



A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár
szakmai beszámolója
a Minősített Könyvtár cím pályázatra
II. kategória



Készítette: Minőségirányítási Tanács

Kiskunfélegyháza, 2025



Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ.....	4
ADOTTSÁGKRITÉRIUMOK.....	6
1. Vezetés.....	6
1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek.....	6
1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése.....	8
1.3 A vezetői támogatás és példamutatás.....	10
1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel.....	12
2. Stratégia.....	14
2.1 Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok.....	14
2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján.....	15
2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata.....	16
2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben.....	17
3. Munkatársak.....	19
3.1 Emberierőforrás-menedzsment.....	19
3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése.....	22
3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása.....	23
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások.....	26
4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel.....	26
4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal.....	30
4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése.....	32
4.5 IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése.....	33
4.6 Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás.....	34
5. Folyamatok.....	35
5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival.....	35
5.2 Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok.....	36
5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása.....	38
EREDMÉNYKRITÉRIUMOK.....	41
6. Ügyfélközpontú eredmények.....	41



6.1	A könyvtárhasználók véleménye.....	41
6.2	A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés.....	52
7.	Munkatársakkal kapcsolatos eredmények.....	58
7.1	A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján.....	58
7.2	A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján.....	61
8.	Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.....	64
8.2	A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók.....	64
9.	Kulcsfontosságú eredmények.....	75
9.1	A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók.....	77
	Záró gondolatok.....	90



BEVEZETŐ

A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtárban 2015-ben kezdődött meg a minőségirányítás bevezetésére irányuló tevékenység. A munkatársak már 2010-től kezdődően részt vettek a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár által szervezett akkreditált minőségirányítási tanfolyamokon. Később több konferencián, szakmai napon szereztünk tapasztalatot a bevezetéssel és a megvalósítással kapcsolatosan. A szakmai felkészülés során nagy segítséget jelentett, hogy a Nemzeti Kulturális Alap által támogatott pályázat lehetővé tette külső szakértők bevonását. Előadásokat hallgattunk, és gyakorlati útmutatót kaptunk dr. Skaliczki Judit és Z Alainé dr. Kovács Éva szakértőktől, melyeken minden kollégánk részt vett.

2015 év végén megalakult a könyvtárban a Minőségirányítási Tanács (MIT), valamint 2016-ban és 2017-ben létrejöttek a különböző munkacsoportok, meghatároztuk a feladatokat, megválasztottuk a vezetőket. Az akkor megalakult munkacsoportok ma is működnek a könyvtárban: Stratégiai, Folyamatszabályozási, Partnerségi és Teljesítménymérési csoport. 2019-ben intézményünk a Minősített Könyvtár címre benyújtott pályázatával megkapta a szakma kitüntető elismerését.

2020-ban igazgatóváltás történt intézményünkben, korábbi igazgatónk, Kállainé Vereb Mária nyugdíjazását követően gyestről visszatérő kollégánk, Abonyi Szilvia – korábbi MIT tag – vette át a könyvtár vezetését.

Az új vezető első napján, 2020. november 1-jén a polgármester elrendelte, hogy be kellett zárni az intézményt a koronavírus-járvány következtében kialakult vészhelyzet miatt. A zárt kapuk mögött pályázati forrásból felújítottuk, új bútorokkal rendeztük be gyermekrészlégünket, továbbá minden eszközt megragadtunk arra, hogy olvasóink igényeit kiszolgáljuk. Sokan éltek átmeneti szolgáltatásunkkal, a Könyvtadó Pont lehetőségével és a könyvbedobó rendszerünkkel. A kormányrendeletek betartása mellett törekedtünk a szolgáltatások fenntartására és olvasóink megtartására.

A járvány múlásával az energiaválság időszaka sem könnyített az intézmény helyzetén. Csökkentett alapterületen és csökkentett nyitvatartással működhattünk. Örömeinkre szolgált, hogy fenntartónk nem a bezárás mellett döntött, így nem veszítettük el olvasóinkat. Ez idő alatt is megkérdeztük látogatóinkat, olvasóinkat a működésünkről, akik kifejezték örömeiket, hogy használhatják könyvtárunkat, azonban hiányolták tereinket.

2022-ben látva a helyzet oldódását megújítottuk stratégiánkat, ahol elsődleges célként az olvasók számának növelését tűztük ki, kiemelten a családok célcsoportra fókuszálva. A stratégiai célok között nagy hangsúlyt kapott a környezettudatos szemlélet fejlesztése és közvetítése is, hiszen 2019-ben az IFLA által nemzetközileg is elismert Zöld Könyvtári címet vehette át könyvtárunk. Ennek következtében a zöld tevékenységeket, programokat szervező addigi alkalmi projektmunkák résztvevőiből egy állandó Ökomunkacsoport alakult.

Az intézmény dolgozói 2023 októberében és 2025 márciusában végeztek szervezeti önértékelést.

Az alábbi idősíkban jól láthatóak a minőségirányítási tevékenységeink főbb mérföldkövei:



Jelen szakmai beszámoló célja, hogy a Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár minőségirányítási tevékenységének folyamatosságát mutassa be, az eddig elért eredményeinkkel és a még fejlesztésre váró területek, intézkedések meghatározásával. Az [önértékelések](#) eredményeit kritériumonként összevetettük a korábbi évek eredményeivel, melyek összesítve fejlődést mutatnak. Megértettük a kritériumok iránymutatását, a folyamatosan bővülő és megújuló dokumentációnkra, méréseinkre alapoztunk.

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai összesen:	2019	2023	2025
	687,01	727,76	772,32

ADOTTSÁGKRITÉRIUMOK

1. Vezetés

Kapcsolódó dokumentumok: Küldetésnyilatkozat, Jövőkép, Szervezeti és Működési Szabályzat, Organogram, Értékrend, Könyvtárhasználati szabályzat, Stratégiai terv, munkaköri leírások, Kommunikációs terv, munkaterv, beszámolók, Szervezeti kultúra felmérés eredményei, Dolgozói elégedettségmérés eredményei

1.1 Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	17,97	22,29	23,75

a) A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár [küldetésének és jövőképének](#) megfogalmazásában valamennyi munkatárs részt vett. A Stratégiai tervünk részei, melyek felülvizsgálatára a 2022-es [Stratégiai terv](#) megalkotásánál került sor. Küldetésnyilatkozatunkba a „zöld” környezettudatos szemlélet fontosságát beépítettük. Stratégiai tervünket a fenntartó is aláírásával megerősítette, elfogadta.

b) Az intézményi Értékrendet közösen készítettük el 2019-ben a Stratégiai munkacsoport értekezleten, amelyet közösen 2023-ban felülvizsgáltunk, frissítettünk. Az [Értékrend](#) alapját a [magyar könyvtárosság etikai kódexe](#) képezi.

Az intézmény a küldetésével, jövőképével, stratégiájával, minőségcéljaival összhangban a munkatársak széleskörű bevonásával megfogalmazta alapvető szervezeti értékeit is:

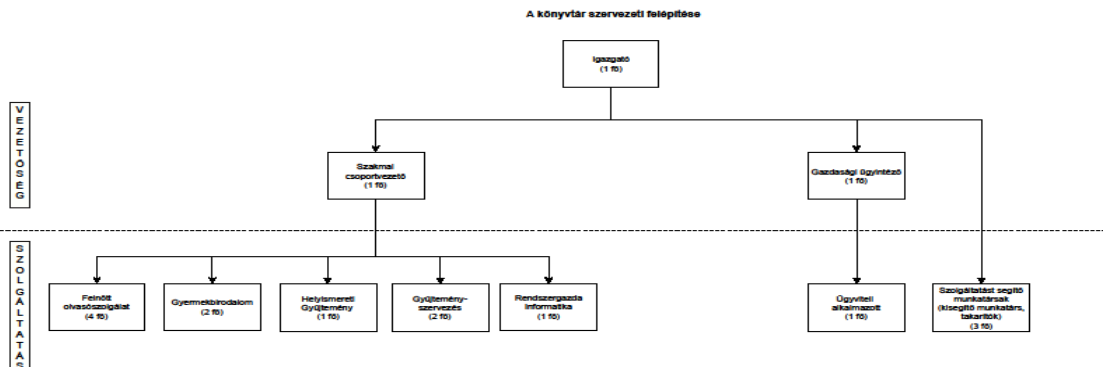
- elkötelezettség a könyvtári hivatás és a szervezet céljai iránt
- minőség
- hitelesség
- jó csapatszellem, kiegyensúlyozott egyéni és csoportmunka
- innovatív gondolkodás és kreativitás
- család- és partnerközpontúság
- tolerancia, esélyegyenlőség
- környezettudatosság

- lokálpatriotizmus
- c) Az intézményi alapdokumentumok a küldetés, a jövőkép, az értékek, a stratégiai és az operatív célok figyelembevételével készültek. A Minőségirányítási Tanácsnak saját ügyrendje van, könyvtárismertetőnkön szlogenünk és jövőképünk szerepel, [Könyvtárhasználati szabályzatunkat](#) gyakran aktualizáljuk. Könyvtárunkról [imázs filmet](#) készítettünk, mely bemutatja intézményünket és sokrétű szolgáltatásainkból ad ízelítőt. [Évente beszámolót, munkatervet](#) készítünk, amelyeknél figyelembe vesszük a Stratégiai tervhez készített cselekvési tervünkben megfogalmazott célokat. Jelenleg az [SZMSZ](#) frissítésén, aktualizálásán dolgozunk.
- d) Nyilvános dokumentumainkat közzétesszük honlapunkon az érdekelt felek számára. Munkatársainknak a közös hozzáférésű meghajtónkon az eredeti dokumentumok és a nem nyilvános dokumentáció is rendelkezésre áll. Amennyiben hiányosságról, pontatlanságról érkezik bejelentés, a vezetőség megvitatja és javítja, pótolja.
- e) A könyvtár honlapján a „Könyvtárunkról” és a „Szolgáltatások” menüpont alatt megtalálhatók a könyvtári alapdokumentumok. Az esetleges módosításokat azonnal cseréljük, frissítjük. Elsődleges szempontunk a használóink korrekt, egyértelmű tájékoztatása.
- f) Intézményünkben a vezetés hagyományosan ragaszkodik a munkatársak egymás kölcsönös tiszteletére, segítségére. Probléma esetén a szakmai csoportvezetőt tájékoztathatják, illetve bizalommal fordulhatnak a vezető felé is, mind szakmai, mind magánéleti nehézségeikkel. A vezetés törekszik a feszültségek minimalizálására.

1.2 A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	16,61	19,53	21,25

- a) Nyugdíjazás miatt 2020-ban az intézményben vezetéváltás történt. Az új igazgatót az intézmény kollektívájából választották meg. Közvetlen munkáját a szakmai csoportvezető és a gazdasági ügyintéző segíti. 2018-ban készült szervezeti felépítési rendszerünket 2024-ben módosítottuk a szolgáltatások igényeihez alakítva.



- b) A közalkalmazotti jogviszonyról a Munka Törvénykönyve által meghatározott jogviszonyra váltáskor valamennyi munkatárs számára új munkaköri leírás készült. A munkaköri leírásokban szerepel a minőségirányítási feladatok (pl. munkacsoport-vezetés) meghatározása. Új munkakörbe kerüléskor módosítjuk a munkaköri leírást, a kollégával átbeszéljük a feladatokat, kötelezettségeket, mindezt a stratégiához igazodóan. 2023-ban minden kolléga munkaköri leírása kiegészült egy tájékoztatóval, amely tartalmazza az egyéb jogairól szóló információkat (pl.: munkabér elszámolás módja, szabadságnapok száma, munkaviszony megszüntetése stb.). Partneri elvárásokat, használói igényeket kompetenciáknak, tudásunknak megfelelően kiszolgálunk, pl. számítógép- és okostelefon-használati képzést tart a rendszergazda és az informatikus könyvtáros kollégánk.



- c) A működés során maximálisan figyelembe vesszük a könyvtárhasználók differenciált igényeit. Baba-mama területet alakítottunk ki az édesanyák és gyermekeik részére, a rendezvényszervezésnél olvasói javaslatokat szívesen fogadunk, a dokumentumbeszerzésnél reagálunk az olvasók írásos igényeire. Munkanélküliek számára ingyenes beiratkozást biztosítunk.
- d) Könyvtárunkban negyedévi értekezleteket tartunk, ahol folyamatosan figyeljük, monitorozzuk a részlegek statisztikai adatait, a szervezet stratégiai és operatív céljait. Nagyobb programok megvalósítása előtt projektcsoportokban dolgozunk, emlékeztetőket készítünk a megvalósítás előtt és után. A gyors információátadás elsődleges formája a személyes megbeszélés, az e-mail és a kör-e-mail, illetve tapasztalatunk szerint a zárt messenger csoportban is hatékonyan adjuk át a tudnivalókat, továbbá belső telefonon érjük el egymást közvetlenül.
- e) A könyvtár vezetője számára fontos a csoportmunka, az innovációra való törekvés. Együtt tervezés és a folyamatok, feladatok konkrét meghatározása, megvalósítása, ellenőrzése, közös értékelése, és ha kell, a beavatkozások megtétele.
- f) A csoportmunka számára adottak az infrastrukturális és technikai feltételek. A könyvtár zárvatartása alatt ideális és hatékony az elmélyült munka.
- g) A vezető fontosnak tartja a kommunikációt mind a munkatársak, mind az érdekelt felek részére. A váratlan eseményeknél különösen fontos a gyors reagálás, tájékoztatás. Az intézmény a lehetőségeihez mérten változatos kommunikációra törekszik. A helyi rádióban havi rendszerességgel az igazgató tájékoztatót tart programjainkról, aktualitásokról. Főbb kommunikációs csatornáink: megyei lap, helyi újság állandó rovattal, Szuperinfó, honlap, közösségi felületek, hírlevél (havi programajánló, ökohírlevél), faliújság, meghívók. A munkatársak tájékoztatására használjuk belső kommunikációs eszközeinket.
- h) Az intézmény hatékony belső és külső kommunikációját a [Kommunikációs terv](#) részletezi, biztosítja.

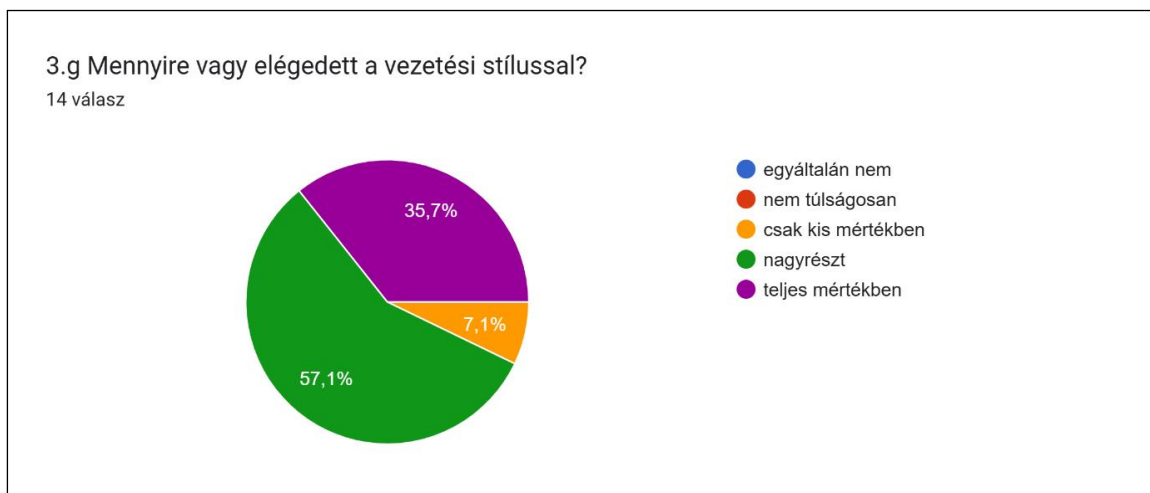
1.3 A vezetői támogatás és példamutatás

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	18,57	23,61	23,61

a) A vezető folyamatosan képezi magát, részt vesz szakmai és városi rendezvényeken, képviselő-testületi üléseken, példát mutatva a munkatársaknak. Elkötelezett a könyvtári hivatás és a szervezet céljai iránt, szorgalmazza az innovációt, ötleteivel ösztönzi a munkatársakat is.

b) Nyílt vezetési stílus valósul meg intézményünkben.

A múlt évben végzett dolgozó elégedettségmérésben megkérdeztük a vezetési stílusról a kollektíva véleményét. A munkatársak többsége, 57,1%-a (8 fő) nagyrészt, valamint 35,7%-a (5 fő) teljes mértékben elégedett a jelenlegi vezetési stílussal, míg 1 fő csak kis mértékben elégedett.



c) A könyvtárban a belső tájékoztatásról a szervezeti kultúra felmérésben és dolgozói elégedettségmérésben is megkérdeztük a könyvtár összes munkatársát.

A 2023-as szervezeti kultúra kérdőívben a kollektíva 86,7%-a (13 fő) gondolta úgy, hogy az igazgató igyekszik időben, korrekten tájékoztatni a munkatársakat a szervezetben történő változásokról.

A 2024-es dolgozói elégedettségmérésben a többség, 64,3% (9 fő) nyilatkozott úgy, hogy legtöbbször időben kapja meg a szükséges összes információt, mindössze 1 fő vélte úgy,

hogy mindig időben kapja meg azt, a további 28,6% (4 fő), úgy vélte, hogy néha nem kapja meg időben, vagy nem kap meg minden információt.

- d)** A munkatársak a vezetéstől megkapják a kellő támogatást az általános szervezeti célkitűzések eléréséhez, ha kell, munkaerő átcsoportosítással is.

A 2024-es dolgozói elégedettségmérésben megkérdeztük a kollégákat, hogy ki tudnak-e bontakozni a saját munkaterületükön. A munkatársak több mint fele, 57,1% válaszolta, hogy teljes mértékben, 35,7%-uk nagyrészt és 7,1%, aki csupán kis mértékben. Továbbá a dolgozók 57,1%-a elégedett teljes mértékben az önálló munkavégzés lehetőségével, a maradék 42,9% nagyrészt elégedett.

- e)** A vezető olyan intézményi kultúrát alakított ki, amely a munkatársakat bátorítja a megújulásra, innovatív ötletek megvalósítására, ösztönzi, támogatja az egyéni célkitűzéseket és az önállóságot. A hatáskörök és felelősségi körök megállapítása, ellenőrzése a vezető feladata.

- f)** A vezető ösztönzi a kollégákat, hogy szakmai napokon, konferenciákon vegyenek részt. Tanulmányi idő biztosításával, útiköltség hozzájárulásával tudja támogatni a kollégák szakirányú továbbképzéseit.

- g)** A vezetés nyitott a kollégáktól érkező kezdeményezésekre. A szervezeti kultúra kérdőívben adott válaszok alapján a kollégák 86,7%-a úgy érzi, hogy szívesen fogadják ötleteit, javaslatait és van arra mód, hogy közösen megvitassuk azokat.

- h)** Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje dokumentum szól az egyének és csoportok, részlegek elismerési rendjéről. Kisebb kollektív jutalmazásra is esetenként van lehetőség.

- i)** A vezetők lehetőség szerint figyelembe veszik a munkatársak egyéni igényeit és személyes körülményeit az intézményi érdekek szem előtt tartása mellett. A kisgyermekes anyukák munkarendje, vidékről bejáró útiköltsége mind támogatott. A vezető kisgyermekes

édesanyaként is fontosnak tartja a munka és a magánélet közötti egyensúly fenntartását az intézményben.

1.4 A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	15,75	20,00	20,63

- a) A könyvtár fenntartója Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata, a város polgármestere [fenntartói nyilatkozatával](#) megerősítette intézményünk támogatását. Az intézmény jó kapcsolatot tart fent a városvezetéssel. Aktív munkakapcsolatunk van az önkormányzat Művelődési Csoportjával, Pénzügyi Osztályával, Városüzemeltetési Osztályával, Szociális és Közfoglalkoztatási Osztályával, a Fejlesztési Csoporttal. A kulturális alpolgármester egy-egy kezdeményezésünket anyagilag is támogatja a saját kerete terhére.
- b) Készítünk felméréseket az érdekelt felek igényeiről, jövőbeli elvárásairól. Eddig a fenntartónkat, középiskolai pedagógusokat, óvónőket, médiapartnereket kérdeztük meg. Az eredmények nyilvánosan elérhetőek honlapunkon a [Kérdőíves felmérések](#) között. Több partneri elégedettségmérésünk nem nyilvános dokumentum (pl.: beszállítói elégedettségmérések – Könyvtárellátó Nonprofit Kft., Elektrosystem-95 Kft., Infoker Szövetkezet). A munkatársak az eredményekről minden esetben tájékoztatást kaptak. Folyamatosan tervezzük a partneri elégedettségméréseinket, azok ismétlését is.
- c) A vezetés figyeli a könyvtár szempontjából lényeges köz- és könyvtárpolitikai trendeket. Részt veszünk a Könyvtári Kihívás pályázaton. A Könyvtári Intézet honlapján tájékozódunk a változásokról, trendekről. A könyvtáros fórumokat figyeljük (Könyvtárosok, Könyvtárosok dolgozószobája, IKSZ). Más intézmények jó gyakorlataiból szívesen átvesszük azokat, amelyek a helyi közösségünk életét segítik, törekszünk az innovatív fejlesztésekre.
- d) Beszámolóinkkal, munkaterveinkkel segítjük a döntéshozókat a könyvtárral kapcsolatos irányok, feladatok meghatározásában. A fenntartó kérésére megfogalmaztuk azokat a

jövőbeli irányokat és fejlesztési elképzeléseket, melyeket hosszú távú terveikhez beépítettek a Helyi Esélyegyenlőségi Programba (2023–2028) és Kiskunfélegyháza Város Gazdasági Programjába (2024–2029).

