



**A BALASSI BÁLINT MEGYEI KÖNYVTÁR PÁLYÁZATA A
MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR
CÍMRE**

2020

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	3
A megtett munka mérföldkövei	6
Szakmai beszámoló	
I. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár rövid bemutatása	8
II. Jövőkép, küldetésnyilatkozat, meghatározó értékek	12
II.1. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár jövőképe	12
II.2. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár küldetésnyilatkozata.....	12
II.3. Értékek.....	13
III. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár minőségpolitikája	14
III.1. Minőségpolitikai nyilatkozat.....	14
III.2. Minőségcélok	14
IV. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár minőségirányítási rendszere	15
IV.1. Minőségirányítási alapelvek	15
IV.2. Minőségügyi fogalomtár	16
IV.3. A minőségirányítás szervezete.....	16
IV.4. A Minőségirányítási Tanács.....	16
IV.5. Munkacsoportok és feladataik	19
IV.6. Minőségtervezés.....	23
IV.7. Minőségfejlesztés.....	23
IV.8. Minőségbiztosítás.....	23
IV.9. A minőség mérése	24
IV.10. Minőségügyi dokumentációs rendszer.....	24
V. Az elvégzett munka bemutatása a KMÉR szerkezetében.....	25
1. kritérium: Vezetés	25
2. kritérium: Stratégia.....	29
3. kritérium: Munkatársak	34
4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások	37
5. kritérium: Folyamatok.....	47
6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények	50
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények.....	54
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.....	56
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények.....	60
VI. A 2020-as önértékelés eredményei	62
VII. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár fejlesztési irányai 2020-2022	64

Bevezetés

A minőségirányítás, minőségbiztosítás hosszú ideje meghatározó szempont a Balassi Bálint Megyei Könyvtár (BBMK) működésében, de a minőségi szemlélet *dokumentált* könyvtári alkalmazása más megyei hatókörű városi könyvtárakhoz képest nálunk később indult el. A vezetésben és a munkatársakban 2017 végére érett meg az elhatározás arra, hogy új módszerekkel, a minőségre, mint biztos alapra helyezve folytassa tovább a könyvtár a tevékenységét.

Felismertük, hogy a partnerek (köztük legfontosabb partnereink, az olvasók) igényeit és elvárásait a lehető legmagasabb szinten kell kezelni, s céljaink eléréséhez korszerű ismeretekre, a gondolkodásmód folyamatos frissítésére van szükség. Kollégáink tanfolyamokon, továbbképzéseken, szakmai konzultációkon készültek fel az új típusú munkára, később a jó példák és gyakorlatok megismerésére látogatást tettünk, vagy intézményünkbe hívtunk olyan városi és megyei könyvtárakat, amelyek már elnyerték a Minősített Könyvtár címet (Miskolc, Szombathely, Gödöllő).

A szemléletváltás és megújulási igény következményeként 2018-ban a BBMK tervszerűen, a könyvtár valamennyi működési és szolgáltatási területére, tevékenységére vonatkozóan kezdett bele a minőségbiztosítás rendszerszerű bevezetésébe.

A munka alapját a teljes körű minőségmenedzsment, azaz a TQM mint vezetési filozófia képezte. A könyvtár céljainak megfogalmazásához és eléréséhez a KMÉR (Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere) alapú szervezeti önértékelést alkalmaztuk, megalapozva ezzel a könyvtár működésének és szervezeti kultúrájának folyamatos fejlesztését.

A BBMK 2019-ben elkészített, 2020-ban elfogadott Stratégia Terve új távlatokat nyitott a könyvtár életében. A *Tudás-Élmény-Közösség* szlogenje kiválóan tükrözi azt a szakmai irányt, amire építve az intézmény kijelölte céljait, megfogalmazta azt, hogy honnan hová kíván eljutni.

Tudás	Élmény	Közösség
<ul style="list-style-type: none">• A BBMK célként fogalmazza meg, hogy tudásalapú intézményként az oktatást, a tanulást, a képzést, a kutatást és az élethosszig tartó tanulást információs bázisként közvetíti. Alapértéknek tekintjük az olvasást, az információs, digitális műveltséget, valamennyi rendelkezésére álló eszközzel segítjük annak elsajátítását, megszerzését.	<ul style="list-style-type: none">• Intézményünk a használóknak nyújtott könyvtári szolgáltatásokkal törekszik hatást gyakorolni látogatóira, ezzel is segítve a gondolkodást, a szemléletes tapasztalást. Biztosítani kívánjuk az olvasás élményét, a kisközösségekben tapasztalt élményszerű együttléteket, az örömteli feltöltődést.	<ul style="list-style-type: none">• Tereink kialakításával és szolgáltatásainkkal támogatjuk a közösségi együttlétet és a társadalmi kohéziót. Tudatosan bevonjuk a közösségeket a szolgáltatásfejlesztésbe, igyekszünk természetes módon működő, támogató csoportokat építeni az intézmény köré.

Könyvtárunk ma már a minőségügyre nem csak követelményként, hanem igényként is tekint. Ez az igény már az előző, 2014-2019 időszakra szóló Stratégiai Tervben is megfogalmazódott, illetve a 2014-2019 közötti igazgatói pályázatomban, majd a 2019-2024 közötti vezetői koncepciómnak is meghatározó, kiemelt céljai között szerepelt.

A Stratégiai Tervben megfogalmazott célok mentén ma már kiemelten kezeljük:

- a használói elégedettségi-mérések folyamatos végzését és azok elemzését,
- a könyvtári folyamatok folyamatos felülvizsgálatát, a fejlesztési irányok kijelölését,
- az önértékelést,
- a statisztikai adatok elemzését,
- a minőségi célok folyamatos újra gondolását.

Mára a projekt- és csoportmunkák során elsajátított módszerek beépültek a mindennapi munkába, rendszeres alkalmazásuk erősítik az összetartozás tudatát. De nem csak mi tanultuk a minőségelvű munkavégzést, hanem tanítottuk, közvetítettük is azt. Folyamatos képzésekkel, szakmai napokkal járultunk hozzá ahhoz, hogy Nógrád megye önálló nyilvános könyvtárai és a kistélepülések ellátott helyei is megismerjék a minőségügy követelményeit.

A könyvtári rendszer átalakulásai a BBMK számára is óriási kihívást jelentenek. Tudjuk, látjuk, tapasztaljuk, hogy nem könnyű időszak elé nézünk. Az új feladatok sikeres végrehajtásához kiemelten szükséges a vezetőség teljes elkötelezettsége, a munkatársak magas szintű munkája, az együtt gondolkodás.

Az eltelt 5 év azt bizonyítja, hogy a könyvtár nagyon sokat tett a kiemelt feladatok megvalósításában, a szakmai területek megújításában, szolgáltatási rendszerének a minőségbiztosítás követelményeihez való alakításában.

A szakmai konzultációk is megerősítették bennünk azt, hogy könyvtárunknak bátran el lehet és el is kell indulni a Minősített Könyvtár cím pályázaton, hiszen felkészültségünkben, szemléletünkben, stratégiai gondolkodásunkban hasonló úton járunk, mint a címet elnyert könyvtárak.

A 2019-ban végzett önértékelés összpontszámai, és a 2020-ban elvégzett önértékelés pontszámainak összevetése azt mutatja, hogy könyvtárunk nagy lépéseket tett meg a minőségfejlesztés területén.

2019-ban adott pontszám: 635,83

2020-ban adott pontszám: 817,06

A fenntartó – Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata – elismeri és támogatja minőségelvű munkánkat, és hisz abban, hogy a Minősített Könyvtári cím elnyerése ösztönzőleg hat a könyvtár munkatársainak jövőbeli munkájára, a látogatók igényeinek mind teljesebb szintű kielégítésére.

E gondolatok jegyében, s a jelen szakmai pályázatban bemutatott, elvégzett munka alapján nyújtjuk be pályázatunkat a Minősített Könyvtár címre.

Salgótarján, 2020. július 1.



Molnár Éva
igazgató, MIT elnöke



Nagy Mónika
igazgató-helyettes, minőségügyi vezető



A megtett munka mérföldkövei

2009	1 fő kolléga részt vett Kecskeméten a 120 órás minőségbiztosítási tanfolyamon
2012	Személyiségfejlesztő tréning a Nógrád Megyei Népművelők Egyesülete szervezésében.
2014	A könyvtár 2014-ben pályázott „Helyünk a világban” címmel a könyvtári minőségfejlesztés első szakaszára.
	1 fő részt vett Kecskeméten a 120 órás minőségbiztosítási tanfolyamon.
2015	Használati elégedettségi vizsgálatok végzése.
	Megvalósult a „Korszerű könyvtár, minőségi szolgáltatások” című továbbképzési program november 23-án a BBMK-ban a megye könyvtárosai számára.
	Megalakult a Minőségirányítási Tanács a könyvtárban.
2016	Újabb továbbképzéseket, tréningeket szerveztünk kollégáink számára „Korszerű könyvtár, minőségi szolgáltatások” címmel április 18-án.
	2 fő kolléga részt vett Kecskeméten a 120 órás a minőségbiztosítási tanfolyamon.
2017	„Lépések a stratégiai tervezéstől a minősítésig” I-II. szakmai továbbképzés sorozat indult.
	február 13. „A könyvtári minősítés útján 1.” előadás sorozat keretében a szombathegyi kollégák mutatkoztak be a BBMK-ban.
	február 15. „A könyvtári minősítés útján 2.” – a gödöllői kollégák osztották meg a minőségügyi tapasztalataikat intézményünkben.
	3 fő munkatársunk elvégezte a 120 órás minőségbiztosítási tanfolyamot Kecskeméten.
	1 fő kolléga részt vett a Könyvtári Intézet által szervezett 60 órás KKEK tanfolyamon Budapesten.
2018	„Minőségfejlesztés a BBMK-ban” címmel sikeres pályázatot nyújtottunk be az NKA-hoz, a Minősített Könyvtár Cím megszerzéséhez szükséges szakmai felkészülésre, melynek szakmai napját szerveztük meg a BBMK-ban.
	Augusztus 9-én újjáalakult a Minőségirányítási Tanács.
	Elkészítettük a SWOT analízist és megkezdtük az új Stratégiai Terv kidolgozását a 2020-2024 közötti időszakra.
	Vezetői tájékoztatót tartottunk a „Minőségirányítási rendszer bevezetése” címmel a BBMK-ban a munkatársak részére.
	Minőségügyi szakértőnek Kovácsné Koreny Ágnes, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár főigazgató helyettesét kértük fel. Első konzultáció: 2018. október 25.
	Két munkatársunkat beiskoláztuk a kecskeméti minőségbiztosítási tanfolyamra.
2018	Megalakult a könyvtár Önértékelési Munkacsoportja, amely 2018-ban el is kezdte az önértékelést a KMÉR szempontjai alapján, a minőségügyi vezető irányításával.
2019	Megalakultak a munkacsoportok, kijelölésre kerültek a bizottságok vezetői. – BBMK
	1. Emberi Erőforrás Munkacsoport – február 12.
	2. Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport – március 7.
	3. Működésfejlesztési Munkacsoport – március 18.
	4. Stratégia-elemző Munkacsoport – április 15.
	5. Eredmény-kritérium Munkacsoport – április 15.

	6. Primerkutatások Munkacsoport – május 6.
	7. Folyamatmenedzsmet Munkacsoport – július 15.
	február 19. Lépések a stratégiai tervezéstől a minősítésig 1. Szakmai nap a BBMK-ban az NKA támogatásával.
	március 5. Lépések a stratégiai tervezéstől a minősítésig 2. Szakmai nap a BBMK-ban az NKA támogatásával
	május 22. Információs nap és szakmai tájékoztató városi és községi nyilvános könyvtárak számára a BBMK-ban.
	november 5. Lépések a Minősített Könyvtári cím megszerzéséhez 1. Szakmai nap a BBMK-ban az NKA támogatásával
	november 5. Vezetői tájékoztató a BBMK munkatársak részére.
	november 16. Szakmai látogatás, tapasztalatcsere Miskolcon a II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban
	november 22. Az Önértékelési munkacsoport alakuló ülése
	december 3. Lépések a Minősített Könyvtári cím megszerzéséhez 2. Szakmai nap a BBMK-ban az NKA támogatásával
	december 3. Minőségirányítási továbbképzés és tájékoztató a kollégáknak
	december 9. Konfliktuskezelési tréning, a minőségügyi vezető irányításával a munkatársak részére
	1 fő kolléga részt vett Kecskeméten a 120 órás a minőségbiztosítási tanfolyamon
2020	április 29. Dolgozói elégedettségmérés kiértékelése
	május 15. MIT Önértékelés 1.
	május 20. MIT Önértékelés 2.
	június 2 – június 26. Minősített könyvtári cím pályázatra felkészülés

Szakmai beszámoló

I. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár rövid bemutatása

A könyvtár tevékenysége

A BBMK a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvényben (a továbbiakban: Kult.tv.) meghatározott előírásokkal és követelményekkel összhangban, az országos stratégia mentén, Salgótarján Megyei Jogú Város Kulturális Konceptiójára építve működik és szolgáltat.

A BBMK mint költségvetési szerv fenntartója 2013 óta Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata. A könyvtár önállóan működő és gazdálkodó, gazdasági szervezettel nem rendelkező intézmény. Ennek megfelelően a gazdasági-pénzügyi feladatait – a fenntartó által jóváhagyott együttműködési megállapodás alapján – a Salgótarjáni Költségvetési Intézmények Gazdasági Szolgálatát látja el.

A könyvtár használata

A Könyvtár szolgáltatásait, a használat feltételeit – az SZMSZ mellékletét képező Használati Szabályzatában megfogalmazottaknak megfelelően, – a törvényi előírásoknak, és a követelményeknek megfelelően biztosítja.

Az SZMSZ-t a könyvtár honlapján nyilvánosságra hozza, a szolgáltatásokról, igénybevételek módjáról és feltételeiről a megye, illetve a város lakosságát folyamatosan tájékoztatja.

A könyvtár gyűjtőköre

A könyvtár gyűjtőkörét az 1997. évi CXL. törvény alapján, a fenntartó önkormányzat által jóváhagyott Gyűjtőköri Szabályzatban foglaltak szerint határozza meg. A Gyűjtőköri Szabályzatot a könyvtár honlapján nyilvánosságra hozta.

A könyvtár feladatrendszere

Nyilvános könyvtári alapfeladatai keretében:

- a) a fenntartó által kiadott alapító okiratban és szervezeti és működési szabályzatban meghatározott fő céljait küldetésnyilatkozatban közzé teszi,
- b) gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja,
- c) tájékoztat a könyvtár és a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól,
- d) biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését,
- e) részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében,
- f) biztosítja az elektronikus könyvtári dokumentumok elérhetőségét,
- g) a könyvtárhasználókat segíti a digitális írástudás, az információs műveltség elsajátításában, az egész életen át tartó tanulás folyamatában,

- h) segíti az oktatásban, képzésben részt vevők információellátását, a tudományos kutatás és az adatbázisokból történő információkérés lehetőségét,
- i) kulturális, közösségi és egyéb könyvtári programokat szervez,
- j) tudás- információ- és kultúraközvetítő tevékenységével hozzájárul az életminőség javításához, az ország versenyképességének növeléséhez,
- k) szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi,
- l) a nyilvános könyvtár az általa üzemeltetett, kiskorúak által is használható, internet-hozzáféréssel rendelkező számítógépek használatát a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű szoftverrel ellátva biztosítja a kiskorúak lelki, testi és értelmi fejlődésének védelme érdekében.

Települési könyvtári feladatai keretében:

- a) gyűjteményét és szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja,
- b) közhasznú információs szolgáltatást nyújt,
- c) helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt,
- d) szabadpolcos állományrészsel rendelkezik,
- e) gyermek és családbarát szolgáltatásokat nyújt.

A megyei hatókörű városi könyvtár könyvtári feladatai keretében a megye egész területére vonatkozóan állami feladatként:

- a) ellátja a megyei kötelempéldányokkal, a digitalizálással, a gyűjteményét feltáró elektronikus katalógus építésével kapcsolatos feladatokat,
- b) szervezi a területén működő könyvtárak együttműködését,
- c) végzi és szervezi a megye nemzetiséghez tartozó lakosainak könyvtári ellátását,
- d) a települési könyvtárak tevékenységét segítő szolgáltatásokat nyújt,
- e) szervezi a megyében működő könyvtárak statisztikai adatszolgáltatását,
- f) végzi az iskolán kívüli könyvtári továbbképzést és szakképzést,
- g) működteti a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszert, szervezi a könyvtári információs és közösségi helyek részvételét a kulturális alapellátás kiterjesztésében,
- h) megállapodás alapján biztosítja a települési önkormányzatok számára a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott feladatainak ellátását a Kult. tv. 64. § (3) bekezdése szerinti könyvtári, információs és közösségi helyen,
- i) koordinálja a települési könyvtárak fejlesztését, ennek keretében javaslatot tesz a megyében működő városi könyvtárak és a települési nyilvános könyvtárak fenntartóinak a könyvtár fejlesztésére a miniszter rendeletében meghatározott szakmai követelmények érvényesítése érdekében,
- j) koordinálja a települési könyvtárak minősítésének előkészítését,
- k) ellátja az ODR-ről szóló Korm. rendeletben a szolgáltató könyvtár számára meghatározott feladatokat,
- l) évente két alkalommal a könyvtári szolgáltatások megvalósításával kapcsolatos információs szakmai műhelynapot szervez a megyében lévő városi könyvtárak könyvtárosai számára,

- m) ellátja a helyismereti dokumentumok elektronikus hozzáférhetővé tételével kapcsolatos feladatokat,
- n) elektronikus formában megőrzi és hozzáférhetővé teszi a települési könyvtárak éves szakmai beszámolóját és munkatervét.

Feladatait az az ODR-ről szóló Korm. rendeletben meghatározottak szerint végzi.

Egyéb, a fenntartó által meghatározott feladatok:

- a) Fiókkönyvtárakat működtet a következő telephelyeken: Beszterce Lakótelep, Somoskő, Forgách-telep, Salgóháza, Rónafalu, Zagyvaróna.
- b) Kiadja a Palócföld folyóiratot.

A könyvtár rövid története

A megyei könyvtár 1966-tól - 1988-ig a salgótarjáni József Attila Megyei Művelődési Ház épületében működött. 1988. június 6-án adták át a Finta József építész tervei alapján készült "kulturpalotát", amely azóta is az otthonunk. Az új épület számos lehetőséget adott a könyvtár, illetve az olvasók és a használók számára.

1989-től a könyvtár életében minőségi változást hozott a munkafolyamatok gépesítése, az információs adatbázisok, az Internet használata. Digitalizálási munkánk 2014-től folyamatos fejlődéssel, helyismereti feltárásban gyarapodó eredményekkel büszkélkedik.

Helyismereti gyűjteményünk 2005 júniusában vette fel az intézmény néhai igazgatójának, Kojnok Nándornak a nevét. Gyermekrésztelünk a folyamatos megújulások helyszíne. 2012-ben Babasarok került kialakításra, 2015-ben Tanulósobát hoztunk létre, 2016-ban pedig Mikkamakka elnevezést kapott a részleg.

2013 januárjától Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata fenntartásában működik könyvtárunk. Központi intézményünk mellett 6 peremkerületi fiókkönyvtár is része kultúra-közvetítő, ismeretterjesztő és szabadidős tevékenységeinknek.

Közel 300.000 darab dokumentummal rendelkező könyvtári állományunk 100 százalékban feltárt, elektronikus katalógusban elérhető. Megyei és kistérségi módszertani tevékenységünk és ellátásunk országosan elismert. A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretei között 119 kistérségi könyvtár ellátását, módszertani segítségét végzi könyvtárunk.

Együttműködő, partnerkereső tevékenységünk eredménye, hogy civilekkel, egyesületekkel, kulturális és oktatási intézményekkel működünk együtt, keresve a lehetőségeket a közös feladatvégzésre. Rendezvényeink és programjaink közvetítik az olvasásnépszerűsítést, kapcsolódnak városunk és megyénk kulturális életéhez. A Palócföld irodalmi, művészeti, közéleti folyóirat, országosan elismert kiadványa intézményünknek.

Törekszünk a minőségre, sikeres pályázatainkkal igyekszünk kiegészíteni pénzügyi forrásainkat. Gazdálkodásunkban szem előtt tartjuk a költséghatékonyságot, visszafogott, átgondolt pénzügyi szemlélettel dolgozunk.

Könyvtárunk országosan a legkisebb létszámmal és legalacsonyabb önkormányzati támogatással működik a megyei hatókörű városi könyvtárak között. Mindemellett aktívan részt kívánunk vállalni minden olyan kezdeményezésben, amely elősegítheti Nógrád megye, azon belül

Salgótarján értékeinek megismertetését, őrzését és terjesztését. Könyvtárunk gondozója a Salgótarjáni Értéktárnak.

