

**A SZENTES VÁROSI KÖNYVTÁR
NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.**

„Élménykönyvtár a Kurca-parton:

a szentesi városi könyvtár szakmai innovációs projektje a Minősített

Könyvtári Cím megszerzéséért” című,

az NKA Közgyűjtemények Kollégiuma által támogatott

programjának

SZAKMAI BESZÁMOLÓJA

A pályázat azonosítója: 3531/00119



Szentés Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentés, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu

A minőségbiztosítási rendszer könyvtári bevezetésének célja

Az a szemlélet, mely szerint a könyvtárakban is helye van a minőségbiztosításnak nem új, hiszen már az 1990-es évektől fokozatosan tért nyert a magyar közkönyvtárak gondolkozásában, mára pedig **megkérdőjelezhetetlen tényé és szükségé vált**. Nem valamiféle divatról van szó, sokkal inkább szükségszerű tendenciáról, melynek ismerete, elfogadása és gyakorlati alkalmazása nélkül ma már nem lehet korszerű könyvtári szolgáltatásokat nyújtani.

E tény felismerve és elfogadva könyvtárunk kollektívája megkezdte a tudatos felkészülést a minőségbiztosítás gyakorlati megvalósításához. **Célként határoztuk meg, hogy élménykönyvtárrá válva tértől és időtől függetlenül minden érdeklődő számára minőségi szolgáltatásokat kínáljunk.** Ennek érdekében megkezdtuk szervezetünk és szolgáltatásaink tudatos áttekintését, ill. ez alapján annak meghatározását, hogy a cél eléréséhez van-e, ill. amennyiben igen, hol van szükség további változtatásokra.

A pályázati támogatásból megvalósított projektek

Jelen pályázati támogatás keretében könyvtárunk három egymással szorosan összefüggő projektet valósított meg **Vidra-Szabó Ferenc** és **Mender Tiborné** irányítása mellett:

1.) havi rendszerességgel tartott szakmai felkészítő programok

Munkatársaink aktív részvételével 2014 decembere óta szerveztünk havi rendszerességgel a minőségbiztosításhoz kapcsolódó szakmai programokat, melynek aktuális tematikáját a könyvtárban megalakított Minőségirányítási Csoport (MICS) koordinálásával közösen alakítottuk ki.

A szakmai felkészítő program részeként elkezdtek a könyvtár korábbi - minőségbiztosításhoz kapcsolódó – dokumentumainak áttekintését és megkezdtek ezek aktualizálását. Ezt a munka folytatódott a támogatási időszakban is.



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.

6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.

Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866

E-mail: konyvtar@vksz.hu

A projektől előzetesen várt eredmény:

- könyvtárunk minőségbiztosításhoz kapcsolódó dokumentációjának aktualizálása, a hiányzó dokumentumok elkészítése,
- a jelenlegi állapot feltérképezése mellett meghatározhatóvá válnak az elérendő célok és az ezek eléréséhez szükséges módszerek, eszközök.

A támogatási időszakban elért eredmények:

- **Jövőkép**

A stratégiai tervezés első lépéseként meghatároztuk, hogy hova szeretnénk eljutni.

„A város meghatározó kulturális intézményeként Könyvtárunk távlati célja, hogy élménykönyvtárként korszerű szolgáltatásokat nyújtson a használók legszélesebb körének, tértől és időtől függetlenül. Szándékunk, hogy gazdaságosan működtetett, dinamikusan fejlődő, használóközpontú, információs és kulturális intézmény legyünk.

A különböző korosztályok eltérő használói igényeihez alkalmazkodva ideális könyvtári környezetet alakítunk ki megfelelő technikai háttér biztosításával.

Hozzájárulunk az esélyegyenlőség és versenyképesség megteremtéséhez.

A társadalmi változásokra és kihívásokra reagálva folyamatosan fejlesztjük szolgáltatásainkat és szakmai kompetenciáinkat.”

- **Küldetésnyilatkozat**

Ezt követően a célhoz vezető utat, a választandó módszereket jelöltük ki:

„Nyilvános könyvtárként alapfeladatunk az információkhoz való teljeskörű hozzáférés biztosítása mindenki számára. Állományunkat - könyveket, folyóiratokat, audiovizuális dokumentumokat - a használói igények figyelembe vételével alakítjuk.

Gyűjtjük, megőrizzük és közzétesszük a helyi értékeinket hagyományos és digitális formában.

Mint a város meghatározó kulturális intézménye, közösségi térként szervezzük és támogatjuk az alkotói bemutatkozásokat, öntevékeny csoportok működését és különböző kulturális programokat.

Fontosnak tartjuk az olvasás népszerűsítését, a tehetséggondozást. Támogatjuk az élethosszig tartó tanulást. Kiemelt figyelmet fordítunk a hátrányos helyzetűekre.

