

Egy könyvtár.  
Számptalan történet.

# Könyvtári Stratégia

2023 – 2027



# 1. Tartalom

Tartalom .....	1
1. Bevezetés.....	2
2. A stratégiai tervezés célja .....	2
3. A Könyvtár története .....	3
4. Küldetésnyilatkozat.....	3
5. Értékrend .....	4
6. Minőségpolitikai nyilatkozat .....	4
7. Helyzetértékelés .....	5
8. Jövőkép.....	6
9. Stratégiai célok .....	6
10. Kiemelt stratégiai célok.....	7
10.1. Korszerű épület megtervezése, megvalósítása.....	7
10.2. A jelenlegi épület és technikai háttér fejlesztése.....	8
10.3. Minőségirányítási rendszer bevezetése és működtetése a könyvtárban .....	9
10.3.1. Belső kommunikáció .....	9
10.3.2. Külső kommunikáció.....	10
10.3.3. Folyamatszabályozás .....	11
10.3.4. Belső partnerkapcsolatok fejlesztése .....	11
10.3.5. Külső partnerkapcsolatok fejlesztése.....	13
10.3.6. Elégedettség- és elvárás-felmérés.....	13
10.3.7. Teljesítmény mérési- és értékelési rendszer kialakítása és bevezetése.....	14
10.3.8. Szervezeti kultúra fejlesztése .....	15
10.3.9. Felkészülés a pályázat benyújtására .....	16
10.4. A helyismereti gyűjtemény szervezett gyarapítása, gondozása .....	16
10.5. Szolgáltatásfejlesztés .....	17
10.6. Olvasásnépszerűsítés, olvasásfejlesztés .....	18
11. Záró rendelkezések.....	18

## 2. Bevezetés

A művelődési szokások változásával együtt a könyvtár szűkebb és tágabb környezetében betöltött szerepe is jelentősen megváltozott az elmúlt évek során. A „könyvek tára” helyett egyre inkább, mint közösségi tér jelenik meg az emberek tudatában, ahol a hagyományos funkciók mellett egyre magasabb prioritással jelennek meg a közösségi tevékenységek, az ismeretterjesztő előadások, olvasásra nevelő rendezvények és egyéb programok, és válnak hozzáférhetővé az IKT eszközökön nyújtott szolgáltatások.

Ezen megújuló környezetben különösen nehéz a feladata azon könyvtáraknak, amelyek az elmúlt évek során nem fordítottak kellő figyelmet a világ változására, nem alkalmazkodtak folyamatosan a módosuló elvárásokhoz.

E stratégiai terv annak érdekében készült el, hogy az elkövetkező évek során behozhassuk hátrányunkat, s a veresegyházi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár szervezete, szolgáltatási portfóliója és infrastruktúrája, humán erőforrásai egyaránt megfeleljenek a minőségi, korszerű keretek között működő intézményekkel szemben támasztott követelményeknek. Ennek következtében a használók teljes megelégedésére valósítsa meg a kötelező és vállalt feladatait, biztosítson szabad és akadálymentes hozzáférést a helyben, hazánkban, vagy a világon bárhol jelen lévő információhoz, és töltsse be a közösségi tér szerepét a Veresegyházon és vonzókörzetében élők számára.

## 3. A stratégiai tervezés célja

A stratégiai terv lényege, hogy a külső változások figyelembevételével és a könyvtárban lévő erőforrásokra építve, lehetőséget nyújtson számunkra, hogy megfelelhessünk a velünk szemben támasztott igényeknek, valamint megvalósíthassuk küldetésünket.

A stratégiai tervezés folyamán, illetve eredményeképpen, a megszerzett információk feldolgozásával rávilágíthatunk intézményünk gyengeségeire és erősségeire, s ezzel esélyt kínálunk arra, hogy az előbbieken javíthassunk, utóbbiakra pedig építkezni tudjunk.

A tervezés során meghatározzuk az elérendő célokat és az azok megvalósításához szükséges irányelveket, folyamatokat. Ezek hiányában intézményünk csak bekövetkeztük után tud reagálni az eseményekre, ez sok időt, erőfeszítést, gyakran presztízsveszteséget jelent. A tervezéssel szerzett tapasztalat birtokában könyvtárunk munkatársai alkalmassá válnak arra, hogy a kockázatokat felmérjék, fel tudjanak rájuk készülni, és az előre nem látható, váratlan eseményeket is megfelelően tudják kezelni.

Az élet minden területét a változások jellemzik. Az osztársadalmi változásokra – mint a gazdaságban működő szervezetnek – a könyvtárnak is reagálnia kell, hiszen fennmaradása a változások felismerésén és az új környezethez való gyors alkalmazkodáson múlik. Intézményünk alapvető feladata, hogy a megváltozott igényekhez igazítsa szolgáltatásait, szervezetét és vezetési koncepcióját. A stratégiai tervezés a jövő alakításának az eszköze, amely újfajta gondolkodást, szemléletváltást is jelent. Ennek a szemléletnek a hatására a könyvtár követni tudja a társadalomban, a gazdasági életben történő változásokat és lehetőséget kap ezekhez igazítani tevékenységét. A stratégiai tervezés nem egyszeri feladatot jelent, hanem folyamatot, amely a környezeti változások elemzésén alapul. A könyvtárak szolgáltatásait a megváltozott használói igényekhez kell igazítani, és ehhez olyan célokra van szükség, melyek

íránt a dolgozók elkötelezettek, és a célok eléréséhez vezető utakat, folyamatokat is ismerik. Ennek birtokában a könyvtár olyan rugalmas intézménnyé válhat, amely a bekövetkezett változásokra megfelelően képes reagálni, és nem szenvedő alanya, ad absurdum vesztese azoknak.