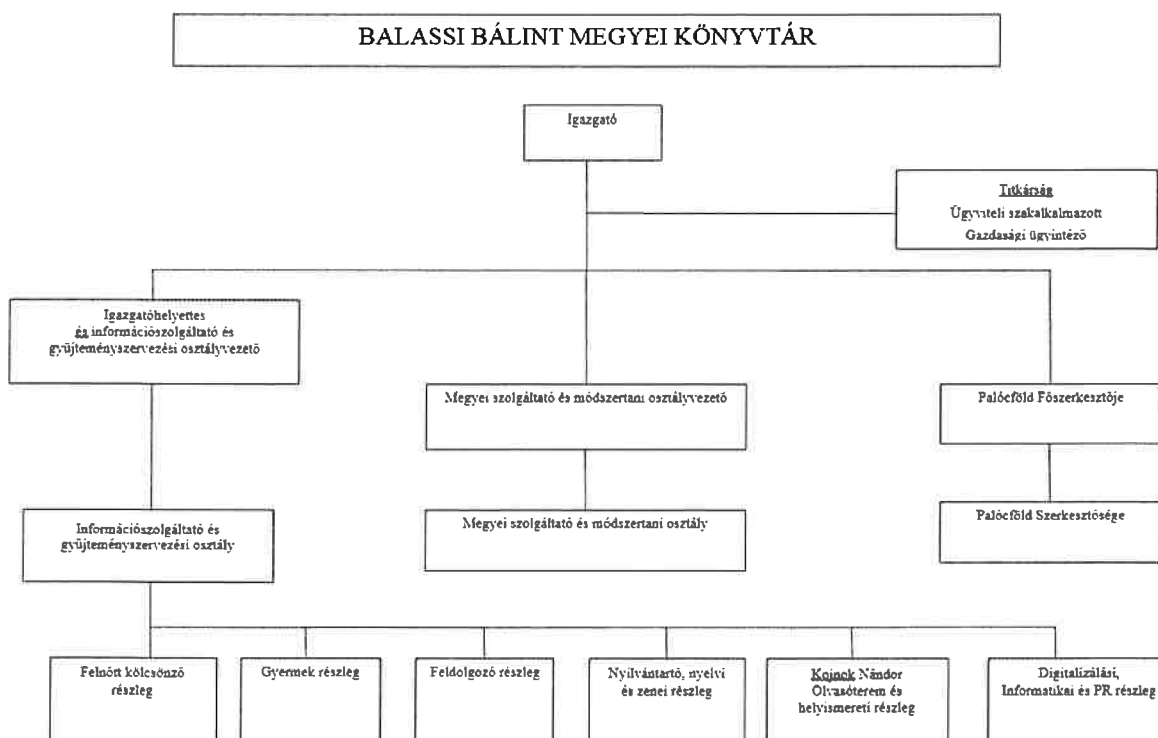
Könyvtárosi feladataink során az olvasói igények teljes mértékű kielégítése jelenti az elsődleges szempontot szakmai tevékenységünkben. A BBMK eddig elért eredményei és szakmai munkája alapján 2020-ra szeretné elérni, hogy Minősített Könyvtári címet kapjon.

Szervezeti felépítés

Az intézmény engedélyezett létszáma: 26 fő, ezzel a megyei hatókörű városi könyvtárak között a legkisebb létszámmal működő könyvtár.

A menedzsment létszáma 3 fő. 1 fő igazgató, 1 fő igazgatóhelyettes, 1 fő osztályvezető.

Az osztályok egymással szoros kapcsolatban, együttműködésben, egységes szemléletben dolgoznak.



II. Jövőkép, küldetésnyilatkozat, meghatározó értékek

II.1. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár jövőképe

A BBMK olyan hagyományos és virtuális teret kínál használóinak, amelyben megtalálható a dokumentum, az információ, a tudás, az élmény, a közösség, a partnerség, valamint a felkészült, segítőkész könyvtáros is. A könyvtár Nógrád megye és Salgótarján város elismert kulturális intézménye, ahol a szakmai munka a minőséget közvetíti, a stratégiai gondolkodást tartja szem előtt és eredményességre, sokszínűségre törekszik. A könyvtár nyitott az újra, befogadó a kulturális kezdeményezésekre és partner kíván lenni a személyes fejlődésben is.

II.2. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár küldetésnyilatkozata

A könyvtár a tudás, az élmény és a közösségek helye, ahol a szolgáltatások elsődlegesen a helyi igényekre és szükségletekre épülnek. Közvetíti saját és más könyvtárak szolgáltatásait, teret ad a kulturális sokszínűségnek, s folyamatos megújulása révén megszólítja a fejlődésre vágyókat. A BBMK bátorít és aktív részvételre buzdít a korlátozás nélküli hozzáférés kapcsán, segíti a dokumentum- és információ használatot, kiszolgálja Nógrád megye és Salgótarján város információs szükségleteit.

II.3. Értékek

Tudás

- Alapértéknek tekintjük az olvasást, az információs, digitális műveltséget, valamennyi rendelkezésre álló eszközzel segítjük annak elsajátítását, megszerzését.
- Minden lehetőségünkre álló eszközzel támogatjuk az élethosszig tartó tanulást.

Hozzáférés

- Elkötelezettek vagyunk az információhoz és a szolgáltatásokhoz való nyílt hozzáférés mellett.

Felhasználó-központúság

- Napi működésünket és fejlesztéseinket a felhasználók és partnereink visszajelzéseinek figyelembevételével alakítjuk.
- Szolgáltatásainkat a könyvtárhasználók igényei és szükségletei szerint szervezzük, fejlesztjük.

Minőség

- Elkötelezett vagyunk a minőségi szolgáltatások mellett.
- Munkatársaink munkájukat a legmagasabb szintű elvárásoknak megfelelően, tudásuk legjavát nyújtva végzik.

Egyenlőség

- A lakosság széles körének, életkortól- és társadalmi helyzetétől függetlenül, egyenlő esélyű hozzáférést biztosítunk gyűjteményeinkhez, szolgáltatásainkhoz.
- Hisszük, hogy minden könyvtárhasználó egyedi és fontos, minden felhasználót ugyanazzal a figyelemmel, udvariassággal kezelünk.

Magánszféra védelme

- Tiszteletben tartjuk felhasználóink információs igényeit és szükségleteit, bizalmasan kezeljük személyes adataikat, a felhasználók által keresett információt, illetve annak tartalmát.

Közösségépítés, közösségfejlesztés

- Tereink kialakításával és szolgáltatásainkkal támogatjuk a közösségi együttlétet és a társadalmi kohéziót.

Együttműködés, partnerség

- Hiszünk a partnerség erejében, a lehető legszélesebb intézményi és szakmai együttműködésre törekszünk hazai és nemzetközi szinten egyaránt.

III. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár minőségpolitikája

III.1. Minőségpolitikai nyilatkozat

A BBMK elkészítette és honlapján közzétette Minőségpolitikai Nyilatkozatát, valamint a Minőségügyi Kézikönyvét.

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár Minőségpolitikai Nyilatkozata

A könyvtárak minősítését a 33/2017.(XII.12.) EMMI rendelet szabályozza.

A könyvtár a minőségirányítási szempontjait figyelembe véve szervezi szolgáltatásait.

A BBMK települési és megyei feladatokat is ellátó nyilvános könyvtár, az információs esélyegyenlőség színtere.

A könyvtár minőségpolitikai céljai a következők:

- az információhoz való korlátozás nélküli szabad hozzáférés biztosítása
- intézményünk menedzsmentjének és valamennyi munkatársának az a törekvése, hogy a könyvtár szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezze, hogy azok a könyvtárhasználók mindenkori igényeit magas színvonalon legyenek képesek kiszolgálni.
- fontos számunkra tevékenységünk minőségének egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, fejlesztése.
- törekszünk a könyvtári szolgáltatások megfelelő képzettségű munkatársakkal történő biztosítására.
- a szolgáltatásainkhoz kapcsolódó technikai és tárgyi eszközöket a mindenkori elvárásoknak megfelelően fejlesztjük, anyagi lehetőségeinkhez mérten.
- szolgáltatásaink széleskörű megismertetéséről korszerű marketing és PR eszközökkel gondoskodunk.

Az intézmény vezetése és kollektívája a minőség iránti felelősségével és elkötelezettségével érvényesíti a minőségpolitika szempontjait.

III.2. Minőségcélok

1. Az információhoz való korlátozás nélküli szabad hozzáférés biztosítása.
2. Intézményünk menedzsmentjének és valamennyi munkatársának az a törekvése, hogy a könyvtár szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezze, hogy azok a könyvtárhasználók mindenkori igényeit magas színvonalon legyenek képesek kiszolgálni.
3. Fontos számunkra tevékenységünk minőségének egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, fejlesztése.
4. Törekszünk a könyvtári szolgáltatások megfelelő képzettségű munkatársakkal történő biztosítására.
5. A szolgáltatásainkhoz kapcsolódó technikai és tárgyi eszközöket a mindenkori elvárásoknak megfelelően fejlesztjük, anyagi lehetőségeinkhez mérten.
6. Szolgáltatásaink széleskörű megismertetéséről korszerű marketing és PR eszközökkel gondoskodunk.

7. Folyamatosan működtetjük a könyvtár minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerét.
8. Tervezett, ellenőrzött és dokumentált minőségmenedzsment tevékenység megvalósítására törekszünk.
9. Szabályozott, minőségi, ugyanakkor rugalmas és felhasználóbarát szolgáltatási struktúra létrehozását és működtetését tűzzük ki célul, a jelenlegi és potenciális használók igényeinek és visszajelzéseinek figyelembevételével.
10. A „Minősített könyvtár” cím elnyerése.

IV. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár minőségirányítási rendszere

IV.1. Minőségirányítási alapelvek

Vezetői szerepvállalás

A BBMK vezetése elkötelezett a minőségirányítási alapelvek iránt, és arra törekszik, hogy az egész szervezet és valamennyi munkatárs elkötelezett legyen a minőség céljainak elérésében.

Munkatársakra építő vezetés

A munkatársak megismerése, az információ átadás, a jó példák megmutatása, valamint a csoportos együtt dolgozás teszi lehetővé, hogy a munkatársak a képességeiket a szervezet javára hasznosítsák.

Menedzsment - tények és adatok alapján

A könyvtár hitelességének alapja a vezetői döntések tényekkel történő alátámasztása. Hiszünk, hogy csak az adatok elemzése alapján születhetnek hatékony döntések, a könyvtár el-érendő céljait szolgáló stratégiák.

Megfelelő légkör megteremtése

Fontosnak tartjuk a munkahelyi, szervezeti és intézményi légkör folyamatos vizsgálatát - munkatársi és használói oldalról egyaránt. A könyvtárakkal szemben támasztott igények és elvárások folyamatosan bővülnek. Az ezeknek való megfelelés nem csupán szakmai kérdés, hanem a könyvtárakkal szemben támasztott követelmény is.

A felhasználó középpontba helyezése

A felhasználó középpontba helyezése nem jelent mást, mint folyamatosan odafigyelni a használók igényeire, azonnal reagálni az elvárásaikra. A könyvtár minőségpolitikájának ez az egyik meghatározó eleme.

Teljeskörűség

A minőségi követelmények az intézmény teljes működésére, a szolgáltatások egészére, valamint a szervezeti egységekre és a munkatársakra is azonosan vonatkoznak.

Partnerközpontúság

A partnerek azonosítása, elvárásaiknak folyamatos megismerése, valamint az elégedettségük rendszeres mérése meghatározó jelentőségű a könyvtár fejlesztése szempontjából.

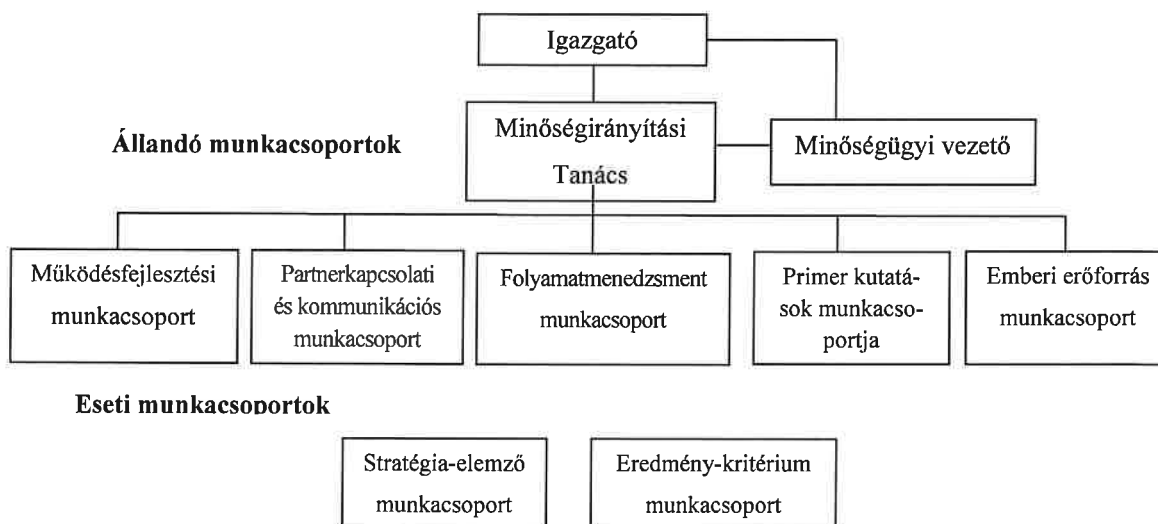
Folyamatos fejlesztés

A BBMK – a stratégiai tervében megfogalmazottaknak megfelelően – kiemelt, folyamatos feladatának tekinti az elért eredményekre épített folyamatos fejlesztést.

IV.2. Minőségügyi fogalomtár

A minőségügyi fogalomtár a Minőségügyi Kézikönyv része.

IV.3. A minőségirányítás szervezete



IV.4. A Minőségirányítási Tanács

A Minőségirányítási Tanács (MIT) célja a BBMK *Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszerén* alapuló minőségirányítási rendszerének irányítása, működésének folyamatos fejlesztése, s ezen keresztül hozzájárulás a könyvtár működésének optimalizálásához, a jogszabályokba és az alapdokumentumokba foglalt szervezeti célok és az ezekből levezetett szervezeti küldetés megvalósításához, a minőségkultúra általánossá válásához, valamint a partneri elégedettség biztosításához.

A MIT személyi összetétele

A MIT állandó tagjai:

- Molnár Éva igazgató, a MIT elnöke
- Nagy Mónika igazgatóhelyettes, minőségügyi vezető
- Ferik Ibolya osztályvezető
- Holtai Zsuzsanna gyermekkönyvtáros
- Rideg Zsoltné gazdasági ügyintéző

- Szűcs Margit tájékoztató könyvtáros
- Az állandó és eseti munkacsoportok vezetői
- A MIT megbízott adminisztrátora

A MIT tagjait és a munkacsoportok csoporttagjait a könyvtár igazgatója, mint a MIT mindenkor elnöke kéri fel és bízta meg. Indokolt esetben a MIT tagjai és a munkacsoportok tagjai kérhetik megbízásuk felfüggesztését a munkacsoport vezetőjével, a minőségügyi vezetővel és a MIT elnökével egyeztetve. A MIT megbízatásának időtartama az igazgató megbízatásának időtartamával egyezik meg.

A MIT ülésén tanácskozási joggal minden – a tárgyalt témák okán érintett - meghívott munkatárs részt vehet. Indokolt esetben a MIT meghatározott célra vagy időre további munkacsoportokat is létrehozhat. Ezek tagjairól a MIT javaslata alapján a könyvtár igazgatója dönt.

A MIT feladat- és hatásköre

1. A könyvtár KMÉR szerinti szervezeti önértékelésen alapuló minőségirányítási rendszerének működtetése és folyamatos továbbfejlesztése.
2. A könyvtári minőségpolitika megfogalmazása (minőségpolitikai nyilatkozat).
3. A Minőségirányítási Kézikönyv (továbbiakban: MK) összeállítása, szükség szerinti felülvizsgálata, módosítása.
4. A MK szabályozása szerint a szervezeti önértékelés előkészítése, lebonyolítása, eredményeinek értékelése és hasznosítása intézkedési terv készítése útján.
5. A munkacsoportok és feladataik meghatározása.
6. Javaslattétel eseti munkacsoportok életre hívására, feladataik és működésük meghatározására.
7. Az éves minőségcélok és minőségfejlesztési munkaterv megfogalmazása a minőségkultúra megismertetését és terjesztését célzó intézkedésekkel együtt; illetve a terv megvalósításához szükséges erőforrásigény meghatározása a könyvtári tervezési folyamat keretében (benne a képzésekre vonatkozó javaslattal).
8. A PDCA ciklus megvalósulásának vizsgálata a könyvtári működésben; beavatkozások kezdeményezése a szervezeti teljesítmény minőségének javítása érdekében.
9. A minőségcélok teljesítése szempontjából kulcsfontosságú folyamatok eredményességének és hatékonyságának vizsgálata.
10. Az egyéni és szervezeti kompetenciák növelése a működésfejlesztés szolgálatában.
11. Javaslattétel a vezetői és munkatársi teljesítményértékelés szempontjainak meghatározásához.
12. Javaslattétel más által adományozott kitüntetések odaitéléséhez a minőségügy terén végzett munka alapján.

A MIT dönt

1. a minőségirányítási rendszer elemeinek és működésének meghatározásáról (benne a MIT struktúrája),
2. a Minőségirányítási Kézikönyv szerkezetének és tartalmának meghatározásáról,
3. a MIT ügyrendjének elfogadásáról,

4. a munkacsoportok összeállításáról, feladattervük és beszámolójuk elfogadásáról,
5. a minőségpolitikai nyilatkozat elfogadásáról,
6. a minőségcélok elfogadásáról,
7. az éves minőségterv elfogadásáról,
8. a MIT elnöke éves beszámolójának elfogadásáról,
9. a minőségfejlesztési projekt éves munkatervének, és vezetői beszámolójának elfogadásáról,
10. a munkacsoportok éves feladattervének és beszámolóinak elfogadásáról,
11. a szabályzatok, eljárásrendek minőségügyi megfeleléséről,
12. a minőségbiztosítást, minőségfejlesztést szolgáló beavatkozási javaslatok elfogadásáról (a folyamatgazdák és munkahelyi vezetők felé),
13. a vezetői és munkatársi teljesítményértékelés szempontjainak meghatározásához teendő javaslatokról,
14. más által adományozott kitüntetések odaítéléséhez a minőségügy terén végzett munka alapján készült javaslat elfogadásáról.

Képviselet

A MIT nevében az elnök, akadályoztatása esetén a minőségügyi vezető jár el.

A MIT működésének általános rendje

1. A MIT tevékenységét a jóváhagyott ügyrend és az éves minőségterv alapján végzi.
2. A MIT munkáját ülések keretében látja el.
3. Üléseit havonta egy alkalommal tartja, melyről a résztvevők az ülés előtt legalább 5 munkanappal a MIT levelező listán tájékoztatást kapnak.
4. A MIT ülései nyilvánosak.
5. Az ülés összehívása az elnök, akadályoztatása esetén a minőségügyi vezető feladata; előkészítését a minőségügyi koordinátor végzi az adminisztrátor közreműködésével.
6. A soron következő ülés végleges napirendjét 3 munkanappal az ülés előtt a résztvevők tudomására kell hozni.
7. Az egyes napirendi pontok előterjesztőjének az írásos előterjesztéseket legkésőbb 3 munkanappal az ülés előtt a szervezők rendelkezésére kell bocsátania.
8. Az egyes napirendi pontok felelősei az előterjesztést szóban teszik meg vagy az írásos anyagot szóban kiegészítik.
9. A MIT a ráruházott döntési jogkörben határozatot hoz, egyéb ügyekben állásfoglalást, javaslatot, véleményt fogalmaz meg.
10. A MIT ülésein jelenléti ív kerül aláírásra.
11. Az ülésekről 3 munkanapon belül emlékeztető készül, melyet a tagoknak megküldenek, illetve amit a Titkárság archivál.
12. A munkacsoportok vezetői az üléseken beszámolót tartanak az előző hónapban végzett feladataikról, elért eredményeikről.
13. A MIT határozatainak meghozatalához a tagok több mint 50%-ának jelenléte szükséges.

14. A MIT döntéseit nyílt szavazással hozza, kivéve, ha bármely tag indítványára tartott szavazáson egyszerű szótöbbséggel titkos szavazást rendel el, vagy személyi kérdésben foglal állást.
15. A MIT határozatait a jelenlévő szavazati jogú tagok egyszerű szótöbbségével hozza.
16. Szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt.
17. A MIT tagjai egymás közötti levelezésre, tájékoztatásra, az előterjesztések megosztására a saját munkahelyi levelezési e-mail címüket használják.
18. A háttéranyagok, előterjesztések, emlékeztetők és a MIT határozatai, javaslatai, állásfoglalásai, valamint a véleményét tartalmazó dokumentumok felkerülnek a MIT tagjai által használt webhelyre (Közös tárhely/Minőségügy/MIT mappa).
19. A MIT ülések emlékeztetői, valamint a MIT által elfogadott dokumentumok felkerülnek a BBMK Közös tárhelyén lévő Minőségügy/MIT mappájába.

A Minőségirányítási Tanács üléseinek időpontjai:

- 2018. augusztus 9. megalakulása
- 2018. szeptember 26.
- 2018. október 25
- 2018. november 20.
- 2018. november 22.
- 2019. január 21.
- 2019. május 6.
- 2019. október 17.
- 2020. május 15.
- 2020. május 20.

IV.5. Munkacsoportok és feladataik

Állandó munkacsoportok:

1. Működésfejlesztési Munkacsoport
2. Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport
3. Folyamatmenedzsment Munkacsoport
4. Primer Kutatások Munkacsoport
5. Emberi Erőforrás Munkacsoport

Működésfejlesztési Munkacsoport

Koordinálja a Minőségirányítási Kézikönyv kidolgozásának feladatát.