- e) A mindenkori könyvtárigazgató közismert és megbecsült személy a városban. A vezetés mindig figyeli a helyi igényeket, gyorsan reagál a jó kezdeményezésekre, értéket közvetít. A vezető nyitott helyet adni intézményünkben a városban működő társadalmi szervezetek számára (pl.: Szervdonor Családokért Alapítvány, Móra Ferenc Közművelődési Egyesület, NAV, Magyar Vöröskereszt stb.).
- f) A könyvtár kommunikációs tevékenységét a [Kommunikációs terv](#) határozza meg. A helyi médiával kiváló a kapcsolatunk, szinte minden eseményünkről előzetes beharangozó és utólagos beszámoló készül a lakosság számára.

2023 óta megvalósult fejlesztések:

Frissítettük organogramunkat, Könyvtárhasználati szabályzatunkat, Kommunikációs tervünket, Szervezeti kultúra és dolgozói elégedettségméréseket végeztünk, átdolgoztuk az Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje dokumentumot.

Fejlesztendő területek:

SZMSZ frissítése, munkaköri leírások további bővítése a munkakörökhöz szükséges kompetenciákkal, partnerlista folyamatos gondozása, további partneri elégedettségmérések végzése.

2. Stratégia

Kapcsolódó dokumentumok: Stratégiai terv, Cselekvési terv, SWOT-elemzés, MIT ülések emlékeztetői, Stratégiai munkacsoport emlékeztetői, beszámolók, munkatervek

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

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	23,12	17,50	19,25

- a) A könyvtár 2017 óta rendelkezik tudatosan vezetett partnerlistával. A nyilvántartásban a könyvtárhoz kapcsolódó érdekelt felek beazonosítása megtörtént (pl.: fenntartó, oktatási intézmények, kulturális intézmények, média, civil szervezetek stb.). A változásokat folyamatosan javítjuk. A partnerségi munkacsoport minden nyáron felülvizsgálja a partnerlistát. A partnerlistához a közös meghajtónkon minden szakmai dolgozó hozzáfér, használhatja, ha változásról tud, a partnerségi munkacsoport vezetőjének jelzi, akinek jogosultsága van a javításra.
- b) Rendszeresen gyűjtjük, elemezzük a partneri igényeket. Megkérdeztük többek között a fenntartónkat, a médiát, a pedagógusokat, a használóinkat, a tábork után a gyerekeket, hogy milyen elvárásai vannak a könyvtárral kapcsolatban. A honlapunkról letölthetőek [felméréseink](#). A stratégiai tervezésnél figyelembe vettük a felmerült igényeket.
- c) A könyvtár tudatosan és rendszeresen gyűjti és elemzi a működéséhez fontos információkat. Teljesítménymutatókkal is elemezzük a demográfiai összetétel alakulását (pl. beiratkozottak száma a lakosság számához viszonyítva). A szakterületi rendeleteket, helyi rendeleteket figyelemmel kísérjük, betartjuk. A munkatársakat tájékoztatjuk a változásokról.
- d) A könyvtár a kötelező éves statisztikai adatszolgáltatásán túl is gyűjt tervezetten és rendszeresen a céljai minél hatékonyabb eléréséhez adatokat, amelyekből költséghatékonysági és teljesítménymutatókat is készít. Az intézmény a lakosságot infografikák közzétételével is tájékoztatja, illetve a médián keresztül is.

e) Intézményi SWOT-elemzés 2022-ben készült legutóbb a Stratégiai terv részeként. A mikrokörnyezet elemzésünkön belül meghatároztuk, vizsgáltuk a következő tényezőket:

- Kitörési pontok (erősségek és lehetőségek metszéspontjai)
- Fejlesztendő területek (gyengeségek és veszélyek metszéspontjai)
- Főbb kihívások (erősségek és veszélyek metszéspontjai)
- Kockázati elemek (gyengeségek és külső tényezők metszéspontjai)

Szükség esetén beavatkozunk, módosítunk az intézményi SWOT-elemzésünkön.

2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	23,93	17,25	18,25

a) A céljaink megfogalmazásában meghatározó a könyvtár küldetése és jövőképe. A célokat feladatokra bontjuk, a tevékenységhez humán erőforrást rendelünk. A stratégiai tervhez kapcsolódó cselekvési tervben rögzítjük a konkrét feladatokat, melyet minden évben felülvizsgálunk, kiegészítjük a Stratégiai munkacsoport ülésen, melyen minden szakmai dolgozó aktívan részt vesz.

b) A stratégiai terv összeállításában minden szakmai munkatárs részt vett. Az érdekelt felek (elsősorban a könyvtárlátogatók) és a fenntartó önkormányzat elvárásaihoz igazodva, a szakmai trendek megismerése után a makro- és mikrokörnyezet áttekintését követően valósult meg. Stratégiai tervünket a fenntartó önkormányzatunkkal is megismertettük, amelyet elfogadtak.



- c) Az elvégzett feladatokat próbáljuk nem csak a szóbeli visszajelzések alapján értékelni, hanem tényekre, adatokra is támaszkodunk, hogy reális képet kapjunk az elvégzett munkánkról. A könyvtári szolgáltatások értékelésére még mindig a legjobb módszernek az elégedettségméréseket tartjuk, pl.: használói elégedettségmérés, rendezvények utáni elégedettségmérés stb. Bizonyos feladatainkat a fenntartó is értékeli, például városi programon való kitelepülés után köszönetnyilvánító levéllel. Negyedéves munkaértekezleteken a részlegeink is értékeli saját területüket.
- d) Intézményünk törekszik a folyamatos jó színvonal biztosítására használóink részére. Sajnos az elmúlt években nem várt körülmények miatt (Covid, energiaválság) több intézkedési tervet kellett kidolgoznunk, hogy legalább az alapfeladatainkat el tudjuk látni, a társadalmi elvárásnak meg tudjunk felelni.
- e) A stratégia felülvizsgálatánál, megalkotásánál mindig figyelembe kell vennünk a költségvetési és humán erőforrásainkat. Törekszünk olyan célokat kitűzni, amelyeket meg is tudunk valósítani megfelelő színvonalon.

2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

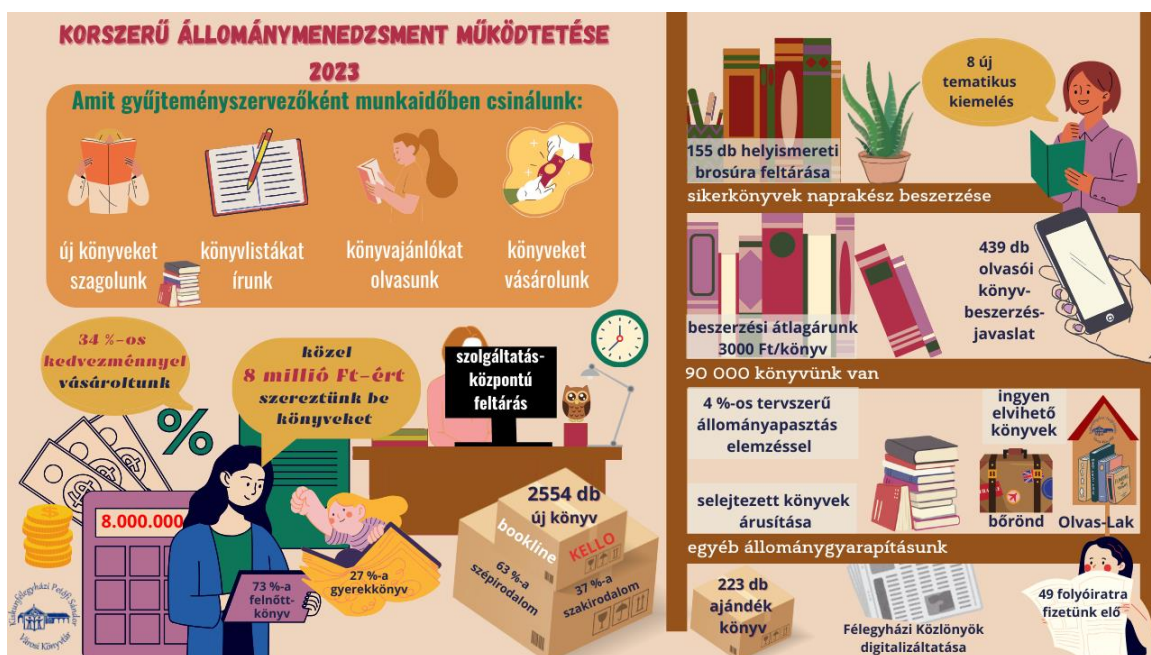
KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	-	20,00	20,63

- a) A stratégiai tervek megvalósítását segíti a cselekvési tervünk, munkatervünk. Ha úgy látjuk, hogy a stratégiánkat átdolgozni, frissíteni kell, megteesszük. Például a Stratégiai terv (2017–2021) változatát 2020-ban a változásokhoz igazodva aktualizáltuk. A cselekvési tervnél igyekszünk a feladatokhoz felelős személyeket és határidőket is meghatározni.
- b) A stratégiában meghatározott célokat minden szakmai munkatárs ismeri. Tisztában vannak a részlegek, ki melyik stratégiai célhoz tud nagymértékben hozzájárulni, például új szolgáltatással. Cselekvési tervünkben is személyre szabva vannak lebontva a feladatok. Beszámolóinkban részletezzük is az elért eredményeket.

c) A stratégia végrehajtásának folyamatos nyomon követése a munkaértekezleteken, a minőségirányítási munkacsoport értekezleteken történik. A célok felé vezető utat segítik a minőségirányítás dokumentációi is, amelyek megtalálhatók a közös meghajtón.

Honlapunkon közzé tesszük az érvényben lévő [Stratégiai tervünket](#).

A 2022–2026-os időszakra vonatkozó stratégiai célok megvalósításának szemléltetésére infografikák készülnek. Elért eredményeinket ilyen módon közösségi felületeinken is



megosztjuk. A Korszerű állománymenedzsment működtetése stratégiai célhoz készült az alábbi infografika.

d) A stratégiai célok végrehajtásának nyomon követését, az eredményeket az intézményi beszámoló tartalmazza. A társadalmi hatásról különféle csatornákon kapunk visszajelzést formális és nem formális módon.

2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	23,51	17,29	18,75

a) A munkatársak a munkaértekezleteken, projekt munkákon szívesen ötletelnek (brainstorming) együtt. A zárt messenger-csoportban (neve: A szervezet rejtett hálózata 😊)

is gyakran küldünk be megvalósításra érdemes javaslatokat egymásnak akár munkaidőn túl is. Belső képzések keretében egymást tanítjuk az új munkafolyamatokra.

- b)** Az innovációk bevezetése során az igényeket lehetőség szerint felmérjük, a szakmai trendeket figyeljük. A más intézményektől történő tanulás módszerét (benchlearning) szívesen alkalmazzuk. A jó gyakorlatokat átvesszük (pl. Justh Zsigmond Városi Könyvtár (Orosháza) Mesekosár – nálunk Meseláda). Sokszor az idő, a humán erőforrás és a költségvetés szab határt terveink megvalósításában.
- c)** A vezetés teljes mértékben nyitott az új lehetőségekre, sőt ösztönzi is a munkatársakat az újításokra. A munkatársak önként jelentkezhetnek az őket érdeklő szakmai képzésekre, melyeket az igazgató a költségvetéstől függően támogat. A munkatársak a szakmai napokról feljegyzést készítenek és megosztják e-mailben a kollégákkal, valamint felkerül a Minőségirányítás közös hozzáférésű mappába. A kollégák önállóan is kezdeményezhetnek, a vezetés jóváhagyásával megvalósíthatják ötleteiket (pl. az ökomunkacsoport vezetője a környezetvédelemmel kapcsolatos pályázatok felkutatásában, megírásában és megvalósításában aktívan és sokszor önállóan cselekszik).
- d)** A szolgáltatások fejlesztését a könyvtárunkban legtöbbször pályázati forrásból tudjuk megvalósítani. Fenntartónk támogatja elképzeléseinket. Olvasóink igényeit lehetőségeinkhez mérten támogatjuk, megvalósítjuk (pl.: kiemelések, Meseláda szolgáltatás, OlvasLak). A 2024-ben elindított Meseláda szolgáltatásunkat egy igényfelmérés előzte meg, amely során felvettük a kapcsolatot a város óvodáival, megkérdeztük véleményüket a tervezett szolgáltatással kapcsolatban. Örömmel fogadták azt, sőt témajavaslatot is kaptunk az óvodapedagógusoktól, hogy mire lenne szükségük. Az elindított szolgáltatás eredményességét jelzi, hogy 7 óvoda és 1 bölcsőde is csatlakozott a kezdeményezéshez, mely során havonta kölcsönzünk az együttműködő intézményeknek 1 ládányi mese- és ismeretterjesztő könyvet.
- e)** Írásban gyűjtjük a bevezetett változásokkal kapcsolatos visszajelzéseket (pl. energiaválság idején kérdőíves felmérés). Könyv(fu)tár szolgáltatás statisztikáját is vezetjük.

- f) A könyvtár törekszik a fenntarthatóság biztosítására. Csak olyan innovációt tud támogatni, amelyhez megvannak a szükséges erőforrásai. Az intézmény egy-egy projektre egyre jobban meg tud nyerni a városban működő vállalkozásoktól szponzori támogatásokat is.

2023 óta megvalósult fejlesztések:

A Társadalmi hasznosulásról infografikák készülnek évente. Új teljesítménymutatók készültek elsősorban a stratégiai tervhez kapcsolódóan. Az elkészült intézményi stratégiát szélesebb körben ismertettük meg, pl. plakát formájában megjelenítettük a stratégiai céljainkat.

Fejlesztendő területek:

Potenciális partnerek véleményének megismerése. Partneri, beszállítói mérések megismétlése, igényeik feltérképezése. Évente a SWOT-elemzés felülvizsgálata. A bevezetett új szolgáltatásokkal kapcsolatos visszajelzések további gyűjtése (pl. tematikus kiemelések, Meseláda szolgáltatás).

3. Munkatársak

Kapcsolódó dokumentumok: Emberi erőforrás stratégiai terv, Dolgozói létszám és munkakörök, munkaköri leírások, Munkatársi önértékelés, Tudástérkép, Továbbképzési- és Beiskolázási terv, szervezeti kultúra felmérés eredményei, Értékelési szabályzat és ösztönzési stratégia, Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje, Munkatársak átlagéletkora és generációja mutató

3.1 Emberierőforrás-menedzsment

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	10,73	20,08	20,35

- a) Folyamatosan figyeljük az intézmény emberierőforrás-szükségletét. Az éves beszámolók rendszeresen tartalmazzák a helyzetelemzést. Sajnos a megadott státuszainkat költségvetési forrás miatt már évek óta nem tudjuk teljes mértékben betölteni.

Munkatársak átlagéletkora és generációja

Év	Munkatársak összesített életkora (év)	Munkatársak (fő)	Mutató (év)
2019	707	16	44
2024	722	16	45

Év	Baby boomer generáció	X generáció	Y generáció
2019	2 fő	10 fő	4 fő
2024	0 fő	9 fő	7 fő

Az intézmény munkatársainak átlagéletkora 2024-ben 45 év. Az elmúlt öt évben csak egy évet öregedtünk, mivel két kolléga nyugdíjas lett, az érkezők és a gyesről visszatérők fiatalítottak bennünket.

X és Y generációba tartozunk, minden jellemző pozitívummal és problémával. Stratégiai tervünk része a „Szervezeti kultúra alakítása”, melynek során ezek a jellemzők folyamatosan beépíthetőek.



- b) Emberi erőforrás stratégiai tervünket a könyvtár stratégiájához igazítottuk 2024-ben. A könyvtár olyan gyakorlatot működtet, amelyben a feladatok végrehajtásánál figyelembe vesszük a munkatársi kompetenciákat, valamint a szociális és környezeti szempontokat. Rugalmas munkaidőt igyekszünk biztosítani a kisgyermekes munkavállalóinknak, szükség esetén biztonságos környezetet nyújt intézményünk a munkaidő alatt a dolgozók gyermekeinek is. Esélyegyenlőségi tervünk megújítását tervezzük.
- c) A vezetés igyekszik racionálisan szervezni, betölteni a rendelkezésre álló státuszokat a költségvetési forrás és a munkaerőkínálat figyelembevételével. Ha szükséges a szervezeten belüli munkaerő-átcsoportosítás, azt mindig alapos mérlegelés, tájékozódás és az érintettekkel történő megbeszélés előzi meg. Szervezetünket a funkcionális rugalmasság jellemzi. A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár munkaerőgazdálkodása dokumentum rögzíti a munkaerőfelvétel rendjét, a feladatok és a felelőségek a Dolgozói létszám és munkakörökben vannak szabályozva.
- d) A munkaerő kritériumait és követelményeit a nyilvános pályázati kiírás tartalmazza. Az illetményről a Munka törvénykönyve rendelkezik, az intézményi költségvetés korlátozza a további lehetőségeket. Az igazgató kiválasztásának kritériumait a fenntartó határozza meg a jogszabályi környezetnek megfelelően.
- e) Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendünk foglalja össze az elismerés többféle módját. A kollégák dicsérete általánosan elfogadott a munkatársak körében, de leginkább a pénzjutalom lenne az elvárás. Év végén, ha van lehetőség, SZÉP-kártya formájában tud a vezető jutalmat adni a dolgozóknak.
- f) A könyvtár Tudástérképpel rendelkezik, amelyet folyamatosan frissítünk. Ez összefoglalja az intézményben megtalálható szakmai alapkompentenciákat és azok szintjét, valamint az egyéb hasznos egyéni kompetenciákat is, remek alapot nyújtva a továbbképzés tervezéséhez. A Dolgozói létszám és munkakörök című dokumentumban rögzítettük a munkaköri leírásokat. Minden dolgozó rendelkezik saját munkaköri leírásával.

3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	12,65	23,93	23,93

- a) A munkatársak egyéni kompetenciájának vizsgálatára a Tudástérképünk és a Munkatársi önértékelés szolgál. Utóbbi módszerén változtattunk, most már az igazgató is értékeli a dolgozót és a végén konszenzusra jutnak. A dolgozók tájékoztatást kaptak a könyvtár értékelési rendszeréről. A változtatás oka, hogy a munkatársaknak megvolt az igényük a visszaigazolásra.
- b) A munkatársak kompetenciájának felmérését követően az egyéni elbeszélgetések során meghatároztuk minden munkatárs esetében a fejlesztendő területeket. A vezetés a forráshiány mellett igyekszik minden lehetőséget megragadni a munkatársak kompetenciáinak fejlesztésére. Számos könyvtár szervez konferenciát, szakmai napot, ingyenes továbbképzést, melyeken lehetőség szerint részt veszünk, felkérés esetén akár előadóként is. Odafigyelünk arra, hogy minél több kolléga eljusson ilyen alkalmakra. Sajnos mióta a Könyvtári Intézet képzései is fizetőssé váltak, mozgásterünk beszűkült, ez érzékelhető a továbbképzési és a beiskolázási tervünkben is.
- c) A négy szemközti beszélgetés lehetővé teszi az egyéni képzési és fejlesztési elképzelések egyeztetését, meghatározását, melyeket a stratégia alá rendelünk. A könyvtár támogatja a nagycsaládosok részmunkaidős foglalkoztatását. Jelenleg is van részmunkaidős kolléganőnk.
- d) A könyvtár támogatja a korszerű képzési módszerek alkalmazását a munkatársak továbbképzésében. Jelenleg nem szakmai dolgozóink közül ketten is tanulnak segédkönyvtárosi képzésben, online távoktatásban. Az előadásokról, képzésekről, jó gyakorlatokról készített feljegyzéseket, összefoglalókat a csoportvezető e-mail formájában eljuttatja minden szakmai munkatársnak, illetve lementi a Minőségirányítás nevű közös mappába. Így érvényesül a tudásmegosztás. Belső képzések keretében adjuk át új

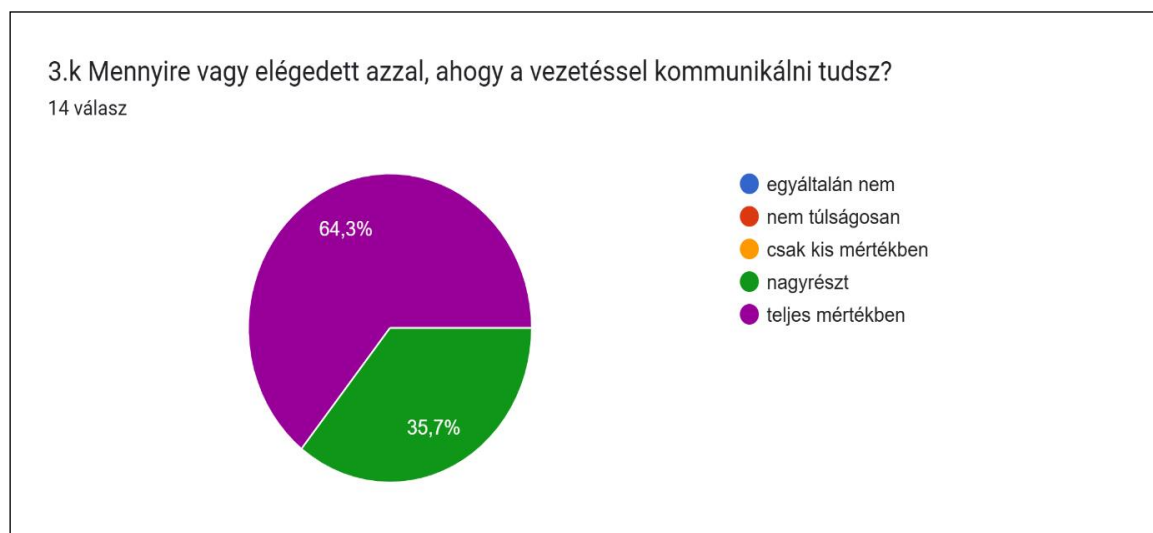
ismereteinket. Az új munkatársak beilleszkedését egyéni betanítás és a folyamatszabályozási eszközök segítik.