Az információs társadalom új kihívások elé állította a könyvtárakat. A folyamatosan változó makrokörnyezet (politika, gazdaság, társadalom, technológia, jog terén), a használói igények állandósult változása azt kívánja, hogy intézményeink permanensen vizsgálják a környezetüket, méréseket, értékeléseket végezzenek, majd az elemzéseket követően határozzák meg céljaikat és feladataikat.

Jelen stratégia készítésének oka és célja – fentiekből adódóan – nem más, mint hogy útmutatást adjon számunkra az előttünk álló 5 évre.

#### **4. A Könyvtár története**

A Könyvtár alapításának éve 1949, de csak 1977-ben, a Közművelődési törvény hatására nevezte ki a Nagyközségi Végrehajtó Bizottság az első főfoglalkozású alkalmazottat.

Az alapítás óta többször költöztették az állományt, míg 1998-ban helyet kapott Veresegyház központjában, az 1996-ban átadott ún. Átrium üzletház emeleti szintjén.

1998-ban a Könyvtárpártoló önkormányzat c. pályázaton harmadik helyezést értünk el. Ebből a pénzjutalomból vásároltuk az első számítógépet.

1999. július 1-jén településünk városi címet kapott, így intézményünk – amely 1990-ben vette fel Kölcsey Ferenc, reformkori politikus és költő nevét – is városi rangra emelkedett.

2001 novemberében az Információs társadalom megvalósításában közreműködő könyvtárak támogatása c. pályázaton további hat számítógépet, és internet hozzáférést nyertünk a Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program (NIIFP) keretében.

2002. június 4-től, a helyi hálózat világhálóra történő csatlakoztatásával alapvetően megváltozott és dinamikusabbá vált könyvtárunk élete. A feladatbővüléssel fenntartónktól státust kaptunk a harmadik főfoglalkozású állásra, az Internet pontban.

2004 nyarán megalakult Veresegyház Többcélú Kistérség Önkormányzatainak Társulása. Pályázatot nyújtottunk be a 2004. évi ösztönző támogatásra, több feladat mellett könyvtári ellátásra is. A kistérség egyetlen városi könyvtáraként felvállaltuk a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működtetését, és 2005-től a mozgókönyvtári ellátást. A feladatbővüléssel két részfoglalkozású alkalmazottal növekedett a létszám.

A KSZR átalakítását követően, hivatalosan ismét „csak” Veresegyház lakosainak könyvtári ellátására koncentrálhattuk erőforrásainkat, valójában továbbra is kivesszük a részünket a város egész vonzáskörzetének könyvtári életéből. Jelenleg 5 főállású munkatárs végzi a könyvek beszerzésével, az állományalakítással, kölcsönzéssel és rendezvényszervezéssel kapcsolatos feladatokat.

#### **5. Küldetésnyilatkozat**

Küldetésünk, hogy közösségalkító és formáló ereje legyünk a városnak, ezért rendezvények és klubok szervezésével értéket közvetítünk és élményt adunk. Kreatív megoldásainkkal közösségi

térként hangulatos, családi környezetet teremtünk.

Hivatásunknak tekintjük a város értékeinek és történeti dokumentumainak őrzését, feltárását, valamint hagyományainak és történelmének közvetítését a jelenlegi és az eljövendő nemzedékek számára.

Folyamatosan frissülő, naprakész állományunkkal motiváljuk olvasóinkat az olvasás fontosságának felismerésére azért, hogy teljesebb életet éljenek.

## 6. Értékrend

Közös értékeink, amelyeket a Könyvtárosok Etikai Kódexében foglaltak alapján alakítottunk ki, s vallunk magunkénak:

- **Tisztelet:**

Tiszteljük a másikban az Embert. Elfogadjuk a miénktől eltérő értékrendjével, véleményével, gondolkodásmódjával együtt.

- **Empátia:**

Nagy figyelmet fordítunk arra, hogy átérezzük és megértsük a könyvtárlátogatók érzelmi állapotát, élethelyzetét, motivációját.

- **Segítőkézség:**

Együttműködünk az olvasókkal felmerülő problémáik megoldásában, megfelelő nyitottsággal fordulunk feléjük.

- **Családiasság:**

Közvetlen, kedves, barátságos légkör megteremtésével egymás igényeinek megismerésével és figyelembevételével tesszük személyessé kapcsolatainkat.

- **Rugalmasság:**

Igyekszünk gyorsan és jól alkalmazkodni az új helyzetekhez, körülményekhez, elvárásokhoz.