Közreműködik:

- a minőségpolitika és a minőségcélok kidolgozásában,
- az éves minőségterv összeállításában, kidolgozásában,
- az erőforrásigények meghatározásában,
- a teljesítményértékelési szempontrendszerhez készülő javaslatok kidolgozásában,
- a KMÉR alapján történő szervezeti önértékelés előkészítésében, lebonyolításában, az önértékelés eredményeinek értékelésében és hasznosításában.

Képzéseket kezdeményez, szervez, támogatja a képzések lebonyolítását - a minőségkultúra fejlesztése érdekében.

A Működésfejlesztési Munkacsoport üléseinek időpontjai:

- 2019. március 18. megalakulása
- 2019. október 25
- 2019. április 9.
- 2020. május 11.
- 2019. május 29.

Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport

Koordinálja a partnerkapcsolati feladatokat, a könyvtár partnereinek azonosítását, szegmentálását, az egységes partneradatbázis-építést.

Közreműködik:

- a minőségpolitikai nyilatkozat és a minőségcélok közzétételében,
- a könyvtár éves minőségtervének kommunikációjában,
- a Minőségirányítási Kézikönyv aktuális verziójának elérhetővé tételében, a változásoknak a szervezet tagjaiban való tudatosításában,
- a munkatársak bevonását, aktiválását célzó könyvtári tevékenységben, a csapatszellem erősítésében,
- a könyvtár partnerkapcsolatainak szabályozásában, építésében, ápolásában,
- a könyvtár média kapcsolatainak építésében, ápolásában,
- a könyvtári kommunikációs rendszer folyamatos fejlesztésében.

Kommunikációs és partnerkapcsolati tevékenységgel támogatja a BBMK éves minőségtervének végrehajtását.

A Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport üléseinek időpontjai:

- 2019. március 7. megalakulása
- 2019. április 17.
- 2019. május 14.
- 2020. május 12.

Folyamatmenedzsment Munkacsoport

Javaslatot tesz a BBMK folyamatszabályozási rendszerének kialakítására.

Kezdeményezően lép fel a folyamatleltár elkészítésében, a folyamatok leírásában, a folyamat-térkép elkészítésében.

Javaslatot tesz a folyamatok szabályozásának módosítására, az új teljesítménymutatók (indikátorok) bevezetésére.

Feladata a folyamatok szabályozására, leírására, a leírások módosítására irányuló könyvtári kezdeményezések véleményezése.

Közreműködik:

- a minőségcélok megvalósítását szolgáló, illetve a könyvtári kulcsfolyamatokhoz tartozó folyamatok (eljárások) azonosításában,
- a kulcsfontosságú folyamatok szabályozottságának, szabályszerűségének, eredményességének és hatékonyságának vizsgálatában.

A Folyamatmenedzsment Munkacsoport üléseinek időpontjai:

- 2019. július 15. megalakulása
- 2019. október 29.
- 2019. augusztus 29.
- 2019. november 18.
- 2019. szeptember 26.
- 2020. március 10.

Primer Kutatások Munkacsoportja

Primer információkat gyűjt a benchmarking módszerével ágazati és ágazaton kívüli partnerek körében.

Mérésekkel, elemzésekkel járul hozzá a könyvtári tevékenységek eredményességének nyomon követéséhez, a szolgáltatások igénybevételének értékeléséhez, a folyamatok hatékonyságának vizsgálatához, s a partneri elégedettség nyomon követéséhez.

Működésfejlesztési javaslatokat fogalmaz meg a partneri elégedettség és igények alapján.

Közreműködik a minőségcélok meghatározásának alapjául szolgáló helyzetértékelésben (primer információk szolgáltatásával a legfontosabb célcsoportok véleményére és igényeire vonatkozóan).

Közreműködik a KMÉR alapján történő szervezeti önértékeléshez szükséges primer információk előállításában (felhasználói, munkatársi és egyéb partneri elégedettség vizsgálata primer módszerekkel).

A Primer Kutatások Munkacsoport üléseinek időpontjai:

- 2019. május 6. megalakulása
- 2019. szeptember 2.
- 2019. május 15.
- 2020. február 17.
- 2019. május 27.
- 2020. március 16.
- 2019. augusztus 16.
- 2020. április 20.

Emberi Erőforrás Munkacsoport

Kidolgozza a könyvtár emberi erőforrás stratégiáját, elkészíti a könyvtár kompetencia-térképét.

Javaslatot tesz az emberi erőforrás-menedzsmenttel kapcsolatos szabályzatok és dokumentumok módosítására, kidolgozására (pl. kompetencia-térkép, képzési szabályzat).

Közreműködik:

- a Minőségirányítási Kézikönyv kidolgozásában,
- a minőségpolitika és a minőségcélok kidolgozásában,
- az éves minőségterv összeállításában, kidolgozásában,
- a dolgozói elégedettségmérések előkészítésében és lebonyolításában,
- az erőforrásigények meghatározásában,
- a könyvtári teljesítményértékelési rendszer kidolgozásában.

Az Emberi Erőforrás Munkacsoport üléseinek időpontjai:

- 2019. február 12. megalakulása
- 2019. augusztus 12.
- 2019. március 20.
- 2020. május 18.
- 2019. május 23.
- 2020. június 8.

Eseti munkacsoportok

Stratégia-elemző Munkacsoport

Meghatározza a stratégiai dokumentum felülvizsgálatának módszertanát és folyamatát.

Feladata:

- a BBMK stratégiai dokumentuma felülvizsgálatának ütemezése (benne a küldetésnyilatkozat, a jövőkép, az értékrend, valamint elemzések felülvizsgálata);
- a stratégia felülvizsgálata (az ütemterv megvalósítása);
- a stratégia szükség szerinti módosítása.

Közreműködik a felülvizsgált stratégia közzétételében, társadalmosításában.

A Stratégia-elemző Munkacsoport üléseinek időpontjai:

- 2019. április 15. megalakulása
- 2019. május 6.
- 2019. május 10.
- 2019. május 13.
- 2019. május 15.
- 2019. május 16.

Eredmény-kritérium Munkacsoport

Feladata:

- a teljesítményméréssel, értékeléssel kapcsolatos szabályozás, statisztika, adatgyűjtés áttekintése,
- a teljesítménymutatókkal kapcsolatos (szakmai, ágazati, intézményi) igények, elvárások azonosítása, feltárása,
- a mérhető tevékenységek összegyűjtése, s ezekhez kapcsolódóan a mérési módszerek meghatározása.

További feladata

- egyéb teljesítménymutatók azonosítása, meghatározása, leírása (szabályozottság, szabályszerűség, gazdaságosság, hatékonyság, eredményesség)
- a teljesítménymutatók folyamathoz rendelése.

Előkészíti az intézmény mérési szabályzatát és eljárásrendjét.

Eredmény-kritérium Munkacsoport üléseinek időpontjai:

- 2019. április 15. megalakulása
- 2019. szeptember 16.
- 2019. október 14.
- 2019. december 16.
- 2020. április 29.

A MIT munkacsoportjainak működési rendje

1. Valamennyi munkacsoport saját ügyrend alapján működik.
2. A munkacsoportok munkamódszerüket szabadon határozzák meg.
3. Valamennyi munkacsoport saját csoportwebhelyet és közös levelezőt használ.
4. Az egyes feladatok felelőseit és közreműködőit – az érintettek véleményének megismerése után – a csoport vezetője határozza meg.
5. Az együttműködés érdekében informatikai támogatást igényelhetnek a MIT-től.

6. Döntéselőkészítő, véleményező, javaslattételi anyagaikat a MIT általános ügyrendje szerint terjesztik elő.
7. A javaslatok tartalmáról demokratikus, nyílt szavazással döntenek a munkacsoport tagjai; szavazategyenlőség esetén a munkacsoport vezetőjének szavazata dönt.
8. Indokolt esetben az előterjesztés tartalmazza a szavazás utáni különvéleményt is.
9. A csoportvezetés gondoskodik a munkacsoport munkaanyagainak a közös meghajtón az előírt formában történő elhelyezéséről.
10. Indokolt esetben a havi beszámoló elkészítését/előterjesztését a csoportvezető a munkacsoport más tagjára delegálhatja.

IV.6. Minőségtervezés

Olyan tevékenységek összességét értjük a minőségtervezés definíciója alatt, amelyek meghatározzák a minőségi követelményeket, valamint a könyvtár által meghatározott célokat. A szervezet szempontjából az egyik legfontosabb szakasz.

Legfontosabb részei:

- stratégiai tervezés
- éves munkatervezés
- szolgáltatás fejlesztés
- új szolgáltatások kidolgozása
- intézményi költségtervezés, üzemeltetés, épületfenntartás, felújítás

IV.7. Minőségfejlesztés

A minőségfejlesztésnek a könyvtár egész szervezetére teljes mértékűen és folyamatosan kell kiterjednie. Folyamatos tevékenység. A költséghatékony működésre, a szolgáltatásokra, a folyamatos fejlesztésekre, a stratégiában megfogalmazott célokra, valamint az éves munkatervi célokra is ki kell terjednie. A minőségfejlesztést követnie kell a rendszeres ellenőrzésnek, értékelésnek, szükség szerint a beavatkozásnak. A folyamatos fejlesztés során a PDCA ciklus módszerét alkalmazzuk.

IV.8. Minőségbiztosítás

A minőségi szemlélet és munkavégzés folyamatos, minden munkatársra kiterjedő tevékenység könyvtári rendszertünkben.

A minőségbiztosításra úgy tekintünk, hogy annak tervezett és rendszeresen végzett tevékenységei megmaradjanak, a használók elégedettek legyenek, a stratégiai tervben megfogalmazott célok és eredmények hosszabb távra nyújtsanak irányokat könyvtárunknak.

A minőségbiztosításra nem követelményként, inkább irányként tekintünk.

IV.9. A minőség mérése

Mérés az alapja a folyamatos minőségbiztosításnak és fejlesztésnek. A BBMK kiemelt feladatának tekinti, és jelentős szakmai törekvéseket tesz annak érdekében, hogy használóiról, a partnereiről, a szervezetének, dolgozóinak elégedettségéről folyamatosan képet kapjon.

Az elmúlt években végzett elégedettség és igényfelméréseink:

- 2014** Elégedettségmérés a Kistelepülések Könyvtári Rendszerének (KSZR) rendezvényeiről
- 2015** Komplex használói elégedettségmérés KSZR
 - Használói elégedettség mérés a KSZR digitális írástudás tanfolyamairól
 - Önkormányzati elégedettségmérés KSZR szolgáltatásokról
- 2016** Infrastruktúra elégedettség mérése a BBMK-ban
 - Az időszaki kiadványok használata a BBMK olvasótermében
- 2017** KSZR Könyvtárosi elégedettség- és igényfelmérés
- 2018** Elégedettségmérés a KSZR rendezvényeiről
 - Felmérés a települési nyilvános könyvtárak helyismereti gyűjteményéről
 - Kérdőíves felmérés Nógrád Megye nyilvános könyvtárainak minőségüggyel kapcsolatos tevékenységéről
 - BBMK zenei és idegen nyelvi részleg - elégedettségmérése
- 2019** KSZR használói elégedettség- és igényfelmérés
 - Átfogó használói elégedettségmérés BBMK
 - Dolgozói elégedettségmérés BBMK
 - Elégedettségmérés középiskolások körében
 - BBMK - Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés
 - Edit néni könyvespolca programsorozat elégedettség mérése a Mikkamakka Gyermekkönyvtárban
 - Elégedettség- és igényfelmérés középiskolások számára.

IV.10. Minőségügyi dokumentációs rendszer

A BBMK minőségügyi dokumentációja formailag egységesen van szerkesztve. Valamennyi dokumentum elérhető a honlapon, illetve ezek kinyomtatott formában a könyvtár titkárságán az irattárban is elérhetőek.

Vannak nyilvános dokumentumok és belső dokumentumok. A nyilvános dokumentumok elérhetőek a könyvtár honlapján: <http://www.bbmh.hu/minosegbiztositas>, valamint nyomtatott formában a helyszínen. A belső dokumentumok elérhetőek a helyszínen, illetve egy belső hálózaton, közös tárhelyen, Minőségügyi mappában korlátozott hozzáféréssel.

V. Az elvégzett munka bemutatása a KMÉR szerkezetében

I. kritérium: Vezetés

A BBMK minőségirányítási alapelvei között a vezetői elkötelezettségnek és szerepvállalásnak kiemelt szerepe van (minden vezető elvégezte a 120 órás minőségbiztosítási tanfolyamot Kecskeméten). Fontosnak tekintjük a munkatársak bevonását a folyamatokba, igyekszünk a feltételeket megteremteni ahhoz, hogy a munkatársak elkötelezettek, lelkesek legyenek a minőségi célok elérésében.

Sokat teszünk azért, hogy a szervezet tagjai a képességeiket a szervezet javára hasznosítsák (lásd Mérföldkövek – tanfolyamok, szakmai napok, tréningek, stb.).

Mindezekkel kívánunk hozzájárulni ahhoz, hogy a szervezet tagjai a képességeiket a szervezet javára hasznosítsák. Szervezetünkben nagyon kevés a vezető, (3 fő) így a munkatársakra építő vezetési módszerek kiemelt jelentősége van az intézményben.

1.1. alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

A könyvtár vezetése elkötelezett a minőségirányítási rendszer bevezetése és működtetése mellett. Valamennyi alapidokumentum fő irányait a BBMK Küldetésnyilatkozata, Jövőképe és alapvető értékei határozzák meg.

A könyvtár rendelkezik Stratégiai Tervvel, van Küldetésnyilatkozata, Jövőképe, amelyek a könyvtár honlapján (<http://www.bbmh.hu/minosegbiztositas>) és nyomtatott formában kifizetve helyben is elérhetők. A könyvtár valamennyi alapidokumentuma átdolgozott, korszerű, friss. Az ezzel kapcsolatos munkálatok 2018-ban kezdődtek el.

A küldetésnyilatkozat szorosan illeszkedik ahhoz a hármas egységhez, amit intézményünk mottóként hirdet: *Tudás – Élmény – Közösség*.

A könyvtáros szakma előtt álló változások arra ösztönöznék bennünket, hogy küldetésünket folyamatosan felülvizsgáljuk, igazítsuk a változó könyvtári rendszerhez.

Az intézmény Könyvtárhasználati Szabályzata a Szervezeti és Működési Szabályzat része. A Használati Szabályzatunkat évente, illetve a változásoknak megfelelően felülvizsgáljuk. A módosításoknál kiemelten kezeljük a használói visszajelzéseket és elvárásokat.

Szabályzatunknak meghatározó eleme az alapvető értékek köré fonódó minőségi szakmai szemlélet.

A BBMK nagy figyelmet fordít a használók folyamatos tájékoztatására. Évente adunk ki könyvtárismeretőket, melyek tartalma igazodik a szervezeten belüli változásokhoz, követi a szakmai trendeket, figyelemmel kíséri a használók részéről megfogalmazódó igényeket és elvárásokat. A fiatal, 14 éven aluli korosztály megszólítása a leghangsúlyosabb; számukra fontos még a színes, kézzel fogható kiadvány, amely szinte minden esetben tartalmaz feladványokat, rejtvényeket, színezőket, stb., ezzel is erősítve a könyvek iránti kötődést.

A 2019-ben végzett önértékeléskor az Értékrend még hiányzott az alapidokumentumok közül. A *Tudás – Élmény – Közösség* c. Stratégiai Tervünkben már megfogalmaztuk legfőbb értékeinket. Ezekkel valamennyi munkatárs azonosulni tud, azokat magunkénak érezzük, s hisszük,

hogy szakmai munkánkban valamennyi érték jelen van, és meghatározója feladatvégzésünknek.

A könyvtár vezetése az elmúlt 1 évben hangsúlyosabban vonta be munkatársait a stratégiai fejlesztésbe, a célok meghatározásába. Ezzel együtt fejlődött a belső kommunikáció, s erősödött a tudatosság a stratégiai célok megvalósításában.

A TQM alapelvei beépültek mindennapi feladatvégzésünkbe, fejlődött a munkatársak egyéni motiváltsága. A minőségirányítási tevékenység, az elvégzett önértékelési folyamatok, a stratégiaalkotás kapcsán megerősödött, s mára szinte elvárás lett a munkatársak részéről a rendszerben való gondolkodás és a csapatmunka módszereinek alkalmazása.

A vezetés az elmúlt években tudatosan igyekezett olyan vezetési rendszert kialakítani és működtetni, amelyben a kölcsönös bizalom és a tisztelet jelen van.

Kapcsolódó dokumentumok:

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Küldetésnyilatkozat	✓	2020	honlap
Jövőkép	✓	2020	honlap
SZMSZ	✓	2019	honlap
Könyvtárhasználati Szabályzat	✓	2019	honlap – SZMSZ része
Könyvtárismertető	✓	2020	honlap
Értékrend	✓	2019	honlap

1.2. alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

A BBMK egyik – önhibánkon kívüli gyengesége –, hogy nagyon kevés vezető (3fő) van a szervezetben. Évről évre lépéseket teszünk annak érdekében, hogy a költségvetési tárgyalásokon kitérjünk erre a súlyos helyzetre és következményeire (éves beszámolóinkban olvasható).

A kevés vezetői létszám következtében minden vezetőknek jelen kell lennie a napi, operatív munkában is. Ennek következtében átértékelődnek feladatok, s alig, vagy egyáltalán nem jut idő számos, fontos menedzsment-jellegű vagy szakmai feladatra (pl. tudományos publikáció, képzéseken való részvétel, stb.).

A 1/2014. (XII. 10.) EMMI rendelet szerinti szakmai mutatók (célértékek és eredményértékek) alkalmazása, munkatervben és beszámolóban való használata mindig is erőssége volt könyvtárunknak. A cél és eredményértékek segítik az intézményt fontos stratégiai döntések meghozatalában, ugyanakkor a fenntartó érzékenyítésének is fontos eszközei.

A könyvtár vezetése és kollektívája minden évben elkészíti az éves munkatervét és beszámolóját, amit a fenntartó önkormányzat elfogadása után honlapján közzétesz. A könyvtár vezetése az elfogadást követően kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a munkatársakat az elvégzett munkáról és az előttük álló feladatokról tájékoztassa. Ezt az intézményen belüli kommunikációt a kollektíva igényli, fontosnak tartja. A megfogalmazódó javaslatok és ötletek kiváló alapját képezik a vezetők tervezésének.

Alacsony létszámú szervezetként nem okoz nehézséget kialakítani és jól működtetni a vezetői információs rendszert. Ugyanakkor a vezetőknek és a munkatársaknak is tanulni kellett azt, hogy a döntéseknek mindannyian részei lehetünk. A munkatársak bevonása a fontos döntésekbe még 1-2 éve is hiányossága volt a szervezetünknek, mára azonban már az erősségek

között szerepel. Megtanultuk a TQM alapelveinek és a PDCA elvnek a tudatosabb, szélesebb körű alkalmazását és érvényesítését.

Az alapidokumentumok és szabályzatok aktualizálása megtörtént, mint ahogyan a munkakörök elemzése is megvalósult. A munkaköri leírások egységesek, az előírt jogszabályoknak megfelelőek. Valamennyi munkaköri leírásban rögzítve van a minőségügyben való munkavégzés, az egyes munkacsoportokban való feladatvállalás.

Könyvtárunk működésében, annak fejlesztésében komoly szerepet jelentenek az elemzések, mérések. A fenntartó érzékenyítésének is komoly részei, mint ahogyan a vezetés számára is meghatározó érvénnyel bírnak.

A stratégiai tervre nem csak alapidokumentumként tekintünk, hanem azt munkaanyagként használjuk.

Kapcsolódó dokumentumok:

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
SWOT elemzés	✓	2018	helyszínen
Stratégiai terv	✓	2020	honlap
Munkaköri leírások	✓	2019	helyszínen
Szervezeti felépítés ábrája	✓	2018	honlap
Belső és külső kommunikációs terv	✓	2019	honlap
Munkatervék, éves beszámolók	✓	2020/ 2019	honlap

1.3. alkritérium: A vezetői támogatás és példamutatás

A BBMK vezetése személyes magatartásával, szakmai munkájával állít példát munkatársai elé. Könyvtárunk elérte azt a szintet, hogy a vezetők példamutatása összhangban áll a szervezeti értékekkel. Ezt a munkatársak is felismerték és létre jött az egymás iránti bizalom. Rendszeressé váltak a tájékoztatók és megbeszélések, a munkatársak bátorítást kaptak, ösztönözve lettek arra, hogy önálló, eddig nem végzett feladatokban vállaljanak szerepet (pld.: helyi kiadványban cikkírás, más szolgáltatási területen való munkavégzés, stb.).

Szervezetünk vezetése mindent megtesz annak érdekében, hogy a munkatársainak szakmai munkáját elismerje. Mivel anyagi elismerésre nincs módunk, a dicsérő szó, a jól végzett munka elismerése az intézmény egyetlen lehetősége a motivációra.

Minden évben, a könyvtár születésnapjához és névadójához kötődően adjuk át a Balassi-díjat. Ezen a fórumon tudjuk kollégáink kimagasló munkáját elismerni. Minden évben törekszünk arra, hogy legalább egy munkatársunk megkaphassa ezt az elismerést.

