és a beszámolókat 2013-ig visszamenőleg, a hatályos szabályzatokat, a minőségbiztosítás bevezetése óta elkészült dokumentumokat, az egyes felméréstípusok legfrissebb eredményeit.

Fenntartónk évente végez intézményünkben belső ellenőrzést, a 2022-es vizsgálatot követően szabályzatainkat aktualizáltuk. 2021-ben az Állami Számvevőszék a Kaposvári Humánszolgáltatási Gondnokság által készített és a könyvtárra is kiterjedő szabályzatokat is megvizsgálta, melyek rendezését követően az ÁSZ 21037 sorszámú jelentésében könyvtárunk alacsony kockázati besorolási intézményként szerepel.

Az olvasói panaszokat és kellemetlenségeket igyekszünk helyben orvosolni. 2020-ban elfogadott panaszkezelési szabályzatunk óta mindössze három írásos panaszt nyújtottak be hozzánk, amit nyilvántartásba vételüktől számítva 10 munkanapon belül megválaszoltunk.

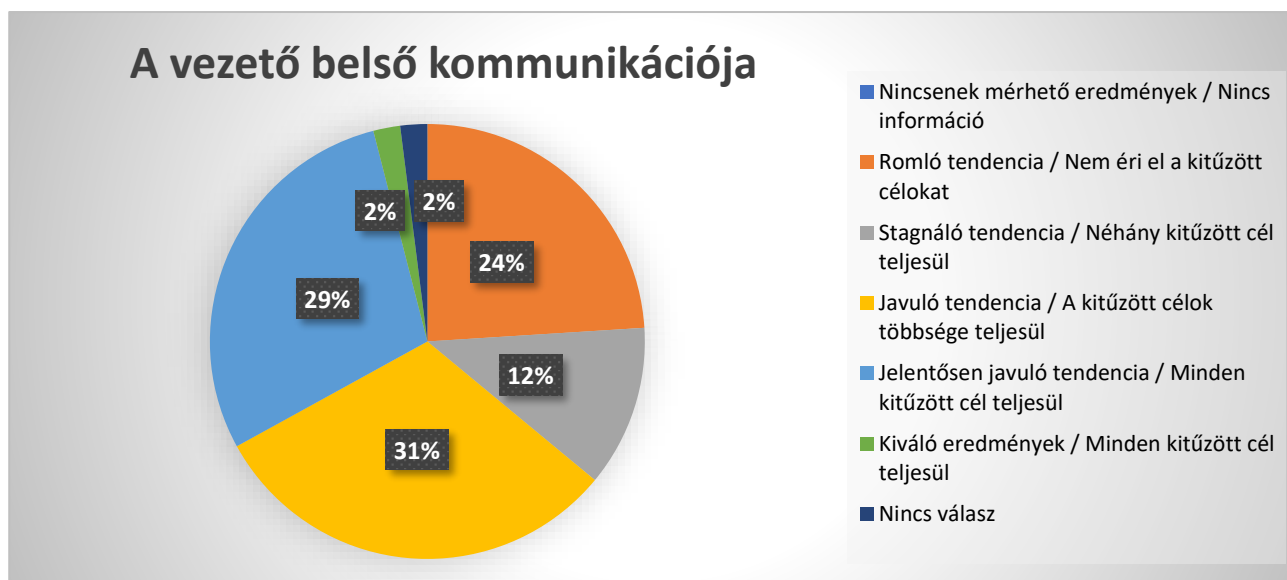
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

2022 decemberében végeztük el harmadik alkalommal a dolgozói elégedettség és szervezeti kultúra felmérésünket. A korábbi gyakorlattól eltérően ezúttal nem elektronikus kérdőívet küldtünk ki, hanem nyomtatva osztottuk ki az összdolgozói értekezlet keretében. Ezeket most is az anonimitás biztosítása mellett tölthette ki mindenki. A kérdőív az előző évekhez viszonyítva kevesebb kérdést tartalmazott, de ez alapján is felmérhettük a munkatársak elégedettségét a szervezeti struktúrában és egyéb területeken bekövetkezett változásokkal kapcsolatban. A visszajelzések alapján megtervezhettük a szervezet fejlesztésének irányát.

A munkatársak 48%-a szerint a szervezet arculata javult. 2023 júniusában vezettük be az intézmény új logóját, amelyről a város és a könyvtárvezetés együtt döntött. Az új logót Kaposvár város arculati kézikönyve alapján a városmárka-referens tervezte több hónapos egyeztetés után.

A szervezet működtetésébe és döntési folyamataiba a szervezet vezetői (igazgató és helyettese, osztályvezetők) vannak aktívan bevonva, de ha szükséges, a városvezetéssel is egyeztetünk (pl. szervezeti átalakítás, rezsicsökkentési tervek). A munkatársak az osztály- valamint összdolgozói értekezleten tájékoztatást kapnak minden fontos várható változásról, elmondhatják véleményüket és az építő jellegű szakmai javaslatokat, amelyekkel még hatékonyabbá válhat az egyes intézkedések végrehajtása. A vezetés belső kommunikációja a dolgozók 31%-a szerint javult, 29% szerint pedig jelentős mértékben javult. 48% úgy érzi, hogy az igazgató számára fontos a közös dolgokról való tájékoztatás.



Egy-egy változás tekintetében a fő irányok kialakítását követően vonjuk be az érintett munkatársakat. Miután az idén a vezetés eldöntötte a közszolgálati tér és helytörténeti rész cseréjét, a dolgozók bevonását

fontosnak tartotta, hiszen ők fognak az új terekben dolgozni. Az adott részlegek munkatársaival történő folyamatos megbeszéléseken az ötleteik és javaslataik még hatékonyabbá tették a részlegek cseréjének kivitelezését és az új terek kialakítását. A dolgozók 33%-a jelentős javulást érez a fejlesztések során meghozandó döntésekbe való bevonásban.

A szervezet felső- és középvezetési céljai megegyeznek. Nincsenek ellentétes érdekek, legfeljebb másmilyen személyiségek és másféle elképzelések a legmegfelelőbb megoldást illetően. A cél a minél hatékonyabb működés, a rendelkezésünkre álló emberi erőforrás minél eredményesebb felhasználása.

A szervezetet érintő stratégiai folyamatok szervezése több szinten történik: a napi munkát főként az osztály- és csoportvezetők irányítják, a tervezés pedig a felsővezetői szinten zajlik. Ez utóbbiak határozzák meg, hogy „mit”, a középvezetők pedig a „hogyan”. A feladatok és felelőségek szétosztása a kollektíva 40%-a szerint javuló tendenciát mutat, míg 23% szerint nem történt változás.

Alulról jövő kezdeményezéseket is szívesen fogad a vezetés, nyitottak az innovációra, ötletekre. Ezeket a heti osztályértekezleteken mondják el a kollégák, majd erről írásos feljegyzés is készül. A dolgozók 57%-a szerint közvetlen vezetőjének véleményét bátran elmondhatja, amelyet indokolt esetben figyelembe is vesznek. A könyvtár innovációjában és változáskezelésében a munkatársak 43%-a szerint javuló tendencia figyelhető meg.

A dolgozók éves teljesítményét évente a dolgozói önértékeléssel mérjük. 2020-hoz képest a munkatársak úgy érzik, hogy a közvetlen vezetőjük jobban elismeri munkájukat: közel kétharmaduk szerint a munkavégzés minőségét és a munkához való hozzáállást értékeli elsősorban. A dolgozóink felét mások jelenlétében is megdicsérik jó munkavégzést követően. Ha a közvetlen vezetőjük elégedetlen volt a munkájukkal, akkor mindezt négy szemközt, indoklással mondja el.

Mindez összefügg az innováció- és változáskezeléssel, hiszen a komfortzónából való kilépés szinte mindenkinek nehézséget jelentett, ahogy az elmúlt 1 év példáján is látszott. Azzal együtt, hogy nehezen fogadták az új dolgokat, amelyek átmenetileg kényelmetlen helyzetekkel jártak - amikor a végrehajtás fázisában voltunk -, mindenki erőn felül teljesített.

A fentiek pedig szorosan összefüggnek a munkahelyi légkörrel. A két osztály között nem felhőtlen a kapcsolat, ennek okai évtizedesek és nehezen megfogalmazhatóak. A vezetés hónapok óta gondolkodik ennek a feloldásán, hiszen a kellemetlen helyzeteket tisztázni kell ahhoz, hogy a jó munkahelyi légkör hosszú távon fenntartható legyen. Az új vezetők személyének kiválasztása az első lépés volt a szervezeti kultúra és munkahelyi légkör javítását célzó intézkedések sorában.