- **Elkötelezettség:**

Könyvtárunkat sajátunknak érezzük, érdekeit képviseljük, együttműködünk a közös célok elérése érdekében.

## 7. Minőségpolitikai nyilatkozat

A könyvtár vezetése az intézmény szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezi, hogy azok a belső és külső partnerek mindenkori igényeinek a lehető legteljesebb mértékben megfeleljenek. Minőségpolitikánk megvalósítására, és a partneri elégedettség elérésének érdekében minden tevékenységére kiterjedő minőségbiztosítási rendszert működtet, amelynek folyamatos fejlesztését alapvető feladatának tekinti. A minőséggel kapcsolatos célkitűzései megvalósításához a teljes körű minőségirányítás (TQM<sup>1</sup>) módszereit és technikáit alkalmazza.

---

<sup>1</sup> Total Quality Management (teljes körű minőségirányítás): olyan vezetési, intézményi gyakorlat, amely a szervezet céljainak érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló erőforrásokat.

A könyvtár vezetése és minden munkatársa e nyilatkozatban kívánja a minőségi munka iránti elkötelezettségét kinyilvánítani és megerősíteni.

Minőségpolitikai alapelveink:

- Szolgáltató tevékenységünket az érvényes jogszabályok betartásával, a gazdaságosság szabályai szerint, a szükséges erőforrások biztosításával végezzük.
- Partnereink elégedettsége a legfontosabb számunkra. A szolgáltatásainkkal szemben támasztott használói igényeket, elvárásokat folyamatosan mérjük, értékeljük, beépítjük minőségfejlesztési tevékenységünkbe.
- Szolgáltatásaink környezetét, tárgyi és technikai felszereltségét a kor elvárásainak megfelelően fejlesztjük.
- Megfelelő képzettségű munkatársakat alkalmazunk, akik számára a korszerű szakmai tudás mellett az udvarias viselkedés és az etikus magatartás egyaránt elvárt követelmény.
- Marketing és PR tevékenységünk fejlesztésével gondoskodunk szolgáltatásaink nyilvánosságáról és széles körű megismertetéséről.
- Szolgáltató képességünk minőségének hosszú távú fejlesztése érdekében feladatunknak tekintjük munkatársaink jó közérzetét biztosító feltételek folyamatos jobbítását, a munkahelyi demokrácia intézményeinek összehangolt működtetését.
- Rendszeres minőségügyi képzéssel, önértékeléssel és motiválással fejlesztjük a minőségközpontú gondolkodást és a szervezeti kultúrát.

## 8. Helyzetértékelés

Az 1949-ben alapított könyvtár céljait tekintve „...a kultúra, a tájékoztatás, a nevelés intézményeként, a közösségi és értelmiségi lét egyik központjaként, alapító okiratának megfelelően működik. Sajátos eszközrendszerével kedvező lehetőségeket biztosít arra, hogy a kultúra összegyűjtött és feltárt értékeit a város polgárai használhassák. Tevékenységében a közgyűjteményi jelleg és az információs szolgáltatás került előtérbe. Színvonalas szolgáltatásaival a városban egyre inkább kultúrát alakító tényezővé és információs központtá vált.”<sup>2</sup>

A koncepcióban leírtakhoz képest meg kell állapítani, hogy a könyvtár az elmúlt közel 20 évben egyre hátrébb szorult a város kulturális életében betöltött szerepét tekintve.

Ezt mi sem bizonyítja jobban, mint a könyvtárba beiratkozottak és a város lakosságának aránya, amely az elmúlt 5 év adatainak átlaga alapján mindössze 8-10% között mozog, vagy éppen az a tény, hogy a lakosság hozzávetőlegesen 25-30%-a tudja mindössze, hogy hol található a könyvtár épülete a településen. (Sőt, sokan vannak, akik még azt sem tudják, van-e egyáltalán könyvtár a városban.)

Ennek oka részben a könyvtár elhelyezésével kapcsolatos probléma. Az intézmény 1998-óta egy üzletház emeletén, 3 kisméretű, üzlet céljára épített helyiségben működik. A terek teljes alkalmatlansága miatt jelenleg még a növekvő lakosság hagyományos értelemben vett

---

<sup>2</sup> Idézet a város 2004-ben íródott közművelődési koncepciójából.

könyvtári ellátása sem oldható meg színvonalasan, a könyvtárakat érő új kihívásokra való reagálás, a proaktivitás nagyon szűk keretek között valósulhat meg. Hosszabb távon nem lehet valódi közösségi térként működni egy akadálymentesítés nélküli épület emeletén, olyan üzleti céllal kialakított helyiségekben, amelyek közül kettőnek nincs ablaka, s egyiknek sincs zárható ajtaja.

Ezeket a problémákat csak részben kompenzálja, de mindenképpen komoly előnyként és pozitívumként értékelendő, hogy a könyvtár városközpontban való elhelyezkedése, az épület könnyű megközelíthetősége, a parkoló rendelkezésre állása megkönnyíti olvasóinknak a szolgáltatásainkhoz való hozzáférést.