2019-ben elkészült *A BBMK Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje* c. dokumentum, amely belső hálózaton, a közös tárhelyen a minőségügy mappában elérhető

A könyvtár vezetése szerény anyagi lehetőségei ellenére igyekszik támogatni, ösztönözni a munkatársait a képzéseken való részvételben. Mi magunk is szervezünk olyan alkalmakat, amelyekben az intézmény dolgozói, illetve a megye kistélepléseinek szakemberei is jelen lehetnek, új ismereteket sajátíthatnak el. Évek óta sikeresen pályázunk és kapunk támogatásokat

továbbképzésekre, szakmai napokra. Fontosnak tartjuk a tanuláson alapuló munkakultúra elősegítését és meghonosítását. A munkatársak „Útinapló”, azaz egyfajta beszámoló keretein belül adnak számot a szakmai tapasztalatokról és élményekről, amit a közös meghajtón minden kolléga számára elérhetővé teszünk.

A BBMK vezetése igyekszik – a jogszabályi kereteken belül, a lehetőségek függvényében – mindent megtenni, szociális érzékenységgel viszonyulni a munkatársak felé problémáik kezelésében. Az otthon végezhető munkához biztosítjuk a szükséges feltételeket. Lehetőséget adunk arra, hogy a munkatársak a ledolgozott plusz órákat kivehessék, élhessenek a túlóra lecsúsztatásának lehetőségével.

A 2019-ben végzett dolgozói elégedettségi felmérés megmutatta, hogy a munkatársak szemléletében, gondolkodásában is jelentős elmozdulást tapasztalhatunk. Ez részben annak is köszönhető, hogy a belső kommunikációra egyre nagyobb hangsúlyt helyeztünk (több dolgozói értekezlet, tájékoztató tréning, szakmai nap – lásd a Mérföldkövek fejezetnél is).

A munkatársak által készített, és a vezetőknek küldött heti beszámolók jó példái a kollégák és a vezetők közötti gördülékeny információ átadásnak. A vezetők így reális képet kapnak a munkatársak végzett feladatairól, tudnak visszajelezni, jutalmazni, elismerni.

Hiányosságként, fejlesztendő területként tekintünk ugyanakkor az anyagi elismerés hiányára, ami sajnos rajtunk kívül álló okok által meghatározott.

Kapcsolódó dokumentumok:

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
A munkatársi értékelések eredményei	igen	2020	helyszín
A szervezeti kultúra felmérésének eredményei	igen	2020	helyszín

1.4. alkritérium: a vezető kapcsolata a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

A könyvtár vezetése fontos feladatának tartja, hogy azokkal a partnerekkel, akik érdekeltek a könyvtárat érintő kérdésekben, kiemelt kapcsolatot tartson fenn és párbeszédet folytasson. Ebben a könyvtárnak kezdeményező szerepe van.

Intézményünk kapcsolatait folyamatosan felméri, elemzi, értékeli és azt a honlapján megjelenteti (lásd pl. önkormányzati elégedettségmérés KSZR szolgáltatásokról).

Az új stratégiai terv megalkotásakor kiemelten kezeltük a könyvtár működése szempontjából fontos köz- és könyvtárpolitikai irányokat, feladatokat.

A könyvtárvezetés jó, kölcsönös bizalmon alapuló kapcsolatot ápol a fenntartóval.

A könyvtár munkatársai aktívan részt vesznek a szakmai szervezetek munkájában, rendszeres az együttműködés a megyei könyvtári hálózattal, illetve Nógrád megye városi és kistéleplési könyvtáraival is.

A rendszeres partneri igény- és elégedettségmérésekre ugyanakkor a jövőben nagyobb hangsúlyokat szükséges, helyezni.

Partneradatbázisunk elkészült, azt naprakészen gondozzuk.

Kapcsolódó dokumentumok:

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Partneri elégedettségi vizsgálatok és azok elemzése	✓	folyamatos	honlap
Beszámolók, munkatervek	✓	2019 / 2020	honlap

2. kritérium: Stratégia

A stratégiai gondolkodás első sarokpontja a dolgozók bevonásával 2019-ben elkészített SWOT analízis volt, amelynek segítségével láthatóvá váltak az intézmény *erősségei* (melyek azok a területek, melyeken sikeresek vagyunk), és rávilágított a *gyengeségekre* (hol kell javítanunk). A feltárt *lehetőségek* megmutatták, mely területen tudunk újítani, továbbfejlődni, ugyanakkor a kockázatokat, *veszélyeket* is láthatóvá tették.

Ez az elemzés szolgáltatta annak a stratégiai tervnek az alapját, mely az elkövetkező 4 évben meghatározza intézményünk működését. Stratégiánk 4 évre, 2020-2024-ig határozza meg cél és feladatrendszerünket.

A 2020-2024 közötti időszakra vonatkozó stratégiai tervben megfogalmazott fő célok és irányok a következők:

Stratégiai célok, irányok 2019-2024

- Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás
- Gyűjteményfejlesztés
- Hozzáférés
- Szolgáltatásfejlesztés
- Digitális könyvtári szolgáltatások
- Minőségbiztosítás
- Emberi erőforrás menedzsment
- Közösségépítés, a könyvtár, mint közösségi tér
- Partnerség, együttműködés
- PR, kommunikáció
- Megyei hatókörű területi munka - minőségi könyvtári szolgáltatások biztosítása, a szolgáltatások fejlesztése
- Fenntarthatóság, erőforrás gazdálkodás

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

Napjainkban a könyvtárak szerepe átértékelődött, új kihívásoknak kell megfelelniük. Megfelelő és pontos ismeretekkel kell rendelkezni a szűkebb és tágabb környezet különböző aspektusairól, politikai, társadalmi, gazdasági és technológiai, demográfiai tendenciáról. Számításba kell vennünk a szakmai irányvonalakat, jogszabályi környezetet, a társadalmi elvárásokat. A könyvtár nem elszigetelten működik, számos kapcsolódási pontja teszi a környezete szerves részévé.

A 2020-2024 közötti időszakra szóló stratégia kidolgozását és összeállítását gondos előkészítő munka előzte meg, melynek során elkészültek olyan elemzések (SWOT, PGTTJ, trendek,

szakmai irányvonalak feltérképezése), melyek alapján kirajzolható volt a következő időszak feladatrendszere. Az elemzéseket a Stratégiai Terv tartalmazza.

Stratégiánk illeszkedik a helyi, városi, megyei szintű hosszú távú elképzelések sorába, fő célkitűzései egybecsengenek a Salgótarján Megyei Jogú Város Településfejlesztési Konceptiójának törekvéseivel.

Követjük és figyelemmel kísérjük a működésünket érintő jogszabályokat, szakmai iránymutatásokat.

Intézményünk a közvetlen használók körén túlmutató, széleskörű kapcsolatrendszerrel működött. Az elmúlt években szerteágazó és eredményes partneri együttműködéseket tudtunk megvalósítani, melyek segítségével új programokba kapcsolódhattunk be, bővítettük használóink körét, vagy új szolgáltatásokat, közös tevékenységeket indítottunk, új lehetőségeket biztosítottunk használóink és könyvtáros kollégáink számára (pl. Kerülj képbe!, „Az Én könyvtáram”). Az elmúlt időszakban áttekintettük, feltérképeztük kapcsolatrendszerünket, sor került a belső és külső partnerek azonosítására. Elkészült a Kommunikációs Tervünk, partneradatbázist hoztunk létre.

Ügyfél és partnerközpontú intézményként könyvtárunk nagy hangsúlyt fektet arra, hogy szolgáltatásait a szakmai szempontok, valamint használók igényeinek, a környezet elvárásainak figyelembe vételével szervezze. Kiemelten figyelünk a használóktól, partnerektől érkező visszajelzésekre. Rendszeresen a használói elégedettségmérések a könyvtárban és a KSZR hálózatban is. Ezek a könyvtárban elsősorban a jelenlegi és potenciális használókra vonatkoznak, a KSZR-ben pedig a közvetlen használókön kívül a könyvtárosokra, fenntartó önkormányzatokra is kiterjednek. A felmérések eredményeit a közös tárhelyen tesszük elérhetővé a munkatársak, a honlapon pedig az érdeklődők számára.

Az olvasói térben kihelyezett „ötlet- és panaszláda” rendszeres, szabad véleménynyilvánítási lehetőséget biztosít az olvasóknak, vendégkönyvünkbe rendezvényeink látogatói is rendszeresen beírnak.

Minden visszajelzés segít abban, hogy munkánkat hatékonyabban végezhessük. Pl. olvasói kezdeményezésre vezetjük be a kényelmesebb ügyintézését lehetővé tevő kártyás fizetés lehetőségét (PDCA elv alkalmazásával).

A stratégiánk meghatározó inputjai a tevékenységünket meghatározó információk, ezeket rendszeresen gyűjtjük, rendszerezünk, frissítjük. Figyelemmel kísérjük a könyvtárra vonatkozó szakmai és jogszabályi környezet változásait.

A statisztikai adatokat folyamatosan, napi szinten gyűjtjük, alakulásukat rendszeresen vizsgáljuk. Az adatokat a munkatársak megosztott dokumentumban tárolják.

Figyelmet fordítottunk a mérésekre, statisztikai adatok pontosítására, ezen belül is a forgalmi nyilvántartások naprakész és hibátlan vezetésére (pl. a KSZR-ben negyedévente kérünk adat-szolgáltatást a szolgáltató helyekről, hogy könnyebben kiszűrhesük a hibákat).

A negyedéves, éves beszámoló készítése során keletkező adatokat a következő időszak tervezésének alapjául használjuk.

A 2019-ben elkészült a BBMK Teljesítménymutatók című dokumentum segítségével lehetővé vált teljesítményünk tudatos és rendszeres vizsgálata, értékelése.

Az éves feladatok meghatározásánál figyelembe vesszük mind a valós, mind pedig a potenciális látogatókra vonatkozó adatokat, információkat (lakosság, oktatási intézmények létszáma stb.)

A mindenkori éves munkaterv, benne a részletes cselekvési tervvel, a visszajelzések és az eredményességi mutatók elemzésével készül, így hatékonyan, rugalmasan tudunk reagálni a változásokra és az elvárásokra.

Fontos iránytű számunkra a könyvtárban végzett ellenőrzések, vizsgálatok jegyzőkönyve (ÁSZ, belső ellenőrzés, szakfelügyelet), beszámolók, munkatervek, szakmai anyagok véleményezése.

A könyvtárról megjelenő kép formálásában meghatározó szerepet tölt be a sajtó, a média. Könyvtárunk rendszeresen figyeli és gyűjti a média-megjelenéseket, ezek fontos részét képezik az éves beszámolóknak: <https://www.bbmk.hu/minosegbiztositas>

PGTTJ, SWOT elemzés 2018-ban készült, 2019-ben véglegesítettük, ezek felülvizsgálata, frissítése 2 évenként szükséges.

A stratégia elkészítése és a dolgozókkal való megismertetése fontos szemléletbeli változást hozott a működés tervezésénél és az operatív feladatok megvalósításánál is. Tudatosabb, szervezettebb lett a tevékenységünk.

Könyvtárunk 4 éves időszakra készítette el stratégiáját, de tisztában vagyunk azzal, hogy vannak váratlan, vagy előre nem kiszámítható, vagy tőlünk független események, melyekre reagálnunk kell (pl. járványhelyzet, vagy a felújítási munkák tőlünk függetlenül nehezen ütemezhető időzítése), ezért folyamatosan kell figyelnünk a környezetünkben megfogalmazódó problémákra, kihívásokra, elvárásokra.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
SWOT-elemzés	✓	2018	honlap, helyszínen

2.2. alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

A stratégiai terv kialakítása csoportmunkában, a munkatársak bevonásával készült.

A Küldetés és a Jövőkép lebontása stratégiai és működési célokra és feladatokra megtörtént. A stratégia és működési célok a munkatervekben konkretizálódnak, beépülnek az egyes szervezeti egységek feladatrendszerébe, megjelennek egyes munkatársak munkaköri feladataként.

A beszámolók elérhetősége: <http://www.bbmk.hu/minosegbiztositas>

Eredményeinket, teljesítményünket rendszeresen vizsgáljuk, erre jó alkalom a féléves, háromnegyed éves és éves beszámoló készítése. Emellett a rendszeres statisztikai adatgyűjtésekből napi szinten is levonhatunk következtetéseket.

Intézményünkben 7 munkacsoport dolgozik a stratégia megvalósításán.

A könyvtárnak rugalmasan kell reagálnia a környezet változásaira is.

Kiemelten kezeljük a használóktól, partnerektől érkező visszajelzéseket, a rendszeres használói elégedettség- és igényfelméréseket mind a helyi mind pedig a KSZR viszonylatában, ezek hasznos eszközei a tervező munkának.

Fontosnak tartjuk a rendszeresen gyűjtött adatok mélyebb elemzését.

Sokat teszünk helyileg a társadalmi felelősségvállalás terén. Rendezvényeink, képzéseink, programjaink segítségével a nehéz helyzetben lévő társadalmi csoportokat szeretnénk megszólítani (idősek, betegek, fogyatékkal élők, szociálisan hátrányos helyzetűek.) Szívesen működünk együtt vagy csatlakozunk más szervezetek kezdeményezéseire, adunk helyet rendezvényeiknek.

A szervezetünk rendelkezésére álló anyagi forrásai behatároltak, ezért nagyon fontos szempont a mindenkori takarékos, hatékony üzemeltetés, működés megvalósítása. Fejlesztési lehetőségünk csak pályázati forrásból biztosítható, ezért nehezen kiszámítható.

A szervezési, szolgáltatásfejlesztési, képzési feladatok megvalósítása is korlátos a feszített létszámhelyzet miatt.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Stratégiai terv	✓	2020	honlap

2.3. alkritérium: A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

Az elkészült stratégiát a dolgozók számára helyi képzés során mutattuk be, és a belső hálózaton elérhetővé tettük.

A Stratégia Tervet a fenntartó elfogadta. A benne megfogalmazott stratégiai és működési célok az éves munkatervekben öltönek konkrét formát, s lebontásra kerülnek a szervezeti egységek és a munkatársak szintjére is.

Az elvégzett feladatok értékelése, az eredmények kommunikálása munkaértekezleteken történik. A kollégák igénylik a rendszeres tájékoztatást, feladataik pontos meghatározását és a visszacsatolást.

Mivel a Stratégiai Terv időtartama viszonylag hosszú, 4 év, szükséges lehet a stratégia és a cselekvési terv módosítása. 2 év után a külső és belső környezeti vizsgálatok (SWOT, PGTTJ) felülvizsgálata után szükséges a terv aktualizálása.

Különösen indokoltá teszi a felülvizsgálatot az intézmény felújítása, az ebből fakadó új lehetőségek felmérése és kihasználása.

Fontos feladatunk a jövőben a külső kommunikáció erősítése, tudatosabbá tétele a partnerek és a fenntartó felé, a célok, tervek és eredmények hatékonyabb bemutatásával növelni a társadalmi elismertségét, (esetleg újabb támogatókat szerezni.)

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
MIT ülések, munkaértekezletek emlékeztetői, jelenléti ívei	✓	folyamatos	helyben

2.4. alkritérium: Innováció megjelenése a fejlesztésben

A könyvtár működésének egyik legfontosabb eleme a nyitottság és a megújulás képessége. Az újítás oka lehet belső igény, külső igény vagy elvárás. Könyvtárunk támogatja a megújulást, bátorítja a kollégákat új ötletek, javaslatok megtételére, de a kezdeményezések többsége továbbra is inkább a vezetői körből származik.

A tapasztalatok megosztására, disszeminációjára több fórumon is lehetőséget biztosítunk. Munkatársi értekezletek, egyesületi összejövetelek, szakmai napok fontos fórumai a tudásmegosztásnak. A kollégák a belső hálózaton egy erre a célra létrehozott tárhelyen megoszthatják a különböző képzéseken, szakmai rendezvényeken szerzett ismereteiket, tapasztalataikat.

Az elmúlt időszakban megvalósult innovatív megoldásokról (pl. ODR kérfelület, online társterület a beérkező digitalizálási kérések kiszolgálására), új szolgáltatásokról (pl. Papírszínház, Kacagató, Tini sarok, Digitális Könyvtár, olvasásnépszerűsítő kezdeményezések, közösségi játékok) összefoglaló készült.

További terveink a felújítással összefüggésben a könyvtári terek (olvasóterem, nyelvi-zenei részleg) újrászervezése, új funkciók meghonosítása.

A könyvtár a változások, fejlesztések tervezése, bevezetése előtt alkalmazza a projektmenedzsment és a benchmarking módszereit. Ezeknek a módszereknek tudatosabb alkalmazása, pontos dokumentálása azonban még fejlesztendő terület intézményünkben.

A megvalósult fejlesztések hatását, eredményeit statisztikákkal (pl. fiókkönyvtárak, KönyvtárMozi), IKR riportokkal rendszeresen ellenőrizzük, az olvasók véleményét, javaslatait is várjuk. A könyvtár bátorítja, tudatosan és rendszeresen gyűjti, elemzi és értékeli a bevezetett változásokkal kapcsolatos visszajelzéseket. Törekszünk a PDCA elv alkalmazására, a folyamatos javításra. (Pl. a nyitva tartás változtatása, vagy a KSZR-ben a beiratkozási és munkanaplók elektronikus formátumú változatainak elkészítése, Tinisarok újragondolása, dokumentumbeszerzési tematika változása).

Nagyon sok új, jó ötlet érkezett a legutóbbi használói felmérés során, melyek tényleges alkalmazása megfontolást érdemel. A tapasztalatok értékelését követően intézkedési javaslatot is készítettünk a megvalósíthatónak ítélt olvasói kezdeményezések, vélemények alapján. Ezek újragondolását a felújítás utánra tervezzük.

Vannak azonban gátjai is az innovációnak: anyagi forrásaink évek óta korlátozottak, létszámunk a megyei könyvtárak között a legalacsonyabb, ezért főként csak kreatív, saját forrásból megvalósítható kisebb fejlesztéseket tudunk megvalósítani.

Mind ezek mellett figyelemmel kísérjük a változásra, innovációra irányuló külső igényeket, keressük a megoldást a megvalósításra. A múlt évben a fiókkönyvtárak áthelyezése kapcsán a fenntartó is támogatta kezdeményezésünket, így sikerült két fiókkönyvtárat is kedvezőbb környezetbe költöztetni.

Könyvtárunk aktívan és rendszeresen pályázik, kihasználja új források bevonásának lehetőségét. Nagyobb projekteken társpályázóként, kisebbek esetén önállóan pályázunk (HACS pályázat, Digitalizálási pályázat, szakmai rendezvények).

A legnagyobb volumenű előttünk álló fejlesztés az intézmény energetikai korszerűsítése lesz, mely várhatóan elindul ebben az évben. A könyvtár korszerűsítését érintő elképzelések kap-

csán rendszeres az egyeztetés a könyvtár és a fenntartó között. A munkálatok előkészítése és lebonyolítása idejére cselekvési terv készül.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Innovációval, jó gyakorlatokkal kapcsolatos dokumentumok	✓	2019	helyben

3. kritérium: Munkatársak

3.1. Emberi erőforrás menedzsment

Az emberi erőforrás menedzsment tevékenységébe beletartozik az intézmény működtetéséhez szükséges létszám meghatározása, a munkakörök kialakítása, az alkalmas munkaerő megtalálása, továbbképzési lehetőségek keresése, a dolgozók motiválása, illetve a teljesítményértékelés kialakítása is, figyelembe véve a munkatársi kompetenciákat.

A BBMK vezetése nehéz helyzetben van, amikor az emberi erőforrás tervén gondolkozik, s annak fejlesztésére tesz javaslatot. A könyvtár létszáma az elmúlt 5 évben, sajnos, nem tudott pozitív irányba változni. Minden évben megtörténik az emberi erőforrás szükségletek elemzése, ennek eredményeit a fenntartó önkormányzattal ismertetjük, beszámolóinkban közzéteszszük.

A könyvtárak előtt álló változások (pl. a 2020. november 1-jével bekövetkező jogviszonyváltozás) a BBMK-t is érinteni fogják. A ránk váró időszakban még inkább fontos a munkatársak naprakész tájékoztatása, így az emberi erőforrás menedzsment kiemelt figyelmet fog kapni. Fontos megerősíteni a kollektívában, hogy nagy szükség van arra, hogy még inkább bekapcsolódjanak a könyvtár stratégiájában megfogalmazott céljainak elérésébe.

Az emberi erőforrással kapcsolatos feladatait könyvtárunk az SZMSZ-ben és a munkaköri leírásokban rögzítette.

Az emberi erőforrás menedzsment területére vonatkozóan az alábbi szabályzatokkal rendelkezünk, melyek a könyvtár honlapján elérhetők:

- Közalkalmazotti Szabályzat
- Kollektív Szerződés
- A BBMK Esélyegyenlőségi Terve
- Emberi Erőforrás Stratégiai Terv
- Anyag és erkölcsi elismerés szabályzat

A munkaerőhiányt főleg közfoglalkoztatottak alkalmazásával oldjuk meg, de a diákok önkéntes szolgálata is besegít munkánkba. Ezek a kiegészítések azonban nem oldják meg a könyvtár létszám problémáját.

A könyvtár vezetését az emberi erőforrással kapcsolatos tevékenységében segíti a minőségbiztosítás kapcsán megalakult Emberi Erőforrás Munkacsoport.

Kiemelt feladatnak tartjuk személyi kérdésekben a fenntartó önkormányzattal való folyamatos egyeztetést. Ez azért is fontos, mert a munkatársak átlagéletkora 48 év, az utánpótlás keresés nagy gondokat jelent.