Feladatainkat szakmai hozzáértéssel, elhivatottsággal és empátiával végezzük a társadalmi változásokat követve.”



Szentés Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.

6600 Szentés, Kossuth u. 33-35.

Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866

E-mail: konyvtar@vksz.hu

- **PGTTJ**

A politikai, gazdasági, társadalmi, technológiai és jogi környezet feltérképezése összetett, szerteágazó feladat, melynek elvégzésére a stratégiai terv készítése adott alkalmat. A könyvtár munkatársai projekt munka keretében mérték fel a könyvtár makrokörnyezetét. Az eredmények a Stratégiai tervben kerültek összegzésre.

- **SWOT analízis**

A SWOT-analízis elkészítése egy objektív összegzése a könyvtár

- gyengeségeinek (olyan belső tényezőknek, amik nem jól működnek, de lehet rá befolyásunk, hogy jobb legyen),
- erősségeinek (olyan belső tényezőknek, amik jól működnek és lehet rá befolyásunk, hogy még jobban működjenek),
- a külső lehetőségeinek (olyan külső tényezőknek, amelyeket nem tudunk befolyásolni, de kedvezőek, és amikre építünk), és
- veszélyeknek (olyan külső tényezők, amelyeket nem tudunk befolyásolni, és csökkentik a siker esélyeit, kockázatot is jelentenek).

Az elkészített SWOT-analízis szintén a Stratégiai tervben került összegzésre, hiszen az átfogó célok meghatározásához elengedhetetlen.

- **Stratégiai terv**

Az intézmény céljait figyelembe véve olyan proaktív szemléletű tervet akartunk kidolgozni, ami illeszkedik változó környezetünkhöz. Stratégiai tervünk egy stabil, ám mégis képlékeny keretbe foglalja azokat a változókat, amelyek figyelembevételével és a saját, belső erőforrásaink optimális kihasználásával könyvtárunk megvalósíthatja küldetését.

A stratégiai terv összeállításánál nagy problémát jelentett, hogy országos stratégiai terv nem került még elfogadásra, így a prioritások meghatározásánál nem tudtunk erre építeni.

Stratégiai tervünk tartalmazza a könyvtár általános bemutatása (története, részlegei, munkacsoportjai) mellett az intézményünk kollektívája által megfogalmazott küldetésnyilatkozatot és jövőképet. A helyzetértékelés részeként elkészített SWOT-analízist és PGTTJ-elemzés szintén itt került összegzésre.



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu

Mindezek ismeretében közösen határoztuk meg a könyvtár átfogó céljait – elkülönítve a „Kiemelt kulcsterületek”-et, „Egyéb stratégiai célok”-at, valamint a „Részterületek”-et.

„Kiemelt feladatnak tekintjük, hogy a minőségirányítási alapelvek mentén szervezzük munkánkat, szolgáltatásainkat, szem előtt tartva a partnerek igényeit, a folyamatos fejlesztés gyakorlatát, a munkatársak elkötelezettségét.

A könyvtár hagyományos szerepeinek megtartása mellett olyan új szerepeket keresünk, amelyek elébe mennek a társadalmi változásoknak és indukálják azokat, figyelembe véve a mindenkori megfogalmazott és látens igényeket.

Korszerű szolgáltatásokkal biztosítjuk az információkhoz való teljes körű hozzáférést hagyományos és digitális formában. Folyamatosan gyűjtjük, rendszerezzük, közzétesszük helyi értékeinket.

A könyvtár funkcionális tereinek újragondolásával, szolgáltatásaink folyamatos megújításával élménykönyvtárat alakítunk ki.

Szolgáltatásainkat, belső értékeinket átgondolt és hatékony marketing munkával közvetítjük partnereink számára.” (részlet a Stratégiai tervből)

Kiemelt kulcsterületnek tekintjük az alábbiakat:

I. cél - Minőség

Szolgáltatásainkat a partnerek igényeinek figyelembevételével szervezzük. Működésünket szervezettebbé, átgondoltabbá tesszük. Erőforrásainkat optimalizáljuk, munkatársaink motivációs szintjét tovább növeljük

II. cél - Tehetség gondozás

A város és a környező települések tehetséges gyerekeinek felkutatása, tehetség gondozása, saját erőforrás felhasználásával, szükség esetén külső szakember bevonásával.

III. cél - Helyi kiadványok

Helyi szerzők, alkotók értékes munkáinak megjelentetése. Szentesi vonatkozású dokumentumok felkutatása, közzétételének biztosítása hagyományos és digitális formában



Egyéb stratégiai célként határoztuk meg az alábbiakat:

„1. cél - Esélyegyenlőség

Egészségügyi, szociális hátrányos helyzetű (potenciális) olvasói rétegek elérése, számukra szolgáltatások biztosítása a társadalmi integráció elősegítése érdekében. Munkatársaink motivációs szintjének, empátiájának növelése.