A könyvvállomány már jelentősen alatta marad az uniós irányelvekben meghatározott 2 könyv/lakos mennyiségnek, viszont az állomány forgása intenzív, így olvasóink az újonnan megjelent könyvek jelentős hányadához hozzáférnek.

A fenti megállapítások mellett mindenképpen meg kell említenünk azt is, hogy a könyvtár olvasói és látogatói körében szolgáltatásaival, rendezvényeivel komoly elismerést vívott ki. A munkatársak által kiemelten fontos értéknek tekintett családi hangulatot, a kiszolgálás magas színvonalát olvasóink érzékelik és értékelik is. Ezt igazolja vissza egy, a stratégia készítésével párhuzamosan végzett olvasói igény- és elégedettségmérés is.

## 9. Jövőkép

Új épületben, korszerű, felhasználó központú könyvtárként, a modern könyvtártechnika eszközeivel lehetőséget nyújtunk a hagyományos szolgáltatások megőrzésére és válaszokat kínálunk a 21. század kihívásaira.

Infokommunikációs technikákkal és közösségteremtő erőnkkel hidat képezünk a társadalmi és digitális szakadékok felett.

Településünk társintézményeivel való együttműködés során szellemi központtá, a város szívévé válunk.

## 10. Stratégiai célok

Stratégiai céljaink meghatározásának alapjául az évelejen elkészített ún. SWOT analízis szolgált. (Strengths = erősségek; Weaknesses = gyengeségek, fejlesztésre váró területek; Opportunities = lehetőségek; Threats = fenyegetések, veszélyek)

A veresegyházi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár jelen stratégia megszövegezésének időpontjában már 22 éve működik az Átrium Üzletház I. emeltén található három helyiségben. Alapterülete már 1998-ban is csak mintegy a fele volt a szakmai szervezetek ajánlásaiban szereplő területnek (50 m<sup>2</sup>/1000 lakos). A település lakosság száma időközben megduplázódott, így mára bátran elmondható, hogy a város oly mértékben „nőtte ki” könyvtárát, hogy nem csak azt teszi lehetetlenné, hogy a település egyik legfontosabb közművelődési intézménye képes legyen a 21. századi igények kielégítésére, de azt is, hogy a legszűkebben értelmezett könyvtári alapfeladatokat színvonalasan elláthassa.

Örömmel állapítható meg, hogy ezen tény nem csak a könyvtárosok és a könyvtárlátogatók, de a városvezetés, az önkormányzat, mint fenntartó számára is egyértelmű, így egy új, korszerű,

közösségi térként is funkcionáló könyvtáráépület évek óta szerepel a városfejlesztési elképzelések között.

Fentiekre tekintettel jelen stratégia az új könyvtáráépület megépítéséhez, illetve birtokba vételéhez vezető útra, illetve azon feladatokra fókuszál, amelyek végrehajtása, megvalósítása révén a felhasználók és a fenntartó által is ismert és elismert kulturális intézményt mondhat majd magáénak a város minden lakója. Egy olyan könyvtárat, amely mind infrastruktúrájában, mint szellemiségében és szolgáltatásaiban is 21. századi, amely éppúgy képes kiszolgálni az általános kulturálódási, szórakozási igényeket, mint az élethosszig tartó tanulással összefüggő kívánalmakat vagy éppen a nonprofit szervezetek, illetve cégek és vállalkozások információs és infrastrukturális igényeit.

## 11. Kiemelt stratégiai célok

### 11.1. Korszerű épület megtervezése, megvalósítása

Veresegyház Város Önkormányzata, mint fenntartó, 2016-ban tűzte ki hivatalosan céljául egy új, korszerű, a felhasználói és szakmai igényeket a lehető legnagyobb mértékben kielégítő új könyvtáráépület megterveztetését és megépítését. Az vázlat- és látványtervek 2017. nyarára készültek el, majd a kivételi- és engedélyezési tervek elkészítésére 2022. március 4-én, az 53/2022. (III.04.) számú határozatával adott megbízást az Arche-Accord Kft-nek a helyhatóság.

Az épület, a tervek szerint két szinten és tetőtérbeépítéssel, mintegy 1900-2000 m<sup>2</sup> hasznos alapterülettel és természetesen akadálymentes külső és belső terekkel várja majd a látogatókat.

Az épület tervezését megelőzően az alábbi sarokpontok kerültek kitűzésre:

- tegye lehetővé egy olyan könyvtár működését, amelyben az alap- és kiegészítő szolgáltatásokat 21. századi körülmények között tudják nyújtani az intézmény munkatársai;
- elhelyezkedését, megközelíthetőségét, a belső terek kialakítását, technikai felszereltségét tekintve legyen alkalmas egy városi találkozóhely, egy „igazi harmadik hely<sup>3</sup>” szerepének betöltésére;
- hosszabb távon, esetleg véglegesen biztosítson elhelyezést a Veresegyházi Helytörténeti Gyűjtemény könyv- és egyéb dokumentum állományának, valamint tegye lehetővé a gyűjteményhez kapcsolódó kutatószolgálati tevékenységek végzését;
- feleljen meg a jogszabályi előírásoknak, a szakmai ajánlásoknak, a könyvtárosi és elsősorban a felhasználói igényeknek, biztosítson korszerű fizikai teret minőségi könyvtári alapszolgáltatások nyújtására;
- legyen alkalmas helyszín rendezvények, előadások, kamarakiállítások megtartására;
- legyen alkalmas az iskolai könyvtári feladatok – kihelyezett foglalkozások, könyvtári órák – színvonalas ellátására;
- legyen befogadója, otthona kisközösségeknek, szakköröknek, kluboknak;

---

<sup>3</sup> Olyan közösségi tér, ahová az emberek szívesen járnak, így elengedhetetlenek a közösségek formálásban.