A minőségbiztosítás kapcsán elkészítettük *A BBMK Teljesítménymutatók 2019.* című dokumentumot, melynek mentén folyamatban van intézményünk teljesítményértékelési rendszerének kidolgozása is.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Emberi erőforrás stratégiai terv	✓	2019	helyszínen
Projektleírások – kiemelve a munkatársak részvételét	✓	folyamatos	helyben

3.2. Munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése a BBMK vezetése számára fontos kérdés. Intézményünk anyagi lehetőségeihez mérten igyekszik támogatni munkatársaink részvételét képzéseken, szakmai továbbképzéseken, lehetőséget ad az önképzésre is. Könyvtárunk elősegíti és támogatja a korszerű képzési módszereket is (e-tanulás, távoktatás, stb.).

A stratégiával összhangban személyes képzési és fejlesztési tervek kerülnek kidolgozásra.

A könyvtár szervezett módon támogatja az új munkatársak beilleszkedését; nagy gondot fordítunk az új munkatársak egyéni mentorálására. Fontos a könyvtár számára, hogy a dolgozók a nekik megfelelő munkát végezzék, jól érezzék magukat a szervezetben, mert munkájuk hatékonyságának ez is egy fontos fokmérője.

Az ismeretek szervezeten belüli átadása jól működik, például tudásmegosztás, emlékeztetők készítése.

NKA pályázati forrásból minden évben megrendezzük a kistéleplési és városi könyvtárak könyvtárosai számára szakmai továbbképzési programjainkat.

A képzések, továbbképzések (éves továbbképzési terv alapján) terén azonban a könyvtár vezetése sokat tett annak érdekében, hogy a munkatársak tudásukat gyarapítsák, tapasztalataikat megosszák. Előnyben részesítettük az egy napos továbbképzéseket, kihasználtuk „Az Én Könyvtárom” projekt és a Könyvtári Intézet ingyenes képzéseit. Az év során 31 kollégánk vett részt különféle konferencián, 37 fő szakmai napon. 2019-ben 15 fő vett részt 10 féle képzésben.

Típus	Részvevők száma
Konferencia	31 fő
Szakmai nap	37 fő
Képzés (10 féle)	10 fő
Előadások száma	16 db

A szervezeti kultúra fejlesztése érdekében, valamint a minőségbiztosítás okán konfliktuskezelő tréninget szerveztünk munkatársaink részére.

Szakembereink az elmúlt évben 16 előadást tartottak a KSZR szakmai napokon, „Az Én Könyvtáram” projekten belül, valamint KönyvtárMozi témában.

A konferenciákról és továbbképzésekről írt beszámolókat belsőhálózat/közös tárhely/minőségügy mappa/emlékeztetők tárhelyünkön tesszük elérhetővé.

Intézményünk esetében fejlesztendő területként, hiányosságként mutatkozik ugyanakkor a munkatársi önértékelés, a kompetenciatérkép és a kompetencia mátrix készítése.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Munkatársi önértékelés	-	-	-
Továbbképzési terv	✓	2020	helyszín

3.3. A munkatársak bevonása, felhatalmazása

A BBMK vezetése és munkatársai az elmúlt 5 évben nagyon sokat tettek azért, hogy olyan párbeszédet alakítsanak ki, amely biztosítani tudja a szervezet fejlesztésében az együtt gondolkodást. Ehhez nagyban hozzájárultak a minőségbiztosítási képzések.

A menedzsment kíváncsi a munkatársak ötleteire, szívesen fogadja javaslataikat, jobbító szándékú véleményeiket.

Az intézményben működik a KKDSZ helyi szervezete, és van Közalkalmazotti Tanács is.

Számos esetben, de a költségvetés, a bér kérdés és a magasabb vezető választás kapcsán kiemelt szerepet kapnak ezek a szervezetek.

A könyvtár vezetése törekszik a szervezeten belüli nyílt kommunikáció és párbeszéd kultúrájának kialakítására a munkatársak közötti csapatmunkára. Gyakran alkalmazunk projekt munkát, amelynek kapcsán munkacsoportokban dolgozunk (pl.: pályázatírás, rendezvények, minőségügy, stb.)

Intézményünk törekszik a vezetők és a munkatársak között konszenzusra a célok és a célok megvalósítására vonatkozó mérési módszerek terén is. 2019-ben dolgozói elégedettségi felmérést végeztünk és a jövőben is tervezzük rendszeres felmérések végzését a munkatársak körében. Eredményeikről részletesen a 7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredményekben olvasható.

Intézményünk sokat tesz azért, hogy szervezetében megfelelő munkakörülményeket biztosítson, beleértve az egészségvédelmi, ergonómiai és egyéb munkabiztonsági előírásokat.

Különös figyelmet fordítunk a munkatársak nem pénz jellegű ösztönzésére is. Támogatjuk a csapatépítő eseményeket, túrákat, kirándulásokat, a könyvtáros vándorgyűlésen való minél nagyobb számú részvételt, a város és a megye ünnepi kulturális rendezvényeire való delegálást.

Fontos feladatunk lesz a szervezeti kultúra felmérésének elvégzése, az Értékelési Szabályzat, valamint a munkatársi önértékelés elkészítése.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Szervezeti kultúra felmérése	✓	2020	helyszín
Értékelési szabályzat, ösztönzési stratégia	-	-	-

4. kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások**4.1 alkritérium: Kapcsolat a társadalmi partnerekkel**

A könyvtár működése szempontjából azonosítottuk azokat az intézményeket, társadalmi vagy civil szervezeteket, szolgáltatókat, akikkel működésünk során kapcsolatot tartunk fenn. Folyamatosan törekszünk a külső partneri kör bővítésére, annak érdekében, hogy stratégiai céljainkat, felhasználóink igényeit és elvárásait minél szélesebb körben kielégítsük, és hosszú távon kamatoztassuk.

Az intézményi együttműködések, a partneri kapcsolatok kialakítása és ápolása tudatos vezetői tervezést igényel. A partnerkapcsolatokban a vezetés munkáját a *Partnerkapcsolati és Kommunikációs* Munkacsoport segíti.

2019-ben elkészült a BBMK új Kommunikációs Terve, amely az intézmény belső és külső kommunikációjának fejlesztésére irányul.

Sikeres intézményi kommunikációt folytatunk, egy széles körű, tudatos, tervezett, szervezett és irányított kapcsolattartásra törekszünk egyrészt a könyvtár valós és potenciális használóival, másrészt az intézmény működésében érintett intézményrendszerrel.

A könyvtár működésének szempontjából meghatározó partnerek azonosítása megtörtént, elkészült az intézmény partneradatbázisa, amit folyamatosan frissítünk, aktualizálunk.

Éves szinten folyamatosan bővül az együttműködési megállapodások száma, rendszeres partneri igény- és elégedettség mérést végzünk.

	2016	2019
Partnerek száma	153	193

Rendszeresen tájékoztatjuk partnereinket a számukra fontos döntésekről, folyamatokról, és azok eredményeiről, valamint közös projekteket kezdeményezünk és valósítunk meg partnereinkkel. A könyvtár szervezetként és munkatársai révén is részt vesz szakmai egyesületek, érdekképviseleti szervezetek és érdekcsoportok tevékenységeiben.

Fontosabb partnereink 2019-ben: Magyar Tudományos Akadémia Könyvtár és Információs Központ, Nemzeti Audiovizuális Archívum, Óbudai Egyetem Salgótarjáni Képzési Központ és Kutatóhely, Magyar Nemzeti Levéltár Nógrád Megyei Levéltára, Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, Magyar Lapterjesztő Zrt., Országos Széchenyi Könyvtár, Dornyay Béla Múzeum, Salgótarjáni Rendezvény- és Média Központ, Zenthe Ferenc Színház.

Az elmúlt években partnerségben teljesítettük európai uniós pályázatokban vállalt feladatainkat:

- Aktív szerepet vállaltunk "Az Én Könyvtáram" - Múzeumi és könyvtári fejlesztések mindenkinek - országos projekt megyei feladataiban.
- Meghatározó feladatvállalásunk volt a „Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás” elnevezésű projekt.
- A fogyatékkal élőknek nyújtott szolgáltatások fejlesztése érdekében együttműködünk a Vakok és Gyengénlátók Nógrád Megyei Egyesületével és az Illyés Gyuláné Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola és Készségfejlesztő Iskolával.

Nógrád megye, Salgótarján közoktatási intézményeivel, civil szervezeteivel, társintézményeinkkel, a közgyűjteményekkel folyamatos együttműködésre törekszünk.

Továbbra is ápoljuk határon túli kapcsolatainkat, szoros együttműködést folytatunk média-partnereinkkel.

A médiamegjelenések listájának megjelenési helye: <http://www.bbmh.hu/minosegbiztositas>.

Kiemelten fontos, hogy az országos és helyi szakmai szervezetekkel továbbra is együtt gondolkodjunk. Tovább mélyítettük a nemzetiségi civil szervezetekkel fennálló kapcsolatainkat.

Kimagasló szakmai együttműködést folytatunk a megyei könyvtárakkal, a megyében működő városi és települési könyvtárakkal, a települési önkormányzatokkal.

Partneri kapcsolatot ápolunk Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzatával, Nógrád Megye Önkormányzatával, a Salgótarjáni Költségvetési Intézmények Gazdasági Szolgálatával.

Folyamatosan együttműködtünk a könyvtár szakmai munkáját segítő vállalkozásokkal (ANIFER Kft, Galcsik Lajosné ev, Professional Computer Kft, Lehoczki Biztonsági Szolgálat, Polár Stúdió Kft, L&L Creative Marketing-Média Kft).

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Partnerlista, partneradatbázis	✓	folyamatos	helyszínen
Benchmarking elemzés	-	-	-

4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

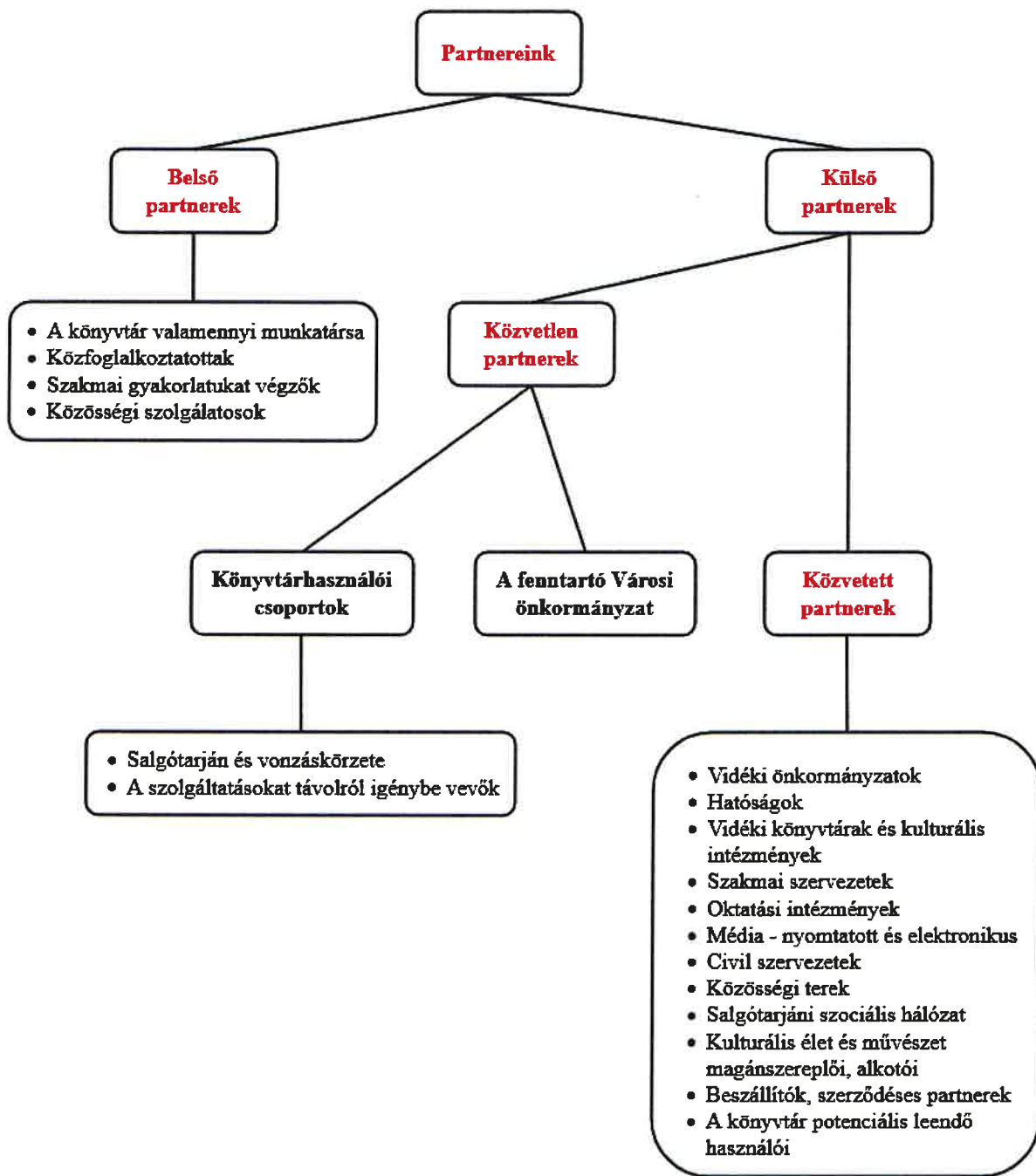
Fontosnak érezzük, hogy meglévő és a lehetséges partnerek bizalmának megnyerésével és fenntartásával környezetünk számára stabil értékrendet közvetítsünk. Törekszünk arra, hogy eredményeink bemutatásával, folyamatos és rendszeres tájékoztatással hiteles és vonzó üzeneteket tudjunk közvetíteni munkánkról.

A külső kommunikációs tevékenység célja a könyvtárunk ismertségének és elismertségének növelése, társadalmi hasznosságának széles körű bemutatása; a célcsoportok tájékoztatása; valamint a könyvtár szolgáltatásainak és előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére. A külső partnerekkel való kommunikáció célja továbbá a meglévő és potenciális partnerek bizalmának megnyerése, a könyvtár értékeinek és eredményeinek bemutatása.

A kommunikációs tevékenység célcsoportjai:

1. Közvetlen partnerek – akikkel gyakori a kapcsolat és a leginkább fontosak a könyvtár számára
 - fenntartó: Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata
 - könyvtárhasználói csoportok
 - a szakmai felügyeletet gyakorló szaktárca
2. Közvetett partnerek – akik tevékenységükkel meghatározzák a könyvtár működését
 - a könyvtár potenciális használói – Nógrád megye, Salgótarján és vonzáskörzete (személyes) könyvtárhasználó lakossága
 - a könyvtár szolgáltatásait távolról igénybe vevők
 - támogatók
 - partnerek
 - szakmai szervezetek
 - beszállítók, szerződéses partnerek
 - média (nyomtatott és elektronikus)

Partnerábra



Könyvtárunk bátorítja a használókat elképzeléseik, igényeik, javaslataik, és panaszaik kifejezésére. Ennek keretében rendszeresen mérjük a könyvtárhasználók elégedettségét és igényeit; valamint naprakész információkat gyűjtünk a felhasználók egyéni és társadalmi szokásainak, magatartási formáinak változásáról. Például: a könyvtár nyitva tartásának vizsgálatakor mérjük, hogy mely időszakban érkeznek a legtöbben, azok a használók mely korosztályhoz tartoznak. A különböző korosztályhoz tartozó használók, mely napokon, milyen időszakban látogatják az intézményt. Rendezvények szervezése kapcsán megvizsgáljuk, hogy bizonyos napokon milyen rendezvények vannak a városban, azokat kik látogatják, azok a személyek használóink-e.

2015-ben és 2019-ben nagy, általános használói elégedettség- és igényfelmérést végeztünk. Éves szinten, tervezetten kisebb felméréseket végzünk: dokumentumbeszerzés, nyitvatartási idő, programszervezés kapcsán, új szolgáltatások bevezetése esetén. A felmérések elemzéseiből levonjuk a tanulságokat és az eredményeket beépítjük további munkánkba. Jó példa erre a középiskolások könyvtárhasználatának felmérése. A fiatal korosztály igényeit beépítettük az új, innovatív közösségi tér kialakítását célzó pályázatunkba (bútorzat, eszközök, közösségi falfestés). A felmérések listáját az éves intézményi beszámolók tartalmazzák.

Kiemelt figyelmet fordítunk a panaszkezelésre: panaszládát helyeztünk ki a könyvtár egyes részlegeibe. A beérkező panaszok kapcsán a PDCA elveit érvényesítjük. Néhány példa a panaszokból: a használóink kifogásolták a leülő helyeink kényelmét, a felső megvilágítást. Ezekre az olvasói észrevételekre gyorsan és pontosan reagálunk. Leggyakrabban a lejárt kölcsönzési idővel kapcsolatosan, a felszólító levél illetve a késedelmi díj megfizetése kapcsán fogalmazódnak meg negatív vélemények.

Intézményünk különféle csatornán, eszközzel kommunikál külső partnereivel és folyamatosan törekszik újabb, hatékonyabb eszközök alkalmazására. A kommunikációs felületek számbavétele megtörtént, részletes felsorolásukat a Kommunikációs Terv tartalmazza.

Kapcsoló dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Külső kommunikációs terv a könyvtárhasználók felé	✓	2019	helyszínen
Panaszkezelési szabályzat	✓	2015	helyszínen

4.3. alkritérium: Hatékony forrásgazdálkodás

A hatékony forrásgazdálkodás területén könyvtárunk kiemelt célja, a költséghatékony könyvtár működtetése.

Az elmúlt években nagy hangsúlyt fektettünk a szabályzatok ellenőrzésére, a folyamatos felülvizsgálatára, frissítésére. Intézményünk pénzügyi-gazdálkodási gyakorlata átlátható.

Ennek eredménye, hogy 2019-2020-ban az Állami Számvevőszék ellenőrzése alacsony kockázatúnak ítélte a könyvtár pénzügyi és gazdálkodási rendszerét, tevékenységét. És ezt bizonyítják a belső ellenőrzések és a szakértői vizsgálatok pozitív eredményei is.

Intézményünk évenként készülő költségvetése a költséghatékonyság elvét követi. Költségvetés tervezésnél és módosításnál nagyfokú rugalmasság és partneri együttműködés jellemzi a könyvtár vezetését.

Intézményünk féléves, háromnegyed éves és éves beszámolási kötelezettséggel számol el a fenntartó felé.

A költségvetés egyensúlyban tartása érdekében a könyvtár vezetősége rendszeresen keresi az újabb, alternatív bevételi forrásokat: termék bérbe adása, selejtezett könyvek árusítása, pályázati források felkutatása, maximális kihasználása.

Megvalósuló fejlesztéseinknek az anyagi lehetőségeink szabnak határt, mivel a fenntartó önkormányzat anyagi lehetőségei behatároltak.

Pályázatok

A BBMK évek óta folyamatos és kiemelkedő pályázati tevékenységet folytat. Szakmai munkánk eredményességét bizonyítja, hogy összességében minden pályázatunk nyertes.

2019-ben közel 25 millió forintot nyertünk pályázat útján.

A legtöbb pályázatot a Nemzeti Kulturális Alaphoz nyújtottunk be, éves szinten 4-5 pályázattal is indultunk. A legmagasabb összeget az Emberi Erőforrások Minisztériumától kaptuk, amelynek összege (20M ft).

Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata civil szervezetekkel és vállalkozásokkal összefogva, 15 taggal (5 tag közszféra -5 tag civil szféra – 5 tag vállalkozói szféra) megalakította a Salgótarjáni Helyi Akciócsoportot. A helyi akciócsoport feladata elkészíteni az integrált, területi alapú, kulturális és közösségfejlesztési tartalmú Helyi Közösségfejlesztési Stratégiát (HKFS), melynek megvalósítására a közösség pályázati formában igényelhet támogatást.

Két pályázatot nyújtottunk be a Helyi Akciócsoport (HACS), amelyek elbírálása még folyamatban van és az innovatív megoldások bevezetését célozza:

- Ki a térre – könyvet a kézbe! Kreatív akcióprogramok és hagyományteremtő eseménysorozatok megvalósítását támogató mobil eszközpark beszerzése
- „PontNekedPont” – közösségi tér kialakítása a BBMK-ban

Pályázati tevékenységünkhöz Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzatától minden esetben támogatást, engedélyt kapunk.

A pályázati projektek hozzásegítenek ahhoz, hogy olyan szakmai kérdésekben tudjunk előre lépni, mint a digitalizálás, a rendezvények és a szakmai napok szervezése, szolgáltatásfejlesztés, illetve a minőségügy.

Pályázati eredményeinket az éves beszámoló tartalmazza és külön dokumentumban is összegyűjtjük, éves pályázati eredményeinket lásd: <http://www.bbmk.hu/minosegbiztositas>.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Költséghatékonysági elemzés	✓	2020	helyszínen
Szponzori szerződések	-	-	-
Pályázatok	✓	folyamatos	helyszínen, honlapon
Anyag és energiatakarékosságra utaló dokumentumok	✓	folyamatos	helyszínen

4.4. alkritérium: Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

Az információ, a tudás megosztása szükséges a könyvtár működéséhez, elengedhetetlen a munkatársak tájékoztatásában, a jó gyakorlatok megismertetésében.