2. cél - Humánerőforrás fejlesztése

Célunk, hogy jól és hatékonyan együttműködő, közösen dolgozni tudó, egymást segítő és elfogadó munkaközösséget alakítsunk ki. Optimalizáljuk a könyvtári szakdolgozók létszámát. Szakmaiságunkat magas színvonalon műveljük.

3. cél - Olvasói elégedettség növelése

Elégedett, szolgáltatásainkat folyamatosan igénylő könyvtárhasználók minél szélesebb körének kiépítése, megtartása, bővítése.

4. cél - Az informatikai rendszer

Az informatikai rendszerünk részét képezi a nagysebességű internetkapcsolattal rendelkező hálózat, a rácsatlakozó számítógépek, perifériák valamint a szolgáltatásokat biztosító szoftverek. Mindezek megbízható használatához elengedhetetlen a folyamatos karbantartás, az eszközök szükség szerinti bővítése, cseréje.

5. cél - Kommunikáció fejlesztése

Belső kommunikáció

A belső horizontális és vertikális kommunikáció fejlesztése annak érdekében, hogy az információk pontosan, időben, megfelelő formában eljussanak minden érintetthez. A kommunikációs rendszer szűrje ki a kommunikációs zajokat, gondoskodik a visszacsatolás módjáról. Pozitív kommunikációs attitűd kialakítása a munkatársakban. Az egyes részlegek közötti kommunikáció erősítése.

Külső kommunikáció

A belső értékeinket, szolgáltatásainkat, lehetőségeket megmutatni a potenciális használóknak. Kapcsolatot teremtünk partnereinkkel: a város lakosaival, fenntartóval, szakmai szervezetekkel, társintézményekkel, támogatókkal.



Intézményünkkel kapcsolatos elvárásait, véleményüket figyelembe vesszük fejlesztéseink során.

6. cél - Állomány

Minden nyilvánosságra került dokumentumhoz és információhoz való teljes körű hozzáférést biztosítunk. Állományegységeinket dinamikusan alakítjuk a kor igényeinek megfelelően. Gyűjtjük, megőrizzük és közzétesszük a helyi értékeinket hagyományos és digitális formában.

7. cél - Az épületekhez kapcsolódó fejlesztések:

A könyvtár épületeinek esztétikus és felhasználóbarát kialakítása, folyamatos karbantartása, felújítása, egységes arculat megteremtése.”

A fentiek alapján állítottuk össze 2016-ra vonatkozó Cselekvési tervünket a határidők és a felelősök meghatározásával.

Szentes Város Képviselő-testülete a 2015. december 18-i 10. rendes ülésén (http://www.szentesinfo.hu/testulet/2015/10/eloterjesztes/uzleti_terv_konyvtar.pdf) tárgyalta és egyhangúan elfogadta a könyvtár 2016-os üzleti tervét és a 2016. január elsejétől életbe lépő Stratégiai tervet.

- **Használói elégedettségmérés (1. sz. melléklet)**

2015-ben a 14 éven felüli olvasóink körében végeztünk használói elégedettségmérést az *AJÁNLÁS a könyvtári minőségirányítás bevezetésére* című dokumentumban is javasolt kérdőív-minta alapján. (2016-ban 8 -10 éves használók véleményét tervezzük kikérni fókuszcsoportos módszer, ill. a 10-14 éves használókat kérdőíves felmérés segítségével.)

A könyvtári elégedettségvizsgálatok teszik lehetővé a tényleges használói igények megismerését, és ezek alapján a könyvtári szolgáltatások testre szabását. Úgy véljük, hogy a rendszeres elégedettségvizsgálat és az ezek alapján kidolgozott és megvalósított stratégia, azaz a folyamatos visszacsatolás biztosítja a legjobban, hogy könyvtárunk szolgáltatási köre és azok minősége a szolgált közösség igényeihez a lehető legnagyobb mértékben igazodjon - hiszen ez létének célja és záloga. 2015-ös kérdőívünk és annak elemzése épp ezért nem csupán jelenlegi



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.

6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.

Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866

E-mail: konyvtar@vksz.hu

szolgáltatásaink vizsgálatát tette lehetővé, hanem a célok – használóinkkal közösen történő – meghatározását is.

A kérdőívet két hét alatt összesen 320 felhasználónk töltötte ki.