- nyújtson lehetőséget a Támaszpont Mentálhigiénés Oktatási és Prevenciók Közhasznú Alapítvánnyal való együttműködésre a könyvtár ifjúsággal, fiatal felnőttekkel összefüggő tevékenységi területén;
- kínálja helyet közösségi iroda kialakításához.

### **Tevékenységek**

A tervezési folyamat során, a kitűzött célok elérése érdekében a következő – elsősorban kommunikációs jellegű – teendőink vannak:

- Folyamatos egyeztetéseket folytatunk a könyvtár munkatársaival, a Veresegyházi Helytörténeti Gyűjtemény muzeológus szakembereivel, valamint a TÁMASZPONT MOPKA munkatársaival.
- Folyamatos kapcsolatot tartunk fenn a tervezővel, melynek során megfogalmazzuk és érvényesíteni próbáljuk a könyvtár és közösségi hely építészetével összefüggő 21. századi elvárásokat.
- Folyamatosan egyeztetünk a fenntartóval a felmerülő igények és a lehetőségek harmonizálása céljából.
- A város lakosainak tájékoztatását a fenntartóval egyeztetett és összehangolt módon és tartalommal valósítjuk meg.

## **11.2. A jelenlegi épület és technikai háttér fejlesztése**

Célunk, hogy jelenlegi és potenciális olvasóink, látogatóink a könyvtár mostani fizikai környezetében is otthonosan érezzék magukat, a lehetőségekhez képest is elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal.

### **Tevékenységek:**

- Az informatika eszközparkunkat – figyelembe véve az informatikai piacon megmutatkozó drasztikus áremelkedést – igyekszünk olyan áthidaló, költségkímélő megoldásokkal megújítani, mint a CivilTech program, vagy az Országos Informatikai Programiroda által meghirdetett „Számítógép, a mindennapi társ” pályázat lehetőségeinek maximális kihasználása. Emellett természetesen nyomon követjük a könyvtárinformatikai trendeket, s ezek, valamint a felhasználói visszajelzések alapján igyekszünk megújítani, fejleszteni a könyvtár informatikai infrastruktúráját és szolgáltatásait.
- A jelenlegi több évtizedes, elavult és kényelmetlen bútorzatot fokozatosan olyanra kívánjuk lecserélni, amely a felhasználók számára szabadon elérhető terekben lehetővé teszi az olvasóközpontú berendezést, a könyvek, eszközök, jó megközelíthetőségét, illetve a láthatóságot.
- Tekintve, hogy a könyvtár jelenleg egy társasházban van elhelyezve, így az épülettel összefüggő fejlesztéseket rendkívül bonyolult megvalósítani. Ebből kiindulva olyan változtatásokkal kívánjuk az olvasók és a munkatársak itt tartózkodását komfortosabbá tenni, amelyek nem igénylik a társasház tulajdonosainak szükséges egyetértését, hozzájárulását. Az ajtók helyett jelenleg használatos ún. redőnykapukat (rácso)

hagyományos fa-üveg ajtókra cseréljük. A jelenlegi, rendkívül elavult és szemrontó mennyezeti spotlámpás világítást korszerű, energiatakarékos és egészségügyi szempontból is megfelelőbb világítási módra cseréljük.

### **11.3. Minőségirányítási rendszer bevezetése és működtetése a könyvtárban**

Célunk, hogy könyvtárunk működését a korszerű minőségirányítási elvek alapján szervezzük, ezáltal biztosítva a nyújtott szolgáltatások magas színvonalát, a folyamatos szolgáltatásfejlesztést. Alapelveként fogalmazzuk meg, hogy valamennyi tevékenységünk középpontjában a felhasználó áll. Ezen alapelv mindenkor érvényesülése érdekében folyamatszemplétes minőségirányítási rendszert alkalmazunk és gondoskodunk arról, hogy a könyvtár működésébe a PDCA<sup>4</sup>-szemplétes beépüljön. A megvalósulás érdekében az alábbi területeken kívánunk lépéseket tenni:

## **12. Belső kommunikáció**

Célunk a tájékoztatás javítása, a munkatársak bevonása, ösztönzése, tanítása és értékelése, illetve a vezető és a beosztottak közötti mindennapos kapcsolattartás a sikeres és hatékony munkavégzés érdekében.

A szervezeti kultúrában talán legnagyobb szerepe a megfelelő kommunikációnak van. Összehangolt cselekvésre és koordinációra ad lehetőséget, üzenettartalma alapvetően befolyásolja munkánkat. Érzelmi és motivációs funkciója révén fontos szerepet játszik egymás elfogadásában és kölcsönös megismerésében, valamint az elvégzett munka. A kommunikáció az ellenőrzés eszközeként is szerepel, ezen keresztül győződhetünk meg teljesítményünk mennyiségi és minőségi paramétereiről.