A belső partnerekkel folytatott kommunikáció legfontosabb szerepe a szervezet zavartalan, folyamatos működtetésének biztosítása, a hatékony munka elősegítése, és a jó munkahelyi légkör megteremtése.

A napi munkával kapcsolatos információk eljuttatása mellett fontos, hogy a munkatársak tisztában legyenek a folyamatban lévő ügyekkel, és azokhoz kapcsolódó feladataikkal; ugyanakkor legyenek tájékozottak a könyvtár helyzetéről, céljairól, törekvéseiről is, s világosan lássák helyüket a szervezetben. Fontos, hogy tudatosak legyenek azzal kapcsolatban, hogy hogyan járulhatnak hozzá az intézményi célok megvalósításához; ismerjék munkájuk szakmai és jogszabályi hátterét; valamint ismerjék a szervezet elért eredményeit.

A BBMK-ban használt információs csatornák a belső kommunikációban:

Írásbeli formák:

- Belső levelezés: az intézmény minden dolgozója saját dolgozói e-mail-címmel rendelkezik, így mindenki elérhető egyénileg és levelezési listákon egyaránt
- Emlékeztetők, feljegyzések
- Statisztikai adatok
- Beszámolók, munkatervek, szabályzatok
- Nyomtatványok
- Megosztott dokumentumok
- Belső hálózati adattárolón tárolt dokumentumok
- Sajtófigyelés

Szóbeli formák:

- Értekezletek: munkaértekezlet, vezetői értekezlet, osztályértekezlet
- Munkacsoport/projektcsoport megbeszélés
- Belső képzés, tudásmegosztás
- Informális kommunikáció, személyes megbeszélés
- Személyes, szóbeli tájékoztatás
- Telefon
- Metakommunikáció

A kommunikációs tevékenység célcsoportjai:

- BBMK valamennyi munkatársa
- Menedzsment (Vezetés)
- Szervezeti egységek
- Közcélú foglalkoztatottak
- Közösségi szolgálatos diákok

A könyvtár, összhangban a stratégiai célokkal, az információ és a tudás szervezeten belüli kezelésére, tárolására és értékelésére szolgáló rendszert működtet.

A belső hálózatunkon került kialakításra egy közös tárhely, amelyen tároljuk a továbbképzéseken, képzéseken való részvétel dokumentációját. A kollégák ezen keresztül hozzáférnek az emlékeztetőkhöz, előadások anyagaihoz, konferenciák, szakmai napok beszámolóihoz.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Belső kommunikációs terv	✓	2019	helyszínen
A tudásátadás és -hasznosulás rendjének bemutatása	-	-	-

4.5. alkritérium: IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Az információs és kommunikációs technikák felhasználásával a könyvtár a használók szélesebb körét tudja ellátni és elérni. Az IKT eszközök és e-szolgáltatások hozzájárulnak a munkamenet egyszerűsítéséhez, nyomon követéséhez és mérhetőségéhez, csökkentik az adminisztratív terheket, segítik az erőforrások hatékonyabb kihasználását.

Könyvtárunk stratégiai céljainak elérése érdekében IKT-fejlesztéseket hajt végre.

A számítógéppark és egyéb IKT eszközök folyamatos cseréjére, frissítésére nincs beruházási keretünk, a fejlesztéseket minden esetben pályázati források igénybevételével tudjuk biztosítani.

IKT fejlesztések a projektek szintjén:

- kölcsönzés lejárata előtti figyelmeztető e-mail küldése
- kölcsönzések hosszabbítása
- digitalizálási tevékenység, digitális tartalmak előállítása, adatbázisok létrehozása (Hungaricana-Nógrád Megyei Hírlap, Praznovszky adatbázis, Tartalomjegyzék adatbázis, Fotótár, Salgótarjáni Értéktár, Palócföld folyóirat adatbázisa, KDS projekt keretében mikrofilmek digitalizálása)
- Netkávézó szoftver alkalmazása – használók internethasználatának menedzselése
- KönyvtárMozi - új számítógépes program alkalmazása, amellyel könnyebb követni a Nógrád megyei Könyvtármozi pontok vetítéseit
- Balassi vetélkedő, Ady vetélkedő online felületen
- Robotika projekt - projekt előkészítése: képzés, eszközvásárlás, bemutató.

IKT fejlesztések a tudásmenedzsment szintjén:

- Drive-on megosztott dokumentumok kezelése, adatgyűjtés, statisztikai adatok tábláinak kezelése
- Digitalizálási napló alkalmazása
- Új tárhely kialakítása – Tudásmegosztás (emlékeztetők, utinaplók, jelenléti ívek, előadások anyagai, képzések anyagai, minőségügy dokumentumai)

IKT fejlesztések a tanulás és a fejlesztés területén:

- e-könyvek beszerzése
- előfizetés adatbázisokra
- új router, új Switch, új szerverek beszerzése, mikrofilm szkennelő berendezések

- DJP Pont kialakítása 2 közösségi helyszínen
- honlap fejlesztése folyamatos

Az IKT kompetencia felmérés 2019-ben megtörtént a kollégák körében, ebből kiderült, hogy minden kolléga részt vett valamilyen IKT képzésen az elmúlt évek folyamán. Ennek dokumentációja a <http://www.bbmh.hu/minosegbiztositas> web helyen megtalálható. A felmérés eredményeként az intézmény a 2020. évi továbbképzési tervébe beépítette egyes kollégák további digitális kompetenciafejlesztő képzéseken való részvételét.

Honlap és akadálymentesített változata

Intézményünk a fizikai akadályok elhárítása érdekében, illetve a fogyatékossgal élő személyek mobilitási korlátozottsága esetén biztosítja használói számára az információhoz és a dokumentumokhoz való on-line hozzáférést. Így a virtuális hozzáférés érdekében honlapunk akadálymentesített. A honlapot 2-3 évente felülvizsgáljuk. Jelenlegi honlapunk 2018-ban készült.

A közösségi média felületeit rendszeresen alkalmazzuk, népszerű használóink körében a könyvtár Facebook oldala. 2019-ben elindítottuk Instagram profilunkat is, új használói csoportok elérése érdekében.

A gyermekrészleg számítógépein alkalmazzuk a gyermekek védelmét szolgáló szűrőprogramot, amely a gyermekek biztonságos internet használatát segítő megoldás.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Honlap és akadálymentesített változata	✓	2018	honlap
Közösségi média felületei	✓	folyamatos	Facebook, Instagram
Repozitórium – digitális tartalmak tárolása, közzététele	-	-	-
Szűrőprogram a kiskorúak védelmére	✓	2017	helyszínen

4.6. alkritérium: Infrastruktúra, épületüzemeltetés és – fenntartás

Intézményünk 1988-ban épült. Azóta felújításra csak részlegesen került sor:

- az épülettető felújítása, Nógrád Megyei Önkormányzat és Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata közös megállapodása alapján (2004),
- az üvegtető teljes felújítása Nógrád Megyei Önkormányzat és Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata közös megállapodása alapján (2005),
- a fűtési rendszer részleges felújítása Salgótarjáni Költségvetési Intézmények gazdasági Szolgálatának kezelésében (2019).

Intézményünknek évek óta nincs lehetősége saját beruházás terhére infrastrukturális fejlesztésre.

Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata ugyanakkor 2018-ban sikeresen pályázott a Terület- és Településfejlesztési Operatív Program TOP-6.5.1-16 azonosító számú „*Önkormányzati épületek energetikai korszerűsítése*” című konstrukció keretében kiírt pályázatra. Ennek keretében sor kerülhet a könyvtár épületének energetikai korszerűsítésére 2020 őszétől.

Az energetikai felújítás kapcsán kiemelt feladatunk egy cselekvési terv és egy kommunikációs terv kidolgozása. Célunk, hogy a lehetőségek szerint a felújítás idején is biztosítottak legyenek bizonyos könyvtári szolgáltatások.

Az épület és a bútorzat egy része azonban 30 éves, s az elmúlt évtizedekben csak kisebb átalakításokra nyílt lehetőségünk. A SWOT analízisben olvasóink gyengéségeként jeleztek vissza bútoraink, padlószőnyegünk állapotáról.

Nagy hangsúlyokat fektetünk fiókkönyvtáraink infrastrukturális fejlesztésére. Felújításra került a Zagyvarónai Fiókkönyvtár, megvalósult a Beszterce Lakótelepi, a Somoskői és a Rónafalui Fiókkönyvtár új helyre történő költöztetése.

Az épület fizikai akadálymentessége

A könyvtár épülete a városközpontban, a vasút- és a távolsági buszállomás közvetlen közelében helyezkedik el. Megfelel az akadálymentesség követelményeinek: akadálymentes bejárat, parkoló, mellékhelyiség segíti az idelátogató használókat. A kölcsönzői térbe lifttel is fel lehet jutni. A stratégiai terv SWOT elemzésében erősségeként szerepel: reprezentatív, funkcionális, jól megközelíthető és akadálymentes az épület.

Szolgáltatások fogyatékkal élők számára

Nagy figyelmet fordítunk a fogyatékkal élők, valamint a látássérült, illetve mozgásukban korlátozott olvasók könyvtári ellátására. Ennek egyik elemeként speciális technikai eszközök és szolgáltatások állnak rendelkezésre a könyvtárban, melyek igénybevétele számukra térítésmentes: hangoskönyvek, öregbetűs könyvek, WinTalker beszéltető szoftver, szkener (lapolvasó), kézi nagyítók, kazettás magnók, olvasógép, hangostérekép.

A BBMK több területén (információs pult, felnőtt kölcsönző pultja) van kiépítve indukciós hurok. Ez a készülék a kommunikációs akadálymentesítést szolgálja.

Nagy gondot fordítunk a látássérült használóinknak nyújtott könyvtári szolgáltatásaink fejlesztésére. Legnagyobb számban hangoskönyvek található az állományunkban, kisebb számban öregbetűs könyvek is segítik a nehezebben látókat. Braille – írásos könyvek, a csekély érdeklődés miatt kis számban található könyvtárunkban.

Évek óta népszerű szolgáltatásunk a Házi Kölcsönzés, melyet a város szociális otthonaival együttműködve valósítunk meg.

A fogyatékkal élők számára biztosított szolgáltatásainkat, eszközeinket csak pályázat útján tudjuk fejleszteni. A fogyatékkal élők számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzés elkészült.

Rendezvények, események kapcsán rendszeresen kiadjuk közösségi tereinket a helyi közösségek számára, ezekből általában nem keletkezik bevétel, hiszen a partneri együttműködések keretében valósulnak meg a programok.

Jelenleg két európai uniós pályázatunk elbírálása van folyamatban, amit a Helyi Akció Csoporthoz (HACS) nyújtottunk be. Célunk a kültéri mobil eszközpark fejlesztése, illetve új, innovatív közösségi tér kialakítása fiatalok számára.

A Helyi Akciócsoport 2016-ban alakult. A Terület- és Településfejlesztési Operatív Program keretein belül a 10.000 fő feletti városok számára lehetőség nyílt partnerségen alapuló helyi akciócsoportok kialakítására, akik hozzájárulnak a helyi társadalom megújításához. Az így

megalakult helyi közösségek elsősorban a kultúra és a közösségépítés terén tervezhetnek fejlesztéseket.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Az akadálymentesítésre tett intézkedés dokumentumai (Fogyatékkal élők számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzés)	✓	2019	helyszínen

5. kritérium: Folyamatok

5.1. alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

A BBMK minőségpolitikai céljai között szerepel, hogy könyvtári szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezze, hogy az a legteljesebb mértékben megfeleljen a felhasználók igényeinek. Céljai elérésének elengedhetetlen feltétele a könyvtári folyamatok értékelése és állandó közelítése a felhasználói igényekhez és a tágabb értelemben vett környezeti elvárásokhoz. A folyamatok rendszerében való gondolkodás az alapja az eredményes folyamatmenedzsment együttesének.

Rendszerbe foglaltuk, illetve tudatossá és átláthatóvá tettük a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése és kiküszöbölése, a kompetenciahatárok meghúzása, valamint a felelőségek megállapítása.

A folyamatmenedzsment alkalmazása során nő a hatékonyság és az ügyfelek elégedettsége, nő az átláthatóság, új munkatársaknál lerövidül a betanítás ideje, nő a könyvtár teljesítőképességébe vetett bizalom.

A Folyamatmenedzsment Munkacsoport 2019 őszétől működik a könyvtárban.

A munkacsoport javaslatot tett a BBMK folyamatszabályozási rendszerének kialakítására, kezdeményezően lépett fel a folyamatleltár elkészítésében, a folyamatok leírásában. Javaslatot tett a folyamatok szabályozásának módosítására, az új teljesítménymutatók (indikátorok) bevezetésére.

A munkacsoport a folyamatok tervezésébe bevonta az érintett munkatársakat, csoportmunkában dolgoztunk.

Azonosítottuk a folyamatokat, elkészítettük a folyamatleltárt, kijelöltük a folyamatgazdákat, elkészültek a folyamatleírások, a folyamatokat ellenőriztük, javítottuk. Jelenleg folyamatban van a folyamatábrák elkészítése és a szolgáltatási előírások rögzítése, az egyes folyamatokhoz tartozó kockázatelemzési táblázatok végleges formába öntése.

A BBMK folyamatleltárja főfolyamatokat, vezetési folyamatokat, támogató folyamatokat és kulcsfolyamatokat különít el.

A folyamatleírási űrlapok tartalmazzák a folyamat megnevezését, kódját, típusát, alkalmazási területét, a folyamat célját, a folyamatgazda megnevezését, folyamatra vonatkozó jogszabályokat, szabványokat, szabályzatokat, erőforrásokat, a folyamat bemenetét és kimenetét, az ellenőrzési pontokat, a kockázati tényezőket.

Az egyes folyamatokhoz tartozó kockázatelemzés és a szolgáltatási előírások elkészítése folyamatban van. A folyamatszabályozás dokumentumai elérhetők a helyszínen. A folyamatok változása jól kézben tartott és dokumentált módon történik.

Ellenőrző dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Folyamatleltár	✓	2020	helyszínen
Folyamatleírások	✓	2020	helyszínen
Kockázatelemzések	folyamatban	2020	helyszínen

5.2. alkritérium: Felhasználó-centrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

A szolgáltatásokat biztosító folyamatok tervezése és fejlesztése során figyelembe vesszük a használók javaslatait, igényeit. Az eredményeket, véleményeket beépítjük a működésünk javítására irányuló fejlesztő munkánkba.

A könyvtár többféle formában (kérdőív, szavazás, interjú, fókuszcsoport, stb.) rendszeresen felméri a szolgáltatásokkal kapcsolatos használói igényeket, szükségleteket és elégedettséget.

Az intézményben két alkalommal végeztünk nagy, átfogó használói elégedettségi felmérést: 2015/2016-ban és 2019-ben. Közben minden évben tervezetten végzünk kisebb elégedettségi vagy igény felméréseket. Ezek felsorolása az intézményi éves beszámolóokban és munkatervekben rögzítésre kerülnek. A felmérések kiterjednek a dokumentumhasználatra, rendezvényre, programra, infrastruktúrára, új szolgáltatásra.

A Könyvtárhasználati Szabályzat évenkénti módosítása kapcsán folyamatosan figyelembe vesszük a könyvtárhasználók igényeit, elvárásait. Jó példái ennek a nyitva tartás módosítása kapcsán végzett mérés, online hosszabbítás, online előjegyzés bevezetése kapcsán végzett igény felmérés.

Könyvtárunk biztosítja, hogy a használókat érintő útmutatások, szabályok és egyéb információk, a könyvtárhasználatra vonatkozó tudnivalók többféle formátumban (nyomtatott formában a nyilvántartásban, faliújságon, elektronikus formában honlapunkon) könnyen hozzáférhetők, világosak és közérthetők legyenek.

A könyvtár elérhetősége többféle formában biztosított (pl.: rugalmas nyitvatartási idő, honlap, közösségi média), elektronikus szolgáltatásaink 24 órán belül a használók rendelkezésére állnak.

Könyvtárunk panaszkezelési rendszert dolgozott ki működtet. Ez biztosítja, hogy a használók visszajelzéseiket többféle formában (pl. személyesen, írásban, telefonon, e-mailben stb.) megtehessek. A Panaszkezelési Szabályzat elérhető honlapunkon, a panaszbejelentő űrlap letölthető, nyomtatható.

A könyvtár különböző részlegeibe panaszládát helyeztünk el, amelyen keresztül szintén véleményt nyilváníthatnak használóink.

A PDCA-ciklust alkalmazzuk, de az elv érvényesülését bizonyító dokumentumok terén még fejlődünk kell.

2020-ban a pandémia kapcsán, a veszélyhelyzet kihirdetésekor, az intézmény bezárásakor, intézkedési tervet, cselekvési tervet kellett kidolgoznunk a járványhelyzet kapcsán: óvinté-

kedések bevezetése, home office szabályzat elkészítése, külső kommunikáció partnereinkkel, belső kommunikáció munkatársainkkal.

Az intézmény újrainyítása kapcsán szintén alkalmaztuk a PDCA módszert: megterveztük az újrainyítást, cselekvési tervet dolgoztunk ki, az óvintézkedéseket újragondoltuk, PR, marketing, sajtó (külső kommunikáció), szolgáltatások korlátozása, szolgáltatási rend kialakítása, könyvek karanténba helyezése. Jelenleg az ellenőrzési folyamatban vagyunk, teszteljük a működést, beavatkozunk, ahol szükséges.

Az *Edit néni könyvespolca* programsorozat elégedettségmérése a Mikkamakka Gyermekkönyvtárban jó példája a dokumentációnak, a PDCA-elv bemutatásának. A 15 éve működő program sikeres, mégis az utóbbi időben a résztvevők száma évről-évre csökkent. Ennek a nagyarányú csökkenésnek próbáltuk az okát megkeresni. A probléma megoldásához segítségül hívtuk a PDCA módszert. A probléma feltárása és a hibajavítás tervezése mélyinterjú, fókuszcsoport és kérdőíves felmérés tervezésével történt. A kérdőívek eredményeiből megállapítottuk, hogy a programsorozatnak nem megfelelő a publicitása. Több helyen és többször kell megjelennie a felhívásnak, plakátnak, hogy még több családhoz eljusson a foglalkozás híre. Fontos, hogy felhívjuk a szülők figyelmét arra is, hogy ingyenes a belépés. Újra felkérni az óvodákat, iskolákat, hogy személyesen is népszerűsítsük a programot.

Az intézményünk innovációs folyamatait bemutató dokumentum elkészült, elérhető a helyszínen. A dokumentum tartalmazza a 2018-2019 év innovációs folyamatait a szolgáltatások területén, illetve az eszközök szintjén.

A könyvtár innovációs tevékenységét az intézményi éves beszámolók tartalmazzák, a terveket a munkatervekben rögzítjük.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Használói igényfelmérések	✓	folyamatos	helyszínen
Könyvtári szabályzatok, útmutatók, egyéb információk	✓	folyamatos	helyszínen
Panaszkezelési szabályzat	✓	2015	helyszínen, honlapon
A PDCA ciklus érvényesülését bizonyító dokumentumok	✓	2019	helyszínen
Az innovációs folyamatokat (folyamatjavító intézkedések, források, kockázati tényezők) bemutató dokumentumok	✓	2020	helyszínen

5.3. alkritérium: A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

Könyvtárunk sikerét és társadalmi megítélését nagyban meghatározza a könyvtári folyamatok és az együttműködő partneri folyamatok összehangolása.

Intézményünk a legszélesebb körű együttműködésekre törekszik, országos, megyei és helyi szinten is.

Az új kapcsolódási pontok megjelennek az éves intézményi beszámolóban, a tervek megjelennek az éves munkatervben.

Az elmúlt években, partnerségben teljesítettük uniós pályázatokban vállalt feladatainkat:

- *"Az Én Könyvtáram"* - Múzeumi és könyvtári fejlesztések mindenkinek - Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárral.
- *„Cselekvő közösségek – aktív közösségi szerepvállalás”* elnevezésű projekt – Országos Széchenyi Könyvtárral.
- A Közgyűteményi Digitalizálási Stratégia keretében, digitalizálási projekt szintén az Országos Széchenyi Könyvtárral.

Részt veszünk az ODR, a MOKKA, az EISZ, a MATARKA, a Hungaricana, MKE, IKSZ szakmai munkájában.

Nógrád megye, Salgótarján közoktatási intézményeivel, civil szervezeteivel, társintézményeinkkel, a közgyűteményekkel folyamatos együttműködésre törekszünk.

Folyamatosan keressük a lehetséges együttműködő partnereket - vállalkozók, civilek, felsőoktatási intézmények, helyileg minden területen. Ehhez olyan rendszert alakítottunk ki, amely a belső hálózatunkon található és biztosítja a szolgáltatásokban együttműködő partnerekkel a megfelelő és biztonságos adatcserét, partneradatbázisunk a GDPR rendeletnek megfelelően került kidolgozásra.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Partneri elégedettség mérés eredményei	✓	2019	helyszínen, honlapon

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye

A napi használat során folyamatosan értesülünk olvasóink észrevételeiről; igyekszünk a lehető leggyorsabban visszajelezni, igényekre reagálni (pl. adatbázis-problémák azonnal javítása). Emellett szervezeten is kutatjuk a véleményeket. Egyik erősségünk a rendszeres elégedettség- és igényfelmérés. 2019-ben hármat is végeztünk:

1. Átfogó, teljes körű kérdőíves felmérés 2019 nyarán, 149 olvasó részvételével.
2. Diákok kérdőíves felmérése 2019 májusában: a város mind az öt középfokú iskolájában elvégeztük, 255 fővel. Gyakorlatilag először kaptunk nagyobb mennyiségű adatot a könyvtárat nem használóktól.
3. 2019 decemberében az “Én könyvtáram” programban fókuszcsoporthozos interjú a Tánacsics Szakközépiskolában.