A munkatársak fele úgy érzi, hogy a vezetés jelenleg mindent megtesz a csapatmunkára való ösztönzésért, a normális munkatársi és emberi kapcsolatok kiépítéséért, fenntartásáért. 29% szerint a munkahelyi légkörében az elmúlt két évben nem volt változás, vagy inkább negatív irányban. A munkatársak 48%-a többségében jól érzi magát a munkahelyen, míg 38% „*bol így, bol úgy*”.

A munkatársak 33%-a szerint javuló tendencia figyelhető meg a szociális kérdések kezelésében. Munkaidő tekintetében rugalmas a szervezet, az osztályvezető tartja nyilván a plusz szabadnapokat, amelyeket óránként is ki lehet venni. Lehetőség van arra is, hogy előzetes megbeszélés szerint, ha valaki fél órával később tud csak jönni, az később megy el.

Intézményünk rendelkezik esélyegyenlőségi tervvel, melyet a Minőségirányítási Tanácsunk dolgozott ki. Mindenki számára azonos minőségű szolgáltatásokat biztosítunk és mindenki azonos bánásmódra számíthat intézményünkben. A kitöltéskor a dolgozók 38%-a szerint ezen a területen nem történt előrelépés.

Még ha 2022 decemberéig egyes részlegeket meg is cseréltünk, a dolgozók 40%-a szerint a munkahely felszereltségében nem történt lényeges változás. A vezetőség igyekszik megfelelő munkakörülményeket biztosítani a szűkös anyagi lehetőségek között is. A bútorok és az informatikai eszközök cseréjénél figyelembe veszik a munkatársak igényeit a beszerzés során. Néhány éve egységesen le lettek cserélve az irodai székek kétféle ergonomiailag megfelelő forgószékekre, dolgozói kérésre térdeplőszékeket is beszereztünk.

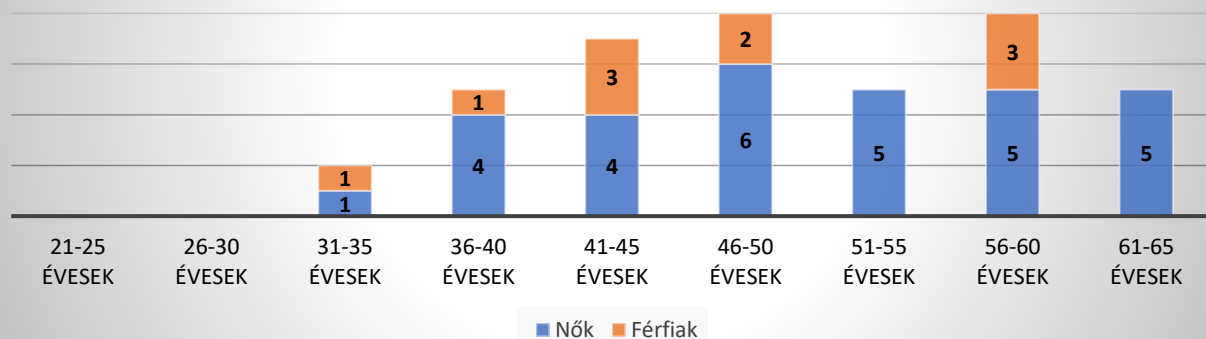
A dolgozók közel fele nem tapasztalt változást a szakmai fejlődési lehetőségek biztosításában, 5 fő pedig több információra örülne a továbbképzési lehetőségekről. Kollégáink kompetenciafejlesztésére kiemelt figyelmet szeretnénk a jövőben fordítani, de ez függ a költségvetésben elkülöníthető forrás mennyiségétől is (utazási és szállásköltség, tanfolyamdíj). Az éves továbbképzési tervünket a stratégiával és a gazdasági lehetőségeinkkel összhangban állítjuk össze. Szakmai fejlődéséhez az egyéni támogatást minden kolléga megkapja a vezetőjétől. A közvetlen vezetőtől a dolgozók 32%-a, a könyvtár vezetőjétől 31% érez javulást bátorítás terén.

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

2022-ben 5 könyvtárostól kellett megválnunk fluktuáció kapcsán nyugdíjba vonulás, pályaelhagyás és a várostól távolabbra történő költözés miatt. A MATE Kaposvári Campus jogelődjének, a Kaposvári Egyetem Pedagógia Karán az „*informatikus könyvtáros*” alapképzés megszüntetése ellenére mindezidáig a városból és vonzáskörzetéből még biztosítottnak éreztük a távozó kollégák pótlását, de a meghirdetett állásokra a jelentkezők száma évről-évre csökken. 2023-ban a betölthető állásra csupán 2 pályázat érkezett.

Könyvtárunkban háromszor annyi női munkatárs dolgozik, mint férfi. Legfiatalabb munkatársaink is harmincas éveik elején járnak, ugyanakkor 5 olyan munkatársunk is van, akik az öregségi nyugdíj korhatárát a következő években töltik be.

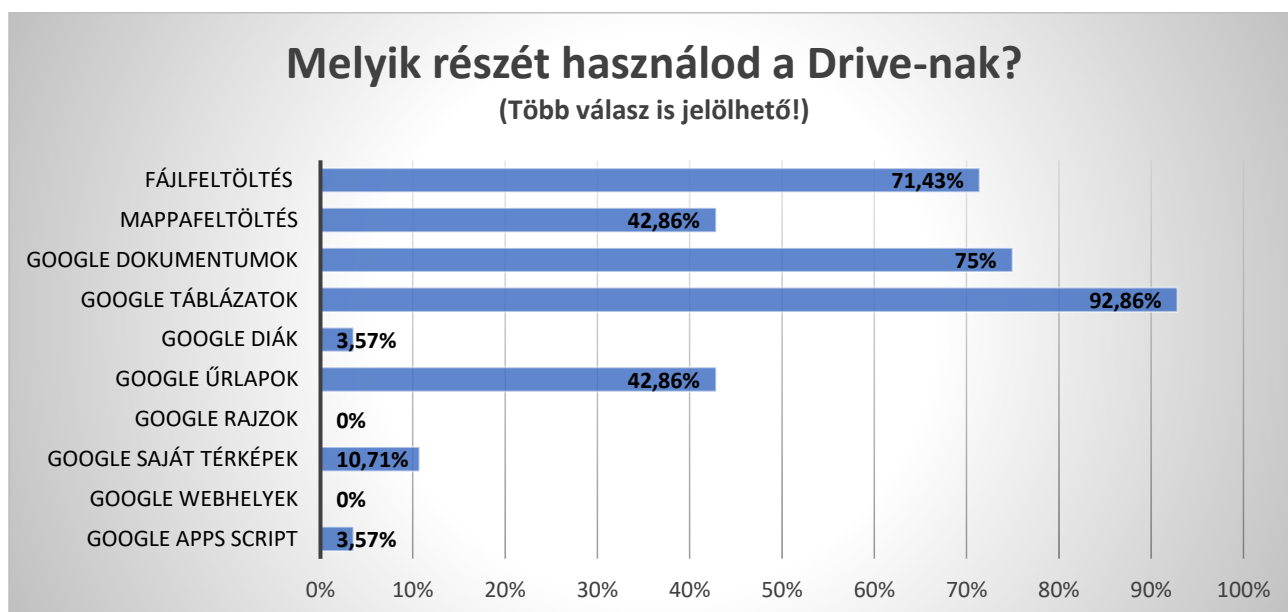
Takáts Gyula Könyvtár munkatársai kor és nemenkénti bontása



Szervezeti kultúra felmérésünket két évente végezzük el. Legutóbbi két alkalommal is közel 100%-os kitöltési arányt értünk el, így valós képet kaphattunk az elmúlt évek munkájával kapcsolatban a dolgozók részéről.

Felmérés	Kitöltők száma	Kitöltési arány
Dolgozói elégedettség és szervezeti kultúra felmérés 2018.	33 fő	79%
Tudástérkép 2019.	44 fő	100%
Dolgozói elégedettség és szervezeti kultúra felmérés 2020.	40 fő	95%
Dolgozói elégedettség és szervezeti kultúra felmérés 2022.	42 fő	100%
Google Drive felmérés 2023.	28 fő	70%
Milyen volt a hetetek? 2023.01.27.	23 fő	59%
Mit vársz a 2023-tól a munkában? 2023.02.03.	25 fő	64%
Érzéseid munka közben... 2023.02.10.	19 fő	49%
Ahhoz, hogy jól érezd magad a munkahelyen... 2023.02.17.	22 fő	56%
Szuperképességünk 2023.02.24.	21 fő	54%

2023-ban anonim elektronikus kérdőív formájában mértük fel a kollégák Google Drive használatának szokásait. Minden kitöltő ismerte és használta a felületet. A felmérés elvégzésekor a válaszadók 64%-a naponta, 71%-uk pedig egyéni és csoportos munkavégzésre egyaránt használja a Drive-ot. Tíz kitöltőből kilencen elsősorban a statisztikák vezetése kapcsán a táblázatokat nyitja meg.