Szolgáltatásaink vizsgálatánál egy pillanatképet szeretnénk volna rögzíteni: azt kérdeztük használóinktól, hogy a kérdőív kitöltésének napján mely szolgáltatásunkat / szolgáltatásainkat vették igénybe. Tettük mindezt úgy, hogy tisztában vagyunk azzal, az így kapott kép szükségszerűen kissé torz (hiszen nem feltétlen csak ezen szolgáltatásainkat használja a kérdőív kitöltője), ugyanakkor mégis jelzésértékű. Kérdésünk másik – nem titkolt – célja a figyelemfelhívás volt. Bízunk abban, hogy a listát áttekintő használóink információt szereztek olyan szolgáltatásunkról is, melyet korábban esetleg nem ismertek és a jövőben kipróbálják, megszeretik és használják majd.

A kérdőív kitöltőinek lehetőséget biztosítottunk arra is, hogy saját szavaikkal fogalmazzanak meg véleményt, javaslatot a könyvtárunkkal és szolgáltatásainkkal kapcsolatban. Nagy örömünkre, több kitöltő is élt ezzel a lehetőséggel. A felnőtt könyvtárban a legtöbb javaslat az állománnyal kapcsolatban érkezett. Nyolcan fogalmaztak meg véleményt az épülettel kapcsolatban, hatan a nyitva tartással kapcsolatban (többek között a hosszabb, ill. a vasárnapi nyitva tartást kérve). Öt vélemény fogalmazódott meg számítástechnikai szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Elsősorban több, gyorsabb számítógépet és internethozzáférést szeretnének használóink. Az informatikai eszközpark folyamatos fejlesztése könyvtárunk számára is kiemelt cél, keressük a forrásokat ahhoz, hogy a stratégiai tervben fogalmazott fejlesztések minél hamarabb megvalósulhassanak. Szintén öten fogalmaztak meg elképzelést a rendezvényekkel kapcsolatban. Bár heti több alkalommal, különböző témakörökben szervezünk előadásokat, úgy tűnik, igény lenne még több, elsősorban ismeretterjesztő előadásra. Szívesen találkozoznának használóink ismert kortárs írókkal, de megfogalmazásra került egy olyan vélemény is, hogy a kezdési időpontot esetleg korábbra kellene tenni. Egy válaszadó azt fogalmazta meg, hogy kevésnek érzi a fiataloknak szóló rendezvényt.

Bár a jelenlegi átfogó kérdőív segítségével fontos visszajelzéseket, véleményeket ismerhettünk meg, a vizsgálat egyik legnagyobb tanulsága az volt, hogy a jövőben



szerencsésebb lenne egy-egy részterületre fókuszálnunk. A 2015-ös vizsgálat alapján körvonalazni tudtuk azokat a területeket, melyekre vagy jobban fel akarjuk hívni olvasóink figyelmét, vagy – érzékelve a változtatás szükségességének igényét – még jobban az olvasói igényekhez szeretnénk alakítani, ezért ezen igények alaposabb feltérképezése szükséges. Ugyancsak a kérdőív elemzése kapcsán fogalmazódott meg, hogy a jelenleg könyvtárunkat nem használók véleményét is megismerjük, a kérdőíveket (megfelelő médiatámogatással) online felületeinken is érdemes lenne elérhetővé tenni.

- **Önértékelés**

2015 decemberében próba-önértékelést végeztünk, mely során megtörtént a fogalmak tisztázása, az akkor gyengébben teljesítő területek feltérképezése. Az önértékelés során megfogalmazódott, hogy a legtöbb szempontnál – amiatt, hogy bizonyos területek vizsgálata még csak most kezdődött el – nem teljes a PDCA-elv érvényesülése. A feltérképezett hibák javításának újrvizsgálata ekkor még – az idő szűkössége miatt – nem történhetett meg.

- **Dolgozói elégedettségmérés**

A projekt keretében dolgozói elégedettségmérést is végeztünk. A munkával való elégedettség és elkötelezettség több okból is fontos – a Munkáltató szempontjából főként azért, mivel az elégedett dolgozók motiváltabbak, nagyobb valószínűséggel nyújtanak az elvárásoknak megfelelő teljesítményt. (A munkával való elégedetlenség viszont növelheti a hiányzások, a kilépések számát, csökkentheti a teljesítményt stb.)

A dolgozói elégedettséget leggyakrabban kérdőívvel szokták felmérni, könyvtárunkban is ezt a módszert választottuk. 24 kérdés segítségével mértük fel a dolgozók elégedettségét – mivel viszonylag kis létszámú a kollektívánk, így nem készült külön kérdőív a különböző munkafolyamatokat végzők számára, ez néhány kérdésnél (pl.: „Ön szerint milyen jellegű a munkája?” kérdésre más választ ad egy feldolgozó mint egy tájékoztató könyvtáros) torzíthatja az eredményt.

A kérdésekre adott válaszok összesítése megtörtént, a válaszok alapján a szükséges változtatások meghatározása folyamatban van.