A felmérések eredménye szerint a könyvtár látogatóink életében elsősorban, mint szabadidős, kikapcsolódási helyszín funkcionál és másodlagos a tanulási, munkavégzési célú használat. Sokatmondó, hogy az ügyintézés 7%-ot kapott, pedig intézményünk Digitális Jólét Pont.

Az átfogó felmérés szerint a könyvtárlátogatás célja:

Szórakozás, kikapcsolódás	79%
Személyes érdeklődés	72%
Tanulás	40%
Programok	39%
Munka	29%
Társaság, találkozások, családi időtöltés	20%

A diákok véleményéből a klasszikus, mondhatni sztereotip könyvtárkép rajzolódik ki: jellemzően kölcsönöznek, kisebb részt helyben olvasnak; és nagyra értékelik a nyugalmas, békés helyszínt: bár volt panasz a „nem törődnek velem”, de ennek nyolcszorosa értékelte pozitívan, hogy „békén hagynak” – jelez egyfajta felszabadulást az iskolai kötöttségek alól.

Szolgáltatásaink közül a legnépszerűbb (91%) a kölcsönzés és az információkérés (86%): igen erős az igény a professzionális tájékoztatásra. A felnőtt kölcsönzőben megválaszolt referenz kérdések száma 6560 db (2018-hoz képest 18%-os növekedés). Mind nagyobb szerepet kap a konzultációs jellegű olvasmányajánlás.

Az egyik legkevésbé használt szolgáltatásunk a Digitális Jólét Pont, amelyet sajnos nem ismernek olvasóink (30% nem tud róla). A PDCA elvnek megfelelően megtervezzük a népszerűsítő stratégiát, a végrehajtás után következő felmérés vélhetőleg kedvezőbb eredményeket hoz.

Programjainkat főleg középkorúak és idősek látogatják; a fiatalok részvétele csekély. Többféle magyarázat kínálkozik: demográfiai jellemzők (nagyfokú elvándorlás, kevés fiatal); korosztályos, generációs sajátosság (kortárs csoportok és a digitális világ vonzereje erősebb). Legnépszerűbbek az író-olvasó találkozók, és az ismeretterjesztő előadások.

A diákok hiányolják a fiataloknak szóló programokat. 13% rosszul éli meg, hogy a könyvtárhasználatához ki kell mozdulnia, el kell hagynia online életközegét. A fókuszcsoport interjúban is többen említették, hogy szeretnének fiataloknak szóló, “érdekes” programokat, pl. találkozót influenszerekkel, vloggerekkel. Új csatornákat kell nyitnunk: megterveztük Instagram oldalunkat, elindítottuk és figyelemmel kísérjük a visszajelzéseket, a PDCA-elvnek megfelelően.

A könyvtár épülete a városközpontban jól megközelíthető. Tereivel, bútorzatával, tárgyi felteleivel többnyire elégedettek használóink. Legpozitívabban a tisztaságot, rendezettséget és a tájékoztató feliratokat értékelték (nagyon elégedett és inkább elégedett 96%). Hasonló értéket ért el a könyvek fizikai állapota, az internet sebessége és az ülőhelyek és asztalok száma, kényelme. (A 2016-os, kifejezetten az infrastruktúrára vonatkozó kérdőívben panaszolták az alacsony foteleket: a PDCA-elvet alkalmazva, új székeket szereztünk be - meg is szűnt a gond.) A legproblémásabb az olvasói terek hőmérséklete (inkább elégedetlen és nagyon elégedetlen 29%). A leggyengébbek közé tartozik a mellékhelyiségek állapota, az olvasáshoz szükséges fény, világítás. A számítógépekkel, saját gép használatával, az internet sebességével és a wifivel kapcsolatban vegyes válaszok érkeztek; nyilván nem függetlenül az egyéni használói szokásoktól. A diákok nem használják a könyvtári számítógépeket és nem ismert számukra wifi szolgáltatásunk sem - a kérdőív egyik célja volt erről is informálni.

Könyvtári eseményekről tájékozódás az átfogó felmérés szerint:

Honlap	64%
Könyvtárostól	52%
Plakát, szórólap	50%
Facebook	38%
Meghívó (e-mail, hírlevél)	22%
Ismerős, családtag	25%
Helyi újság	16%
Helyi televízió	9%
Helyi rádió	5%

Aktív kommunikációs csatornák: telefon, e-mail és Facebook Messenger (intézményesen és személyesen egyaránt), a 25% mutatja, hogy a szájpropaganda szerepe nem elhanyagolható. A BBMK Facebook követések száma növekszik, a lájkok, megosztások, szöveges értékelések is pozitív visszajelzést nyújtanak munkánkról.

Az átfogó felmérésben a könyvtárosok tulajdonságairól is érdeklődtünk: segítőkészség, türelem, udvariasság, empátia, rugalmasság, tájékozottság, szakmai felkészültség, kommunikációs készség, problémamegoldó képesség. A felsorolt tulajdonságokat 92-99%-ban jellemzőnek találták olvasóink a BBMK dolgozóira.

A diákfelmérésben kb. 20% fejezte ki igényét külön ifjúsági könyvtárosra, ezt megerősítette a fókuszcsoport is.

Amint azt a könyvtárról alkotott kép kapcsán megállapítottuk, leginkább a klasszikus kölcsonzésre használják olvasóink, de amint az igen hasonló százalékérték (86%-91%) mutatta, hasonlóképpen fontos a személyes tájékozódás, azaz a kommunikáció a könyvtárossal. A hasonló érdeklődésűekkel való találkozás, beszélgetés 20% körüli értéket kapott, vagyis közösségi térként is jelentős az intézmény. Salgótarjánban és a megyében nagyarányú a hátrányos helyzetű lakosság - komoly szociális funkciókat látunk el, a biztonságos tartózkodási hely nyújtásától a mentális támogatásig.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Használói elégedettségi vizsgálatok	✓	folyamatos	helyszínen

6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

Honlapunk mindig aktuális, naprakész: a szükséges tudnivalókat és a programajánlókat a leg-rövidebb időn belül megjelenítjük, hasonlóképpen a Facebookon, Instagramon is.

A folyamatosan, éves terv alapján zajló olvasói elégedettségi és igénymerésekből megnyilvánuló javaslatokat beépítjük a szolgáltatás-fejlesztésbe, munkatervekbe. Célunk a PDCA-ciklus tudatosabb alkalmazása e tekintetben.

A diszkriminatív bánásmód megelőzése érdekében *Esélyegyenlőségi Terv*-vel rendelkezik az intézmény. Az egyenlő bánásmód jegyében a rászorulókat többféle díjkedvezményrel és in-

gyenes szolgáltatásokkal kompenzáljuk. A közfoglalkoztatottak nálunk kibontakoztathatják ismereteiket és készségeiket; növeljük esélyeiket a sikeres munkavállaláshoz.

Nemzeti-etnikai kisebbségek, kulturális sokszínűség: a megye 3 legnagyobb nemzetisége: cigány, szlovák, és a német. Aktív identitásörzés zajlik több községben is, a nemzetiségi településeken nemzetiségi könyvtári ellátást nyújtunk. Nemzetiségi közösségi identitást erősítő programjainkban legfontosabb partnereink a Salgótarjáni Szlovák Nemzetiségi Önkormányzat és a Salgótarjáni Szlovákok és Barátainak Köre. A hagyományos ismeretterjesztő és közösségépítő klubfoglalkozás-sorozat, kiállítások és előadások népszerűek. Kiemelten gondoljuk Romológia Szakgyűjteményünket (600 kötet): szociológia, néprajz, népismeret, szépirodalom. A Paramisi Társulat visszatérő vendégünk, néprajzi ihletésű előadásai szemléletformálóak, érzékenyítőek. A szlovákiai magyar kisebbségből diákcsoportokat fogadunk rendszeresen: rimaszombati, gömöralmágyi és füleki iskolákból.

Nyitva tartásunk az olvasói igényeknek általánosan megfelelő. Az átfogó felmérésben hosszabb nyitva tartásra mindössze négyen jelezték igényüket a “Gyakrabban járnék könyvtárba, ha...” nyitott mondat kiegészítéseként - 2017-ben két órával sikerült meghosszabbítani a heti nyitvatartási időt (ld. a vonatkozó benchmarking elemzés).

A középiskolás fókuszcsoport-interjúban a 18⁺-ig tartó nyitva tartást preferálták - a további fejlesztést e tekintetben esetleg távlati célként határozhatjuk meg, mivel az emberi erőforrás jelenleg erősen korlátozott.

Szolgáltatási díjaink alacsonyak (pl: beiratkozási díj 1 évre 2.000 Ft, fénymásolás A/4 40 Ft/oldal, számítógép és internet használat 200 Ft/óra, stb.): pozitív a használók szempontjából. Benchmarkingot végezve (ld. Benchmarking elemzés – Internet- és számítógéphasználati díjszabás a megyei könyvtárakban 2015-2018) több éven át tanulmányoztuk más könyvtárak díjszabását, míg 2018-ban megérett a helyzet a változtatásra. A példák alapján határoztuk meg a jegy- és bérletárakat, méltányos viszonylatban. A rászorulóknak a DJP Pontot vehetik igénybe.

Teljes körű munkatársi lista (e-mail címek, telefonszámok) honlapunkon naprakész. Online a nyitvatartási időn túl is elérhető vagyunk (e-mail, Messenger, Facebook) Tervezzük a tudatosabb tartalomszolgáltatást, a kollégák szélesebb körének bevonását a válaszadásba, az online marketing módszerek alkalmazását.

Instagramon is megjelentünk 2019-ben; további kutatások tárgya, hogy milyen modernebb felületen érdemes még szereplnünk. A statisztikai adatgyűjtés naprakész, pontos és jól követhető, a megosztott Google Drive táblázat biztosítja az átláthatóságot a teljes munkatársi kör számára.

Beszámolóink, munkaterveink honlapunkon nyilvánosak, statisztikáink a Könyvtári Intézet oldalán több évre visszamenőleg nyilvánosan elérhetőek.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Teljesítményértékelések, teljesítménymutatók	✓	2019	helyszínen
Panaszkezelési szabályzat	✓	2015	helyszínen
Benchmarking-elemzések	✓	2020	helyszínen

7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

Intézményünk a stratégiai tervben is célként tűzte ki a hatékony működést, a könyvtár, mint szervezet hatékonyságának és alkalmazkodóképességének, rugalmasságának növelését, problémamegoldó képességének fejlesztését. Képzett és motivált szakemberek biztosítását, a munkatársak által megvalósított hatékony könyvtári szolgáltatások megteremtését. Ennek megfelelően fontos a munkatársak véleményének megismerése, elégedettségének mérése a szervezettel, valamint szolgáltatásaival kapcsolatban.

Célunk egy olyan, folyamatosan változó, a használói igényekre rugalmasan reagáló szervezet működtetése, ahol megvalósul:

- a könyvtár, mint szervezet hatékonyságának és alkalmazkodóképességének, rugalmasságának növelése, probléma megoldó képességének fejlesztése,
- a szervezeten belüli folyamatok, rendszerek javítása, fejlesztése,
- a szakmai színvonal megújítása, hatékonyságnövelése,
- a megújulás, tanulás, kreatív megoldások kidolgozása; egyén és csoport párhuzamos fejlesztése,
- képzett és motivált szakemberek biztosítása, a munkatársak által megvalósított hatékony könyvtári szolgáltatások megteremtése.
- a rendelkezésre álló erőforrások racionális, gazdaságos felhasználása,

2019 őszén végeztünk a könyvtár egészére kiterjedő dolgozói elégedettségmérést. A felmérés célja az volt, hogy megismerjük dolgozóink mennyire elégedettek a munkahelyükkel, a könyvtár működésével, mennyire motiváltak abban, hogy a mindennapi munkavégzés során a legjobb teljesítmény nyújtsák, valamint javaslatokat tehessünk a működés javítására. A kérdőívet a Primer kutatások munkacsoport állította össze. A kérdőívek kitöltésére 2019. november 11-15. között öt munkanap állt a dolgozók rendelkezésére. Ezen időszak alatt a könyvtár 26 munkatársa közül 24 fő töltötte ki a kérdőívet. A kollégák bizalmát, biztonságérzetét igyekeztünk növelni azzal, hogy nem kérdeztünk rá bizonyos adatokra (például a kitöltő neme és a BBMK kötelékében eltöltött évek száma).

A kérdőívek adatait értékelve összességében elmondható, hogy a BBMK egy olyan intézmény, ahol a dolgozók összképe pozitív irányt mutat:

- a dolgozók nagy többsége 96%-a elégedett a BBMK-val, mint munkahellyel,
- a munkatársak 100%-a úgy érzi, hogy munkájával hozzájárul a könyvtár eredményes működéséhez,
- minden munkatárs úgy gondolja, tudását, képességét hasznosítani tudja saját területén, a könyvtár számít és számíthat rá, munkája nagyban hozzájárul az intézmény sikereihez, eredményes működéséhez. Mindenki úgy gondolja, hogy „a helyén van” az intézményben.

- a dolgozók nagy többsége 90%-a úgy gondolja, rendelkezik megfelelő ismerettel az intézményi célokat illetően, s ugyanannyian azonosulni is tudnak azokkal,
- a munkatársak többsége, teljes mértékben elégedett a könyvtár vezetésének hozzáállásával,
- a dolgozók többsége 92%-a elégedett a BBMK-ban tapasztalható munkahelyi légkörrel,
- a kollégák úgy érzik, hogy jelenlegi munkakörében megtalálja mindazokat a feladatokat, amelyeket szívesen végez,
- a munkatársak nagy része elhivatott, szereti és fontosnak érzi a munkáját.

A felmérés alapján, elmondható, hogy a BBMK munkatársai jól érzik magukat a munkahelyükön. Az elemzés elvégzésekor igyekeztünk rámutatni a hiányosságokra, problémákra, és ezeket a működés érdekében továbbfejlesztendő területeknek tekintjük:

- a könyvtárpépület és a könyvtárbelső (bútorok, eszközök, világítás) megújítása,
- finanszírozás (fenntartói támogatás, bérek, létszámemelés, szponzoráció);
- szolgáltatások (új felhasználói csoportok új szolgáltatásokkal való megszólítása tinédzserek; helyi vállalkozások; új típusú rendezvények, programok)
- nagyobb anyagi és erkölcsi elismerés biztosítása,
- szervezeti kultúra, kommunikáció, marketing tevékenység fejlesztése.

A 2019-es dolgozói elégedettséget mérő kérdőív és a mérés eredményét összegző elemzés a munkatársaink számára belső hálózat/közös tárhely/minőségügy/dolgozói elégedettségmérés mappában érhető el.

További intézkedést kíván a szervezeti kultúra felmérés, elvégzése.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
A dolgozói elégedettségmérés eredményei	✓	2019	helyszínen
Szervezeti kultúra felmérés eredményei	-	-	-
Anyagi és erkölcsi elismerés eljárás rendje	✓	2019	helyszínen

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

A dolgozói elégedettségmérésen túl, az intézmény éves szakmai munkájáról szóló beszámoló-jában megjelenítjük munkatársaink könyvtárszakmai motiváltságát és teljesítményét:

- a BBMK munkatársainak részvétele szakmai konferenciákon,
- a könyvtár által szervezett szakmai rendezvényeken való részvétel,
- a könyvtár munkatársainak előadásai szakmai rendezvényeken,
- a BBMK munkatársainak részvétele továbbképzéseken,
- a könyvtár munkatársainak szakmai publikációi.

A munkatársak viselkedésével kapcsolatos mutatók, a hiányzással, betegszabadsággal kapcsolatos dokumentáció segítséget nyújt a vezetés számára.

A munkatervben, megjelennek a munkatársak innovációs javaslatai, működnek a belső munkacsoportok, munkatársaink nagy része részt vesz a felmérésekben.

Munkatársaink maximálisan kiveszik részüket a projektek, pályázatok megvalósításában.

A dolgozóink képzésen való részvétele jól dokumentált, minden évben elkészítjük az éves továbbképzési tervet, a képzéseken, konferenciákon résztvevő munkatársak beszámolót készítenek és elérhetővé teszik a többi munkatárs számára.

Az egyéni elismerések, jutalmazások anyagi források hiányában kimerülnek az erkölcsi elismerés szintjén.

Minden évben egy alkalommal a könyvtárunk új épületbe költözése kapcsán, júniusban, magas szintű könyvtáros szakmai munkát Balassi emlékéremmel, jutalmazzuk. Az Anyagi és erkölcsi elismerés szabályzatunk szabályozza, hogy kik és milyen feltételekkel részesülhetnek a kitüntetésben.

További intézkedést kíván a motivációkkal és közreműködéssel kapcsolatos eredmények mérése és dokumentálása, valamint a könyvtáron belüli konfliktusok kezelésének bemutatása.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Teljesítménnyel kapcsolatos mutatók	✓	2019	helyszínen
Intézményen belüli mobilitás, rotáció bemutatása	✓	2019	helyszínen
Motivációkkal és közreműködéssel kapcsolatos eredmények	-	-	-
A könyvtáron belüli konfliktusok kezelésének bemutatása	-	-	-

8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.1. alkritérium: A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól

A BBMK stratégiájának egyik kiemelkedő vezérfonala a társadalom elvárásainak, igényeinek és szükségleteinek kielégítése. Intézményünk a könyvtári feladatok ellátása mellett, elsősorban Salgótarján, illetve egész Nógrád megye, meghatározó közszolgáltatást ellátó kulturális központja is. Egyik legfontosabb célunk, hogy Salgótarján társadalmi, kulturális életében folyamatosan jelen legyen könyvtárunk, tudatosítsuk a lakosság körében a könyvtár létét. Ennek érdekében folyamatosan megszólítjuk az itt élőket kérdőíves felmérésekkel, illetve kérjük őket, szóban vagy írásban adjanak hangot javaslataiknak, ötleteiknek. Ilyen felmérésünk a BBMK *Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés 2019*, amelynek célja, hogy olvasóink, használóink elmondhassák véleményüket munkánkról, szolgáltatásainkról. Ezeket később igyekszünk szolgáltatás-fejlesztésinkbe beépíteni, megvalósítani.

Könyvtárunk egyik legfontosabb feladata a társadalmi felelősségvállalás javításán dolgozni. Ez magában foglalja a könyvtár arculatát, hírnevét, kapcsolatait a használókkal, a médiával és egyéb partnereivel, a munkatársak motivációjának és elkötelezettségének fenntartását.

Intézményünk 2019-ben 426 alkalommal 25.646 fő részvételével szervezett helyi, megyei és országos szintű közösségi programokkal, 16 kiállítással, melyen 12.186 fő vett részt, egyéb rendezvényekkel, egészségmegőrző programokkal, olvasásnépszerűsítő vetélkedőkkel, gyermek és családi, baba-mama programokkal várja Salgótarján lakosságát. Rendezvényeink száma kimagasló az előző évekhez viszonyítva pl.:

Év	Alkalom	Fő
2016	354	16.125
2019	426	25.646

Programjaink minden alkalommal ingyenesek, amely nagyban elősegíti a szociálisan hátrányos helyzetben élők számára a magas színvonalú kulturálódási, szórakozási, kikapcsolódási lehetőséget.

Nagyon fontosnak tartjuk a használók életminőségét javító programjainkat, melyek igen népszerűek a lakosság körében. Ilyenek a havi rendszerességgel megtartott Egészségklub, Szenior örömtánc, internet használói tanfolyamok a szépkorúaknak, adománygyűjtések a rászorulóknak, a gyerekek számára érzékenyítő programsorozatok.

Könyvtárunk olyan közösségi tér mely a társadalom bármely célcsoportjának, minden használói életkornak kínálja szolgáltatásait, programjait.

Mind a helyi sajtóban illetve médiában napi szinten jelen vagyunk. Minden programunkról, rendezvényünkről jelennek meg írások, felvételek. Ezeket a megjelenéseket mérjük, dokumentáljuk, beszámolóinkban fontos szám adatok.

Média- és sajtó megjelenésünk igen gazdag és sokrétű. Ezt bizonyítják a szám adatok is. 2019-ben sajtó megjelenésünk 93 cikk volt nagyrészt a Nógrád Megyei Hírlapban, illetve saját könyvtári újságunkban a Könyvtár/térben. Az online megjelenések száma is szép eredményt mutat: Nool.hu: 27, 3100.hu: 6, Salgótarjáni Városi Televízió (YouTube) 19 alkalommal készített felvételt rólunk 2019-ben.

A BBMK minden időben nagy hangsúlyt fektet az esélyegyenlőség megtartására és betartására. *Esélyegyenlőségi Tervünk 2019-2024* megjelöli általános céljainkat, helyzetelemzést ad, programokat, intézkedéseket fogalmaz meg.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Médiaszereplések listája	✓	folyamatos	helyszínen
Esélyegyenlőségi terv	✓	2019	helyszínen
A helyi társadalom véleményének megismerését szolgáló vizsgálatok	✓	folyamatos	helyszínen

8.2. alkritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

Intézményünk igyekszik eleget tenni az etikus magatartás követelményeinek, az egészségügyi kockázatok megelőzésének, a tudásmegosztással kapcsolatos kezdeményezéseknek, a környezettudatosságnak. Ez utóbbi még fejlesztendő terület, de már vannak eredményeink. Ilyen a villanykapcsolókon elhelyezett, energiatakarékosságra felszólító feliratok. Az intézményből kimenő dolgozói levelezésen egy környezettudatos üzenet található egységesen mindenkién, rendezvényeink kapcsán háttérbe szorulnak a műanyag poharak és flakonok. Helyettük üveg-poharak és kiöntők élveznek prioritást. A könyvtár bejárata előtt biciklitárolót helyeztünk el az olvasók nagy örömére.