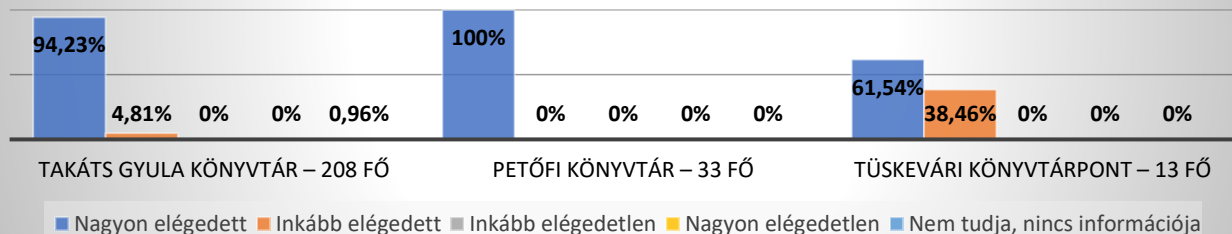


Az éves továbbképzési tervünket a stratégiával és a gazdasági lehetőségeinkkel összhangban állítjuk össze. Az elmúlt években 4 munkatársunk a Könyvtári Intézet szervezésében a segédkönyvtárosi képzést, 1 fő pedig a MATE Kaposvári Campusán a „*fejlesztő biblioterapeuta*” felsőfokú szakirányú képzést végezte el. 2018 óta 21 jelenlegi kolléga végzett el legalább egy szakmai továbbképző tanfolyamot, sokan többet is.

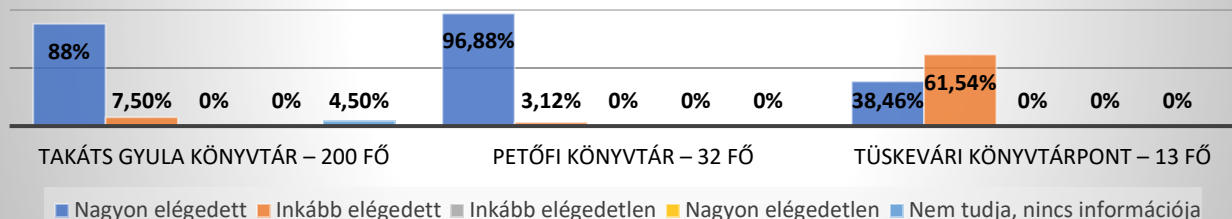
	2019	2020	2021	2022
Képzésen, tanfolyamon résztvevők száma (fő)	26	6	25	2
Szakmai napokon, konferenciákon résztvevők száma (fő)	64	26	21	25

A használói felmérésekben a könyvtárosaink segítőkészsége és szakértelme, valamint a tájékoztatás minősége kapja a legmagasabb értékelést a kitöltőktől. A 18 felmérésben számos alkalommal foglalmazták meg velünk kapcsolatban, hogy véleményük szerint munkatársaink barátságosak és figyelmesek, akikhez közvetlenségük miatt bizalommal mernek segítségért fordulni.

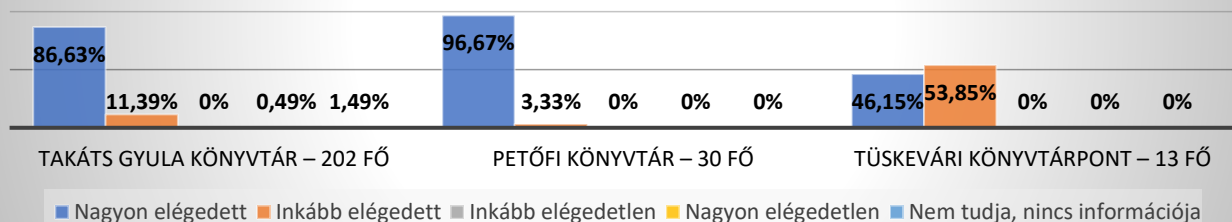
A könyvtárosok segítőkészsége (Használói felmérés 2021.)



A könyvtárosok szakértelme (Használói felmérés 2021.)



A tájékoztatás minősége (Használói felmérés 2021.)



A munkatársak teljesítményét a vezetőség és az osztályvezetők szóban és írásban is elismeri, emellett a Takáts Gyula Könyvtár 2 díjjal is jutalmazza a dolgozókat:

- 1962 óta a könyvtár a munkatársak hűségét törzsgárda díjjal jutalmazza, amit a jelenlegi könyvtárban vagy jogelődjeiben 10, 20, 30, 40, 50, 60 éve dolgozók kaphatnak meg.

- 2005 óta a törzsgárda ünnepségen adjuk át „*A könyvtárért, az olvasókért*” díjat, melyet a könyvtár munkatársainak titkos szavazása alapján ítélünk oda. A díjat az a személy kaphatja meg, aki az elmúlt évben szakmai munkájában kiemelkedő teljesítményt nyújtott, magatartása összetartja a kollektívát, példaképpül szolgál a többiek számára.

Fejlesztő biblioterapeuta végzettséggel is rendelkező munkatársunk a Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesületében pártoló tag.

8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.1. A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól

Kaposvár Megyei Jogú Város stratégiai partnereivel azt a célt tűzte ki, hogy 2030-ra Kaposvár legyen Magyarország legegészségesebb városa. Következő stratégiai tervünkben célul tűzzük ki a programhoz való csatlakozást, partnerekkel együttműködve preventív egészségmegőrző előadások szervezését, könyvkiemelésekkel és ajánlókkal támogatva a tudatos egészségmegőrzés fontosságát.

A Magyar Vöröskereszt Somogy Megyei Szervezetével 2018-tól 12 véradást szerveztünk eddig, melyeken összesen 184 fő vett részt, 5 munkatársunk rendszeres véradó. Más helyszínnel összehasonlítva a könyvtárban megjelenő véradók számát az egészségügyi dolgozók jónak tartják.

Belső felmérés során 20 munkatársunk jelezte, hogy elsajátítaná a sikeres újraélesztés lépéseit. A képzés megvalósításáért a kaposvári mentőállomással felvettük a kapcsolatot, ősszel várnak bennünket a tanfolyamra.

Az elmúlt években két támogatói felhívásunk volt sikeres. 2019-ben a munkatársak és a látogatók az SMA-betegségben, gerincvelői sorvadásban szenvedő Levente és Zente gyógyszeréhez és gyógykezeléséhez járultak hozzá. 2022 áprilisában egy egynapos akció keretében elengedtük a késedelmi díjakat egy-egy tábla csoki fejében, melyeket a kaposvári Somogy Megyei Zita Gyermekegészségügyi Központ lakóinak ajánlottuk fel. Ez a felhívás eredményezte az elmúlt évek legnagyobb közösségi média elérését.

A pandémiát megelőzően közösségi szolgálatot teljesítő diákok bevonásával 3 alkalommal szerveztünk okostelefon-használati oktatást.

2022-ben a népszámlálási kérdőív kitöltéséhez nemcsak ingyenes géphasználatot biztosítottunk az internettel nem rendelkezők számára, de a részleg munkatársai igény szerint lépésről lépésre végigkísérték a folyamatot a segítséget igénylőknek.

A város vezetése az önkormányzati törekvéseken túl a város lakosságát is ösztönzi a zöld megoldások minél szélesebb körben való alkalmazásában, ezért 2022-ben a helyi lakosoknak LED izzócsere programot hirdetett. A regisztrációs időtartam alatt a Takáts Gyula Könyvtár munkatársai 281, a Petőfi Sándor Emlékkönyvtárban 218 alkalommal adtak tájékoztatást és segítettek a regisztrációt.