3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	21,25	29,87	29,87

a) A könyvtár vezetése támogatja a nyílt kommunikációt.

Dolgozói elégedettségmérésünk kimutatta, hogy a kollektíva elégedett azzal, ahogyan a vezetéssel kommunikálni tud.

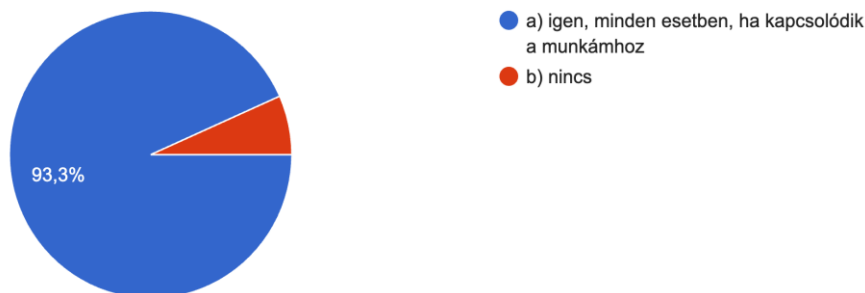


A vezetők nyitottak a munkatársak problémáira, támogatják a nyitott párbeszéd kultúráját. A szervezeti kultúra felmérés eredménye bemutatja, hogy az igazgató nagy gondot fordít a munkatársi emberi kapcsolatokra, a csoportvezetőnek is minden munkatárs elmondhatja a véleményét, mert ő figyelembe veszi azt, a válaszok alapján 100%-os bizalmat élvez.

A csapatmunka támogatása a vezető szívügye, örömmel látja, ha kollégái önként jelentkeznek projektcsoportokba és munkacsoportokba.

5. Lehetőség van-e bekapcsolódni, részt venni értekezleteken, munkacsoport, projektcsoporthat megbeszéléseken?

15 válasz



- b)** A vezetés támogatja a kollégákat, hogy érdeklődési területeiknek megfelelő munkacsoportokba, projektcsoporthat vegyenek részt. A munkavállalók javaslataikat formális és informális ötletmegosztási csatornáinkon is megoszthatják (személyes megbeszélés, ötletláda, messenger csoport, brainstorming alkalmak). Az igazgató ajtaja mindig nyitva áll a munkatársak számára, ötleteikkel is bátran felkereshetik.
- c)** A vezetés munkatársaival közösen alkotta meg a szervezet stratégiáját, annak céljait. Stratégiai munkacsoportunknak minden szakmai munkatárs tagja, a szervezeti értékeket is együtt azonosítottuk és igazítottuk a stratégiához. Folyamatszabályozási munkacsoportunkban ugyancsak minden szakmai munkatárs aktívan részt vesz.
- d)** A munkatársak értékelési rendszerét megújítottuk 2024-ben. Adott értékelő lapon a munkatárs önmagát és a vezető a munkatársat értékeli. Ezt követően előre egyeztetett időpontban egy közös beszélgetés során összevetik értékeléseiket és igyekeznek konszenzusra jutni. Az értékelés szempontjai között a munkatárs kompetenciáit, munkához való viszonyulását, munkavégzés minőségét és a munkahelyhez való lojalitását egyaránt megvitatják. A személyes beszélgetés remek alkalom a munkatársak négy szemközti dicséretére, az elért eredmények elismerésére, a problémák átbeszélésre, és az esetleges fejlesztendő területek meghatározására.

- e) A munkatársak körében végzett felmérések (szervezeti kultúra felmérés, dolgozói elégedettség, munkatársi önértékelés) rendszeresek. Az eredmények kiértékelése és a dolgozók tájékoztatása megtörténik. Ezen felmérésekben minden munkatárs részt vesz. Az eredmények kiértékelése alapján a lehetőségekhez mérten intézkedések valósulnak meg.
- f) A könyvtár figyelmet fordít a hátrányos helyzetű, fogyatékkal élő személyekre. A gyermekkönyvtár rendszeresen fogadja a Kiskunfélegyházi Göllesz Viktor Óvoda, Általános Iskola, Készségfejlesztő Iskola, Fejlesztő Nevelés-Oktatást Végző Iskola, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény diákjait, pedagógusait. Gyermekkönyvtárosaink foglalkozásokat is tartanak a csoportoknak, rajzkiállításokat szerveztünk részükre. A felnőtt részleget a Fogyatékosok Napközi Otthonának lakói rendszeresen látogatják, minden hónapban megtekintik az aktuális kiállításainkat. A hajléktalan szálló lakóinak is folyamatosan nyújtunk segítséget (pl. számítógép-használat). Az idősebb korosztálynak számítógép- és okostelefon-használati tanfolyamokat tartunk, a mindennapi informatikai ügyintézésüket segítjük. Gyengénlátó olvasóink számára olvasószemüvegeket, öregbetűs könyveket és hangoskönyveket kínálunk. Egyéb speciális szolgáltatások gyarapítása is tervben van (indukciós hurok), ami pályázati forrást igényel.
- g) A vezetés a nem pénzügyi ösztönzők közül többféléit is alkalmaz. Lehetőségeihez mérten a szakmai fejlődés érdekében támogatja az önképzéseket, a konferenciákon való részvételt vagy a belső tudásmegosztást. Olyan munkahelyi környezetet és kultúrát igyekszik teremteni, amely bátorító és inspiráló, ugyanakkor nyugodt és bizalmi alapokon nyugszik. A családos munkavállalók számára törekszik a rugalmas munkaidő-beosztásra, esetenként lehetőséget biztosít home office-ra. Igyekszik közösségépítő programokkal színesíteni a szervezet kohézióját. Fontos szerepet kap az egyéni megbecsülés is. Pl. Kézműves kompetenciájáról jól ismert kolléganőnknek lehetőséget adtunk saját workshop megvalósítására, fotós kollégánk intézményünkben valósíthatta meg első önálló kiállítását. A vezetésnek az elismerő visszajelzések tekintetében érdemes még fejlődnie, mert a dolgozói elégedettségmérés szerint ugyan a kollégák több, mint 70%-a elégedett munkája erkölcsi elismerésével, közülük 5 fő (35,7%) teljes mértékben, ugyanennyien nagyrészt

elégedettek, van azonban 3 fő (21,4%), akik nem túlságosan, és 1 fő, aki csak kis mértékben elégedett.

2023 óta megvalósult fejlesztések:

2024-ben frissítettük az Emberi erőforrás stratégiai tervünket, megújult a Munkatársak értékelési rendszere, az Értékelési szabályzat és ösztönzési stratégia, az Anyagi és erkölcsi eljárásrend dokumentuma, továbbá aktualizáltuk Tudástérképünket.

Fejlesztendő területek:

Kompetencia profilok készítése a munkakörökhöz igazodóan, melyek segítik a munkavállalót az elvárások egyértelműbbé tételében. Esélyegyenlőségi tervünk megújítására is szeretnénk sort keríteni. A munkatársak egészségére és jóllétére koncentráló támogatások vagy kedvezmény lehetőségek keresése pl. Egészségfejlesztési irodával együttműködve. Célunk a Családbarát munkahely kialakítása. Az elismerések módjainak továbbgondolása, gyakoriságuk növelése.

4. Együttműködés, partnerek, erőforrások

Kapcsolódó dokumentumok: Partnerlista, Stratégiai terv, Cselekvési terv, Kommunikációs terv, beszámolók

4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	12,07	16,71	17,29

- a) 2016. december 5-én alakult meg Partnerségi munkacsoportunk. 2017-ben készült el a könyvtár kategóriák szerinti partnerlistája (lásd 2.1. alkritérium), amelyet folyamatosan frissítünk, alakítunk.



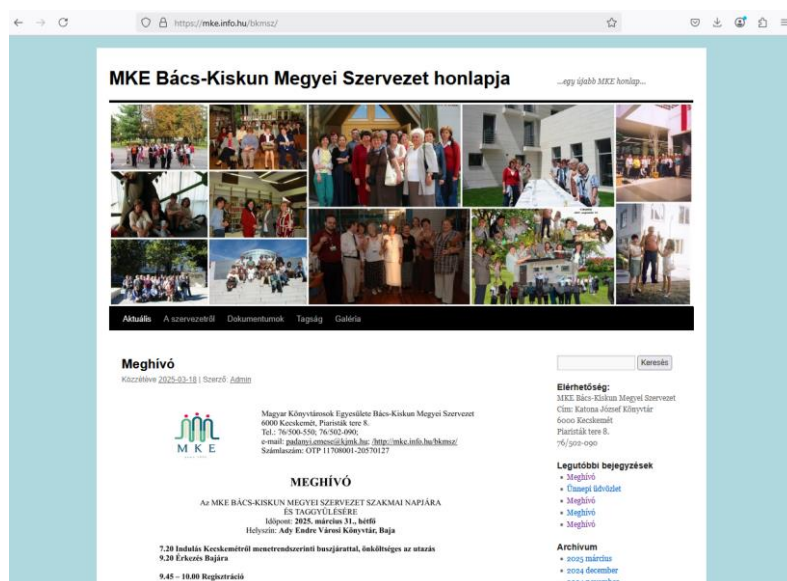
- b) A partneri igényeket és elégedettséget rendszeresen mérjük, a [felmérések](#) eredményei éves bontásban megtalálhatóak honlapunkon. Minden felmérés után levonjuk a következtetéseket és lehetőségeinkhez mérten próbáljuk kiszolgálni az igényeket.
- c) A fontos döntésekről, eredményekről többféle csatornán is tájékoztatjuk partnereinket. Fenntartónkat beszámoló és hivatalos intézményi dokumentáció formájában, a lakosságot a helyi rádióban, újságban, honlapunkon, közösségi felületeinken tájékoztatjuk. Egyre több infografikát készítünk az adatok informatív, képi ábrázolásával a gyors tájékoztatás érdekében, melyeket online és offline felületeinken is közzéteszünk.
- Infografika a 2024-es olvasói kölcsönzési toplistáinkról:

2024-BEN A PETŐFI SÁNDOR VÁROSI KÖNYVTÁRBAN



- d) A könyvtár nyitott a partnereivel való együttműködésre. A Móra Ferenc Közművelődési Egyesülettel számos programot valósítunk meg. A helyi iskoláknak ingyenesen biztosítunk helyet rendezvénytermünkben színvonalas díjátadók, könyvbemutatók, előadások tartására. Fenntartónk kitelepülésein, nagyobb rendezvényein aktív segítséget nyújtunk. A helyi vállalkozásokat is segítjük, pl. a Sörfesztiválra „Kocsmakönyvtár” néven települünk ki, ahol a családoknak játékos programokat biztosítunk, ezzel is népszerűsítve könyvtárunkat.

- e) Fejlődésünk érdekében figyeljük a hazai és a nemzetközi könyvtárszakmai trendeket. Igyekszünk adaptálni a jó gyakorlatokat. Szakmai dolgozóink nagy része tagja könyvtáros levelezőlistáknak, fórumoknak.
- f) A könyvtár építi és fenntartja meglévő szakmai partnerkapcsolatait. Partnereink a kiskunfélegyházi civil szervezetek, egyesületek, alapítványok. Intézményünk tagja az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek, az Országos Petőfi Sándor Társaságnak, a Magyar Madártani Egyesületnek és a Hungarnet Egyesületnek.
- g) Könyvtárunk igazgatóját több alkalommal kérték fel előadónak zöld témában (pl. vándorgyűlésen), mivel intézményünk az IFLA Zöld Könyvtár Díj 2019. évi magyarországi díjazottja lett. Az elmúlt év áprilisában megkeresést kaptunk a Magyar Könyvtárosok Egyesülete vezetésétől, hogy segítsünk megfogalmazni egy javaslatot a Kulturális és Innovációs Minisztérium Közgyűjteményekért és Kulturális Fejlesztésekért Felelős Helyettes Államtitkársága számára a kulturális és kreatív szektorok zöld átállásáról szóló OMC-munkacsoport első ülésére. Az MKE Bács-Kiskun Megyei Szervezetének könyvtárunkból 7 aktív tagja van, könyvtárunk szakmai csoportvezetője az egyik vezetőségi tag. A megyei szervezet honlapját egyik könyvtárosunk szerkeszti 2015 óta.



4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal



KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	13,32	15,60	16,20

- a) A könyvtárhasználói kérdőívek lehetőséget adnak az olvasói visszajelzések gyűjtésére. Használóink közösségi felületeinken is aktívan hozzászólnak posztjainkhoz. A könyvtár bátorítja használóit véleményük elmondására, szolgáltatótereinkben véleménydobozt és vendégkönyvet helyeztünk ki. A könyvtár rendelkezik [Panaszkezelési szabályzattal](#).
- b) Rendszeresen mérjük a könyvtárhasználók igényeit és elégedettségét. Használói kérdőíveinket nyomtatott és online formában is van lehetőségük kitölteni. Egy-egy program után azonnali értékelésre is van lehetőség hangulatjelek használatával. Véleményüket szóban, személyesen is elmondják olvasóink. Könyvtárhasználóink egyre gyakrabban értékelik intézményünket, szolgáltatásainkat online felületeinken is.

Google értékelés:



Vélemények

A vélemények nincsenek ellenőrizve

Google  

5/4,7 22 vélemény

+ Vélemény írása

 Ildi Megyesiné Szarka
Vélemény forrása: 

5/5 6 hónapja

Imádjuk a gyermekrészleget. Szép és tiszta környezet, rengeteg könyv között lehet válogatni.



Petőfi Sándor Városi Könyvtár

4,7 ★★★★★ (22) 

Könyvtár, Kiskunfélegyháza

Webhely  Útvonalterv  Vélemények

Mentés  Megosztás  Hívás

Moly értékelés:



melka123 2024. április 23., 08:49 **Új szerzemények** 32   

Az érzés, mikor a városi könyvtár beszerzi a kért könyveket – és mindezt egyszerre – úgy, hogy 7 db könyvvel mehetsz haza, az olyan mintha VIP klubtag lennél! ;) (+ a Démonkirály átka sorozat 3. része is érkezik...)
Öröm a köbön! :D
Köszönöm @Kiskunfélegyházi_Petőfi_...!

Ui: melyikkel is kezdjem? :)

Kapcsolódó könyvek: Vi Keeland: Érzéki játék · Vi Keeland: A játszma · Vi Keeland: A kemény főnök · Vi Keeland: Kockázatos kaland · K. F. Breene: A rózsák romjai · K. F. Breene: A rózsák trónja · K. F. Breene: A rózsák királynője



Új hozzászólás

1 hozzászólás

Kiskunfélegyházi_Petőfi_Sándor_V...  2   

2024. április 23., 11:01

Szívesen, örülünk, ha segíthetünk! :)

Válasz

- c) A felmérések elemzése minden esetben megtörténik, közzétesszük honlapunkon is. Az intézkedések azonban forráshiány miatt nem mindig valósulhatnak meg maradéktalanul.
- d) Többféle eszközt és felületet használunk az olvasók tájékoztatása céljából. [Kommunikációs terv](#)ünk része a Külső kommunikáció című fejezet, melyben számba vettük kommunikációnk formáit. Az új megjelenési lehetőségeket folyamatosan figyeljük, keressük.
- e) A könyvtárhasználókat elsődlegesen felméréseken keresztül vonjuk be a könyvtár működésébe. Zöld könyvtárként elköteleztük magunkat a könyvtárhasználóinkkal való együttműködésre a társadalmi felelősségvállalás jegyében. A hulladékcsökkentés és fenntarthatóság jegyében civil kezdeményezéseket, gyűjtéseket támogatunk, országos és helyi programokhoz csatlakozunk. Szemléletformáló programokat szervezünk, melyekhez előadókat javasolhatnak olvasóink.

4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	14,17	17,00	17,00

- a) A könyvtár [Kommunikációs tervének](#) része a Belső kommunikáció című fejezet, melyben számba vettük kommunikációnk formáit, információelosztási csatornáinkat. Dolgozói elégedettségi felmérés keretében megkérdeztük munkatársainkat, hogy milyen mértékben és milyen belső kommunikációs csatornákon jutnak leghatékonyabban a munkavégzéshez szükséges információkhoz. Az alábbi táblázat összefoglalja a kérdéskörre adott válaszokat.

Belső kommunikációs forma	Teljes mértékben elégedett (%)	Nagyrészt elégedett (%)	A teljes kollektívából elégedettség aránya (%)
személyes megbeszélés	57,1	42,9	100
értekezlet	21,4	71,4	92,8
e-mail	35,7	57,1	92,8
csoporthmunka	42,9	35,7	78,6
messenger	57,1	21,4	78,5

- b) Az információ és tudás szervezeten belüli kezelésére, tárolására és megosztására a belső levelezés, a közös tárhely, a személyes megbeszélés, az értekezlet és a csoportmunka alkalmas könyvtárunkban. A szervezeten belüli tudásátadás hatékony formája a belső képzés, melyek eredményét emlékeztetőkből foglaljuk össze.
- c) Tudástérképünk szolgál a dolgozók egyéni, személyes kompetenciáinak, érdeklődésének feltérképezésére. Ezt a táblázatot jól tudjuk hasznosítani projektmunkáknál, helyettesítéseknél, illetve a képzések, továbbképzések tervezésénél.

4.5 IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	12,00	12,00	12,33

- a) IKT-eszközeinket lehetőségeinkhez képest fejlesztjük, gyarapítjuk. Sajnos saját erőből minimális fejlesztéseket tudunk eszközölni, keressük a pályázati lehetőségeket. A járvány idején pályázati forrásból kameraként használható fényképező és videóvágó szoftver, puskamikrofon vásárlásával biztosítottuk az audiovizuális anyagaink elkészítését, ugyanekkor Microsoft Office csomagokat is tudtunk venni kollégáink számára. Idén szintén pályázat útján egy új projektorral gazdagodtunk. Ezt megelőző beszerzéseink a TextLib applikáció, e-olvasójegy leolvasó, notebook. A TextLib applikáció használatát igény szerint egyénekenként megmutatjuk, valamint középiskolai osztályok számára is tartunk bemutatót. Az applikációt idén már 1109-en használták, míg az előző év azonos időszakában 174-en vették igénybe ezt a szolgáltatást. Szűkös anyagi forrásaink miatt legtöbbször egynapos képzéseken, konferenciákon tudunk csak részt venni. Az elmúlt időszakban IKT témával kapcsolatban TextLib szakmai napon, mesterséges intelligenciával kapcsolatos továbbképzésen, valamint Arcanum találkozón vettünk részt. A képzések hozzájárulnak ahhoz, hogy használóinknak tovább tudjuk adni a megszerzett tudást.
- b) Az új innovatív technológiákat nyomon követjük. Elektronikus formában hírlevelünkön és ökohírlevelünkön keresztül is tájékoztatjuk feliratkozott olvasóinkat, használóinkat a könyvtár programjairól, eseményeiről, híreiről. Videó formájában [Facebook-oldalunkon](#), illetve [YouTube csatornánkon](#) is osztunk meg tartalmakat.
- c) IKT-eszközeinket elsősorban azok használják, akik otthon nem rendelkeznek számítógéppel, internettel, vagy nem jártasak az eszközhasználatban. WiFi-hálózatunkat használva sok diák készíti el beadandó projektmunkáját, házi feladatát. Számítógép- és okostelefon-használati képzéseinken részben a könyvtár IKT-eszközein, részben pedig a tanfolyamra érkező saját eszközén keresztül oktatjuk a használókat. Családbarát törekvéseinknek megfelelően Eset Endpoint antivírus szolgáltatást veszünk igénybe kiskorú használóink védelme érdekében. A Korszerű állománymenedzsment működtetése

stratégiai célunk megvalósítása, valamint használóink bevonásának érdekében 2023-ban honlapunkra felkerült egy katalógus-útmutató. Ennek is köszönhető, hogy emelkedett a webes előjegyzők és online hosszabbítók száma. Informatikával kapcsolatos társadalmi igényeket is kiszolgálunk, például a Gondosóra és az Ügyfélkapu+ regisztrációjának ügyintézésében. Könyvtárunkban a NAV kihelyezett ügyfélszolgálatot biztosít minden évben a személyijövedelemadó-bevallások benyújtásának segítésére.