Könyvtárunk kiemelten kezeli a hátrányos helyzetűeknek nyújtott szolgáltatásokat, programokat. Itt kettőt a programok közül mindenképpen ki kell emelni a sok közül, ezek az úgy nevezett érzékenyítő programok, melyek a leglátogatottabbak: a „*Láss másképp!*”, gyerekek és látássérültek közös napja, és az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona kézműves kiállítása. Ebben a témában több elemzést, felmérést is készítettünk.

A gazdaságilag és szociálisan hátrányos helyzetűek számára díjkedvezményeket biztosítunk. Az év során több alkalommal is lehetőség van kedvezményes könyvtári tagság váltására, például Könyves Vasárnap, Nőnap, Valentin nap, Nemzetközi Férfinap. A törvény által előírt módon ingyenesen, beiratkozás nélkül biztosítunk hozzáférést néhány szolgáltatásunkhoz. Ilyen például a Digitális Jólét Program Pont.

A fogyatékkal élő hátrányos helyzetűeknek szintén díjkedvezményt adunk. Fenntartói jóváhagyás alapján mentesülnek a beiratkozási díj fizetése alól a vakok és gyengénlátók, hallássérültek, mozgáskorlátozottak. Intézményünk teljes mértékben akadálymentesített. Speciális technikai eszközök és szolgáltatások állnak rendelkezésre a hátrányos helyzetű olvasóink számára. Ezek közül kiemelkedik a 30 éve működő Házikölcsönzés szolgáltatásunk, amely idősothotokat lát el olvasnivalóval, DVD-vel. Együttműködünk a Mozgáskorlátozottak Nógrád Megyei Szervezetével, a Vakok és Gyengénlátók Nógrád Megyei Egyesületével. Partnerünk az Illyés Gyuláné Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola és Készségfejlesztő Iskola is. Munkatársaink közül többen is rendelkeznek jelnyelv vizsgával. Érzékenyítő programokat többször is tartottunk elsősorban általános iskolások számára, akik aktívan és nyitottan vesznek részt ezeken a rendezvényeken.

2019-ben 11 alkalommal 485 fő hátrányos helyzetű látogató/olvasó számára biztosítottunk színvonalas, kulturális értéket képviselő programot.

A hátrányos helyzetűek speciális csoportja a fogvatartottak. A Balassagyarmati Fegyház és Börtön több éve együttműködő partnerünk.

A nemzeti és etnikai kisebbségek számára nyújtott szolgáltatások elsősorban a könyvbeszerzésre épülnek. 2019-ben nemzetiségi dokumentumállományunk 193 darabbal gyarapodott, 714.417.-Ft. értékben. A nemzetiségi folyóiratok száma 21 cím. Nemzetiségeknek 11 alkalommal rendeztünk programot melyre 366 fő látogatott el.

A könyvtárban szervezett helyi, megyei és országos szintű közösségi programok száma 2019-ben 426 alkalom, melyen 25.646 fő vett részt.

Fontosnak tartjuk a használók közötti tudásmegosztás és információcsere támogatását. Évek óta jól működik a nyugdíjasok és a civilekkel együttműködő internet- és számítógép kezelői tanfolyam, melyet 2019-ben 3 alkalommal 34 fő részvételével tartottunk.

Az egészségmegőrzés programjaink közül kiemelkednek az Egészségklub programjai, amelyet a Magyar Rákellenes Liga Salgótarjáni Alapszervezete évek óta intézményünkben rendez meg, hatalmas érdeklődés mellett. Új ismeretterjesztő rendezvénysorozatot indítottunk 2019-ben „*Fókuszban az egészségünk!*” címmel.

Az előbbieken már utaltunk a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérésekre és az értékelésekkel kapcsolatos eredményekre. Ezekben a dokumentumokban bemutatjuk szolgáltatásainkat, eszközeinket valamint programjainkat. Szolgáltatásainkat a könyvtárban a használók igényei és szükségletei szerint szervezzük és fejlesztjük. Összefoglalva megjelenítjük itt ezeket az elemzéseket.

- A fogyatékkal élők számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzés.
- A szociálisan hátrányos helyzetűek számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzés.
- Nemzeti és etnikai kisebbség számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzés.
- A könyvtár célkitűzéseinek és eredményeinek összevetése a helyi és az országos társadalmi érdekekkel – elemzés 2019.
- Teljesítménymutatók 2019.

Mint az elemzések is mutatják, könyvtárunk nagy hangsúlyt fektet a társadalmi szerepvállalásra, az információs esélyegyenlőség megteremtésére. Fontosnak tartjuk az egyenlőség hangsúlyozását. A lakosság széles körének életkortól és társadalmi helyzetétől függetlenül egyenlő esélyű hozzáférést biztosítunk gyűjteményeinkhez, szolgáltatásainkhoz. Kiemelnénk néhány példát a teljesség igénye nélkül:

- munkanélküliek álláskeresésének segítése,
- romológiai gyűjteményünk,
- házikölcsönzés idősotthonokba,
- nemzetiségi civil szervezetekkel kapcsolatok építése
- speciális gyűjteményeink a vakok és gyengénlátók, siketek számára.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Teljesítményértékelések, teljesítménymutatók.	✓	2019	helyszínen
A szociálisan hátrányos helyzetűek, fogyatékkal élők, nemzeti és etnikai kisebbségek számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató eredmények	✓	2019	honlapon, helyszínen

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

9.1 alkritérium: A szolgáltatásokhoz kapcsolódó eredménymutatók

Könyvtárunk eredményessége legjobban az elégedett használók/olvasók, partnerek visszajelzéseiből, a szolgáltatások jobb kihasználtsága szempontjából mérhető. Eredménymutatóink a könyvtár küldetéséhez, jövőképehez, stratégiájához és a kulcsfontosságú folyamatokhoz kapcsolódnak. Ezeket a mutatókat folyamatosan ellenőrizni, értékelni kell, hogy szolgáltatásainkat javítani, fejleszteni tudjuk a hosszabb távú munkához. Szolgáltatásaink teljesítmény és eredménymutatóit gyűjtjük és rögzítjük éves beszámolóinkban, melyet a jóváhagyások után minden esetben a honlapunkra kiteszünk, így mindenki számára elérhető.

Munkatársaink olyan felméréseket, elemzéseket készítettek és készítenek melyek elsősorban a szolgáltatásokra vonatkoznak.

- Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés 2019
- Elégedettség- és igényfelmérés a középiskolások körében 2019
- KSZR használói elégedettség- és igényfelmérés 2019
- Edit néni könyvespolca programsorozat elégedettség mérése 2019
- Helyismereti kérdőív értékelése 2018
- Zenei és idegen nyelvi részleg elégedettségmérés 2018
- Teljesítménymutatók 2019

Az egyik legfontosabb mutató számunkra a regisztrált használók száma. Más megyei könyvtárak adataihoz viszonyítva könyvtárunk eredményei kimagaslónak mondhatók: regisztrált olvasóink száma 2018-ban 6.455 fő, szolgáló közösség: 34.124, érték: 18,9%. Évről évre növekszik ugyanakkor a távolról elérhető szolgáltatások iránti igény, ezt a távhasználat népszerűségét mutató adatok adják.

Online szolgáltatások	2019
Távhasználatok száma	314.728
A Web 2.0 interaktív könyvtári szolgáltatásokat igénybe vevők használók száma (fő)	252.348
A könyvtári OPAC használatának gyakorisága (kattintás az OPAC-ra)	207.590

Ezeket az adatokat több helyen és több helyről is mérjük, így például: bbmk.hu Google Analytics, saját szerveren futó weblapok Matomo, telefonok, e-mailok, Facebook, YouTube, Instagram.

A dokumentumok kölcsönzése kicsit visszaszorulóban van, mivel egyre többen az elektronikusan elérhető tartalmakat használják. A megyei könyvtárak között mutatóink a lakosságra vetített kölcsönzési adatok tekintetében átlagosnak mondhatók. Évről évre tapasztalható a helyben használt dokumentumok számának növekedése, ezzel párhuzamosan a kölcsönzött dokumentumok számának csökkenése. Könyvtárunk kiegyensúlyozott, jó teljesítményt nyújt a könyvtárhasználók és Salgótarján város, valamint vonzáskörzete számára. A városlakók

szívesen látogatják könyvtárunkat, vesznek részt rendezvényeinken. Legnépszerűbbek a kulturális, könyves rendezvényeink: Magyar Kultúra Napja, Magyar Költészet Napja, Ünnepi Könyvhét, Országos Könyvtári Napok. Nagy siker az Internet Fiesta, Gyermek Jogainak Hete, az egészség megőrzést érintő programok: Egészségklub, Világjáró Klubunk népszerűsége évek óta töretlen. Az időseket megmozgató Szenior örömtánc egyre többeket vonz. A családi és gyermekprogramok közül az Edit néni könyvespolca, illetve a Cirógató, új nevén a Kacagató a leglátogatottabb. Ugyanez számadatokban:

Felnőtt programok 2019-ben:

	Alkalom	Fő
Rendezvény, foglalkozás, látogató csoport, kiállítás	277	17.418

Gyermek programok 2019-ben:

	Alkalom	Fő
Rendezvény, foglalkozás, látogató csoport, kiállítás	149	8.228

A BBMK figyelembe véve a használók igényeit mindig igyekszik szolgáltatásait megújítani. Itt elsősorban a gyerekekre és a tinikre gondolunk. Ez az a korosztály, amelynek jelenléte a könyvtárak életében rohamosan csökken. Új kihívások elé állítják a szakmát, hiszen ők a gyors információhoz jutást részesítik előnyben. Létrehoztunk egy Tini sarkot a kölcsönző részleg egy kicsit jobban elkülönülő részében, ahol nyugodtan, de azért egymással is beszélgetve válogathatják a nekik szánt irodalmat. A kisiskolások körében nagy sikerrel indítottuk a Papírszínházi foglalkozásokat, már a megyében is híre kelt, jönnek hozzánk kisebb falvakból is ezekre a foglalkozásokra. Az idősek és az otthonukat elhagyni képtelen olvasóink szeretik és kérik is Házikölcsönzés szolgáltatásunkat.

9.2 alkritérium: A könyvtárszervezeti működés eredményességének mutatói

Az innováció és a szolgáltatásfejlesztés mindig is sarkalatos pont volt könyvtárunkban. 2019-es fejlesztéseinkből álljon itt néhány ízelítőül: új közösségi tér a gyermekrészlegben (Társasjáték-Sarok); új és felújított kiemlések a felnőtt kölcsönzőben („Férfiszakasz”, „Akikről a hírek szólnak”), online szolgáltatásfejlesztés (“Nincs időm olvasni!”, Nevezetes Nógrádiak Wiki oldal, Instagram megjelenés). Részletes felsorolás található az “Innováció a Balassi Bálint Megyei Könyvtárban 2018-2019” című dokumentumban.

A könyvtár működésére vonatkozó belső ellenőrzések és auditálások jó eredményekkel zárultak, az előírásoknak minden esetben hiánytalanul eleget tettünk. Lásd a Belső hálózat/ Közös Tárhely/ minőségügy mappában.

Benchlearning: szakmai tanulmányútjaink alkalmával mindig nagy figyelemmel tanulmányozzuk más könyvtárak működését, az innovatív fejlesztéseket és a kreatív problémamegoldásokat, egyéb jó gyakorlatokat pl. az egri és a miskolci megyei könyvtár példáján a KSZR tevékenységet és a minőségbiztosítási munkát. Benchmarkingot a nyitvatartási idő és az

internethasználati díj bevezetése kapcsán végeztünk, a megyei könyvtárak honlapjain található információk összesítésével.

A munkatársak együttműködésének és közös tevékenységeinek eredményei: (csapatépítés, közös rendezvények, stb.).

Intézményünk egyik nagy erőssége a jól összeszokott, összetartó munkatársi gárda.

Évtizedek óta hagyományosak a szakmai és szabadidős kirándulások, munkahelyi összejövetelek, közös rendezvény- és színházlátogatások: pl. MKE Vándorgyűlés, KSZR műhely- és információs napok, Dixieland Fesztivál, Szerdatársaság, Megyenapok, Nőnap és Férfinap közös ünneplése, ld. a teljes felsorolást a Kulcsfontosságú eredmények - Közösségi, csapatépítő rendezvények 2019. c. dokumentumban.

Kapcsolódó dokumentumok

Dokumentum címe	Megléte	Utolsó kiadás éve	A dokumentum elérhetősége
Pénzügyi és munkaügyi ellenőrzések	✓	2019	helyszínen
Partneri szerződések, megállapodások	✓	2019	helyszínen
Közösségi rendezvények, csapatépítések, stb. bemutatása	✓	2020	helyszínen

VI. A 2020-as önértékelés eredményei

Ellenőrző dokumentumok – lásd a szöveges beszámolóban az egyes alkritériumoknál.

Az adottságokat értékelő táblák

1.Kritérium: Vezetés	
Alkritériumok	Adott pontszám
1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	20,00
1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	21,77
1.3. A vezetői támogatás és példamutatás	22,41
1.4.A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel	22,22
Összpontszám	86,40

2. Kritérium: Stratégia	
Alkritériumok	Adott pontszám
2.1.Stratégiát befolyásoló, partneri Igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	21,50
2.2.Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján	22,00
2.3.A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata	20,00
2.4.Innováció megjelenése a fejlesztésben	19,29
Összpontszám	82,79

3. Kritérium: Munkatársak	
Alkritériumok	Adott pontszám
3.1. Emberierőforrás-menedzsment	25,12
3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	26,71
3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása	31,51
Összpontszám	83,34
4. Kritérium: Együttműködés, partnerek, erőforrások	
Alkritériumok	Adott pontszám
4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel	15,54
4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	14,73
4.3. Hatékony forrásgazdálkodás	14,28
4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	14,92
4.5. IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése	11,73
4.6. Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és -fenntartás	13,20
Összpontszám	84,40
5. Kritérium: Folyamatok	
Alkritériumok	Adott pontszám
5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	25,78
5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok	30,36
5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	29,15
Összpontszám	85,29

Adottságok – összpontszám: 422,22

Az eredményeket értékelő táblák

6. Kritérium: Ügyfélközpontú eredmények	Adott pontszám
6.1. A könyvtárhasználók véleménye	62,08
6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	62,69
Összpontszám	124,77
7. Kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	
Adott pontszám	
7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	38,13
7.2. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján	29,63
Összpontszám	67,76

8. Kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	Adott pontszám
8.1. A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól	41,11
8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	44,05
Összpontszám	85,16
9. Kritérium: Kulcsfontosságú eredmények	Adott pontszám
9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	56,79
9.2. A könyvtárszervezeti működés eredményességének mutatói	60,36
Összpontszám	117,15

Eredmények - összpontszám: 394,87

Adottságok és eredmények pontszáma összesen: 817,06

VII. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár fejlesztési irányai 2020-2022

1. Szolgáltatásfejlesztés

Célkitűzések:

- A szolgáltató attitűd megerősítése, a minőségbiztosítás követelményeinek megfelelő szolgáltatási rendszer működtetése.
- Felhasználó-centrikus, innovatív szolgáltatások kifejlesztése és bevezetése a felhasználókkal történő folyamatos kapcsolattartás alapján.
- Korszerű, felhasználó központú, a társadalmi változásokra reagáló szolgáltatások biztosítása, bővítése, fejlesztése.
- A könyvtár magas színvonalú, hatékony szolgáltatásaival tovább erősítse pozícióját Nógrád megye és Salgótarján meghatározó kultúráközvetítő közgyűjteményeként.
- Új, bevételeket növelő innovatív szolgáltatások kidolgozása.
- Olvasásnépszerűsítés, a könyvtár oktatást támogató szerepének erősítése.

Kiemelt feladatok:

- A szolgáltatásokkal kapcsolatos igény-, és elégedettségi felmérése, hatékonyság vizsgálatok. Felhasználói elégedettségi és attitűdvizsgálatok.
- Felhasználók, partnerek bevonása a szolgáltatástervezésbe.
- Jó gyakorlatok gyűjtése, benchmarking.
- Új, a felhasználók igényeire és szükségleteire reagáló, közösségvezérelt szolgáltatások kidolgozása és bevezetése (pl. e-könyv kölcsönzés, irodapont, makerspace, digitális labor, robotika).
- Különböző célcsoportoknak szolgáltatási csomagok kidolgozása: középiskolások, fiatalok, munkanélküliek, aktív munkavállalók.

- A korszerű technológiák és eszközök alkalmazása a szolgáltatásokban (okoseszközök, mobilalkalmazások)
- Részvétel az országos olvasásnépszerűsítő és olvasásfejlesztő kampányokban, akciókban; helyi projektek kidolgozása és megvalósítása.
- Az olvasási és információkeresési kompetenciák fejlesztése az iskolákkal együttműködésben szervezett élményszerű könyvtári órák, foglalkozások keretében.
- Az élethosszig tartó tanulás segítése külön gyűjteményrészsel és speciális szolgáltatásokkal.

2. Digitális könyvtári szolgáltatások

Célkitűzések:

- A digitális könyvtári funkciók integrálása a szolgáltatási rendbe.
- Egységes digitális szolgáltatási politika kialakítása.
- A digitális hozzáférés biztosítása.
- A hagyományos könyvtári szolgáltatások és az információs technológia integrációja.
- A digitális műveltség elsajátításának támogatása, a digitális kompetencia fejlesztése.

Kiemelt feladatok:

- E-dokumentumok gyűjtése, előállítása, tárolása, szolgáltatása.
- A Digitális Könyvtár bővítése, fejlesztése (helyismereti dokumentumok, különgyűjtemények, hagyatékok, fotók, képeslapok, plakátok, aprónyomtatványok, videofelvételek, hangfelvételek).
- Digitális labor kialakítása a használók digitális tevékenységeinek elősegítése érdekében.
- Részvétel országos projektekben (webarchiválás, digitalizálás).
- Informatikai fejlesztések a rendszer folyamatos és megbízható működtetése érdekében. (szerverek, tárolóeszközök, távoli elérhetőséget biztosító szoftverek, adatbázis kezelők).
- Digitális eszközpark fejlesztése (mobileszközök, okoseszközök, e-dokumentum-olvasók).

3. Minőségbiztosítás

Célkitűzések:

- A könyvtár minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerének működtetése.
- Tervezett, ellenőrzött és dokumentált minőségmenedzsment tevékenység megvalósítása.
- Szabályozott, minőségi, ugyanakkor rugalmas és felhasználóbarát szolgáltatási struktúra létrehozása és működtetése, a jelenlegi és potenciális használók igényeinek és visszajelzéseinek figyelembe vételével.
- A „Minősített könyvtár” cím elnyerése.

Kiemelt feladatok:

- A minőségbiztosítással kapcsolatos további feladatok számba vétele; ütemterv felállítása, felelősök kijelölése, feladatok végrehajtása.

- Folyamatos tájékozódás a hazai és nemzetközi könyvtári minőségbiztosítási gyakorlatokról; *best practices* összegyűjtése, adaptálhatóságuk vizsgálata.
- A könyvtári munkafolyamatok modellezése, párhuzamosságok, duplikációk feltárása; racionalizálás, hatékonyságnövelés.
- Az eddig használt könyvtári teljesítménymutatók vizsgálata, átgondolása, szükséges korrekciók elvégzése.
- Elégedettségi vizsgálatok elvégzése a könyvtárhasználók körében – állomány, szolgáltatások, személyzet.
- A szükséges és rendelkezésre álló erőforrások felmérése, újak lehetőség szerinti bevonása.

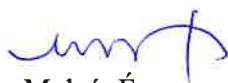
4. Közösségépítés, a könyvtár, mint közösségi tér

Célkitűzések:

- A könyvtár társadalmiasítása. Tudatosan bevonjuk a közösséget a szolgáltatásfejlesztésbe, igyekszünk természetes módon működő, támogató közösséget építeni az intézmény köré.
- A helyi civil szervezetek számára igényeik szerint programok, rendezvények helyszínének és infrastruktúrájának biztosítása.

Kiemelt feladatok:

- A használói igények alapján új közösségi terek kialakítása.
- A földszinti fogadótér kellemes, tiszta és átlátható közegének továbbfejlesztése, hívogató és barátságos miliő kialakítása.
- A berendezés és a bútorzat rendszeres megújítása a használói visszajelzések alapján. Különös tekintettel az időskorúak kényelmi- és akadálymentességi igényeire és a fiatalokat vonzó, érdekes és inspiráló sarkok kialakítására.
- A rendezvénytermek bútorzatának és technikai felszerelésének korszerűsítése; a bérlők igényeit is szem előtt tartva.
- A csendes, koncentrált tanulás és munkavégzés színtereinek biztosítása, kellő világítással, áramforrással.



Molnár Éva
igazgató, MIT elnöke



Nagy Mónika
igazgató-helyettes, minőségügyi vezető