- **Panaszkezelés**

Egy szervezet működése során fel kell készülni a felhasználói panaszok megfelelő kezelésére, és ennek módszerét a Panaszkezelési Szabályzatban szokás rögzíteni. Könyvtárunk Panaszkezelési Szabályzatának összeállításánál alapvetően öt elvet vettünk figyelembe:

1. a megelőzés elvét (könnyebb elkerülni, mint jól megoldani egy ilyen helyzetet)
2. az észlelés elvét (panaszhelyzet nem csak akkor keletkezik, amikor a felhasználó panaszkodik)
3. a felkészültség elvét (standardokat alkalmazása növeli a hatékony panaszkezelést)
4. a kompetencia elvét (meg kell határozni a munkatársak panaszkezeléshez kapcsolódó jogkörét)
5. a kompenzáció elvét (kismértékű kompenzáció alkalmazása, ha a szolgáltatás nem javítható).

- **Partnerlista**

Megkezdjük könyvtárunk belső és (közvetett és közvetlen) külső partneri listájának összeállítását, a rendelkezésre álló adatok összefésülését. A listához elkészített webes felületen minden kolléga rögzítheti azoknak a partnereknek az adatait, akikkel kapcsolatban áll. Az elkészült partnerlistához két kolléga rendelkezik szerkesztési joggal.

- **Munkacsoportok felállítása**

A hatékony munkavégzés érdekében – a kollégák előzetes tudását figyelembe véve – munkacsoportok szervezését is elkezdjük. Jelenleg az alábbi munkacsoportok működnek könyvtárunkban:

Minőség munkacsoport (Minőségirányítási Tanács – MIT): a MIT célja a Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft. minőségirányítási rendszerének felelősségteljes működtetése és fejlesztése. A könyvtár minden dolgozójának a minőségbiztosítás érdekében végzett munkáját irányítja és koordinálja.



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu

Szitakötő csoport: szervezi és lebonyolítja a gyermekkönyvtári „Szitakötő” projekt programjait, az ehhez kapcsolódó marketingfeladatait, pályázati tennivalókat. Kapcsolatot tart a partnerintézményekkel.

PR csoport: szervezi és lebonyolítja a könyvtár belső és külső rendezvényeit, marketingfeladatait és sajtókapcsolatait. Tudatosan használja a különböző marketingeszközöket.

Elemző munkacsoport: a használói elégedettségmérések kérdőívének tervezése, összeállítása, lebonyolítása, mérése és értékelése a feladata.

Tehetség munkacsoport: szervezi és lebonyolítja a könyvtár tehetséggondozó programjait, kapcsolatot tart a partnerintézményekkel. Figyelemmel kíséri a pályázati lehetőségeket, lehetőség szerint aktualizálja, és az ezzel kapcsolatos feladatokat ellátja.

2.) *egynapos csapatépítő tréning*

Minden szervezet működésében kiemelt jelentőségű a humán erőforrásokban rejlő képességek, készségek hatékony felhasználása. Egy "jó csapatban" minimálisra csökkenthető a kiégés (burnout) veszélye, ami mind a szervezet, mind a személy szempontjából kiemelt jelentőségű.

A csapatépítő tréning során emellett erősödnek azok a munkatársi viszonyok, amelyek elengedhetetlenek az eredményes csapatmunkához, s így a minőségi szolgáltatások nyújtásához. Egynapos tréningünkön kiemelt figyelmet fordítottunk a konfliktuskezelésre, valamint az egymásra figyelő kommunikációs technikák elsajátítására.

A projekttől előzetesen várt eredmény:

- közösség alakítása, csapatszellem erősítése;
- a különböző problémák megoldási hatékonyságának növelése;
- a könyvtár mint szervezet értékeinek tudatos tétele;
- a munkatársak önértékelésének realisabbá válása;
- a munkatársak együttműködési készségének és tolerancia szintjének növelése;
- hatékonyabb konfliktuskezelés a szervezeten belül, ill. a külső felhasználókkal kapcsolatban;



- a résztvevőkben kialakul a képesség komfortzónájuk tudatos, célszerű megváltoztatására.

A támogatási időszakban elért eredmények:

A projekt eredményeként érezhetően erősödött a kollektívában a csapatszellem. Fontos eredmény, hogy sikerült első lépésben saját magunk számára megfogalmazni a könyvtárban rejlő értékeket, melyek egy későbbi PR-stratégia alapjait teremtették meg. Egyre hatékonyabban tudunk együtt dolgozni, nagy sikert arattak a kiscsoportos projektfeladatok. Érezhetően javult a munkatársak közti kommunikáció minősége.