#### **Tevékenységek:**

- A belső kommunikáció hatékonyságának javítása, illetve az információk visszakereshetőségének érdekében nagyobb hangsúlyt fektetünk a rendelkezésre álló elektronikus eszközök (e-mail, a belső azonnali üzenetküldő alkalmazás (NextCloud) használatának készségi szintű elsajátítására, illetve rutinszerű használatára.
- A szervezeti tudásmegosztás minél jobb kiaknázhatósága érdekében a könyvtár e-learning felületén kialakítunk egy olyan zárt információs teret, ahol a mindennapi munkához szükséges valamennyi formális tudáselemet (szabályzatok, jogszabályok, partnerlisták stb.) strukturáltan tesszük hozzáférhetővé, s valamennyi tudáselemhez kapcsolódóan kialakítunk egy olyan belső kommunikációs felületet (fórumot), ahol az adott témával kapcsolatos kérdések és válaszok, egyeztetések és döntések könnyen és időrendben áttekinthetők.
- Rendszeres időközönként (hetente), illetve – amennyiben a helyzet ezt indokolja – ad hoc jelleggel tartunk személyes munkatársi munkaértekezleteket, amelyekben a feladatok kiosztásán, és a végrehajtásokról szóló beszámolón túl egyeztetünk az elmúlt időszakban

---

<sup>4</sup> PDCA ciklus: egy ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. Plan - tervezés, Do - cselekvés, Check - ellenőrzés, Act - beavatkozás

felvetődött kérdésekről, problémákról. A megbeszélésekről emlékeztető készül, amely az elektronikus felületen kialakított tudástárban lesz folyamatosan elérhető minden munkatárs számára.

### 13. Külső kommunikáció

Intézményünk a jövőben tudatosabban és nagyobb figyelemmel kezeli a szervezet külső célcsoportjaival való írott és szóbeli kommunikációt, erőteljesebben összpontosít a szervezeti célok és értékek kommunikálására a külvilág felé, illetve a könyvtár arculatának és imázsának kialakítására és fenntartására.

Célunk a szervezet jó hírének és ismertségének növelése, a lehetséges partnereink bizalmának megnyerése, az elért eredmények terjesztése, népszerűsítése, szolgáltatásaink megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére, valamint – nem utolsósorban – a kapcsolatépítés és kapcsolattartás.

#### Tevékenységek:

- Kapcsolati térképet készítve, vizuális formában jelenítjük meg a már meglévő és potenciális partnereinket, az egyes személyek és szervezetek rendszerét, a velük való kapcsolattartás indokoltságát, ekképpen tudatosítva önmagunkban, kik azok, akik a munkánkra valamilyen hatással vannak vagy lehetnek, illetve akikre szolgáltatásink valamilyen hatással lesznek.
- A kapcsolati térkép alapján csoportosítjuk a meglévő potenciális partnereket és meghatározzuk, hogy az egyes csoportokkal mely kommunikációs csatornán, mely eszközökkel tudunk a leghatékonyabban kommunikálni.
- Rögzítjük, hogy az egyes partnerek (fenntartó), vagy partnercsoportok irányába mely üzenetet kívánjuk közvetíteni.
- Megvizsgáljuk, hogy jelenleg rendelkezésre áll-e minden olyan eszköz, amely segítségével az üzenetek eljuttathatók az adott partnerhez, illetve partnercsoporthoz, illetve, hogy a meglévő eszközök jelen állapotukban mennyire alkalmasak a kívánt üzenet célba juttatására. (Pl. egy elavult megjelenésű honlappal szinte lehetetlen a korszerű, 21. századi intézmény képét sugározni jelenlegi és potenciális felhasználóink felé.)
- A hiányzó eszközöket beszerezzük, a meglévő, de korszerűtlen eszközöket frissítjük, megújítjuk, a hatékony kommunikáció igényeinek megfelelően.
- A hiteles kommunikáció érdekében kialakítjuk a könyvtár egységes arculatát. A fenntartóval együttműködve meghatározzuk azon arculati elemeket, amelyek a kidolgozott városi arculaták közül intézményi szinten módosítások nélkül, vagy az intézményre „testreszabva” felhasználhatók, s elkészítetjük az ezekhez igazodó, saját arculati elemeket is. Végül elkészítjük a könyvtár arculati kézikönyvét.
- Az elkészített kommunikációs anyagokra alapozva (kapcsolati térkép, eszközleltár, arculati kézikönyv) elkészítjük és végrehajtjuk a könyvtár részletes kommunikációs stratégiai tervét.

## 14. Folyamatszabályozás

Célunk, hogy tevékenységeinkben szakítsunk a korábban megszokott, hagyományokra, megszokásokra épülő, rutinszerű munkavégzéssel: foglaljuk rendszerbe, tegyük tudatossá és átláthatóvá a munkafolyamatokat, ezáltal váljon lehetővé a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzése, az esetleges felelőségek megállapítása.