4.6 Infrastruktúra, épületüzemeltetés és -fenntartás

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	14,20	19,00	19,33

- a) 2021-ben egy NKA pályázatnak köszönhetően gyermekkönyvtárunk teljesen megújult. Eszközbeszerzéseink során a munkatársi és a használói igényeket is figyelembe vesszük, azonban a költségvetés jelentős mértékben megsabja lehetőségeinket.
- b) A könyvtár épülete központi helyen van, könnyen megközelíthető. Kerékpártároló és parkoló is található az épület mellett. Előadóinknak, illetve a kiállítási anyagok szállítóinak ingyenes parkolást tudunk biztosítani.
- c) Tereinket rendszeresen a helyi közösségek rendelkezésére bocsátjuk. Vállalkozók, cégek számára terembérleti lehetőséget kínálunk. Új bemutatkozási lehetőséget biztosítunk a kölcsönzői térben elhelyezett havonta megújuló paravántárlattal.

2023 óta megvalósult fejlesztések:

Vakdugókkal láttuk el nyilvános tereinket, egy laptopot, TextLib applikációt, egy klímát, könyvszállító kocsikat és e-olvasójegy leolvasót vásároltunk. Stratégiai munkacsoportunk elfogadta a könyvtár Kommunikációs tervének következő verzióját, elkészült Arculati kézikönyvünk és 12 új együttműködési megállapodást kötöttünk partnerkapcsolataink megerősítésére.

Fejlesztendő területek:

Belső értékeinket, szolgáltatásainkat megmutatjuk a potenciális használóknak. Klímák számának további bővítése a felnőtt kölcsönzői részlegen. Napelemek telepítése a villamosenergia-fogyasztás csökkentése érdekében.

5. Folyamatok

Kapcsolódó dokumentumok: Folyamatleltár, folyamatleírások, folyamatábrák, kockázatelemzések, PDCA-ürlap, használói igény- és elégedettségmérések, eredményei, Könyvtárhasználati szabályzat, Panaszkezelési szabályzat, partnerlista, Adatkezelési szabályzat

5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

KMÉR szervezeti	2019	2023	2025
önértékelések pontszámai	31,67	25,37	25,78

- a) 2016 óta működik könyvtárunkban a Folyamatszabályozási munkacsoport, melynek valamennyi szakmai munkatárs a tagja. Minden könyvtáros a maga munkaterületén összegyűjtötte a munkafolyamatokat, melyekből közösen készítettük el a folyamatleltárt. A folyamatokat három csoportba rendeztük: fő-, támogató és vezetési folyamatok. 2022-ben alkottuk meg új stratégiai tervünket, amelyhez új kulcsfolyamatokat határoztunk meg.
- b) Valamennyi folyamathoz folyamatgazdát rendeltünk önként jelentkezés vagy kijelölés útján. Feladata a saját folyamatának nyomon követése, ellenőrzése, szükség esetén módosítása.
- c) A folyamatgazda tervezi meg a folyamatát. A valamennyi szakmai munkatárs részvételével megtartott munkacsoport ülésen közösen tekintjük át munkáját.
- d) A folyamatleírást, a folyamatábra kézzel rajzolt változatát és a kockázatelemzést a folyamatgazda készíti el, melyet a munkacsoport ülésén valamennyi szakmai munkatárs

közösen véleményez és hagy jóvá. Ezután a kijelölt munkatárs megszerkeszti a draw.io program segítségével a folyamatábrát, melyet a munkacsoport vezetője ellenőriz.

- e) 2019-ben, az első Minősített Könyvtár cím pályázat alkalmával benyújtott dokumentációból a szakértők hiányolták a folyamatokba illesztett ellenőrzési pontokat. Az elmúlt időszakban vagy a folyamatábrákba, vagy a folyamatleírásokba építettük be azokat.
- f) A könyvtár működésében, a szolgáltatások fejlesztésében jelen van a PDCA-szemlélet. A PDCA-ciklus érvényesülése az intézményi PDCA-úrlapokon követhető nyomon (dezideráta, nyári tábor, OlvasLak, tematikus kiemelések).
- g) A folyamatokban bekövetkezett változások dokumentálása a folyamatgazda feladata, munkáját a munkacsoport vezetője ellenőrzi. Valamennyi elkészült dokumentum elérhető a közös meghajtón.
- h) A folyamatokat felülvizsgáljuk, a mikro- és makrokörnyezet változásaihoz, valamint a partneri igényekhez igazítjuk azokat. 2016-ban indítottuk el Könyv(fu)tár szolgáltatásunkat az idős, beteg, mozgásukban korlátozott személyek számára, akiknek házhoz vittük az olvasnivalót. Egy átmeneti időszakban, a pandémia idején a 65 éven felüli helyi, hűséges olvasók szintén ennek a szolgáltatásnak köszönhetően jutottak könyvekhez.

5.2 Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	42,00	29,37	30,03

- a) A könyvtár a szolgáltatásaival kapcsolatos használói igényeket, szükségleteket és elégedettséget többféle formában rendszeresen méri ([felmérések](#)). 2017, majd 2019 után 2024-ben végeztünk teljes körű kérdőíves igény- és elégedettségmérést a felnőtt részlegben, illetve a GyermekBirodalomban. A nyári táborok, a számítógép- és okostelefon-használati képzések után kíváncsiak vagyunk a résztvevők véleményére.

Mindezek mellett az olvasók javaslatokat tehetnek az új dokumentumok beszerzésére, a könyvtári rendezvények előadóinak meghívására.

- b)** A használói igény- és elégedettségmérések után összegyűjtjük a javaslatokat, ötleteket, majd döntünk arról, mi az, ami megvalósítható, kivitelezhető.
- c)** A könyvtár alapidokumentumai, pl. alapító okirat, Szervezeti és Működési Szabályzat, Könyvtárhasználati szabályzat, Küldetésnyilatkozat elérhető weboldalunkról, az esetleges változtatások után rögtön cseréljük azokat. A 2024 végén átdolgozott Könyvtárhasználati szabályzatot nyomtatott formában elhelyeztük minden nyilvános részlegünkben.
- d)** A könyvtár elérhetősége többféle formában biztosított. Honlapunkon a nap 24 órájában tájékozódhatnak látogatóink a szolgáltatásainkról, használhatják katalógusunkat. Olvasói belépéssel a kölcsönzéseiket hosszabbíthatják, az olvasni kívánt dokumentumokat előjegyezhetik és kezdeményezhetik a félretételét. Hírlevelünkre való feliratkozással havonta értesülhetnek a könyvtári programokról. A központi e-mail-címre érkező leveleket továbbítjuk annak a kollégának, aki intézkedni, választ adni jogosult.
- A nyári időszakban, július elejétől augusztus végéig rövidített nyitvatartással várjuk látogatóinkat. Ezt a változást több csatornán kommunikáljuk, ám tapasztaltuk, hogy olvasóink nem a weboldalunkról, hanem a Google-térképről tájékozódnak, ezért ezt a felületet is figyeljük, aktualizáljuk.
- Közösségi médiafelületünket, a Facebook-oldalunkat egyetlen személy tartja karban. Feladata a friss tartalmak közzététele mellett a beérkezett üzenetek és a posztok alatti észrevételek megválaszolása is. A könyvtár Facebook-oldalát 2024-ben kapcsoltuk össze a 2018 óta létező Instagram-felületünkkel. 2022-ben hoztuk létre a moly.hu oldalon profilunkat.
- e)** 2017-ben elkészült a könyvtár panaszkezelési szabályzata, amelyet 2022-ben az Állami Számvevőszék ellenőrzése következtében a közérdekű bejelentések eljárásrendjével bővítettük. A szabályzat megtalálható nyomtatott formában a felnőtt részlegben és a GyermekBirodalomban, elérhető elektronikusan a könyvtár weboldaláról. A használók a

visszajelzéseiket többféle formában megtehetik, pl. személyesen, véleménydobozban, telefonon, e-mailben.

5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	-	28,90	29,33

- a) Könyvtárunk számba vette partnereit, partnerlistát készített, amelyet változás esetén módosítunk, bővítünk, évente felülvizsgálunk.

Könyvtári szervezetek, könyvtárak

- Intézményünk tagja az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek.
- A szakmai kollégák több, mint fele, 7 fő, tagja az MKE Bács-Kiskun Megyei Szervezetének. Évente két alkalommal, tavasszal és ősszel taggyűlésen, több alkalommal szakmai továbbképzésen, illetve megyei és országos szakmai kitekintésen vehetünk részt.
- A Katona József Könyvtár Europe Direct pontjával közösen szervezünk programokat a város diákjai részére.
- Részt veszünk a Könyvtári Intézet szervezésében megvalósuló online szakmai napokon, konferenciákon.
- Az Országos Dokumentum-ellátási Rendszeren keresztül biztosítjuk partnereink számára a könyvtárközi kölcsönzést.
- Jelen vagyunk a Magyarországi Könyvtárak Adatbázisában.

Fenntartó

- A város vezetőségét az éves beszámolók, munkatervük útján tájékoztatjuk befejezett munkáinkról, jövőbeli céljainkról.
- A városi rendezvényeket (pl. virágünnep, sörfesztivál, libafesztivál, autómentes nap) kitelepüléssel támogatjuk, játékos feladatokkal, kézműves-foglalkozásokkal, használt könyvek vásárával várjuk az érdeklődőket.

Nevelési, oktatási intézmények

- Az óvodás és az iskolás csoportok számára tanítási időben könyvtári, könyvtárhasználati foglalkozásokat szervezünk.
- A könyvtárral együttműködési megállapodást kötő intézmények diákjainak lehetőséget biztosítunk az 50 órás közösségi szolgálat teljesítésére.

Közgyűjtemények

- A Kiskun Múzeum, a könyvtár és a Magyar Nemzeti Levéltár Bács-Kiskun Vármegyei Levéltára kiskunfélegyházi részlege évek óta, idén huszadik alkalommal közösen rendezte meg a több fordulós helyismereti vetélkedőt általános és középiskolás diákok részvételével.

Civil szervezetek

- A Móra Ferenc Közművelődési Egyesület székhelye a könyvtárunk, így velük sok közös programot tudunk szervezni.
- A Szervdonor Családokért Alapítvány havi rendszerességgel intézményünkben tartja összejöveteleit.

Vállalkozások

- Programjaink, kiállításaink vendéglátásához a helyi vállalkozásoktól kértünk és kaptunk támogatást (Félegyházi Pékség, Busa Kft.). Meghívóinkon feltüntetjük támogatóinkat.

Magánszemélyek

- Lehetőséget biztosítunk a helyi alkotók, írók, költők, festők bemutatkozásának író–olvasó találkozók, kiállítások megrendezésével.

- b) A könyvtár keresi az új kapcsolódási lehetőségeket a már meglévő partnereinél.
- 2024-ben Meseláda néven indítottunk új szolgáltatást, amellyel az óvodás korosztály könyvek iránti szeretetét, tiszteletét, a korai olvasóvá nevelést szándékozunk erősíteni.
 - A város helyi lapja, a Félegyházi Közlöny rendszeresen számol be programjainkról, sikereinkről, emellett 2016-tól az újságban kaptunk egy rövid rovatot Könyvtársarok néven. 2024-től minden hónapban közzé teszik a helyi személyekről, eseményekről készített évfordulós összeállításunkat.
 - 2022-ben a Petőfi200 kapcsán a Kiskun Múzeum egyik partnereként A félegyházi Petőfi-kultusz digitális forradalma című adatbázisban [Petőfi Sándorhoz és kultuszához kapcsolódó helyi vonatkozású könyvek, könyvrészletek, folyóiratcikkek, hanganyagok bibliográfiáját készítettük el.](#)
 - 2024-ben ünnepelte Kiskunfélegyháza mezővárossá nyilvánításának 250. évfordulóját, valamint 90 éve, 1934-ben rendezték az első Kiskun Napot. E két jeles esemény apropójából a levéltár munkatársa előadást tartott intézményünkben, melynek végén felkérte a két másik közgyűjteményt, a könyvtárat és a múzeumot, hogy a teljességre való törekvés jegyében az őrizetükben lévő [az 1934 és 2001 között megrendezett Kiskun Napok programjaihoz kapcsolódó összes dokumentumot, relikviát egy virtuális platformon tegye nyilvánossá.](#) Az összefogás eredményeként készült el az online kiállítás.
- c) Folyamatosan törekszünk új partnerek felkutatására. Intézményünk helyi elfogadottsága, központi elhelyezkedése, a kellemes, barátságos környezet, a könyvtárvezető személye másokat inspirálhat arra, hogy együttműködést kezdeményezzen velünk. Alkalmanként, egy-egy kampányra sikerül új partnert megnyerni, pl. Könyvtári Kihívás.
- d) Az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 2016-tól lépett hatályba, 2018 májusától pedig alkalmazni kellett. A fenntartó jogászokból álló teamet kért fel arra, hogy készítse el intézményeinek, így a könyvtárnak is Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat című dokumentumát. Könyvtárhasználóink, partnereink személyes adatait bizalmasan kezeljük, melyekhez a könyvtár dolgozóin kívül más nem férhet hozzá. Az olvasóink személyi lapját zárható fiókokba rendezzük, személyes adatait a TextLib rendszerben rögzítjük. A

Partnerlistánkban, illetve az együttműködési megállapodásokban megnevezett kapcsolattartók elérhetőségét belső szerveren tároljuk, melyet tűzfal véd a külső behatolások ellen, a vírusvédelmünk is naprakész.

2023 óta megvalósult fejlesztések:

Felülvizsgáltuk folyamatainkat. A folyamatokba ellenőrzési pontokat illesztettünk.

Fejlesztendő területek:

Újabb folyamatleírásokat, kockázatelemzéseket készítünk. Mérjük a folyamatok minőségét. Többféle módon, több alkalommal végzünk partnereink körében elégedettségmérést. Új együttműködő partnereket keresünk

EREDMÉNYKRITÉRIUMOK

6. Ügyfélközpontú eredmények

Kapcsolódó dokumentumok: használói elégedettségi vizsgálatok, Statisztikák, Panaszkezelési szabályzat, Teljesítménymutatók

6.1 A könyvtárhasználók véleménye

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	60,00	49,38	54,38

- a) A könyvtárról alkotott kép, az általános megítélés a könyvtárhasználói felméréseink, írásos és szóbeli visszajelzések szerint jónak nevezhető.

Az alábbi sorokat a 2024-es olvasói Használói kérdőívből idézzük:

„Jó érezni, hogy a könyvtár a tudás, a valós tartalom és érték őrzője, háza. Ide mindig jó bejönni. A könyvtárosok kedvesek, segítőkészek. Köszönöm a munkájukat!”

„A legszuperebb hely itt Félegyházán. Mióta ideköltöttünk, imádom. A könyvtárosok itt maximálisan segítőkészek és bármilyen témában érdeklődtem eddig, mindig segítettek és megszerezték, amire vágytam.”



Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár

„Több éve járok a könyvtárba. Mindig mindenki segítőkész, kedves. Nagyon elégedett vagyok.”

„Köszönöm a munkájukat!”

„A legszuperebb hely itt Félegyházán. Mióta ideköltöttünk imádom. A könyvtárosok itt maximálisan segítőkészek és bármilyen témában érdeklődtem eddig, mindig segítettek és megszerezték amire vágytam.”

Olvasóink visszajelzéseiből 2024

„Javaslom: Így maradjon csak jobb lehet. Köszönet a sok-sok segítségért minden dolgozónak.”

„Köszönöm a segítőkész könyvtárosoktól kapott értékes segítséget!”

„Kedvelem ezt a könyvtárat. Kecskemétről járok ide, sokkal barátságosabb, emberközelibb. Nagyon segítőkészek a könyvtárosok. Az újdonságokat meghozatják, köszönet érte.”

„Jó érezni, hogy a könyvtár a tudás, a valós tartalom és érték őrzője, háza. Ide mindig jó bejönni. A könyvtárosok kedvesek, segítőkészek. Köszönöm a munkájukat!”

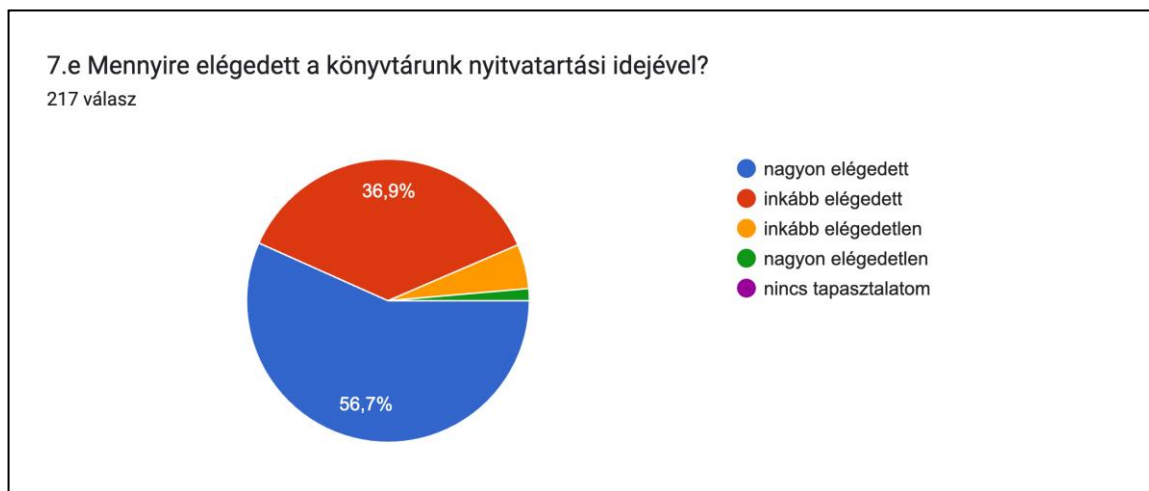
„Nagyon szeretem a könyvtárat, kulturált, esztétikus, barátságos a környezet, segítőkészek, kedvesek a könyvtárosok. Szívből gratulálok eddigi munkájukhoz, és legyen erejük, anyagi lehetőségeik, /több/ támogatás a további fejlődéshez!”

Szeretem a könyvtáram

Köszönjük szépen!

- b) Releváns információkat a használói elégedettségméréseinkből kaphatunk a könyvtár nyitvatartásával, gyűjteményével, szolgáltatásainak, programjainak minőségével, illetve a könyvtár térítéses szolgáltatásainak díjaival kapcsolatban.

Legfrissebb felmérésünk eredményei (2024)

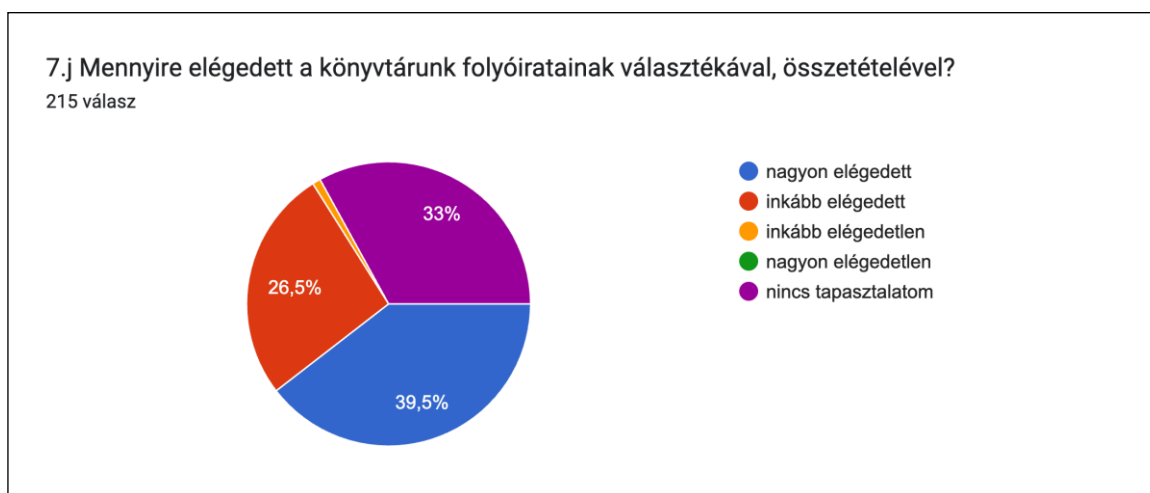


A válaszadóink jelentős aránya (93,6%, 2019-ben 89,9%) elégedett a könyvtár nyitvatartási idejével. Az elégedetlen választ adók aránya csökkent 9,1%-ról 6,5%-ra. 2015-ben kérdőíves felméréssel megkérdeztük olvasóinkat a könyvtár nyitvatartásáról, és a beérkezett igények szerint alakítottuk ki a jelenleg is érvényben lévő nyitvatartási időnket.