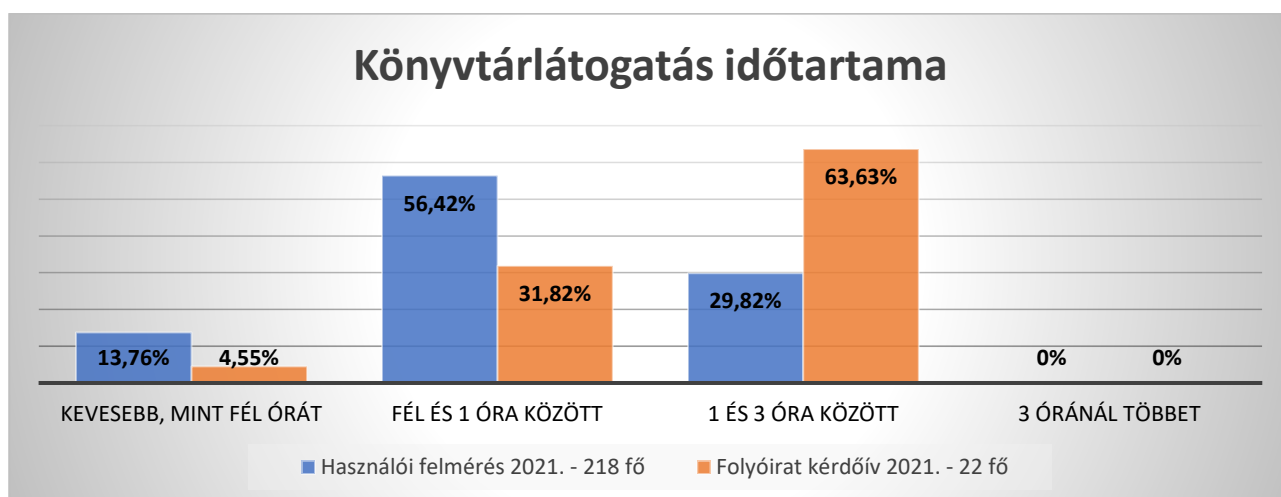
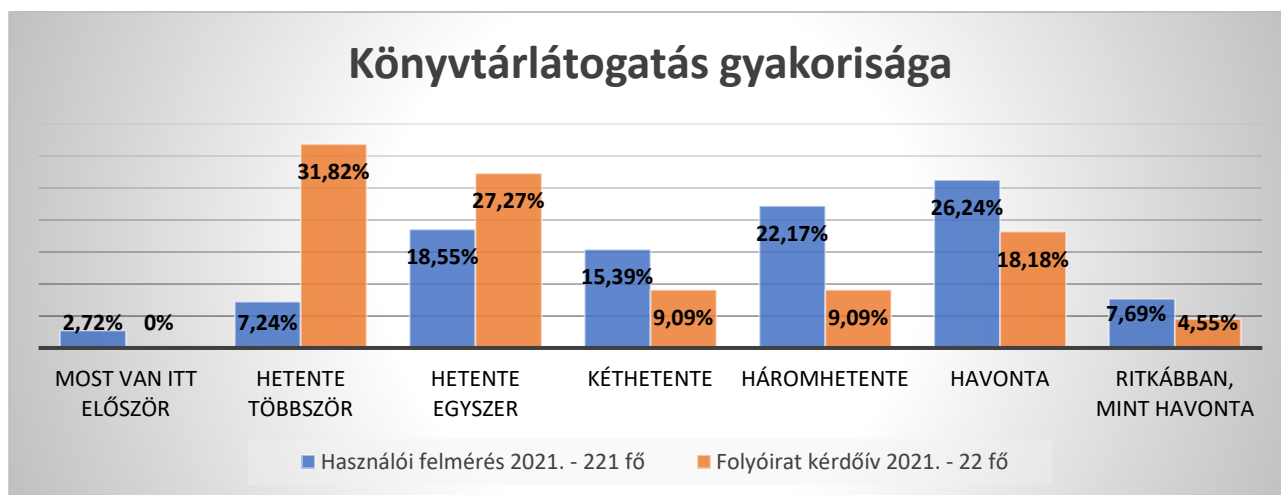
A város lakosságát két ízben kérdeztük meg a könyvtár ismertségével kapcsolatban. A megkérdezettek pozitív véleménnyel voltak rólunk. Takáts Gyula Könyvtár név hallatán szolgáltatásainkon túl sokan a könyvtár épületére, az általunk szervezett programokra és a könyvtárban dolgozó ismerőseikre gondoltak. Az idősebb korosztály tagjai örültek, hogy a kaposvári Kossuth-díjas költő lett az intézmény névadója.

A megkérdezettek közül a volt diákok, hallgatók többsége a tanulmányaik befejeztét követően nem hosszabbította meg tagságát, ugyanakkor többen elmondták, hogy a beiratkozott családtagjaik révén hozzájutnak az általuk olvasni kívánt dokumentumokhoz.

Segítjük a munkanélkülieket az álláskeresésben és önéletrajz írásában. A kötészet munkáját magánszemélyek mellett vállalkozások, települési önkormányzatok és a fenntartó is igénybe veszi. 2019-ben a város vezetése a kórház mellett kialakított egy öko-okos parkot. Megkeresésükre segítettük a parkba készülő internetes alkalmazás tartalommal való feltöltését, somogyi, elsősorban kaposvári szépirodalmi művek kiválasztásával.

Könyvtárunk épülete az országos és a helyi választások, népszavazások alkalmával a Somogy vármegye 1. számú OEVK 35. számú szavazókör helyszínéül van nyilvántartva. Mobilrampa kihelyezésével a szavazóhelyiség mozgáskorlátozottak számára is akadálymentesen megközelíthető, ami a városban kijelölt szavazókörök 59%-áról mondható el.

A felmérések alkalmával az elégedettség és az igények feltérképezése mellett az olvasói szokásokra is rákérdeztünk. 2021-ben a használói felmérést kitöltők 26%-a havonta kereste fel intézményünket és egy látogatás alkalmával többségük 30-60 percnyi időt töltött el nálunk. A folyóiratokkal kapcsolatos kérdőív válaszadóinak 32%-a hetente többször is betér a közszolgálati terünkbe és kétharmaduk 1-3 órányi időt tölt folyóiratok olvasásával.



Az általunk szervezett rendezvényeken a részvétel ingyenes, amely nincs beiratkozáshoz kötve. 2021-ben a nyári gyermekkönyvtári foglalkozásokon a kérdőívet kitöltő szülők és kísérők 51%-a, míg 2022-ben nagyobb rendezvényeken a válaszadók 61%-a nem volt beiratkozott olvasónk. Nyaranta több alkalommal szervezünk egyhetes gyerektáborot. 2021-ben a helyismereti táborban résztvevő tizenévesek megalakították a „*Verslábak*” olvasókört, a baráti társaság még hónapokig visszajárt hozzánk.

	2020	2021	2022
Könyvtári programokon résztvevők (fő)	6509	3670	7095

Munkatársakkal számos alkalommal csatlakoztunk olyan országos figyelemfelkeltő kezdeményezéshez, amellyel egy-egy ritka betegségre irányíthattuk a látogatók és a város lakosságának a figyelmét. 2023. február 15-én a Szemem Fénye Alapítvány „*Öltözz pirosba!*” akciójához csatlakozva közösségi megmozdulás keretében támogatást gyűjtöttünk egy előre megnevezett szervezet számára. Március 21-én a Down-szindróma, míg április 2-án az autizmus kapcsán állunk ki egy emberként a betegségben szenvedők mellett.

2021-ben a Somogyi Hírlapban a város és a megye hírességei mellett a könyvtár igazgatójával is készült interjú az oltakozás fontosságának hangsúlyozása érdekében.

8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

Kaposvár több alkalommal is elnyerte a „*Virágok városa*” címet, a programhoz az épület környezetében lévő park rendbetételével és a könyvtár előtti betonkaspók muskátlikkal való beültetésével csatlakozunk. Irodáink és az olvasói terek hangulatát zöld növényekkel tesszük természetközelibbé.

Az épület hőszigetelése után, nyílászáróinak cseréje, fűtésének és világításának korszerűsítését követően az energiafelhasználásunk várhatóan jelentősen csökkenni fog.

2023 tavaszán a szekszárdi könyvtárigazgató szakmai nap keretében ismertette zöldkönyvtári törekvéseit a vármegyénk könyvtárosainak. Tatabányán a II. Zöldkönyvtári konferencián 4 munkatársunk vett részt további jó gyakorlatok gyűjtése céljából, melyet követően a gyermekkönyvtárban a szülők polcán kialakítottunk egy „*zöld polcos*” kiemelését. A KSZR-es rendezvényközvetítés során több öko, zöld és újrahasznosítással kapcsolatos előadót közvetítettünk.