Egy sikeres szabályozási tevékenység eredményeképpen olyan folyamatokat alakíthatunk ki, amelyek a felhasználók, partnerek számára is érzékelhetően egységesített működést, illetve szolgáltatási kínálatot biztosíthatnak.

### Tevékenységek:

- Első lépésként azonosítjuk a könyvtári folyamatokat. Ennek során meghatározzuk a fő folyamatokat, a vezetői folyamatokat, a támogató folyamatokat és azonosítjuk a kulcsfolyamatokat.
- A kulcsfolyamatokhoz folyamatgazdát rendelünk, aki felelős lesz az adott folyamat menedzseléséért, működéséért, folyamatos javításáért.
- Az így kialakított folyamatleltár egyes elemeihez elkészítjük a folyamatábrákat, amelyek alapján elkészülhetnek a folyamatleírási űrlapok. Ez utóbbiak sorrendben tartalmazzák az adott folyamat műveleti lépéseit.
- A folyamatábrák és a folyamatleírási űrlapok segítségével elkészítjük a részletes folyamatleírásokat.
- A folyamatleírások alapján készítjük el a szolgáltatási előírásokat, amelyek tartalmazzák a partnerek által megfigyelhető és értékelt szolgáltatási jellemzők pontos leírását, illetve a a szolgáltatási jellemzők elfogadhatósági szintjét.
- A folyamatleltárban szereplő folyamatok – elsőként a kulcsfolyamatok – tekintetében kockázatelemzést készítünk. Az elemzés kiterjed a potenciális hibákra, azok hatására a partnerek rólunk alkotott véleményére és a könyvtár érdekeire, valamint a hiba előfordulási gyakoriságára. Ezen szempontok súlyszámokkal vesznek részt a kockázat mértékének meghatározásában.
- Kidolgozzuk a szolgáltatási előírásban szereplő paraméterek mérési, a folyamatok ellenőrzési metodikáját, amelyek segítségével meghatározható az esetleges beavatkozások, korrekciók, intézkedések szükségessége és mikéntje.
- A folyamatszabályozás rendszerét önálló minőségügyi dokumentumba foglaljuk.

## 15. Belső partnerkapcsolatok fejlesztése

Célunk, hogy a szakképzett, kellő kompetenciákkal és helyismerettel rendelkező munkatársakat intézményünk képes legyen megtartani, illetve a minőségi munkavégzéshez szükséges létszámot bővítés útján biztosítani, s így egy elégedett, munkájában örömet lelő és köztiszteletnek és elismertségnek örvendő kollektívával szolgálni a könyvtár valamennyi külső partnerét.

## Tevékenységek:

Kidolgozzuk könyvtárunk Humánerőforrás stratégiáját. Ennek részeként:

- Elkészítjük a könyvtár tudástérképét, azaz beazonosítjuk és kategorizáljuk munkatársaink tudásvagyonát, igyekszünk „napvilágra hívni”, azaz explicitté tenni a meglévő tacit tudáselemeket is.
- A tudástérképre alapozva készítjük el az 5 éves továbbképzési, és az évenkénti beiskolázási tervet.
- Az egyéni teljesítményértékelés módszerével meghatározzuk a munkatársak munkavégzés során mutatott erősségeit, a fejlesztendő területeket, ezzel is segítve a képzési, fejlesztési igények és célok meghatározását.
- A tudásmegosztásra helyezve a hangsúlyt, a könyvtárban belső képzéseket szervezünk, amelyet a témában legjártasabb munkatárs tart.
- A már meglévő, korszerű informatikai eszközök kihasználásával is támogatjuk a tudásmegosztást, amely révén nem csak a képzéseken megszerzett, hanem az évek alatt, a munkatapasztalatok révén, az egyes munkatársak által birtokolt tacit tudás válhat explicit, majd szervezeti tudássá.
- Anyagi lehetőségeink függvényében igyekszünk tudásunkat külső előadók, trénerek meghívásával is gyarapítani.
- A csapatkohézió erősítése és a jó gyakorlatok megismerése érdekében szakmai kirándulásokat szervezünk más könyvtárakba, kulturális intézményekbe, amelyek során közvetlen tapasztalatokkal gazdagodhatunk, amelyeket munkánk során sikerrel hasznosíthatunk.
- Olyan kommunikációs tréningeken veszünk részt, amelyek segítenek a szervezeti kultúra elemeit minden munkatárssal elfogadtatni, illetve általában véve a belső és külső kommunikáció javítása révén erősítik a csapatmunkát és tovább javítják a könyvtár megítélését.
- Olyan csapatépítő alkalmakat szervezünk, amelyek segítenek felfedezni, kifejleszteni és hasznosítani a munkatársak alvó és kihasználatlan képességeit, amelyek a továbbiakban segíteni fogják a kollektívát a rejtett lehetőségek feltárásában, s amelyek egyben egymás jobb megismerését, így a munkatársak közötti összhang javulását is eredményezik.
- Felülvizsgáljuk, s ahol szükséges, ott módosítjuk, kiegészítjük a munkaköri leírásokat annak érdekében, hogy a munkatársak által végzett munkaköri feladatok a lehető legjobban megfeleljenek az adott dolgozó kompetenciáinak és kvalitásainak, összhangban a könyvtár vonatkozó igényeivel.
- Olyan motivációs rendszert dolgozunk ki és vezetünk be, amely – legalább részben – független a fenntartótól érkező anyagi ösztönzőktől. A kidolgozandó ösztönzőrendszer az alábbi elemekre épül:
  - a munka minősége: a visszacsatolásokon keresztül a könyvtár munkatársai érezzék az általuk elvégzett munka fontosságát és hasznosságát;