Olvasóink a könyvvállományunk választékát megfelelőnek tartották.

98,2% jelölte a nagyon elégedett, illetve elégedett válaszlehetőséget. Állománygyarapításnál figyelembe vesszük a helyi olvasói szokásokat is.

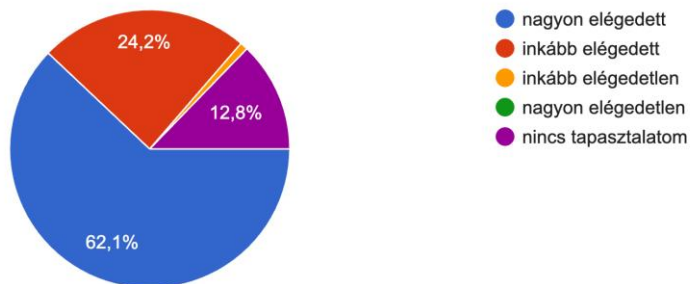


A könyvtár folyóirat-választékával, összetételével olvasóink elégedettek. 2024-ben 66% nagyon elégedett, illetve elégedett, 2019-ben 65,1%.

A kérdőívkitöltők közül 33% nem ismeri, nem használja a könyvtárban megtalálható periodikákat. A szolgáltatás megújításaként tervezzük digitális újságok megvásárlását (Laptapir).

7.l Mennyire elégedett a könyvtárunk rendezvényeinek, programjainak témaválasztásával?

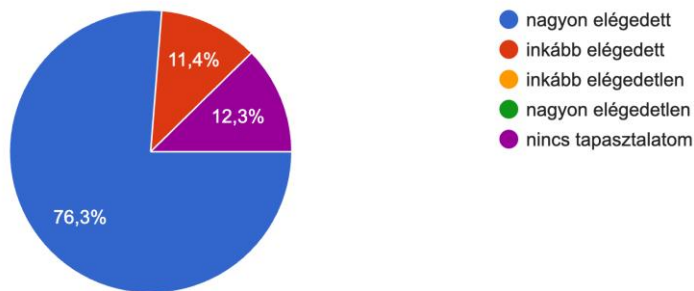
219 válasz



A kérdőívkitöltők továbbra is elégedettek a könyvtár rendezvényeinek, programjainak témaválasztásával. A nagyon elégedettek és elégedett válaszadók aránya 86,3%. A könyvtár minden korosztálynak kínál színes programokat.

7.m Mennyire elégedett a könyvtárunk szolgáltatásának áraival?

219 válasz



A könyvtári szolgáltatások árával elégedettek olvasóink.

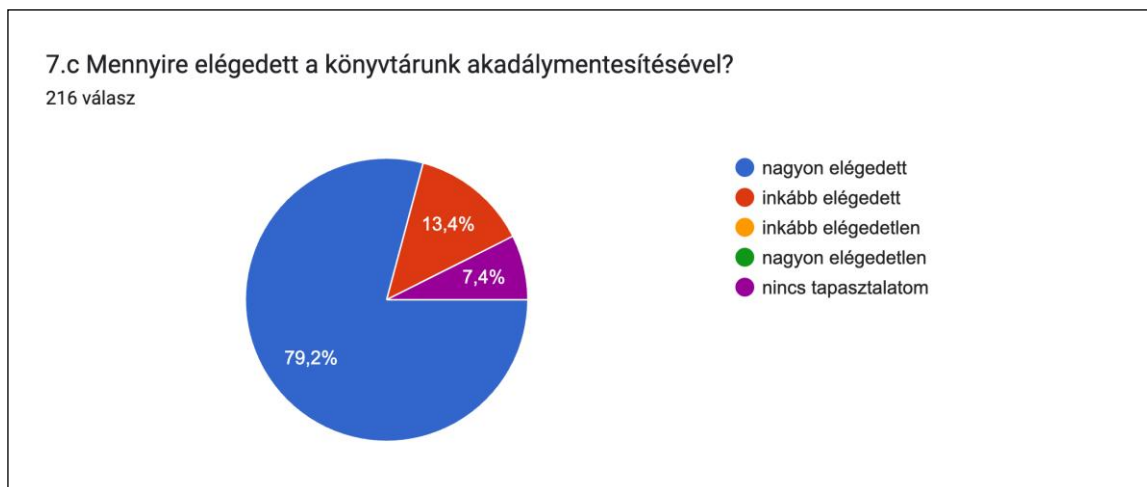
c) Használóink visszajelzései a könyvtár megközelíthetőségével, épületével, tereivel, bútorzatával, eszközeivel kapcsolatban:



Használóink 79,1%-a nagyon elégedett a könyvtár külső állapotával, 18,6% válaszolta, hogy csak elégedett. Véleményünk szerint külső felújításra, állagmegóvásra már nagy szükség lenne, mert a 2007-es könyvtárbővítés és a Hattyúház megújulása óta csak az épület lábazatának felújítása történt meg, nem volt egyéb érdemi karbantartás forráshiány miatt.

Használóink elégedettek a könyvtár belső állapotával (99,5%). A könyvtár dolgozói igyekeznek pályázatokból, saját forrásból esztétikus, modern használati eszközöket beszerezni. Gyermekkönyvtárunk 2021-ben teljesen megújult, korszerűsödött.





A könyvtár akadálymentesítésével elégedettek használóink és terembérlőink. A könyvtár a város szívében található. Fizikailag mindenki számára könnyen megközelíthető, bejárható. A könyvtárba érkező mozgáskorlátozott látogató, babakocsit toló szülő is könnyedén közlekedik épületünkben, kényelmesen használhatják szolgáltatásainkat, részt tudnak venni rendezvényeinken.



Használóink nagy része elégedett a könyvtári jelekkel és eligazító táblákkal. 2019-hez viszonyítva az értékelés kedvezőbb, a nagyon elégedett válaszadók száma 80,4%-ra emelkedett az 53,7%-ról. Köszönhető ez a 2022-ben megvalósult Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiírt arculatfejlesztési pályázatnak, amikor is több tájékoztató táblát, feliratot, piktogramot tudtunk beszerezni.



Olvasóink, látogatóink 77,9%-a elégedett a könyvtár könyv és folyóirat-olvasási körülményeivel. A felnőtt részlegen egy térben található a kölcsönzői rész, az olvasóterem és a folyóirat-olvasó. Használóink kisebb asztalokhoz, tágas, nagy, világos ablakok elé is elvonulhatnak olvasni, illetve használhatják az olvasótermi nagy asztalokat is.

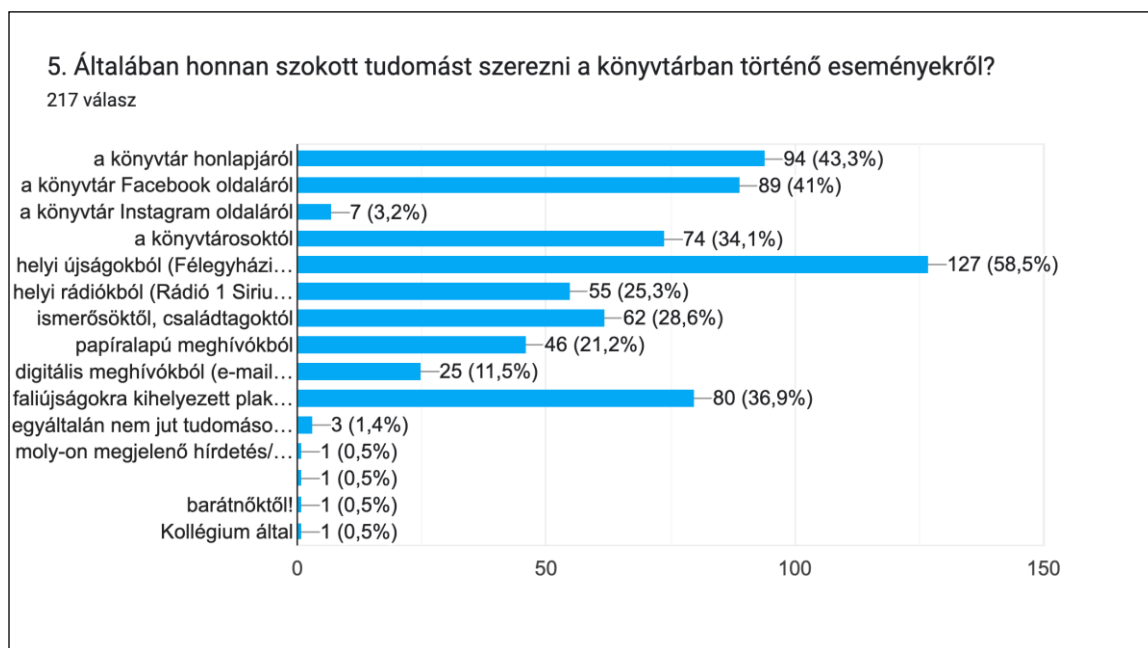
A válaszadók 22,1%-ának nincs tapasztalata. Ezek az olvasók információért, illetve kölcsönözni járnak a könyvtárba.



A válaszadóink több mint a fele, 68,1% nem használja a könyvtár számítógépeit. A használók nagy része elégedett a szolgáltatásunkkal. A Covid-járvány után érezhető volt a számítógépek iránti kereslet visszaesése, mivel mindenki igyekezett otthonra beszerezni számítástechnikai eszközöket tanuláshoz, munkavégzéshez. Olvasóinknak laptopokat,

tableteket adunk ki igény szerint, az asztali számítógépeket már csak a gyerekek használják.

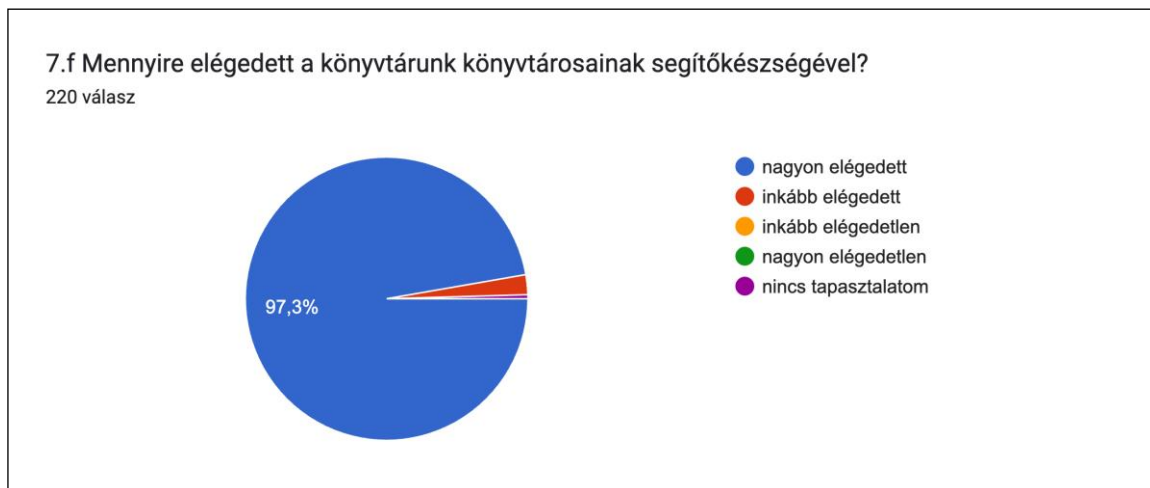
d) 2024-ben megkérdeztük olvasóinkat milyen fórumokon értesülnek a könyvtárról.



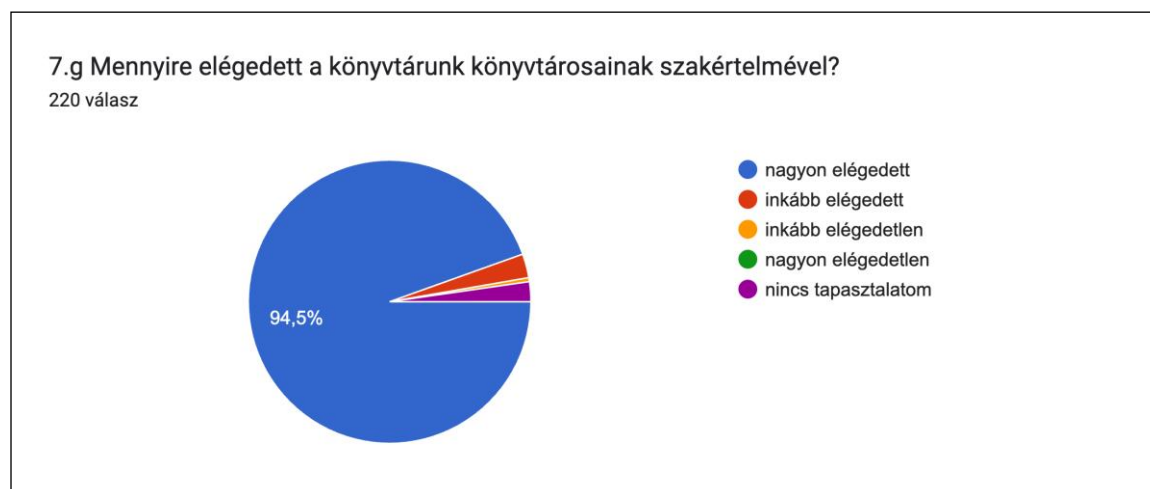
A használóink könyvtárunk programjairól, eseményeiről leginkább a helyi újságokból (Félegyházi Közlöny, Szuperinfo) (58,5%), a könyvtár honlapjáról (43,3%), illetve a könyvtár Facebook-oldaláról (41%) tájékoznak. 36,9% a falújságokra kihelyezett plakátokról, 34,1% a könyvtárosoktól szerzett tudomást. 28,6% ismerősöktől, családtagoktól, 25,3% a helyi rádiókból értesült rendezvényeinkről. A válaszadóink közül 21,2% a papíralapú meghívókból, 11,5% a digitális meghívókból tájékozik. A hírlevél szolgáltatásunkat jobban kell népszerűsíteni. Válaszadóink 1,4%-a nem érdeklődik a könyvtári programok iránt.

Egyéb forrásból válaszra az alábbiak érkeztek: Moly-on megjelenő hirdetés/plakát, barátunktól, kollégium által.

A 2024-es Használói kérdőívben a munkatársakkal kapcsolatos visszajelzések a következők voltak:



A könyvtárosok segítőkészségével válaszadóink elégedettek. Döntő részük, 97,3% nagyon elégedett, 2,3% elégedett.



A könyvtárosok szakértelmével olvasóink elégedettek. Ez így is maradjon, folyamatosan képeznünk kell magukat, figyelni az új trendeket, az infokommunikációs eszközök fejlődésével lépést kell tartanunk. Az elégedettségi mutatók 2019-hez képest emelkedtek 96,1%-ról 97,2%-ra.

A könyvtár által szolgáltatott információ megbízhatóságával, hasznosságával kapcsolatban olvasóink szóbeli és írásbeli visszajelzéseiből tudunk következtetéseket levonni. Hiteles forrásokból tájékozunk.

e) Az intézmény adatai nyilvánosan elérhetőek [a könyvtár honlapján](#) és Kiskunfélegyháza város hivatalos [honlapján](#) is. Az átláthatóságot hivatott szolgálni a [Közérdekű adatok](#) feltöltése is. [Könyvtárhasználati szabályzat](#)unkat honlapunkon közzétettük és szolgáltató tereinkben kifüggesztettük. Próbálunk egyre több infografikával, piktogrammal is megjeleníteni felületeinken, hogy minél gyorsabban tájékozódjanak olvasóink szolgáltatásainkról.

f) Központi elhelyezkedésünkéből adódóan a könyvtárat a város lakossága ismeri, szívesen térnek be hozzánk, teremlérlőink száma évről évre nő. A lakosság 12%-a beiratkozott tagja a könyvtárnak, 2024-ben 44 299 fő látogatót fogadtunk.

Az online médiamegjelenések havi rendszerességgel elérhetőek honlapunkon [Rólunk írták](#) címen. Nyomtatott és online megjelenéseinket a honlapunkon éves bontásban feltesszük [médiaszerepléseink](#) közé. [Facebook-](#) és [Instagram-](#)oldalunkon képes beszámolókat közlünk programjainkról.

A [Használói kérdőív](#)ben (2024) megkérdeztük, hogy mire használják felhasználóink a könyvtárat. A következő eredményt kaptuk:

Használóink a szolgáltatásaink közül továbbra is a kölcsönzést veszik legtöbbször igénybe (95,4%). A válaszadók 33,3%-a vesz részt rendezvényeinken. A helyben olvasás népszerűsége csökkent 28,8%-ról 16%-ra. Azt tapasztaljuk, hogy a helyben használatnál inkább a technikai eszközök használatát részesítik előnyben látogatóink. Válaszadóink 8,2%-a használja tanulásra, kutatásra könyvtárunkat. Ezt követi a könyvtár mint közösségi tér (5,5%), valamint az internethasználat (4,1%). Laptopokat adunk ki felnőtt olvasóinknak, gyermekolvasóink számítógépeket használhatnak. Ügyintézésre a kérdőívet kitöltők 3,7%-a vette már igénybe az intézményt. 1,4% azt válaszolta, hogy más megbízásából keresi fel a könyvtárat.

6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	56,72	44,42	53,65

a) A könyvtárhasználóink tájékoztatásának módjai, számai:

- Honlapunk frissítése az érkező adatoknak megfelelően rendszeresen történik. A Google Analytics új verziójának kódja került beépítésre (2024. január 16.). Ettől az időponttól 17000 munkamenetet indítottak weboldalunkon.
- Instagram-oldalunk megtekintésének száma havi 900–1000. Ez 2024-ben legalább 10800.
- 2024-ben 80900 Facebook elérésünk volt. Minden munkanap igyekszünk új hírekkel, információkkal tájékoztatni a közösségi oldal használóit.
- Moly oldalunkon programjainkat tesszük közzé. 2024-ben 125 db bejegyzés került az oldalra.
- YouTube csatornákon 52 feliratkozó 76 videó 17321 megtekintés szerepel 2018. augusztus 13-ától. 2025-ben népszerű a Félegyháza Olvas(s)! videóink megtekintése. Egyperces kisfilmeket készítünk ismert helyi személyekkel, akik a könyvtár szolgáltatásait ajánlják, az olvasás jótékony hatásaira hívják fel a figyelmet.
- Havi hírleveleket küldünk feliratkozott tagjainknak (programajánló, ökohírlevél). Hírleveleinkre a honlapunkon lehet feliratkozni nemcsak beiratkozott olvasóknak.
- Plakátokat készítünk rendezvényeinkhez, amelyeket papíralapon hirdetőtáblákon, szórólapokon és online is közzéteszünk. Időseknek papíralapon is kivisszük havonta a programjaink meghívóit (olvasói címlistánkon 87 cím szerepel).
- A könyvtár [médiaszereplései](#) éves bontásban megtalálhatóak honlapunkon.

b) A használói javaslatokat a kérdőíves felmérések után tudjuk dokumentáltan közzétenni (pl.: nyitvatartás-változás 2015-ben, használói kérdőívek). Az ismétlődő felméréseinknél (pl. használói kérdőívek) törekszünk arra, hogy a kérdéssor ne nagyon változzon, hogy összehasonlító elemzéseket tudjunk végezni. A kérdőívek elemzése végén közöljük a fejlesztendő területeinket.

- c) Az egyenlő bánásmód érvényesülésének bizonyítéka a könyvtár együttműködési megállapodásai (pl.: Szervdonor Családokért Alapítvány, Nyugdíjas Klubok stb.). A hátrányos helyzetűeknek 2024-ben 20 alkalommal 216 főnek tartottunk könyvtári programot (pl.: autista csoportoknak, fogyatékkal élők nappali otthonának lakóinak). Programjaink ingyenesek, korlátozás nélkül látogathatók. 2025-től médiatárunk anyagait a részlegbe való külön beiratkozás nélkül lehet kölcsönözni. Meseláda szolgáltatásunkat 2024-től működtetjük az együttműködési megállapodással rendelkező óvodáknak, bölcsődéknek. Könyv(fu)tár szolgáltatásunkkal idős, beteg olvasóinkat érjük el (2024-ben 6 fő vette igénybe 70 dokumentum kölcsönzéssel).
- d) 2015-től megszokott nyitvatartással várjuk használóinkat (kivétel: pandémia, energiaválság), amelyet felmérés alapján alakítottuk ki. Használói kérdőívünkbe mindig rákérdezzünk nyitvatartási időnkre.

A könyvtár kihasználtsága:

Az egy főre jutó használói terület (m²)

Év	Könyvtári alapterület (m ²)	Szolgálандó közönség (fő)	Mutató 1000 főre/1 főre
2024	1 559	29 145	53m ² / 0,053 m ²

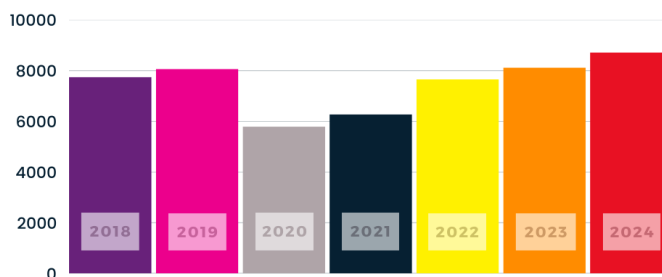


Az egy főre jutó személyzet (fő)

Év	Alkalmazottak (fő)	Szolgálандó közönség (fő)	Mutató 1000 főre
2023	16	29 557	0,54
2024	15,5	29 145	0,53

Kiskunfélegyháza lakosságára vetítve: 2000 főre 1 fő könyvtárban dolgozó alkalmazott jut. Honlapunkon megtalálhatóak a könyvtárról és a szolgáltatásokról szóló információk.