Fokozott figyelmet fordítunk a jövő generációjának környezettudatos gondolkodásának formálására. Gyermekfoglalkozásainkon gyakran használunk újrahasznosított anyagokat. Jeles napokhoz és évfordulókhoz (víz, föld, méhek, állatok világnapja) kapcsolódva ismeretterjesztő előadásokat és tematikus foglalkozásokat szervezünk, rajzpályázatokat írunk ki gyermekek számára. Nyári táborainkban egy-egy napot a felelős állattartásnak is szentelünk, melyet a kaposvári Kutyatár Természet- és Állatvédő Egyesület tagjai tartanak.

A szelektív hulladékgyűjtés mellett kerüljük a felesleges nyomtatást. 2021-ben csatlakoztunk a város felhívásához és hasznátelelem-gyűjtőpontként részt veszünk környezetünk megóvásában. Munkatársaink által gyűjtött műanyag kupakokat kezdetben karitatív célból szervezetek számára ajánlottuk fel, 2021-től a városban kihelyezett gyűjtőszigeten adjuk le.

Kommunikációs tervünkben kiemelt feladatként határoztuk meg a média képviselőivel való együttműködést, hogy hatékonyabban népszerűsítsük a lakosság körében a könyvtárhasználatot, szolgáltatásainkat és rendezvényeinket. Médiaszerepléseink száma évről évre emelkedő tendenciát mutat, tovább erősítve a könyvtárról kialakított pozitív képet. Az intézményünkkel kapcsolatos sajtómegjelenéseket helyismereti könyvtárosaink évek szerinti bontásban gyűjtik, honlapunkon pedig elérhetővé tettük a nyilvánosság számára.

A helyi médiával kialakított jó kapcsolatot mutatja, hogy a könyvtár Facebook oldalát figyelve ők maguk keresik azon eseményeket, amelyekről hírt adhatnak. 2019-ben segítettük a Somogyi Hírlap szerkesztőségének munkáját, azzal, hogy gyermeknap alkalmából egy kisfiú a könyvtárunkban vehette át az általa már régóta vágyott Nagy indiánkönyvet.

	2018	2019	2020	2021	2022
Sajtómegjelenések száma	43	73	77	65	119

„Kalandtúra a meseerdőből a digitális rengetegbe” pályázat a könyvtár és 17 kaposvári nevelési-oktatási intézmény együttműködésével valósult meg. A projektben 1224 iskolás és 45 óvoda vett részt, 32%-uk volt hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetű. A pályázat elsődleges célja volt, hogy elősegítse a közoktatásban résztvevő tanulók kompetenciáinak fejlesztését olvasásnépszerűsítő játékok és vetélkedők által.

A civil szervezetek közül a Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesületével a legsikeresebb az együttműködésünk. Az egyesület és a könyvtár munkatársai már 10 éve közösen szervezik meg a „Láthatatlan valóság” fantázia-elnevezésű egy hetes rendezvénysorozatot, melyet évente a Fehér bot nemzetközi napján tartanak. Ezen a rendezvénysorozaton, az épületen belül több helyszínen egy-egy egyesületi tag és könyvtáros közösen tart interaktív érzékenyítő bemutatót iskolás csoportok számára. Így a gyermekek játékos formában tapasztalhatják meg, mit „láthatnak” a látássérültek, valamint olyan hasznos tanácsokkal is gazdagabbak lehetnek, amelyek nyomán a későbbi életük során valóban segíthetik őket.

Egy munkatársunk elvégezte a fejlesztő biblioterapeuta felsőfokú szakirányú képzést a MATE Kaposvár Campusán. Az egyesület tagjai számára rendszeresen tart biblioterápiás foglalkozásokat.

	2019	2020	2021	2022
„Láthatatlan valóság” résztvevőinek száma	549	Pandémia	Pandémia	286
Biblioterápiás foglalkozások	16	7	1	5

Támogatjuk a középiskolások kötelező közösségi szolgálatának teljesítését. Évente átlagosan 40-50 diákot fogadunk, 2022-re ez a szám a harmadára esett vissza. Feltételezhetően közrejátszik benne, hogy hétfőtől csütörtökig leginkább a másnapi óráikra, különóráikra koncentrálnak, ősszel viszont péntekenként és szombatonként egy diákot sem tudtunk fogadni a fenntartó által előírt zárvatartás miatt.

	2020	2021	2022
Kötelező iskolai közösségi szolgálatot teljesítő diák (fő)	47	48	16

A 2019-2022 között megvalósult „*A helyi identitás és kohézió erősítése Kaposváron*” pályázat célja a település négy városrészében a helyi sajátosságok és az összetartozás erősítése, a városrészek megtartó erejének növelése, a lakosság önálló kezdeményezéseinek gyarapítása mellett az életminőség javítása volt. A könyvtár konzorciumi partnerként működtette a közösségi információs pontokat, ahol hasznos, érdekes és szórakoztató ismeretterjesztő előadásokat, foglalkozásokat, valamint közlekedésbiztonsági programokat szervezett.

A résztvevők részben olyan prevenciós előadásokat hallgathattak meg a helyszíneken, melyek a szépkorúak, a csecsemők és a gyermekek elsősegélynyújtásával foglalkoztak. A járványveszély alatt az előadások a könyvtár YouTube csatornáján közvetítve valósultak meg: a városrészek múltjának bemutatása mellett bűnmegelőzéssel, stresszkezeléssel és mentális egészséggel is foglalkoztunk.

Közlekedésbiztonság kapcsán a gyerekeknek rajzpályázatot hirdettünk, a Walk&Bike Facebook oldalon hetente osztottunk meg a gyalogosok és a kerékpárosok biztonságos közlekedését segítő bejegyzéseket. A projekt keretében a helyi médiában négy szemléletformáló cikk jelent meg a balesetmentes közlekedésről. A pandémia alatt KRESZ-teszt, KRESZ programok lettek feltöltve videók formájában az adott városrészek Facebook csoportjában.

A pandémia során intézményünk munkatársai is aktívan kivették részüket a védekezésből. Az első hullám során bevásároltak, kiváltották a rászorulóknak a gyógyszereit. 2020. december 9-től 30 héten keresztül segítettük a szociális ebédszállítás lebonyolítását a donneri és a kecelhegyi városrészekben, alkalmanként 40-45 adag kiosztásával. Az egyik intézményi autónk felajánlása mellett a könyvtár 40 munkatársa legalább egy alkalommal részt vett a programban. 2021-ben a házi orvosok mellett segítettük az oltásra jogosultak értesítését és az ezzel kapcsolatos adminisztrációt. Regisztrációs pontként segítséget nyújtottunk az oltásra való jelentkezésben is.

9. Kulcsfontosságú eredmények

9.1. Szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

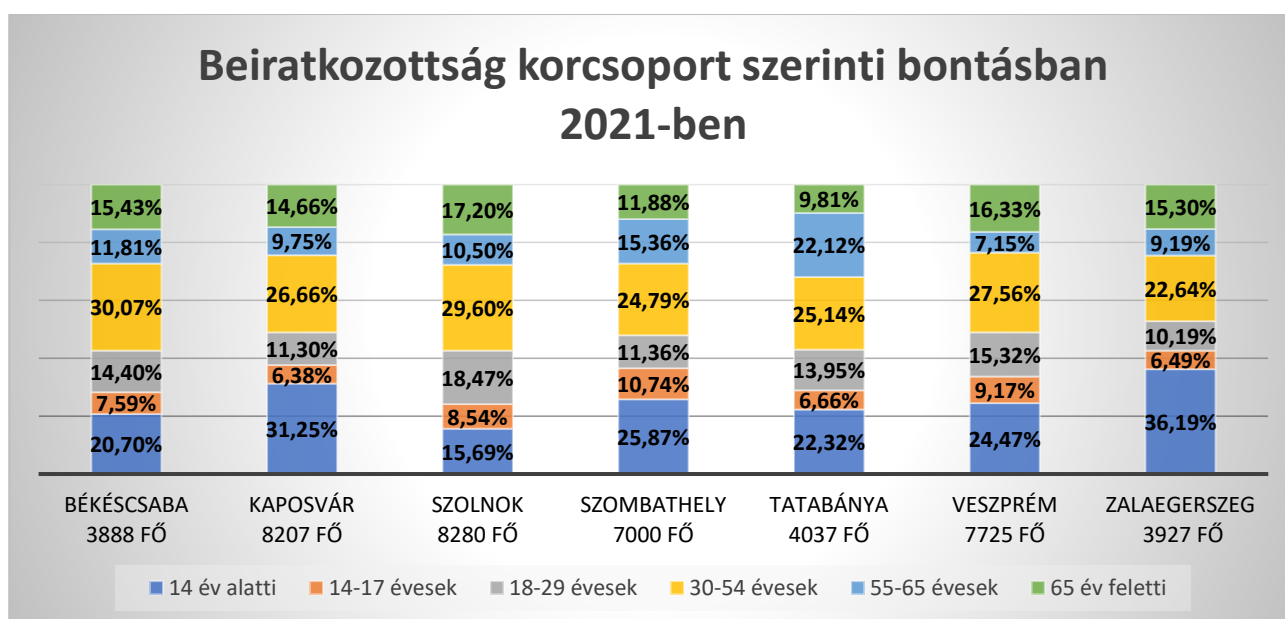
A szolgáltatások színvonalának növekedését az elégedettségmérések visszajelzései tükrözik a használók részéről, míg az eredményességet azok igénybevételének száma.