3.) Intenzív tréning

A tréning központi témája a könyvtár folyamatközpontú működése volt. Ennek révén egyrészt átláthatóvá váltak az egyes munkafolyamatok, s így lehetséges a hibák korai felismerése, kiküszöbölése; másrészt a tevékenységek folyamatokra bontása elősegíti a tudatos munkaszervezést is.

A projekttől előzetesen várt eredmény:

- folyamatábrák, folyamatleírások elkészítésével ábrázolhatóvá válnak az egyes munkafolyamatok közötti kapcsolatok;
- halszálka (Ishikawa-) diagram elkészítésével lehetséges lesz a problémák ok-okozati összefüggéseinek feltárása;
- a folyamatokba illesztett ellenőrzőpontok révén rendszeresen mérhetővé válik a folyamatok minősége;
- feltárhatóvá válnak a folyamatokban észlelt hibák, eltérések okai, tudatos problémamegoldó módszereket alkalmazhatóak javításuk érdekében.

A támogatási időszakban elért eredmények:

Elkészítettük a könyvtárban zajló főbb folyamatokat összegző Tevékenységjelentést. Kiválasztásra kerültek azok az elemek, melyekről folyamatábrák és -leírások, szolgáltatás-előírások, kockázatelemzések készültek/készülnek. A közösen összeállított folyamatábrák készítésénél több hibalehetőségre fény derült, ezek kiküszöbölésére az intézkedések megtörténtek.



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu

A megvalósítás eredményessége

A projekt során nagy előrehaladást értünk el a Minősített Könyvtár Cím megszerzéséhez szükséges dokumentáció összeállításában. A csoportmunka során áttekintettük az eddig elért eredményeinket, megfogalmaztuk prioritásainkat és céljainkat. Ezek alapján összeállítottuk a 2016-ra vonatkozó Cselekvési tervünket – a feladatok részletes lebontásával, határidők és felelősök kijelölésével. Nagy eredménynek tartjuk, hogy Szentes Város Képviselő-testülete a 2015. december 18-i 10. rendes ülésén egyhangúan elfogadta a könyvtár 2016. január elsejétől életbe lépő Stratégiai tervét.

A bő féléves munka eredményeként a pályázáshoz szükséges dokumentáció jelentős része elkészült, a próba (ön-, tevékenység- stb.) értékelések során a korábbinál átfogóbb, részletesebb képünk lett a könyvtárról mint szervezetről és az annak hatékony működtetésében betöltött szerepünkről. A projekt lezárultával a munka természetesen nem ért véget, hiszen a projekt során közösséggé kovácsolódott kollektíva közös célja a Minősített Könyvtári Cím megszerzése.

A fentiek sikeres megvalósulásához köszönjük a Kollégium támogató segítségét.

Szentes, 2016. március 7.

Szűcs Ildikó Zsuzsanna
ügyvezető

**SZENTES VÁROSI KÖNYVTÁR
NONPROFIT KÖZHASZNÚ KFT.**
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Adószám: 18460708-2-06
Raiffeisen Bank:
12066007-00131211-00100004



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu

1. sz. melléklet

Használói kérdőív



Szentes Városi Könyvtár

A válaszadás önkéntes!

Kedves Könyvtárhasználónk!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg az Ön igényeinek. Kérjük, töltse ki kérdőívünket, és távozás előtt dobja be a kijáratnál elhelyezett gyűjtőládába. Közreműködését előre is köszönjük.

Kérjük, hogy a megfelelő kódszám bekarikázásával válaszoljon!

1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

- 0 - most van itt először
- 1 - naponta többször
- 2 - naponta
- 3 - hetente többször
- 4 - hetente egyszer

- 5 - kéthetente
- 6 - háromhetente
- 7 - havonta
- 8 - ritkábban, mint havonta

2. Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe?(Több válasz is jelölhető!)

- | | |
|---|---|
| 1 - Könyvkölcsönzés, hosszabbítás | 11 - Internetezés |
| 2 - CD, DVD, video kölcsönzés, hosszabbítás | 12 - Fénymásolás |
| 3 - Napilap, hetilap, folyóirat helyben használata | 13 - Szkennelés, spirálozás, laminálás, faxolás |
| 4 - Napilap, hetilap, folyóirat kölcsönzése | 14 - Nyomtatás |
| 5 - Filmnézés, zenehallgatás | 15 - Helyi kiadvány vásárlás |
| 6 - Helyben tanulás | 16 - Találkozás, beszélgetés |
| 7 - Könyvtárközi kölcsönzés | 17 - Társasjátékozás |
| 8 - Számítógépes adatbázis használata | 18 - Előjegyzés |
| 9 - Tájékoztatókérés könyvtárostól | 19 - Oktatás |
| 10 - Rendezvényen történő részvétel (előadás, kiállítás, filmklub...) | 20 - Egyéb, éspedig: |

3. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?