- e) A kölcsönzői pultban nyitvatartási időben 2-3 kolléga fogadja az olvasókat, látogatókat. A tájékoztató könyvtáros is rálát a forgalomra, és ha kell, segítséget nyújt. A várakozási idő a könyvtárunkban minimális. Az olvasószolgálati könyvtárosok figyelik a központi levelezésünket, válaszolnak az olvasói kérésekre (Ezt kérem! szolgáltatás, határidő hosszabbítás stb.), vagy továbbítják az illetékes kollégának a kéréseket, dokumentumokat. Bedobórendszerünk használata is csökkenti a várakozási időt. 2024-ben olvasóink a visszavett dokumentumok 22%-át így juttatták vissza.

Könyvtárosok kölcsönzési produktivitása (db)

Mérjük, hogy egy gyermek és felnőtt olvasószolgálatban tevékenykedő könyvtárosra átlagosan hány darab kölcsönzött dokumentum jut. A mutató folyamatosan növekszik, meghaladja a járványhelyzet előtti éveket.

Dokumentumszolgáltatás átlagideje zárt raktárból (perc/db)

	Szolgáltatás zárt raktárból	Mérőlapon rögzített összes mérés száma	Mutatók	Mutatók kerekítve
darab	128	45	2,84	3 darab

idő másodperc	5 618	45	124,84	2 perc
----------------------	-------	----	---------------	---------------



Ez ideális teljesítmény, tovább nem gyorsítható, az olvasók pedig elégedettek a kiszolgálással.

- f) A szolgáltatási díjaink megállapítása előtt benchmarking elemzést végeztünk. Megvizsgáltuk a hasonló lakosságszámmal rendelkező városi könyvtárak szolgáltatási díjait, illetve a városban is megnéztük, hogy milyen díjszabással fénymásolnak, nyomtatnak, és így állapítottuk meg a díjainkat. A honlapon külön linken táblázatos formában megtalálhatóak [szolgáltatási díjaink](#), illetve a Könyvtárhasználati szabályzatunk mellékletében.

Az árakkal a visszajelzések alapján elégedettek használóink.



- g) A honlapunkon megtalálható munkatársaink névsora, beosztása. Közvetlen [elérhetősége](#) a szolgáltatásokért felelős személyeknek van. A központi e-mail-címen és telefonon munkaidejében bármelyik kolléga elérhető, a részlegek mellékeit is közzétettük. Készségesen állunk könyvtári partnereink rendelkezésére.
- h) A közösségi oldalaink követőinek a száma emelkedik, a Facebook-oldalunk a legnépszerűbb.

Közösségi médiaszereplés	2023	2024
Facebook	70600 megtekintés	80900 megtekintés
Instagram	126 megtekintés	10800 megtekintés
YouTube	3200 megtekintés	7290 megtekintés
Honlap	19500 munkamenet	17000 munkamenet
Moly	96 bejegyzés	125 bejegyzés

- i) A könyvtár elismerései intézményünk honlapján megtalálhatók. A könyvtár [statisztikai adatai](#) nyilvánosan hozzáférhetők az intézmény honlapján és a Kulturális Statisztikai Adatgyűjtő Rendszerben. A könyvtár [beszámolóit](#), [munkatervét](#) szintén megtalálhatóak honlapunkon.
- j) A fenntartónk rendszeresen gazdasági belső ellenőrzést végez intézményünkben. Eddig hiányosságot nem találtak a pénzgazdálkodási jogkörök esetében. A munkaügyi

folyamatokat megfelelően szabályozottnak tartották. Megállapították, hogy betartjuk a jogszabályi és a belső szabályzatokban foglaltakat.

2017-ben könyvtári szakértő végzett vizsgálatot intézményünkben. A vizsgálat eredményeként a könyvtár nyilvános könyvtárként működhetett tovább, képes folyamatosan, magas színvonalon ellátni a nyilvános könyvtári feladatát.

2019-ben a Minősített Könyvtár cím pályázat keretében vizsgálták, elemezték a szakértők a könyvtár minőségirányítási munkájának működését. A szakértők javaslatait beépítettük a munkafolyamatainkba.

- k) A szolgáltatásainkról a könyvtár honlapján a Szolgáltatások menü alatt kaphatnak információt a használóink, illetve telefonon, e-mailben, személyesen és közösségi felületeinken is válaszolunk minden kérdésre. A nyitvatartás-változásról időben értesítjük olvasóinkat.
- l) Az intézmény rendelkezik [Panaszkezelési szabályzattal](#). Hivatalos panasz az elmúlt években nem érkezett. Szóbeli észrevételekre azonnal reagálunk.
- m) A könyvtárhasználati szokások és igények változásaihoz alkalmazkodunk. A pandémia után jelentősen visszaesett a számítógép-használat, ezért úgy döntöttünk, hogy laptopokat adunk ki olvasóinknak, így az informatikus könyvtáros kollégát áthelyeztük az olvasószolgálatba. A médiatár-használat is évek alatt visszaesett, így vásárlásainkat is mérsékeltek ezekből a dokumentumtípusokból (pl.: dvd-t 2019-ben 233 db-ot vásároltunk, 2024-ben már csak 43 db-ot).

2023 óta megvalósult fejlesztések:

A könyvtári díjszabások egységes táblázatba helyezése. Használói elégedettségi vizsgálat a felnőtt és a gyermek részlegen 2024-ben.

Fejlesztendő területek:

Kommunikációs csatornák kiszélesítése. IKT-eszközök fejlesztése.

7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

Kapcsolódó dokumentumok: Arculati kézikönyv, Dolgozói elégedettségmérés eredményei, szervezeti kultúra felmérés, Emberi erőforrás stratégiai terv (2024–2026), A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár munkatársainak értékelési rendszere, A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje, Az intézményen belüli mobilitás, rotáció részletes bemutatása

7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	41,29	36,56	37,34

- a) A könyvtár rendelkezik [Arculati kézikönyv](#)vel. Készültek külső és belső terekben eligazító táblák, feliratok, valamint kisarculati elemek (fejléces papír, meghívósablon stb.). Kitelepüléseinken is törekszünk az egységes, jól azonosítható elemek használatára, pl.: könyvtári póló, strandzászló stb. A könyvtárosok szolgáltatás alatt egységes nyakpántot használnak.
- b) A munkatársakat a munkacsoportok és a projektcsoportok munkájába aktívan bevonja az intézmény vezetője. Egy-egy projektnek kijelölt felelőse van (pl. táborok vezetése). A kollégák szerepvállalása, aktivitása jónak mondható. Szakmai munkatársak bevonásával készülnek el dokumentumaink, szabályzataink. Az igazgató véglegesítés előtt elküldi a dokumentumot a kollégáknak véleményezésre. A szervezet küldetését, jövőképét és értékeit is együtt határozta meg a kollektíva.
- c) A könyvtár fejlesztéseket saját humánerőforrás felhasználásával, költségvetési keretből, illetve pályázatokból tud végezni. A munkatársak mindig innovatívan részt vállalnak, ötleteikkel segítik egy-egy új program, beruházás megvalósulását.
- d) A szervezeten belüli konzultáció és párbeszéd módjait a [Kommunikációs tervünk](#) Belső kommunikáció című fejezete tartalmazza.

A dolgozói elégedettségmérésünkéből (2024) a kollégák a leghatékonyabb kommunikációs formának a személyes megbeszélést tartották.

- e) A könyvtár [szervezeti felépítési](#) ábráján láthatóak az irányítási szintek. A szakmai csoportvezető felelős a napi beosztásért, a szabadságok ütemezéséért, a beszámolók, a munkaterv elkészítéséért. A gazdasági ügyintéző illetékes az éves költségvetés összeállításáért, pályázatok elszámolásáért stb. Az igazgató egy személyben felel az intézmény működéséért.

Érvényes Emberi erőforrás stratégiai tervvel rendelkezik az intézmény.

- f) A szervezet folyamatai tervezettek és kijelöltük a felelősöket. Ha változás történik a folyamatokban, módosítjuk a folyamatábrát, a folyamatleírást és a szolgáltatási előírást.

- g) A feladatok és felelősségek egyénekre való lebontását a munkaköri leírások tartalmazzák. A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár munkatársainak értékelési rendszere című belső dokumentum alapján 2024-ben egyéni elbeszélgetés, önértékelés volt az intézményben. (2017-ben és 2019-ben is történt munkatársi önértékelés.)

- h) A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje című belső dokumentum tartalmazza az egyéni és a csoportos jutalmazási rendszert. A jogszabályokban foglalt anyagi lehetőségek maximális kihasználására törekszik az intézmény vezetése. Ebben lehetőség szerint partner a fenntartó önkormányzat is, az államilag garantált kulturális bérpótlék mellé, ha módjában áll (nem állandó jelleggel), kiegészítést biztosít. Az egyéni többletmunkát rugalmas munkaidő-kivétellel tudja kompenzálni az intézmény.

- i) A változásokra a munkatársak gyorsan és jól reagálnak, bizonyította ezt a pandémia és az energiaválság alatti időszak is.

A munkatársaktól jövő kezdeményezés nem ritka az intézményben (pl. kiemelések a felnőtt részlegen). A Szervezeti kultúra felmérés (2023) szerint a többség (86,7%) úgy érezte, hogy

a vezetés szívesen fogadja ötleteit, javaslatait, illetve a legtöbben (71,4%) úgy érzik, hogy van lehetőségük a kreatív munkavégzésre.

- j)** A szervezeti kultúra felmérésből (2023) látszik, hogy a munkahelyi légkörre adott válaszok stagnálnak a 2018-as felméréssel összehasonlítva. A 15 főből 10 fő szerint (66,7%) a munkamorált a kollégák munkához való hozzáállása közötti különbségek rombolják. Éppen csak eggyel kevesebben gondolják azt, hogy a nem arányos munkaelosztás is hasonlóan romboló hatású.
- k)** Szociális kérdésekben nyitott a könyvtár. A kisgyermekes anyukáknak lehetőségük van saját kérésre részmunkaidőben, illetve 8-tól 16 óráig dolgozni. A munka és a magánélet közötti egyensúly fenntartására törekszik az intézmény.
- l)** Az intézményi önértékelésnél a kollégák kifejtették, hogy az esélyegyenlőség kezelése, a tisztességes bánásmód és magatartás a szervezeten belül megfelelő.
- m)** A könyvtár forrásaihoz mérten igyekszik a munkatársak mentális jóllétére, egészségére figyelni. Év végén, ha van lehetőség kisebb vásárlásokra, a kollégák számukra szükséges eszközöket, bútorokat igényelhetnek (pl.: ergonomikus irodaszék, könyvek szállításához kiskocsi stb.). Vérnyomásmérővel, digitális testhőmérővel rendelkezünk.
- A kollégák többsége elégedettségét fejezte ki a munkahelyi környezet minőségével kapcsolatos kérdésben a dolgozói elégedettségmérés során.



- n) 2014-től tudatosan gyűjtjük, elemezzük, hogy a kollégák milyen tanfolyamokon, hány alkalommal és fővel vettek részt. A könyvtár dolgozói munkakörüknek, érdeklődési irányultságuknak megfelelő szakmai programokon vettek részt. Sajnos a tervezett és rendszeres életpálya- és kompetenciafejlesztést intézményünk forráshiány miatt nem tudja maradéktalanul megvalósítani. A könyvtár dolgozói munkaidőben, útiköltség-térítéssel vesznek részt a továbbképzéseken.
- o) A vezetés támogatja, bátorítja a szakmai képzéseken való részvételt. Egyes feladatokra a kollégák felhatalmazást kapnak (pl.: táborvezetés, könyvtárbemutató, vetélkedők tartása stb.).
- p) A szervezet stratégiai céljaival kapcsolatos továbbképzésekre kiemelten figyelünk, és ha tehetjük, részt veszünk. A továbbképzésen résztvevő kollégák írásos formában beszámolnak a hallottakról, csatolják a képzéshez kapcsolódó mellékleteket, amelyeket minden szakmai munkatárs e-mail formájában is megkap, valamint felkerül a közös meghajtóra is.

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

KMÉR szervezeti	2019	2023	2025
önértékelések pontszámai	28,67	31,39	33,33

- a) Intézményünkben nem jellemző a munkatársak ok nélküli távozása, hiányzása. A távozás egyik oka a nyugdíjba vonulás, a másik – elsősorban az alacsony bérezés miatt – a pályaelhagyás (pl. kedvezőbb ma már a tanári állás). Az intézményen belüli mobilitás, rotáció részletes bemutatása belső dokumentációnkban található meg.
- b) A munkatársi felmérésekben (dolgozói elégedettségmérés, szervezeti kultúra felmérés) minden könyvtári dolgozó részt vesz, a nem szakmai munkakört ellátók is.

A munkacsoportjainkban résztvevők aránya:

Munkacsoport megnevezése	Munkacsoportban résztvevők száma	Szakmai létszám	Mutató
Stratégiai munkacsoport	12	12	100%
Folyamatszabályozási munkacsoport	12	12	100%
Öko munkacsoport	6	12	50%
Teljesítménymérési munkacsoport	6	12	50%
Partnerségi munkacsoport	5	12	42%

A munkatársak körében is elfogadottá és szívesen alkalmazott formává vált a projektcsoportokban történő kiscsoportos közös munka is. Projektcsoportokat hoztunk létre egy adott projekt megvalósulására (pl. pályázat megvalósítására), ismétlődő projektekre (pl. programsorozatok, nagyobb felmérések elkészítéséhez), folyamatos fejlesztést, fenntartást igénylő projektekre (pl. selejtezés). Egy adott projektcsoportot a feladat iránt érdeklődő, elkötelezett munkatársak alkotják. A projektcsoportok munkájára elmondható, hogy érvényesül a PDCA-ciklus.

- c) A munkatársak a személyes teljesítménnyel kapcsolatban az önértékelés és a személyes elbeszélgetés kapcsán kapnak konkrét visszajelzést a vezetőtől, illetve egy-egy projekt, feladat elvégzése után is van személyes értékelés.
- d) Az elmúlt években sikeres pályázataink legjelentősebb forrása a Nemzeti Kulturális Alap volt. A honlapunkon részletesen megtalálhatóak [nyertes pályázataink](#). A munkatársak a nagyobb projekteknél együtt vesznek részt (pl. a GyermekBirodalom felújítása, korszerűsítése), a kisebb pályázatokban az igazgató és a projektért felelős könyvtáros (pl. Öko élménytábor – táborvezető könyvtáros).
- e) A munkatársak ismerik, használják a munkakörükhez szükséges informatikai és kommunikációs technológiákat. Megfelelő informatikai tudással rendelkeznek. Egymást

segítve tudásukat is átadják (pl. Canva képszerkesztő használata). A tájékoztató könyvtárosunk jól ismeri és használja az adatbázisokat, adattárakat. Használóink számára [Hasznos oldalak](#) címen honlapunkon elérhetővé tettük az alapvető szakirodalmi tájékoztatásról szóló adatbázis ajánlónkat.

- f) A munkatársak részt vesznek továbbképzéseken, szakmai napokon munkakörüknek és érdeklődésüknek megfelelően. A legnagyobb létszámban a kecskeméti Katona József Könyvtár által szervezett MKE Bács-Kiskun Megyei Szervezetének szakmai napjain, továbbképzésein tudunk részt venni. A Covid időszak alatt előtérbe kerültek az online továbbképzések, amelyekre a mai napig szívesen bekapcsolódunk. Könyvtárunk az ingyenes képzéseket részesíti előnyben.

Év	Továbbképzésen résztvevők száma (fő)	Szakmai létszám (fő)	Részvételi arány
2022	17	11	154%
2023	34	12	283%
2024	39	12	325%

- g) A munkatársak viselkedésére nem érkezett írásos panasz az elmúlt időszakban. A könyvtárosok segítőkészségét a 2024-es használói elégedettségmérésben a kitöltők 97,3%-a nagyon elégedettnek, 2,3%-a elégedettnek jelölte.
- h) Egyéni és csoportos dicséret jellemző intézményünkben. Városunk önkormányzata Kiskunfélegyháza Város Közművelődésért kitüntető díjat, Elismerő Oklevelet több alkalommal adott munkatársainknak.
- i) A könyvtár vezetésének és munkatársainak fontos a társadalmi felelősségvállalás. A Virágos Félegyházáért mozgalomban egy kollégánk aktívan részt vesz a szervező munkában, a könyvtár helyet ad a díjátadónak. Egy másik munkatársunk a Wessel Hugó Fotókör munkájában vállalt szerepet.

2023 óta megvalósult fejlesztések:

Emberi erőforrás stratégiai terv (2024–2026), A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár Értékelési szabályzata és ösztönzési stratégiája (átdolgozása), A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje (átdolgozása).

Fejlesztendő területek:

Közösségi programok szervezése. Dolgozói elégedettségmérések differenciálása: szakmai és nem szakmai munkakör.

8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

Kapcsolódó dokumentumok: Stratégiai terv, beszámolók, munkatervek, Cselekvési terv, Családbarát szolgáltatások, Teljesítménymutatók, Médiaszereplések

8.2 A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	-	67,86	75,71

a) Látogatóink számos zöldkönyvtári kezdeményezéssel találkozhatnak könyvtárunkban. Stratégiai tervünk része a Környezettudatos szemlélet fejlesztése és közvetítése. A programokat és a pályázatokat az Öko munkacsoport fogja össze. Tevékenységünk részletesen éves [beszámoló](#)inkban, valamint honlapunkon a Zöld Könyvtár menüpontban megtekinthető.

Év	Ökoprogramok, zöld rendezvények (alkalom)	Könyvtári rendezvények(alkalom)	Mutató
2023	35	258	14%
2024	40	289	14%



Év	Ökoprogramokon, zöld rendezvényeken résztvevők létszáma (fő)	Ökoprogramok, zöld rendezvények (alkalom)	Mutató
2023	1791	35	51
2024	1792	40	45



Az összes könyvtári rendezvényünk átlagos látogatottsága 37 fő. Összehasonlítva látható, hogy az ökoprogramokon átlagosan még nagyobb volt az érdeklődés.

Ökotábor	2023	2024
Résztvevők	15 fő	16 fő

2017 óta szervezzük általános iskolásoknak nyári ökotáborainkat Zöld nyomon járunk címmel.

Gondolkodj okosan!	2023	2024
Résztvevők	97 fő	105 fő

2023 óta [Gondolkodj okosan!](#) ismeretterjesztő kutatóállomás és közösségi alkotópont várja az általános iskolás osztályokat.

Szemléletformáló előadás-sorozatok	2023		2024	
	alkalom	fő	alkalom	fő
Földrajzi szabadegyetem	8	480	8	533
Zöld könyvtári esték	5	210	5	244

A Zöld könyvtári esték és a Földrajzi szabadegyetem sorozataink évek óta nagy népszerűségnek örvendenek.

Ökosarok	2023	2024
Állomány	508 db	558 db

2020 óta várja olvasóinkat az [Ökosarok](#), ahol többek között a környezettudatos életmódhoz kapcsolódó irodalomból válogathatnak.

Szelektív gyűjtéseink eredménye	2023–2024
Használt elem gyűjtés	58 kg
Használt mobiltelefon-gyűjtés	18 kg

A hulladékcsökkentés és fenntarthatóság jegyében az alábbi civil kezdeményezéseket, gyűjtéseket támogatjuk: használt elem gyűjtése, „Passzold vissza, Tesó!” (használt mobiltelefon-gyűjtés). Táskakölcsonzónk az olvasóink által behozott újrahasznosítható papír- és vászontáskák gyűjtésén alapul. A városi szintű hulladékgyűjtési akciókba bekapcsolódunk.

Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület	2023–2024
Kitűző értékesítése	188 db

A Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület tűzzománc kitűzőit támogatóként árusítjuk.

Kerékpárosbarát szolgáltató

2023 óta Kerékpárosbarát szolgáltatóként együttműködünk a Magyar Kerékpáros Turisztikai Szövetséggel, akiknek Kerékpárbarát applikációjában attrakcióként is szerepelünk. A szolgáltatások biztosítása érdekében a helyi Bringabarát Kerékpárbolttal is született együttműködés. 2025 januárjától helyet adtunk a Bringabarát Sportegyesület Minden, ami kerékpár! című öt alkalmas előadás-sorozatának. Könyvtárunkban elérhető a Tourinform Iroda helyi kerékpáros turistatérképe is.