Kaposvár lakossága az elmúlt 5 évben megközelítőleg egy kisváros lakosságával csökkent, beiratkozott olvasóink száma is ennek megfelelő arányban változott. Az elmúlt esztendőben többször hirdettünk beiratkozási akciót az OKN hetében és kitelepülések alkalmával, egyes nagyobb rendezvényeinken a résztvevők körében.

	2018	2019	2020	2021	2022
Kaposvár lakossága (fő)	61920	61441	60656	59777	58633
Aktív használók száma (fő)	4700	4482	7769	3956	3596
Aktív használók aránya	7,59%	7,29%	12,81%	6,62%	6,13%

Forrás: KSH Helységnévtára és TGYK beszámoló

Stratégiai tervünkben a gyerekeket kiemelt célcsoportként határoztuk meg, ezért az elért kulcsfontosságú eredményeinket elsősorban rajtuk keresztül kívánjuk bemutatni. A dokumentum megfogalmazásakor a könyvtárhasználók számát elsősorban a fiatalok bevonásával terveztük növelni, az olvasás népszerűsítése és megszerettetése által olvasóink következő generációját szándékoztuk kinevelni. Ennek részeként szakmai napot szerveztünk olyan könyvtárosok meghívásával, akik sikeresen működtetnek tinikkel foglalkozó programokat. Más könyvtárakkal összehasonlítva a beiratkozott olvasóink 4/10-e volt 18 évnél fiatalabb 2021-ben. A vizsgált könyvtárak közül ez az arány csak Zalaegerszegen volt magasabb.



A használói felmérések eredményei alapján nagyobb figyelmet fordítunk az állományalakításra. Rendszeresen végzünk tervszerű apasztást, a gyarapítás során figyelembe vesszük az olvasói igényeket. 2019-ben a Tinisarak kialakítását megelőzően a gyermekkönyvtári állományt megszelejtettük, majd más évhez viszonyítva arányaiban nagyobb mértékben vásároltunk dokumentumot e korosztály számára.

Állománygyarapodás (könyv)	2018	2019	2020	2021	2022
Éves állománygyarapodás	6074	7631	7893	6601	5197
Gyermekkönyvtár gyarapodása	1570	2698	2200	1630	1431
Gyermekkönyvtár gyarapodásának aránya	25,85%	35,36%	28,13%	24,69%	27,54%

Forrás: Könyvtári Intézet

A pandémia negatív hatással volt a kölcsönzések számára. A 14 éven aluliak esetében 2022-re sikerült elérni a koronavírus-járvány előtti értéket, arányaiban viszont minden harmadik dokumentumot már az ő korosztályuk kölcsönözte, ami az elmúlt öt év legmagasabb arányszámának bizonyult.

Könyvtárhasználat - Kölcsönzés	2018	2019	2020	2021	2022
Éves kölcsönzés (db)	135630	132697	84013	70686	106774
14 éven aluliak kölcsönzése (db)	31211	31349	21054	17564	31257
14 éven aluliak éves kölcsönzésének aránya	23,01%	23,62%	25,06%	24,85%	29,27%

Forrás: Könyvtári Intézet

A megújított szolgáltatások közül arányaiban a rendezvényeken résztvevők számában és a pandémia alatti házhozzállítási tevékenységünk során sikerült magasabb használói számokat elérnünk.

2018-tól könyvtári rendezvényeink többségét szerdai napra szervezzük, összehangolva a város kulturális intézményeinek programkínálatával. 2021-ben a rendezvények és a látogatók éves számában is elmaradtunk más könyvtártól, viszont a résztvevők átlagos számában már több várost is megelőztünk. Ez igazolja azt a kezdeményezésünket, hogy inkább kevesebb rendezvényt szervezzünk, de azok következetesen ugyanabban az időpontban legyenek megtartva, és más programmal ne ütközzenek.

Település	Rendezvények száma (db)	Rendezvényeken résztvevők száma (fő)	Egy rendezvények átlagos résztvevőinek száma (fő)
Szolnok	814	212950	261,61
Zalaegerszeg	140	5145	36,75
Kaposvár	101	3670	36,34
Veszprém	586	18540	31,64
Szombathely	1011	28189	27,88
Békéscsaba	204	5608	27,49
Tatabánya	218	4105	18,83

Nyaranta csütörtök délelőttöként tartott [gyermekprogramjaink](#) iránt magas az érdeklődés, 2021 augusztusában végeztünk elégedettségfelmérést a résztvevőkkel. 2023 nyarán régi tervünket sikerült megvalósítanunk. A KSZR településeken élők figyelmét felhívva megszerveztük, hogy a kistelepüléseken élő gyermekek is részt tudjanak venni a nyári gyermekkönyvtári rendezvényeinken. A könyvtár két személygépjárművét használva szállítjuk be a vidéki gyermekeket azokról a településekről, ahol igény mutatkozik a program iránt.

	Falubusz-szal behozott gyerekek	Könyvtáráutóval behozott gyerekek
07.06. program	19	18
07.13. program	45	0
07.20. program	27	10
07.27. program	22	9
08.03. program	7	0
08.10. program	27	9
08.17. program	16	0
08.24. program	28	9

A pandémia során „Házhoz jönnek a könyvek” néven újítottuk meg korábbi szolgáltatásunkat. A felmérés során a válaszadók 96%-a volt vele nagyon elégedett, amiért pandémia idején is biztosítani tudtuk számukra az olvasás lehetőségét.

	2020 pandémia alatt	2020 pandémia nélküli időszak	2021 pandémia alatt	2021 pandémia nélküli időszak	2022
Házhoz szállított dokumentumok (db)	833	1038	6731	1131	2025

2019-ben két szakmai elismerésben is részesült az intézmény:

- A könyvtár kiadásában jelenhetett meg H. Molnár Katalin munkatársunk Lamping József kaposvári építész munkásságát bemutató kötete. Ezt a kiadványt a könyvtáros szakma a legértékesebb, legszebb könyvnek járó „Fitz József-könyvdíjjal” jutalmazta.
- A „Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás” kiemelt projekt keretében elismerő oklevéllel jutalmazták a munkánkat, amiért kiemelkedő módon segítjük a kaposvári egyesületeket, klubokat és szervezeteket.

2020 augusztusában a fenntartó „A közösség szolgálatáért” emlékéremmel jutalmazta a koronavírus-járvány első hulláma alatti védekezésben résztvevő önkéntes munkatársakat.

Megfogalmazott hosszútávú céljainkat az éves költségvetés mellett a pályázatokon elnyert összegek kiegészítésével mind hatékonyabban tudjuk megvalósítani. 2018-tól ezeket az elnyert támogatásokat a dokumentumbeszerzésen túl rendezvények és gyermektáborok megvalósítására, valamint az infrastruktúra fejlesztésére fordítottuk.