- 1 - nem
- 2 - igen....

...Mi történt ezután?

- 21 - Előjegyezték
- 22 - Könyvtárközi kölcsönzést ajánlottak fel
- 23 - Más, hasonló könyvet ajánlottak
- 24 - Internetes lelőhelyet, digitális példányt ajánlottak
- 25 - Vásárlási lehetőséget, helyet kerestek
- 26 - Inkább megvette a könyvet
- 27 - Nem kért segítséget a könyvtárostól
- 28 - Kért segítséget, de nem történt semmi
- 29 - Egyéb, éspedig:



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
 6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
 Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
 E-mail: konyvtar@vksz.hu

4. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

		Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen	Nem tudja eldönteni
1	A könyvtár külső állapota	5	4	2	1	0
2	A könyvtár belső állapota	5	4	2	1	0
3	Jelek és eligazító táblák	5	4	2	1	0
4	A könyvtári terek elrendezése	5	4	2	1	0
5	Nyitvatartási idő	5	4	2	1	0
6	A könyvtárosok segítőkészsége	5	4	2	1	0
7	A könyvtárosok szakértelme	5	4	2	1	0
8	A számítógépek száma	5	4	2	1	0
9	A számítógépek minősége	5	4	2	1	0
10	Az állomány elrendezése	5	4	2	1	0
11	Olvasási körülmények	5	4	2	1	0
12	Másolási szolgáltatások	5	4	2	1	0
13	A szolgáltatások ára	5	4	2	1	0
14	A könyvtár honlapjának megjelenése	5	4	2	1	0
15	A könyvtár honlapjának tartalma	5	4	2	1	0
16	A könyvtár facebook oldala	5	4	2	1	0
17	A könyvek összetétele	5	4	2	1	0
18	A hangskönyvtár összetétele	5	4	2	1	0
19	A folyóiratok összetétele	5	4	2	1	0
20	A tájékoztatás	5	4	2	1	0
21	Friss beszerzések	5	4	2	1	0
22	Akadálymentesítés	5	4	2	1	0
23	Könyv (dokumentum) ajánlók	5	4	2	1	0
24	Katalógus	5	4	2	1	0
25	Rendezvények, programok	5	4	2	1	0
26	Helyismereti adatbázis és gyűjtemény	5	4	2	1	0
27	Bútorzat, berendezés	5	4	2	1	0
28	Fényviszonyok	5	4	2	1	0
29	Hőmérsékleti viszonyok	5	4	2	1	0
30	Összességében véleménye a könyvtárról	5	4	2	1	0

5. Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát!

Sorszám	Indoklás

6. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg a könyvtárunkban?

7. Milyen szolgáltatásokkal bővítené a kínálatot?



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
 6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
 Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
 E-mail: konyvtar@vkszu.hu

8. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene fejleszteni?
 (Több válasz is jelölhető!)

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1 - szépirodalmi könyvek | 6 - helyismereti gyűjtemény |
| 2 - ismeretterjesztő (szak-)könyvek | 7 - idegennyelvű gyűjtemény |
| 3 - CD-k (könyv-, komolyzene, hangoskönyvek) | 8 - e-könyvtár |
| 4 - DVD-k | 9 - egyéb, éspedig: |
| 5 - gyermek és ifjúsági könyvek | |

9. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?
 (Több válasz is jelölhető!)

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1 - ismerősöktől, családtagoktól | 7 - faliújságról, plakátról |
| 2 - a könyvtárosoktól | 8 - meghívóból |
| 3 - helyi újságból | 9 - e-mail |
| 4 - helyi TV-ből | 10 - egyáltalán nem jut tudomásomra |
| 5 - a könyvtár honlapjáról | 11 - egyéb forrásból, éspedig: |
| 6 - Facebook | |

10. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!

		Egy- általán nem ért egyet	Inkább nem ért egyet	Inkább egyet ért	Teljes mér- tétkben egyet ért
1.	A könyvtárak elavult intézmények, amelyek nem tartanak lépést a fejlődéssel.	1	2	4	5
2.	A könyvtárakban semmilyen fontos információt nem lehet megtalálni.	1	2	4	5
3.	A könyvtárakban semmilyen újdonságot nem lehet megtalálni.	1	2	4	5
4.	A könyvtárosok túlterheltek, nincs türelmük foglalkozni az olvasókkal.	1	2	4	5
5.	Az emberek azért nem járnak könyvtárba, mert nincs idejük olvasni.	1	2	4	5
6.	Az emberek félnek belépni a könyvtárba, mert nem tudják pontosan, hogy mit kell ott csinálni.	1	2	4	5
7.	Könyvtárba csak azok járnak, akiknek nincs otthon elegendő könyvük.	1	2	4	5
8.	Lassan nem lesz szükség könyvtárakra, mert az internet kiszorítja az olvasást.	1	2	4	5
9.	Többen járnának könyvtárba, ha hosszabb ideig tartanának nyitva.	1	2	4	5
10.	Vannak, akik azért nem mennek könyvtárba, mert sokba kerül a beiratkozás.	1	2	4	5

11. Ön számára milyen az ideális könyvtár? Több válasz is jelölhető!