Zöld együttműködéseink

Idén májusban erdőismereti sétát szerveztünk a Városi Parkerdőbe a város erdészeti szakirányítójának vezetésével. Minden évben támogatjuk a Virágos Félegyházaért kertszépségversenyt, melyet Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata és a Móra Ferenc Közművelődési Egyesület szervez meg. Rendszeresen csatlakozunk az Állatvédelmi Témahét országos programjához. 2023 óta csatlakozunk az Európai Hulladékcsökkentési Héthez. Olvasóinkkal együttműködve segítjük a [használt könyvek](#) forgását: OlvasLakok (közösségi könyves házikók) feltöltése, karbantartása, Könyvkincsek (használt könyvek árusítása), olvasók által adományozott könyvek állományba vétele.

Elismeréseink

Zöldkönyvtári munkánkat díjakkal, emléklapokkal is elismerték. Könyvtárunk az IFLA Zöld Könyvtár Díj 2019. évi magyarországi díjazottja lett. 2024-ben könyvtári karácsonyi dekoráció versenyen könyvtárunk különdíjban részesült. A 2024. évi Európai Hulladékcsökkentési Hét alkalmából a közigazgatási szerv, hatóság kategóriában III. helyezést értünk el. A díjat az Energiaügyi Minisztérium környezetügyért és körforgásos gazdaságért felelős államtitkárától vehettük át a Műpában megrendezett ünnepélyes díjátadón.





- b) 2016-tól tudatosan gyűjtjük a könyvtárról a nyomtatott sajtóban megjelent cikkeket, 2017-től pedig az elektronikus sajtóban megjelent híreket, tudósításokat is nyilvántartásba vesszük.

Sajtómegjelenés	2023	2024
Nyomtatott sajtó/cikk	56	60
Elektronikus sajtó/cikk	99	97

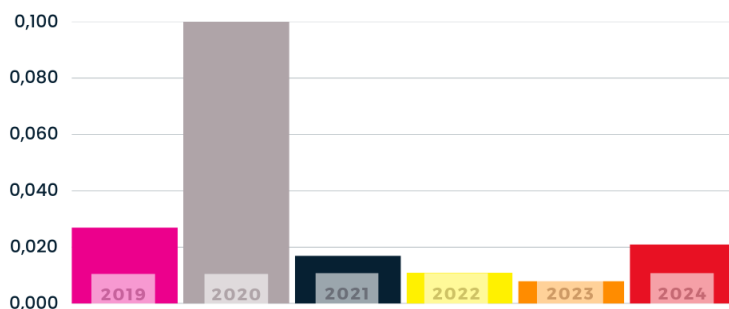
A helyi és a Bács-Kiskun vármegyei hírportálok adták a legtöbb tudósítást. Médiaszerepléseink pozitív tartalmúak, kritikáról nincs tudomásunk. Hirdetésekre csekély összeg áll a könyvtár rendelkezésére. Nagy örömeinkre szolgál, hogy a helyi lapban, a Félegyházi Közönyben állandó rovattal lehetünk jelen Könyvtársarok néven. Az itt megjelent írások nemcsak online, hanem nyomtatott formában is megjelennek, így innen is értesül a lakosság friss híreinkről, eseményeinkről, évfordulókról. A helyi rádióban, a Rádió Smile-ban havonta közöljük programjainkat.

- c) A hátrányos helyzetű célcsoportok részére nyújtott szolgáltatások, programok száma évről évre emelkedik intézményünkben. Mindegyik programunk ingyenes, intézményünk akadálymentesen megközelíthető.

Programok hátrányos helyzetűeknek	2023		2024	
	alkalom	fő	alkalom	fő
Programok	10	119	20	216

A Göllész Viktor Óvoda, Általános Iskola, Készségfejlesztő Iskola csoportjai gyakran látogatnak el GyermekBirodalmunkba, kérnek foglalkozást könyvtárosainktól. A Fogyatékos Személyek Nappali Intézményének tagjai szervezeten látogatják intézményünket, kiállításainkat. A Szervdonor Családokért Alapítvány együttműködik a könyvtárral, havi összejöveteleiket itt tartják meg. Könyvtárunk jótékony célra gyűjti a kupakokat, valamint évek óta részt vesz helyi szervezetekkel együttműködve a karácsonyi adománygyűjtésben.

Könyv(fu)tár szolgáltatás (db)



2024-ben minden 100 olvasónak 2 darab kérését teljesítettük, vagyis házhoz vittük a kért könyveket, összesen 70 darabot. Nem tűnik jelentős mennyiségnek, de nagy a hozzáadott értéke, amit a rászoruló olvasóinknak jelent. A Könyv(fu)tár szolgáltatás a csúcst a járványhelyzet idején érte el, azóta beépült a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységeink közé.

- d) Helyi előadók, művészeink díjazás nélkül lépnek fel a könyvtárban. Olvasóink közül is többen önként, díjazás nélkül vállalják klubok vezetését (Könyvek Klubja Olvasókör, Lemez Klub). Számos alkalommal kitelepülünk városi, iskolai programokra (Autómentes nap, iskolák projektnapjai). 2024-ben a városi adventi gyertyagyújtáson előadásunkkal színesítettük a közösségi programot.

Közösségi szolgálat	2023			2024		
Résztevők	30 fő	258 alkalom	688 óra	30 fő	293 alkalom	831 óra

A könyvtár munkáját közösségi szolgálatos diákok is segítik. A középiskolások rendezvényeinken, gyermekkönyvtári programok előkészítésével, belső munkák végzésével segítik munkánkat.

- e) A felmerült társadalmi igényekre igyekszünk azonnal reagálni, az Ügyfélkapu+-ra történő átállásban 2025 januárjában 21 főnek segítettünk.

A használók igényeire alapozva indítottuk újra a számítógép- és okostelefon-használati képzéseket. Előzetesen igény- és tudásszintfelmérést végeztünk, hogy minél ideálisabb csoportokat tudjunk kialakítani.

Számítógép- és okostelefon-használati képzés	2023	2024
Képzésen résztvevők	15 fő	54 fő

- f) Egészségmegőrzés témakörében számos programot kínálunk, melyeknek mindig nagy a látogatottsága. Baba-mama klubunkban két heti rendszerességgel kerülnek terítékre a kisgyermek és anyukák egészséges táplálkozásával, mentális és fizikai állapotával kapcsolatos témák. 2024-ben a helyi rendőrséggel és az Egészségfejlesztési Irodával közösen rendhagyó szülői értekezlet volt könyvtárunkban, az IT biztonságról, az internet felelősségteljes használatáról és az illegális elektromos dohánytermékek veszélyeiről esett szó.

Véradás	2023	2024
Résztvevők	86 fő	99 fő

Könyvtárunk rendszeresen helyet ad a Magyar Vöröskereszt szervezésében megvalósuló véradásnak.

Kerékpárral és/vagy gyalogosan munkába járó munkatársak aránya

A 94%-os mutató nagyon magasnak számít, a kisvárosi környezetben ideális.



- g) Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységeinket folyamatosan mérjük és elemezzük.

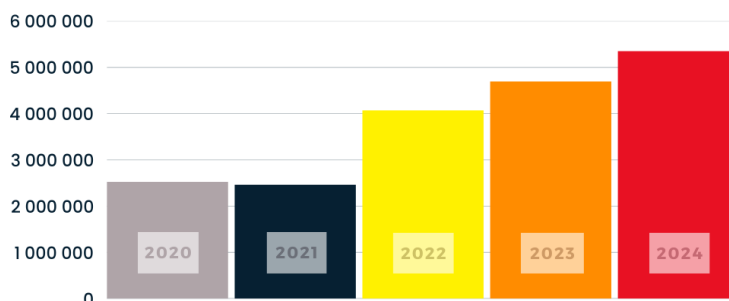
Nyugdíjas korosztálynak szervezett programok	2023		2024	
	alkalom	fő	alkalom	fő
Programok	4	160	27	619

Családbarát Szolgáltatóhely

Stratégiai tervünk kulcsfontosságú eleme a Könyvtárlátogatók és kiemelten a családok mint célcsoport erősítése. 2010 óta minden év októberében díjazzuk többek között az Év Olvasó Családját, az Év Betűbölcsisét és az Év Gyermekolvasóját. Rendszeresen tartunk családi szombat délelőttöket, ahol kézműveskedéssel és gyermekműsorral várjuk a családokat. Minden évben Könyvbarátság olvasótábort szervezünk az alsó tagozatos korosztálynak. 2025 januárjától bevezettük a családi beiratkozási kedvezményt. A Családbarát Szolgáltatóhely minősítés auditálása 2025 májusában sikeresen megtörtént.

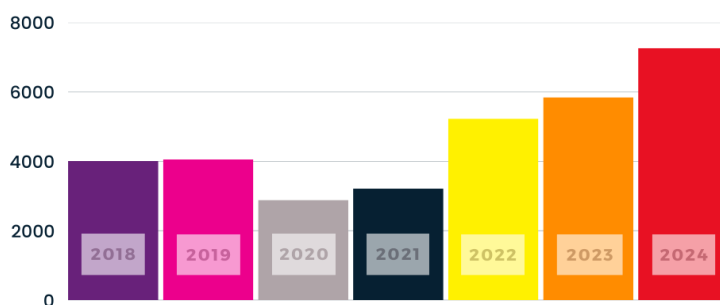
GyermekBirodalom programjai	2023		2024	
	alkalom	fő	alkalom	fő
Programok	151	4156	155	5353

Rendezvények társadalmi hasznosulása (Ft)

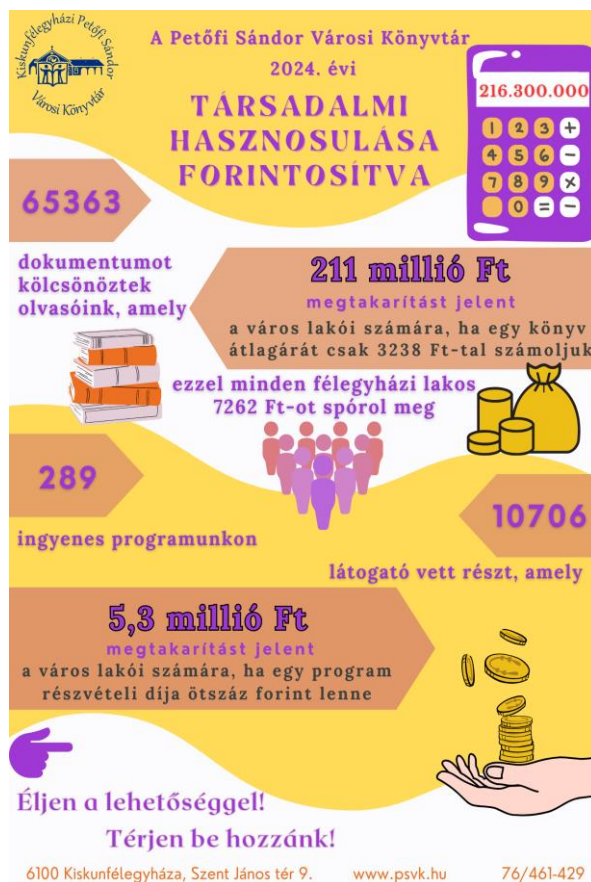


Ha az ingyenes rendezvényeinket egy elméleti, jelképes összeggel forintosítjuk, akkor látható, hogy ez milyen nagy összegű megtakarítást jelent a résztvevők számára. 2024-ben a több mint 10 ezer résztvevőnek összesen 5,3 millió Ft maradt a pénztárcájában, mivel a rendezvényeink ingyenesek. A könyvtár rendezvényeinek társadalmi hasznosulása forintosítva is kimutatható. ([Kidolgozva a teljesítménymutatóinkban megtekinthető.](#))

Dokumentumbeszerzésre fordított összeg társadalmi hasznosulása (Ft)



2024-ben városi szinten 211 millió Ft, az egyének szintjén több mint 7 ezer Ft volt a társadalmi hasznosulás összege. Ennek alapja az állománygyarapításunk összege, ami a 8 millió Ft-ot sem érte el. ([Kidolgozva a teljesítménymutatóinkban megtekinthető.](#)) Tehát akik élnek a lehetőséggel, évente akár több ezer forintot spórolhatnak meg, amennyiben a könyvtárból kölcsönzik ki a könyveket, és nem vásárolják meg azokat. Az új könyvek megvásárlását a könyvtár sokkal költséghatékonyabban képes megoldani, mint egy magánszemély. A könyvtári tagsági díj éves összege sokszorosán megtérül a beiratkozott olvasóinknak.



2023 óta megvalósult fejlesztések:

Újraindítottuk számítógép- és okostelefon-használati képzéseinket. Zöld könyvtári szemléletünket erősítettük, a Családbarát Szolgáltatóhely minősítés sikeres auditálása lezajlott.

Fejlesztendő területek:

További társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységek beiktatása, zöld könyvtári tevékenységeink kiterjesztése.

9. Kulcsfontosságú eredmények

Kapcsolódó dokumentumok: Teljesítménymutatók, Benchmarking-mutatók, Teljesítménymérési munkacsoport emlékeztetői, Javaslatok a nyilvános könyvtárak működési feltételeire, Kulturális Statisztikai Adatgyűjtő Rendszer, beszámolók

Települési könyvtárként kulcsfontosságú eredménynek tekintjük, hogy Kiskunfélegyháza város lakosságát milyen mértékben tudjuk elérni, mennyien veszik igénybe könyvtári szolgáltatásainkat, és mennyien látogatnak el rendezvényeinkre. Sikerünk és eredményeink mércéje a használóink elégedettsége.



Ezeket az eredményeket a Teljesítménymérési munkacsoport 2017-es megalakulása óta folyamatosan vizsgáljuk. Teljesítménymutatóink kidolgozása során a minőségirányítást megalapozó technikával adatokat gyűjtünk, saját mérőlapokon mérünk, számolunk, elemzünk. Értékeljük a hatékonyságot, előkészítjük cselekvési és stratégiai terveinket.

Jelenleg 33 kidolgozott mutatóval rendelkezünk. Honlapunkon megtekinthető [teljesítménymutatóink](#)ban a vizsgált területeket, a mutatók típusait, a stratégiai tervvel és a KMÉR kritériumaival való kapcsolódásokat is bemutatjuk. Elemezzük az eredményeket, feltüntetjük az adatok forrásait, és feltárjuk a torzító tényezőket is.

Aaron Levenstein amerikai közgazdász véleménye szerint „A statisztika olyan, mint a bikini: sokat megmutat, de a lényegét eltakarja”. Célunk, hogy a teljesítménymutatókkal és elemzésükkel a rejtett dolgokat is láthatóvá tegyük, és ezekre építve fejleszteni tudjunk.

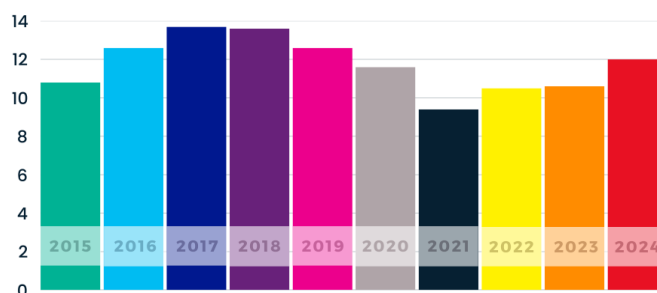
9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

KMÉR szervezeti önértékelések pontszámai	2019	2023	2025
	112,50	102,86	110,36

a) A könyvtár szolgáltatásaihoz rendelhető eredménymutatókat 10 éve vizsgáljuk.

A közönség mint használó:

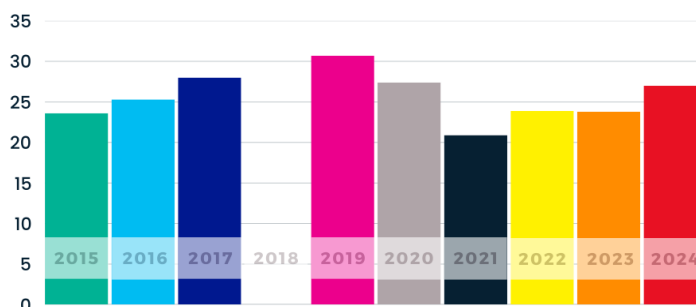
regisztrált használók aránya a város lakosságának körében (%)



2024-ben Kiskunfélegyháza lakóinak 12 százaléka iratkozott be a könyvtárba. A járványhelyzet és az energiaválság által sújtott években csökkenés történt, de azóta folyamatos emelkedést sikerült elérnünk. Stratégiai és cselekvési terveink meghatározó pontja a Könyvtárlátogatók és kiemelten a családok mint célcsoport erősítése.

A közönség mint használó:

14 éven aluli regisztrált használók aránya a 14 éven aluli lakosság körében (%)

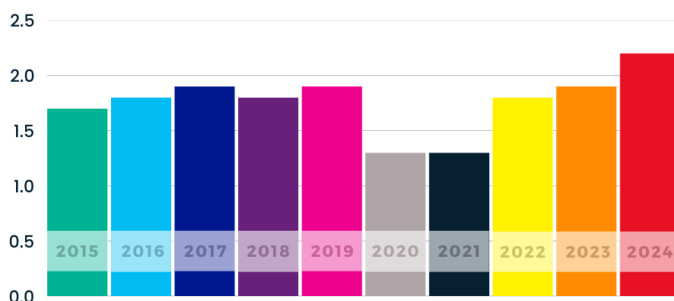


Kiemelten vizsgáljuk a 14 éven aluli lakosság elérésének mértékét. A gyerekek lakosságának száma kis mértékben csökkenő tendenciát mutat, de öröndetes tény, hogy ennek ellenére körükben a regisztrált használóink száma növekszik, 2024-ben 27%.

Regisztrált használók korosztályonként

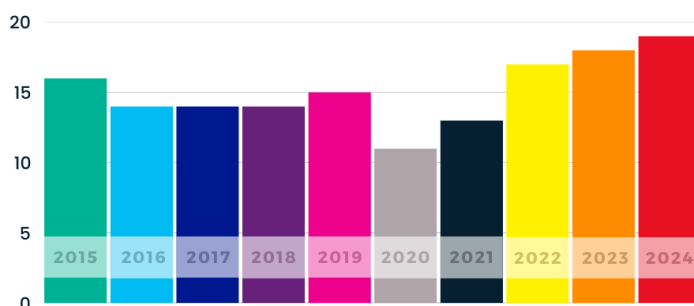
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
14 éven aluli (fő)	1205	1089	833	933	924	1044
14–65 év közötti (fő)	2163	1944	1629	1891	1798	1905
65 éven felüli (fő)	421	446	350	288	402	454
Összes regisztrált használó	3789	3479	2812	3112	3124	3403

A kölcsönzési állomány népszerűsége a város lakosságának körében (db)



2024-ben a város lakóira személyenként átlagosan több mint 2 darab kölcsönzött dokumentum jut(ott volna). Fontos, hogy hírértéke legyen a városban, hogy a legújabb sikerkönyvek azonnal kölcsönözhetőek nálunk.

A kölcsönzési állomány népszerűsége a regisztrált használók körében (db)



2024-ben egy regisztrált használó átlagosan 19 darab dokumentumot kölcsönzött, a vizsgált tíz évben a legtöbbet. Stratégiai tervünk része a Korszerű állománymenedzsment működtetése: szolgáltatás-központú állománygyarapítással, a sikerkönyvek gyors beszerzésével, tematikus kiemelésekkel, könyvtári kirakattal, az új könyvek polcaival tudjuk elérni, hogy olvasóink egy könyvesbolt kínálatában válogatva érezzék magukat, ezáltal is többet kölcsönözzenek.