Sikeres pályázataink			
Pályázati cél	Pályázatot kiíró, támogatást nyújtó szerv megnevezése	Támogatás (igényelt)(Ft)	Elnyert támogatás (Ft)
2018. évi pályázataink			
Felkészülés a Minősített Könyvtári Cím benyújtására	NKA Közgyűjteményi Koll	495.000	495.000
Országos Könyvtári Napok Somogy megyében	NKA Közgyűjteményi Koll	3.993.239	1.300.000
Nyári olvasótábor szervezése általános iskolások részére	NKA Közgyűjteményi Koll	2.156.380	1.594.006
Magyar Széppróza Napja	Magyar Írószövetség	300.000	300.000
H.Molnár Katalin: Lamping József c. könyvének kiadása	NKA Könyvkiadás Koll	1.430.000	600.000
Országos Dokumentum-ellátási Rendszer támogatása	EMMI	1.600.000	1.600.000
Ünnepi Könyvhét	Kaposvár MJV	175.000	175.000
H.Molnár Katalin: Lamping József	Kaposvár MJV	700.000	700.000
Helyi identitás és kohézió erősítése Kaposváron (konzorcium)	Nemzetgazdasági Minisztérium Regionális Fejlesztési Operatív Programok Irányító Hatóság	29.763.937	29.763.937
Kulturális intézmények a köznevelés eredményességéért. Kalandtúra a meseerdőből a digitális rengetegbe	Emberi Erőforrás Fejlesztési Programok	29.991.317	29.991.317
2019. évi pályázatok			
Az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer támogatására	Emberi Erőforrások Minisztériuma	510.000	510.000
A könyvtárak az emberért - felelősség a Földért címmel programok megvalósítása az OKN-hez kapcsolódóan	Nemzeti Kulturális Alap	2.072.550	800.000
TOP-6.9.2-16-KAI-2017-00001 Helyi identitás és kohézió erősítése Kaposváron (konzorcium)	Nemzetgazdasági Minisztérium Regionális Fejlesztési Operatív Programok Irányító Hatóság	29.763.937	29.763.937
A marketing és PR lehetőségei a könyvtárakban (A dél-dunántúli régió könyvtársainak)	Nemzeti Kulturális Alap	410.000	260.000
EFOP-3.3.2-16-2016-00208. Kalandtúra a meseerdőből a digitális rengetegbe	Európai Regionális Fejlesztési Alap (EMMI)	29.991.317	29.991.317
2020. évi pályázatok			
Az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer támogatása	EMMI	600.000	600.000

Könyvtárak az emberért - ünnepeljünk együtt	Nemzeti Kulturális Alap	300.000	300.000
2021. évi pályázatok			
Regionális könyvtári feladatellátás (Locker Könyvszekrény vásárlása)	EMMI	3.000.000	3.000.000
Országos Dokumentum-ellátási Rendszer szolgáltatásának támogatása	EMMI	700.000	700.000
Kozma Lajos által illusztrált könyvritkaságok megvásárlása	NKA	2.095.688	1.000.000
Az Országos Könyvtári Napok szervezése Somogy megyében	NKA	1.582.820	800.000
Helyismereti nyári tábor szervezése középiskolásoknak	NKA	836.800	750.000
Regionális könyvtári feladatok (Könyvtári bútorok vásárlása)	EMMI	2.600.000	2.600.000
2022. évi pályázatok			
Országos Dokumentum-ellátási Rendszer szolgáltatásának támogatása	EMMI	1.000.000	1.000.000
A jövő könyvtára - a könyvtár jövője (Regionális konferencia)	NKA	469.400	400.000
Az Országos Könyvtári Napok szervezése Somogy megyében	NKA	2.967.550	1.500.000
Helyismereti nyári tábor szervezése középiskolásoknak	NKA	400.000	400.000
A könyvtár muzeális állományában található Calepinus szótár restaurálása	NKA	994.500	955.320
Helyismereti, helytörténeti anyagok tárolására alkalmas dobozok beszerzése	NKA	408.600	408.600

A könyvtár [2021-es évi szolgáltatásaival kapcsolatos eredményeit](#) hat másik vármegyei hatókörű városi könyvtár statisztikai adataival hasonlítottuk össze.

9.2. A könyvtárszervezeti működés eredményességének mutatói

Folyamatosan keressük azon lehetőségeket, melyek révén a meglévő szolgáltatások fejlesztése mellett újak bevezetésével tudjuk emelni használóink számát.

2012-es fiókkönyvtári bezárásokat követően a Tüskevári a városrészben volt a legnagyobb igény a helyi lakosság részéről könyvtári szolgáltatások használatára. 2018-ban a magyar kultúra napján nyitottuk meg a Tüskevári Könyvtárpontot, mely hetente egyszer 3 órában várja a városrész olvasóit. 2021-ben a használói felmérést kitöltők 38%-ának volt fontos a könyvtár közelsége, 77%-uk nem volt más könyvtárban regisztrált olvasó, működésével mindenki elégedett volt. A nyitásra 1000 darabos dokumentum-állományal készültünk, amelyet azóta az olvasók szóbeli visszajelzései mellett a használói felmérésben jelzetteknek megfelelően bővítünk. Ekkor elsősorban szép- (69%) és szakirodalmi könyvek (54%) olvasására

mutatkozott igény a településrészen. Itt a kölcsönzött dokumentumok számának visszaesésében közrejátszott a pandémiás zárvatartás, 2022-ben pedig az épület felújítási munkálatai. A szerzett tapasztalatok alapján önkéntesek jövőbeli bevonásával további városrészekben is nyitunk könyvtárpontokat, amennyiben a fenntartó önkormányzatnál is pozitív fogadtatásra talál az ötlet (épület biztosítása, rezsiköltség fedezete).

	2019	2020	2021	2022
Könyvtárpont beiratkozott olvasóinak száma	41	41	34	44
Kölcsönzött dokumentumok száma	1059	416	530	496

2019-ben a használói felmérést követően vezettük be a bankkártyás fizetést. Olvasóink egyre több alkalommal egyenlítik ki így a térítési díjakat, ahogyan az a bankkártyás beiratkozások mért adatain is látható.

	2019 (11.27-től)	2020	2021	2022	2023. (06.30-ig)
Bankkártyás beiratkozás	32	336	360	570	251
Készpénzes beiratkozás	135	733	557	776	295
Bankkártyás beiratkozások aránya	19,16%	31,43%	39,29%	42,35%	45,97%

2022 tavaszán átadott könyvkölcsönző automatát egyre nagyobb arányban használják olvasóink kölcsönzésre és visszahozatalra egyaránt. A jelenleg is zajló felújítási munkálatok alatt a szekrényt nem használhatták, a személyzeti bejárat mellől a főbejárhoz való áthelyezésével várhatóan még gyakrabban veszik majd igénybe.

	2022	2023 (06.30-ig)
Kölcsönzés (alkalom)	911	143
Visszahozatal (alkalom)	625	259

2022 novemberétől már társasjátékok is lehet tőlünk kölcsönözni. A szolgáltatás mind nagyobb népszerűségnek örvend a használók, családok és baráti társaságok körében.

	2022 (11.02-től)	2023 (06.30-ig)
Társasjátékok kölcsönzésének száma	16	110

2019 óta nem emelkedett a velünk írásos együttműködést kötő civil szervezetek és oktatási intézmények száma, ugyanakkor meglévő partnereinkkel igyekszünk bővíteni az eddigi együttműködést. 2023-ban megkerestük a Zichy Mihály Iparművészeti Gimnáziumot. Ennek eredményeként az iskola diákjai az ünnepek, jeles események alkalmával a bejárat melletti portálüvegeket tematikus festéssel díszítik.

A kistélepülési könyvtári ellátásban kettős tendencia figyelhető meg. Míg évről évre gyarapszik a szolgáltatást igénybe vevő települések száma, addig a feladatellátásba bevonható városok száma csökken a fluktuáció és feladataik gyarapodása miatt.

A KönyvtárMozi szolgáltatás népszerűségére a pandémia sem volt negatív hatással. A jelentkezők számát elsősorban a könyvtárosok agilitása, csökkenését a személyi cserék határozzák meg.

	2018	2019	2020	2021	2022
Oktatási intézmények, civil szervezetek	26	30	30	30	30
KSZR ellátásba bevont városok	7	6	6	6	6
KSZR szolgáltatást igénybe vevő kistélepülések	224	227	228	228	229
KönyvtárMozi szolgáltatást igénylő kistélepülések	13	21	26	29	24

A könyvtári trendek követése mellett célirányosan is megkerdeztünk egyes könyvtárakat új szolgáltatás bevezetése előtt vagy a működés fejlesztésével kapcsolatban:

- 2018-tól a székesfehérvári és szombathelyi tapasztalatokra alapozva a közjegyzői kamarán keresztül peresítést kezdeményezünk a hosszú évek óta elhúzódó kölcsönzési tartozások behajtására. Ennek eredményeként az első félévben 179 olvasó 385 dokumentumot hozott vissza, eljárást mindössze 2 olvasó ellen kellett kezdeményezni.
- 2021-ben benchmarking keretében 4 könyvtárnak küldtünk 24 kérdésből álló kérdéssort az intézmények összehasonlítása céljából.
- 2022-ben a társasjátékok kölcsönzésével kapcsolatban megkeresett könyvtárak közül a pécsi és a szolnoki gyakorlatot vettük át.