- 1 - Ahol az engem érintő témákról beszélgethetek, másokkal találkozhatok.
- 2 - Ahol az újdonságokhoz gyorsan hozzáférék.
- 3 - Ahol megtanítják a számítógép használatát.
- 4 - Ahol a munkához és képzéshez szükséges információkat megtalálom.
- 5 - Ahol szolgálatkész, jól képzett, kedves könyvtárosok dolgoznak.
- 6 - Ahol színvonalas programokat, találkozót szerveznek.
- 7 - Aholá akkor is betérhetek, ha éppen nincs ott semmi dolgom.
- 8 - Ahol csend van, és nyugodtan lehet olvasni, tanulni.
- 9 - Ahol mindig történik valami izgalmas.
- 10 - Ahol vigyáznak a gyerekekre, amíg én olvasok, kölcsönzök.
- 11 - Ahol hangulatos, barátságos a környezet.
- 12 - Ahol folyamatosan tájékoztatnak az újdonságokról.
- 13 - Ahol a rendezvények aktív részese vagyok
- 14 - Egyéb, éspedig:



Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vkszu.hu

12. Milyen rendezvényeken venne részt a könyvtárunkban? *Több válasz is jelölhető!*

- | | | |
|------------------------------------|--|---|
| 1 - Versmondó verseny | 13 - Könyvtárak Éjszakája | 24 - Játsszóház, gyermekmegőrző |
| 2 - Kézműves foglalkozás | 14 - Internet Fiesta | 25 - Bábszínházi előadás |
| 3 - Vetélkedő | 15 - Kiállítás | 26 - Családi programok |
| 4 - Olvasókör | 16 - Helyismereti adatbázis bemutatása | 27 - Helyi eseményekhez, évfordulókhöz kapcsolódó programok |
| 5 - Rajzpályázat | 17 - Számítógépes tanfolyam | 28 - Előadóest |
| 6 - Író-olvasó találkozó | 18 - E-ügyintézését segítő programok | 29 - Olvasótábor, nyári tábor |
| 7 - Könyvbemutató | 19 - Könyvtári Napok | 30 - Teaház |
| 8 - Kamarahangverseny | 20 - Meseelőlejtés | 31 - Egyéb, éspedig: |
| 9 - Könyvtárhasználati foglalkozás | 21 - Filmklub | |
| 10 - Ismeretterjesztő előadás | 22 - Rejtvényt fejtők Klubja | |
| 11 - Tehetséggondozó programok | 23 - Diafilmvetítés | |
| 12 - Klubfoglalkozás | | |

Végül néhány személyére vonatkozó kérdést szeretnénk feltenni.

A kérdőív kitöltőjének...

Neme:

1 - nő

2 - férfi

Életkora: év

Legmagasabb iskolai végzettsége:

- 1 - 8 általános, vagy kevesebb
2 - megkezdett középiskola
3 - középiskola

- 4 - megkezdett főiskola, egyetem
5 - főiskola, egyetem

Munkaviszonya:

- 1 - nappali tagozatos tanuló
2 - főállású alkalmazott
3 - önálló, vállalkozó
4 - munkanélküli, munkát kereső
5 - tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt

- 6 - nyugdíjas
7 - gyese, gyeden van
8 - eltartott
9 - egyéb, éspedig:

Részvétele szervezett képzésben:

1 - jelenleg nem vesz részt képzésben

2 - jelenleg részt vesz képzésben

Ha jelenleg részt vesz képzésben:

- 21 - általános iskolai képzés
22 - középiskolai képzés
23 - főiskolai, egyetemi képzés
24 - OKJ-s szakképzés
25 - egyéb szakképzés
26 - akkreditált munkahelyi képzés

- 27 - egyéb munkahelyi továbbképzés
28 - gépjárművezetői tanfolyam
29 - nyelvtanfolyam
30 - egyéb tanfolyam, éspedig:
31 - egyéb, az eddigiekbe nem sorolható, éspedig:

Egyéb észrevétele, javaslata:

Köszönjük válaszait.

2. sz. melléklet
Képmelléklet





Szentés Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentés, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu





Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu





Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu





Szentes Városi Könyvtár Nonprofit Közhasznú Kft.
6600 Szentes, Kossuth u. 33-35.
Tel.: 63/400-271; fax: 63/318-866
E-mail: konyvtar@vksz.hu