Az egy regisztrált használóra jutó állománygyarapítás költsége

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Az egy regisztrált használóra jutó állománygyarapítás költsége (TextLib leltári állomány)	1423 Ft	1726 Ft	2378 Ft	2463 Ft	2469 Ft	2327 Ft
Dokumentumok beszerzési átlagára (TextLib leltári állomány)	2105 Ft	2237 Ft	2553 Ft	2881 Ft	3020 Ft	3238 Ft
Az egy regisztrált használóra jutó új beszerzésű dokumentumok (TextLib leltári állomány)	0,7 db	0,8 db	0,9 db	0,9 db	0,8 db	0,7 db

2024-ben egy beiratkozott olvasóra 2327 Ft-ot költöttünk, „minden olvasónak vettünk egy 2327 Ft-os könyvet”. A beszerzési átlagárunk 3238 Ft, tehát 2327 Ft már nem elég egy átlagos dokumentum megvásárlására. Így sajnos anyagi okok miatt évek óta nem érjük el az 1 olvasó/1 könyv darabszámot. A könyvek árában olyan súlyos áremelkedés történt, amit a leggondosabb költséghatékonyasági törekvéseinkkel sem tudunk már jobban kiegyenlíteni. Költségvetési forrásunk évek óta állandó, az állománygyarapítást az érdekeltség-növelő támogatás összegével és a minőségi ajándékkönyvekkel próbáljuk növelni. Szerződéses nagykereskedelmi partnerként 34%-os árkedvezménnyel tudunk vásárolni, sokkal kedvezőbb áron, mint egy magánszemély. Ezért a 2024-es 3238 Ft-os átlagár a drágulás ellenére nagyon kedvező beszerzési árnak számít. A mutató nagyságára enyhén torzító tényezőként hat egy egyébként pozitív emelkedés: a regisztrált használók számának növekedése. ☺

Dokumentumfeldolgozás gyorsasága



Amint gyűjtőmunkaszervezőként munkaidőben csinálunk:

- ÚJ KÖNYVEKET SZÁROLUNK
- KÖNYVLISTÁKAT ÍRUNK
- KÖNYVJÁMÉLOKAT OLVASUNK
- KÖNYVEKET VÁSÁROLUNK

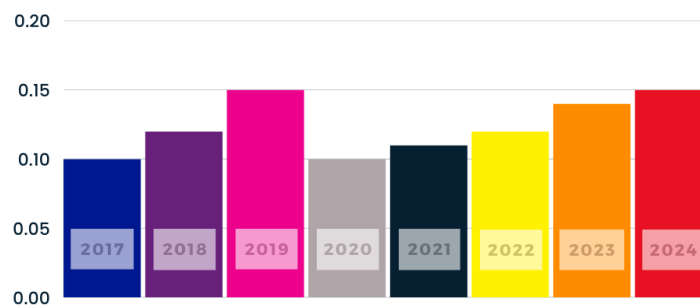
5 nap
ALATT DOLGOZUNK
FEL EGY CSOMAG
KÖNYVET

2017 óta évente mérjük a dokumentumfeldolgozás gyorsaságát egy csomagra (nap) és egy darabra (perc) lebontva. Könyvtárunkban 2 fő feldolgozó könyvtáros az érkezéstől kezdve teljes tartalmi és formai feltárást végez, nyilvántartásba vétellel, technikai felszereléssel, ellenőrzésekkel. A dokumentumok kölcsönözhető állapotban kerülnek a részlegekbe. Mivel egy rendelés/csomag/számla nem bontható szét, egyben kezelve átlagosan 5 munkanapot vesz igénybe az olvasók számára hozzáférhetővé tétele.

b) A könyvtár eredményességét alátámasztó mutatók

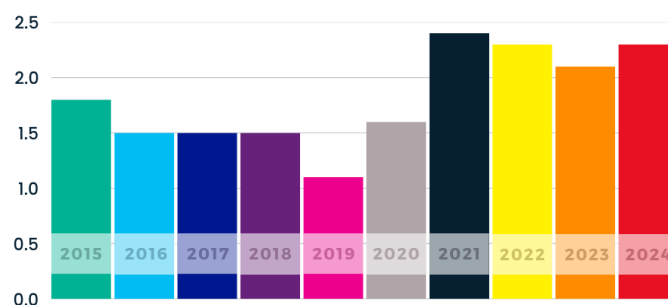
Használói kérdőívek, statisztikai adatok, teljesítménymutatók hosszú évek óta tartó elemzése után megállapíthatjuk, hogy szolgáltatásaink két erős alappillére a vadonatúj sikerkönyvek állománya és a változatos, ingyenes rendezvények.

Dezideráta szolgáltatás népszerűsége (db)



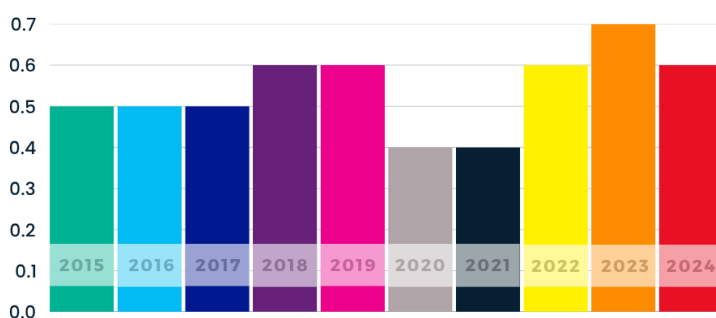
2024-ben minden 100 regisztrált olvasónak 15 konkrét kérését teljesítettük. Egyik legnépszerűbb szolgáltatásunk évek alatt folyamatosan emelkedő tendenciával. A beiratkozási kedvet is fokozza, mivel csak regisztrált használóink számára érhető el ez a szolgáltatás.

Könyvbedobó rendszer népszerűsége (db)



Mérjük, hogy egy regisztrált használó átlagosan hány könyvet juttatott vissza a könyvbedobó rendszerünkben. Az utóbbi négy évben ez mindig több mint 2 darab könyv. Nagyon népszerű és hasznos szolgáltatás, 0-24 órában működik hétfőn és ünnepnapokon is. A járványhelyzet éveiben kiemelkedően fontos szerepet töltött be a könyvtár működésében, de használata azóta sem csökken. A mutató torzító tényezője egy pozitív tény: olvasóink szeretnek a könyvtárosokkal kommunikálni ☺, sokan ezért nem veszik igénybe a könyvbedobó rendszert.

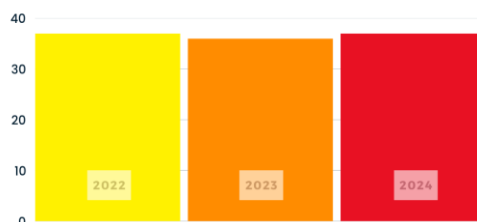
A kölcsönzési állomány forgási sebessége (db)



Vizsgáljuk, hogy egy dokumentumot átlagosan hányszor kölcsönöztek ki az adott évben. Több befolyásoló tényezője van, pl. az állomány elavultabb, nem forgó részének nagysága. Könyvtárunk tervszerű törlést végez gyűjteményünk megújításának érdekében, így évek alatt a kölcsönözhető dokumentumok száma csökkent, a forgási sebesség ezáltal is javult. Ez megjelenik a mutató növekvő/stagnáló tendenciájában, valamint az új beszerzésű sikerkönyvek is felpörgetik. A mutató torzító tényezője, hogy ez egy átlag, az új dokumentumokat sokkal többször kölcsönözték, az elavultabbakat pedig kevesebbszer. Ugyanakkor a nem forgó állományból többször is egy-egy ritkaságnak számító példánnyal tudtuk kiszolgálni olvasóinkat.

Rendezvények látogatottsága (fő)

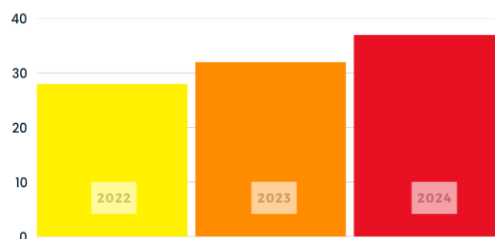
Év	Részvevők létszáma (fő)	Rendezvények száma (alkalom)	Mutató (fő)
2022	8144	222	37
2023	9389	258	36
2024	10706	289	37



Mérjük, hogy egy rendezvényen átlagosan hányan vettek részt az adott évben. Rendezvényeink száma folyamatosan növekszik, ez a tendencia a résztvevők létszámára is hatással van. A programok ingyenesek, sikeresek, változatosak, az utóbbi években 37 fő átlagos résztvevővel.

Rendezvények népszerűsége (%)

Év	Részvevők létszáma (fő)	Rendezvények száma (alkalom)	Mutató (fő)
2022	8144	29 503	28%
2023	9389	29 352	32%
2024	10706	29 145	37%

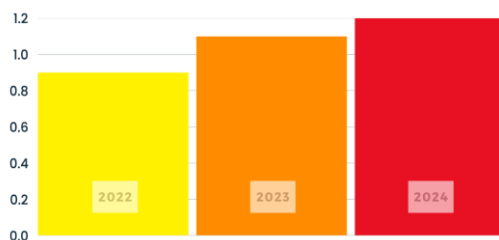


Vizsgáljuk, hogy a város lakosságának hány százaléka látogatja a könyvtár rendezvényeit. 2024-ben elértük a 37%-ot. A tendencia folyamatos növekedést mutat, programjaink

népszerűsége emelkedik, van egy erős törzsközönségünk is. ☺ A város lakossága enyhén csökken, viszont a résztvevők létszáma nő.

Rendezvények kihasználtsága (alkalom)

Év	Résztvevők létszáma (fő)	Rendezvények száma (alkalom)	Mutató (fő)
2022	222	236	0,9
2023	258	234	1,1
2024	289	241	1,2



Mérjük az egy nyitvatartási napra eső rendezvények számát. 2024-ben naponta minimum egy programunk volt, és minden héten volt legalább egy olyan nap, amikor kettő. Az elmúlt években rendezvényeink száma folyamatosan növekedett.

- c) Szolgáltatásainkat a PDCA-elv alapján a használói igényeknek megfelelően folyamatosan megújítjuk. Például a felnőtt szépirodalmi részlegben már 12 tematikus kiemelészt hoztunk létre. Családi beiratkozási kedvezménnyel, TextLib applikációval, e-olvasójegy leolvasóval modernizáltuk szolgáltatásainkat. Könyvkincsek polcain a használt, leselejtezett, ajándékba kapott könyveinket árusítjuk.
- d) A 2017-es szakértői vizsgálat megállapította, hogy intézményünk „alapdokumentumai az elvárásoknak tökéletesen megfelelnek. A jogszabályi előírásokat a könyvtár maximálisan betartja. A látogatók és olvasók kiszolgálása magas színvonalú.”
- 2019-ben, a Minősített Könyvtár cím elismerésének indoklásában megállapították, hogy „a Könyvtár a város megbecsült és elismert intézménye, a különböző társadalmi csoportok fontos találkozó helye, a közösségépítés alapintézménye. A vezetés és a munkatársak

minőség melletti elkötelezettsége példamutató, egyre több területen törekednek a PDCA-elv alkalmazására. Innovációs szemlélet nagyon erős a könyvtárban. A könyvtár kiemelkedő eredményeket ért el a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban. Kiemelten sok rendezvényt, programot tartanak. Az intézmény társadalmi megítélése nagyon pozitív. A könyvtár szorosan elkötelezett a minőségpolitika mellett, tevékenységét a minőségmenedzsment szempontjait szem előtt tartva végzi. A könyvtár munkatársai nagyon jó úton járnak a minőségbiztosítás fejlesztésében, igen elkötelezettek a használók minél jobb és hatékonyabb kiszolgálásában.”

e) [Nyertes pályázataink](#) megtekinthetők honlapunkon.

A pályázatok nagyon fontos anyagi forrásokat és szakmai elismeréseket jelentenek intézményünk számára, sajnos a lehetőségek szűkösek. A rendezvények területén a legjelentősebb forrásaink a Nemzeti Kulturális Alaptól érkező támogatások:

Zöld könyvtári esték – ismeretterjesztő előadás-sorozatra, Zöldnyomon járunk – Öko-élménytábor megvalósítására, Földrajzi szabadegyetem megrendezésére, Informatikai szolgáltatás fejlesztésére, Gondolkodj ökosan! – ismeretterjesztő kutatóállomás és közösségi alkotópont megvalósítására, a Gyermekbirodalom korszerűsítésére, felújítására. Dokumentumbeszerzés területén az állománygyarapításhoz jelentős mértékben hozzájárulnak a Kulturális és Innovációs Minisztériumtól érkező könyvtári érdekeltség-növelő támogatások.

2019-ben két kiemelkedő elismerésben is részesültünk: elnyertük a Minősített Könyvtár címet és intézményünk az IFLA Zöld Könyvtár Díj 2019. évi magyarországi díjazottja lett.

f) A szolgáltatások minőségének színvonalához a Könyvtári Intézet Javaslatok a nyilvános könyvtárak működési feltételeire című dokumentumának ajánlása szerinti minimum mutatóértékeket vettük alapul, és hasonlítottuk össze a saját mutatóinkkal. Az ajánlott értékek a város lakosságának számához viszonyítva kerültek meghatározásra, többségében teljesítménymutatóinkban is szerepelnek.

Szempont	Javaslat (minimum)	Javaslat (minimum) Kiskunfélegyháza esetében	2024. évben teljesült
Alapterület	50m ² /1000 lakos	50m ² /1000 lakos	53 m²
Állomány nagysága	1000 lakosonként 3000 db kötet	87 ezer db	89 ezer db
Állománycserélődés	1000 lakosonként 150 db új dokumentum beszerzése	4350 db új dokumentum	2445 db
	5%-os selejtezés	5%-os selejtezés	3%
Internet	1000 lakosonként 0,6 használói gép	17 gép	11 gép
Könyvtáros	1000 lakosonként 0,5 könyvtáros állás	14,5 fő	11 fő
Nyitvatartás	heti 30 óra	heti 30 óra	36 óra
Személyes használat	1000 lakosonként 2200 alkalom	64 ezer alkalom	34 ezer alkalom

Kijelenthetjük, hogy az ajánlott minimum javaslatoknak többségében megfelelünk. Sok más könyvtárhoz hasonlóan legfőbb hiányosságunk, hogy alacsony az összege a dokumentumbeszerzésre fordítható keretünknek, ezért egyre kevesebb könyvet tudunk vásárolni.

g) A könyvtár szolgáltatásaival kapcsolatos benchmarking, benchlearning tevékenységek eredményei

2017-ben kezdtük meg az [összehasonlító színvonalméréseket](#). Hasonló adottságokkal, megegyező funkciókkal rendelkező városi könyvtárakat választottunk, ahol a település lakosság száma közel azonos Kiskunfélegyházáéval. Egyéb alapvető adatokat is figyelembe vettünk, pl. az állomány nagysága, nyitvatartási idő, beiratkozási díjak. A kiválasztott települések: Cegléd, Gyula, Jászberény, Orosháza, Szentes. Az adatokat a nyilvánosan hozzáférhető Kulturális Statisztikai Adatgyűjtő Rendszerből merítettük.

**A szolgálандó közönség könyvtárhasználatának mérése:
a regisztrált használók arányának összehasonlítása**

Település	Regisztrált használók (fő) 2023	Szolgálандó közönség (fő) (kultstat) 2023	Mutató (db)	Tendencia az előző vizsgálathoz
Jászberény	3394	26 058	13,0%	↑
Szentes	2933	25 417	11,5%	↓
Kiskunfélegyháza	3124	28 803	10,8%	↓
Gyula	2458	28 090	8,8%	↓
Orosháza	2167	25 472	8,5%	↓
Cegléd	2468	36 344	6,8%	↓
			átlag 9,9%	

Könyvtárunk a középmezőnyben helyezkedik el, a hat könyvtár átlagánál magasabb a mutatónk. A tendencia Jászberény kivételével mindenhol csökkenő volt 2023-ban. 2024-ben a saját mutatónk már növekedett 11,7%-ra, de a vizsgálat időpontjában a többi intézmény statisztikai adatai még nem érhetőek el.

Az egy főre jutó állománygyarapítás költségének összehasonlítása

Település	Állománygyarapítás összege (Ft) (kultstat) 2023	Regisztrált használók (fő) 2023	Mutató (db)	Tendencia az előző mutatóhoz
Cegléd	9 670 000	2468	3 918 Ft	↑
Szentes	9 221 000	2933	3 144 Ft	↑
Kiskunfélegyháza	8 749 000	3124	2 801 Ft	↑
Gyula	6 790 000	2458	2 762 Ft	↑
Orosháza	5 393 000	2167	2 489 Ft	↑
			átlag 3023Ft	

Könyvtárunk a középmezőnyben helyezkedik el, és az öt könyvtár átlagánál alacsonyabb a mutatónk. A tendencia növekvő, de több teljesítménymutatót is vizsgáltunk ebben a témakörben, és azokból látható, hogy a könyvek árának emelkedése miatt ez az összeg már nem elég egy átlagos könyv beszerzésére.

**A kölcsönzési állomány forgási sebessége:
az állomány használati mértékének megállapítása**

Település	Kölcsönzött dokumentumok száma (db) 2023	Kölcsönözhető dokumentumok száma (db) 2023	Mutató (db)	Tendencia az előző vizsgálathoz
Kiskunfélegyháza	56 836	83 826	0,68 db	↑
Jászberény	61 034	94 168	0,65 db	↓
Cegléd	41 302	67 969	0,61 db	↓
Orosháza	29 381	61 143	0,48 db	↓
Szentés	45 038	108 814	0,41 db	↓
Gyula	24 768	64 653	0,38 db	↓
			átlag 0,54 db	

Könyvtárunk a legjobb mutatóval rendelkezik, a hat könyvtár átlaga feletti, növekvő tendenciával. Az új beszerzésű sikerkönyvek is felpörgetik a kölcsönzést, a tervszerű törlések által pedig csökken és megújul az állomány.

A kölcsönzési állomány népszerűsége a beiratkozott használók körében

Település	Kölcsönzött dokumentumok száma (db) 2023	Regisztrált használók (fő) 2023	Mutató (db)	Tendencia az előző vizsgálathoz
Jászberény	61 034	3 394	18 db	↓
Kiskunfélegyháza	56 836	3 124	18 db	↑
Cegléd	41 302	2 468	17 db	↓
Szentes	45 038	2 933	15 db	↑
Orosháza	29 381	2 167	14 db	↓
Gyula	24 768	2 458	10 db	↓
			átlag 15 db	

Könyvtárunk a hat könyvtár átlaga feletti mutatóval rendelkezik, növekvő tendenciával. A regisztrált használók számát tekintve szintén jó az eredményünk, csak a jászberényi könyvtárnak több a beiratkozott olvasója.

Rendezvények látogatottsága

Település	Részvevők létszáma (fő) 2023	Rendezvények száma (alkalom) 2023	Mutató (fő)
Kiskunfélegyháza	9 389	258	36
Szentes	15 958	497	32
Orosháza	3 442	146	24
Jászberény	6 855	314	22
Cegléd	8 741	415	21
Gyula	4 145	207	20
			átlag 26 fő

Könyvtárunk a legjobb mutatóval rendelkezik, a hat könyvtár átlagos látogatottságát 10 fővel meghaladjuk. Szűkös anyagi lehetőségeink ellenére programjainkról tudnak a városlakók, rendezvényeink népszerűek, sok érdeklődőt vonzanak.

A benchmarking eredménye

A mutatók meghatározása után mennyiségileg összehasonlíthatóvá váltak az intézmények eredményei. Értékelni tudtuk könyvtárunk relatív helyzetét, több év összehasonlításával pedig már a javuló-romló tendenciákat is.

[Benchmarking-mutatóinkat](#) felhasználjuk szolgáltatásaink fejlesztéséhez és a döntések előkészítéséhez.

A mutatók elemzésekor természetesen felszínre kerültek az egyes szolgáltatások színvonalát befolyásoló pozitív és negatív

hatások, valamint sajátos torzító tényezők is. Érdemes a számok mögé nézve az intézmények adatgyűjtési módszerét vagy esetlegesen az integrált könyvtári rendszerek különbözőségéből adódó eltéréseket is figyelembe venni. A járványhelyzet és az energiaválság által sújtott éveket nem vizsgáltuk, mivel az intézmények megküzdési lehetőségei nagyon eltérőek voltak.

Az elmúlt években benchlearning tevékenységként, a jó gyakorlatok megismerésének érdekében felvettük a kapcsolatot az intézményekkel. Szakmai kirándulás keretében ellátogattunk Ceglédre, szakmai napra Szentesre. Orosházán minőségirányítási szakmai napon vettünk részt, a jászberényi könyvtárnak pedig a minőségirányítási kérdőíves megkeresésre válaszoltunk.

A kiemelkedő eredmények körülményeinek vizsgálatával, az eltérések beazonosításával, a következtetések levonásával, benchlearning módszer alkalmazásával lehetővé válik a jó gyakorlatok adaptálása, új nézőpontok kialakítása, valamint a mások hibáiból való tanulás is.

2023 óta megvalósult fejlesztések:

Könyvtári szolgáltatásaink és rendezvényeink népszerűsítésében előre léptünk, látogatóink száma emelkedett. Szolgáltatásainkat folyamatosan modernizáljuk, strukturáljuk.



Fejlesztendő területek:

Stratégiai- és cselekvési tervhez kapcsolódó további teljesítménymutatók és benchmarking vizsgálatok kidolgozása. Tendenciák folyamatos követése, torzító tényezők feltárása. További elemzések készítése a PDCA-elv alapú fejlesztésekhez, innovációkhoz.

Záró gondolatok

A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár mindig fő céljának tekintette, hogy partnerei igényeinek megfelelően, nagy szakértelemmel és innovatív szemlélettel szolgálja ki olvasóit, könyvtárhasználóit. A szervezeti önértékelések segítettek az intézmény minőségfejlesztését, hiszem a kritériumok és alkritériumok éppúgy rávilágítottak a hiányosságokra, mint az erősségekre, ezáltal további irányt mutatnak számunkra.

Számos fejlesztési területet megfogalmaztunk. Stratégiánkkal összhangban fontosnak tartjuk a partneri visszajelzések további gyűjtését, s hogy megmutassuk értékeinket, társadalmi felelősségvállalásunk eredményeit a potenciális használók számára. Nagy hangsúlyt kell fektetnünk a szervezeti kultúránk további alakítására is közösségi programok szervezésével, esélyegyenlőségi tervünk megújításával. Célunk a Családbarát munkahely kialakítása. Tovább kell differenciálnunk a munkatársi elégedettség- és teljesítmény méréseit a szakmai és nem szakmai munkakörben dolgozók szerint. Megoldást kell találnunk IKT-eszközeink megújítására is.

Bízunk abban, hogy a szakértői vélemény tovább segíti működésünk fejlődését, és méltónak találja intézményünket az újabb Minősített Könyvtár címre.