A munkatársak bevonásával több alkalommal szerveztünk „ötletbörzét” rendezvényszervezéssel (Internet Fiesta, Könyvtárak Éjszakája, OKN) kapcsolatban. Ezek nem kötelező részvételű megbeszélések, ugyanakkor lehetőséget biztosítanak a közös gondolkodásra.

A MIT megalakulása óta az osztályok munkatársainak részvételével vegyes munkacsoportok alakultak. A pandémiát követően mindinkább odafigyelünk, hogy évente legalább két egész napos csapatépítő programot szervezzünk. Az összetartások célja a belső egység erősítése, egymás jobb megismerése. Aktív idő-

töltésként 2022-ben először közös erdei kirándulást szerveztünk, második alkalommal kulturális vetélkedőt a különböző osztályokból vegyesen összeállított csapatokkal. A programok közös bográcsozással zárultak.

Fejlesztési irányok meghatározása

Első intézményi önértékelésünket 2021 júniusában végeztük, minden MIT-tag egy könyvtári munkatársal kiegészülve párban végezte az önértékelést a KMÉR szempontrendszere szerint. Ekkor voltak, akik az egyes kérdéseket még félreértelmezve alacsonyabb pontokat adtak. Az első önértékelés tanulságait levontuk, a belső kommunikáció és a tudásmegosztás javítását határoztuk meg fejlesztendő területekként.

Az első önértékelés (2021) óta elért eredményeink:

- A hiányzó dokumentumokat pótoltuk, miután elkészültek a munkatársakkal megosztottuk.
- A honlapon aktualizáltuk a feltöltött nyilvános dokumentumokat, szabályzatokat, legfrissebb felmérések eredményeit.
- A folyamatok első felülvizsgálata megtörtént.
- Az aktuális felmérések eredményeinek hatékonyabb kommunikálása érdekében a szöveges kiértékelés mellett már PPT diáson is szemléltetjük. Tapasztalatunk, hogy így olyan munkatársak is megnézik az eredményeket, akik korábban a kiértékelést nem olvasták el.
- A szolgáltatásokban bekövetkezett változtatások alkalmával is végzünk már felmérést.
- A pandémia korlátozásait követően évente már több csapatépítő is megvalósulhatott.
- A könyvtár SWOT analízisét frissítettük, elkezdtük az új stratégiai terv megfogalmazását és a leendő új célkitűzések meghatározását.

2023 júliusában a második szervezeti önértékelést 6 MIT tag végezte, az első alkalommal ellentétben ezúttal a felsővezetésből nem vettek részt. A 6 főből a fluktuáció miatti átszervezésekből kifolyólag 3-an még nem végeztek önértékelést, ezért először ismertette lett a pontozás szempontrendszere és menete, milyen dokumentumok tartoznak az adott kritériumokhoz. Mindenki önállóan pontozott, a pontok bediktálása alkalmával mindenkinek lehetősége volt az indoklásra.

A 2023-as önértékelés során 573,79 pontra értékeltük a szervezetet. A fejlesztési irányok meghatározásakor figyelembe vettük, hogy a jelenleg jól működő tevékenységeket miként lehetne még javítani és támogatni, az alacsonyabb pontszámot kapó szempontok fejlesztését, a következő stratégiai tervünk céljaival összhangban legyenek.

A jelenlegi önértékelés alapján a következő fejlesztési irányokat jelöltük ki:

- Partnerekkel való együttműködés:
 - Új partnerek megkeresése, a felek együttműködése által valósíthatnák meg saját rövid és hosszútávú céljaikat.
 - Meglévő partnerekkel való együttműködések felülvizsgálata keresve a közös munka új lehetőségeit.
 - További szponzorációs lehetőségek keresése.

- **Használói felmérések:**
 - További felmérések a lakosság és a partnerek körében, a szolgáltatások népszerűsítése és igényeik feltérképezése.
- **Folyamatleírások:**
 - Tevékenységlistánkról évente 2-3 munkafolyamat kiválasztása, róluk leírás és ábra készítése a fluktuációt követő betanítás és mentorálás megkönnyítése érdekében.
- **Szervezeti kultúra javítása:**
 - További csapatépítők és ötletbörzék szervezése a munkatársak körében, támogatva a munkahelyi légkör javítását és a munkatársak bevonását.
 - A munkatársak továbbképzésének támogatása, hatékonyabb tájékoztatás velük kapcsolatban, a dolgozói önértékelés eredményeinek célzott figyelembe vétele az egyes munkatársak kompetenciáinak és hiányosságainak fejlesztése érdekében.
- **Társadalmi felelősségvállalás:**
 - Könyvtári önkéntesség a lakosság (további könyvtárpontok működtetésébe való bevonásuk, ...), a közösségi szolgálat népszerűsítése a középiskolások körében.
 - Csatlakozva az „Egészséges Kaposvár 2030” programhoz prevenciós programok szervezésében való aktív részvétel.
 - Városi zöld kezdeményezések felkarolása, támogatása, további új innovációk meghonosítása a könyvtár működésében.



Mellékletek

Igénybe vett könyvtári szolgáltatások a Takáts Gyula Könyvtárban (40. oldal)				
	Használói felmérés 2019.		Használói felmérés 2021.	
	278 fő		221 fő	
Könyvek házhoz szállítása	1 fő	0,36%	64 fő	28,96%
CD, DVD, video kölcs., hossz.	37 fő	13,31%	21 fő	9,50%
Diafilm kölcsönzése	4 fő	1,44%	6 fő	2,71%
Könyvkölcsönzés, hosszabbítás	185 fő	66,55%	177 fő	80,09%
Napilapok helyben olvasása	78 fő	28,06%	38 fő	17,19%
Napilapok kölcsönzése	18 fő	6,47%	9 fő	4,07%
Tájékoztatóskérés könyvtáros.	98 fő	35,25%	85 fő	38,46%
Találkozás, beszélgetés	33 fő	11,87%	27 fő	12,22%
Tanulás	52 fő	18,71%	20 fő	9,05%
Könyvtárközi kölcsönzés	109 fő	39,21%	60 fő	27,15%
Előjegyzés, foglalás	106 fő	38,13%	93 fő	42,08%
Számítógépes adatbázis használata	49 fő	17,63%	26 fő	11,76%
Internetezés	48 fő	17,27%	17 fő	7,69%
Fénymásolás	75 fő	26,98%	42 fő	19%
Nyomtatás	64 fő	23,02%	25 fő	11,31%
Szkennelés	21 fő	7,55%	10 fő	4,52%
Biblioterápiás foglalkozás	1 fő	0,36%	1 fő	0,45%
Irodalomkutatás	24 fő	8,63%	6 fő	2,71%
Gyerekfoglalkozások	41 fő	14,75%	28 fő	12,67%
Rendezvényen történő részvétel	84 fő	30,22%	40 fő	18,10%
Születésnap csomag	6 fő	2,16%	7 fő	3,17%
Spirálozás, laminálás, kötészet	10 fő	3,60%	3 fő	1,36%
Egyéb	7 fő	2,52%	6 fő	2,71%

Könyvtári eseményekről való tájékozódás módja (41. oldal)

	Takáts Gyula Könyvtár 221 fő		Petőfi Emlékkönyvtár 33 fő		Tuskevári Könyvtárpont 13 fő	
Családtagoktól, ismerősöktől	45 fő	20,36%	3 fő	9,09%	7 fő	53,85%
Könyvtárosoktól	73 fő	33,03%	29 fő	87,87%	11 fő	84,62%
Helyi újságból	29 fő	13,12%	3 fő	9,09%	1 fő	7,69%
Helyi TV-ből	25 fő	11,31%	2 fő	6,06%	0 fő	0%
Helyi rádióból	17 fő	7,69%	2 fő	6,06%	1 fő	7,69%
Helyi internetes médiumokból	42 fő	19%	1 fő	3,03%	2 fő	15,38%
A könyvtár honlapjáról	88 fő	39,82%	7 fő	21,21%	0 fő	0%
Közösségi oldalakról	70 fő	31,67%	6 fő	18,18%	1 fő	7,69%
Faliújságról, plakátról	54 fő	24,43%	8 fő	24,24%	3 fő	23,08%
Könyvtári hírlevélből	37 fő	16,74%	11 fő	33,33%	0 fő	0%
Egyáltalán nem jut a tudomásomra	6 fő	2,71%	0 %	0%	0 fő	0%
Egyéb forrásból	1 fő	0,45%	0%	0%	0 fő	0%