- a munka és magánélet egyensúlya: könyvtárunk olyan családbarát munkahely lesz, ahol a munka és magánélet egyensúlya jól fenntarthatóvá válik a dolgozó számára azáltal, hogy lehetőséget biztosítunk a munkavállalónak, a munka mennyiségének és idejének tervezésére, szünetek, szabadnapok beosztására;
- jövőbeli fejlődési lehetőségek biztosítása: a képzések, továbbképzések révén, illetve a motivációs rendszer egészére építve olyan munkakörnyezetet alakítunk ki, amely szellemiségét, értékeit tekintve megtartó erővel bír, minimálisra szorítja vissza a fluktuációt;
- A képzési és beiskolázási tervvel összhangban olyan belső képzéseket szervezünk, ahol az adott témát legjobban ismerő, illetve a továbbképzéseken részt vett, friss és korszerű tudás birtokában lévő munkatárs ezen tudást megoszthatja kollégáival.

## 16. Külső partnerkapcsolatok fejlesztése

Könyvtárunk színvonalas működéséhez elengedhetetlen, hogy pontosan ismerjük mindazokat az intézményeket, társadalmi és civil szervezeteket, szolgáltatókat, valamint a könyvtárlátogatókat, akikkel valamilyen, a működéssel összefüggő kapcsolatot tartunk fenn.

Célunk, hogy pontosan tisztában legyünk már meglévő partnereink körével, valamint azonosítsuk potenciális partnereket is. Törekednünk kell a külső partneri kör bővítésére azért, hogy stratégiai céljainkat elérendő, felhasználóink igényeit és elvárásait minél szélesebb körben képesek legyünk kielégíteni és hosszú távon kamatoztatni.

### Tevékenységek:

- A külső kommunikáció megtervezése során elkészített kapcsolati térképet felhasználva azonosítjuk és csoportosítjuk meglévő és potenciális külső partnereinket.
- Rendszeresen tájékoztatjuk partnereinket a számukra fontos döntéseinkről, a releváns könyvtári folyamatokról, és azok eredményeiről.
- Mind meglévő, mind potenciális partnereinkkel igyekszünk közös projekteket kezdeményezni és megvalósítani.
- Intézményi és munkatársi szinten is részt veszünk a szakmai egyesületek, érdekképviseleti szervezetek és érdekcsoportok tevékenységeiben.
- Bátorítjuk a használóinkat elképzeléseik, igényeik, javaslataik és panaszuk kifejezésére, s erre proaktív módon is törekszünk a könyvtárlátogatókra fókuszáló igény- és elégedettségmérések formájában.
- A felmérések révén összegyűjtött eredményeket elemezzük, értékeljük és közzétesszük. A PDCA elv és a folyamatokra vonatkozó szolgáltatási előírások alapján meghatározzuk, hogy a felmérések eredményei milyen beavatkozásokat tesznek szükségessé.

## 17. Elégedettség- és elvárás-felmérés

Célunk, hogy folyamatosan tájékozódjunk partnereink, s kiemelten a könyvtárhasználók intézményünkről, az ott elérhető szolgáltatások egyes paramétereiről, illetve a szolgáltatások egészéről, az infrastruktúráról, illetve mindazon elvárásokról, amelyek a partnerekben

megfogalmazódnak könyvtárunkkal összefüggésben.

#### **Tevékenységek:**

- Hagyományos kérdőívekkel térképezzük fel a könyvtárunkról alkotott általános képet, a szolgáltatásainkkal való elégedettséget, az infrastrukturális feltételekkel kapcsolatos véleményt, a nyitvatartási időre vonatkozó észrevételeket, valamint az állománnyal és a rendezvényekkel összefüggő információkat.
- Lehetőség szerint ugyanezeket a területeken fókuszcsoportos beszélgetések és interjúk keretében is igyekszünk felmérni a könyvtárhasználók és más partnereink véleményét.
- A felmérések eredményeit elemezzük, valamint közzé tesszük a könyvtár kommunikációs csatornáin.
- Az eredmények kiértékelését követően meghatározzuk azokat azon területeket, tevékenységeket, amelyek beavatkozások szükségesek, továbbá rögzítjük a beavatkozások módját, s az általunk elérni kívánt eredményeket.

## **18. Teljesítmény mérési- és értékelési rendszer kialakítása és bevezetése**

Könyvtárunk komplex teljesítménymérést végez annak érdekében, hogy információkat szerezzen szolgáltatásaink hatékonyságáról, a kapott eredmények pedig segítséget nyújtsanak stratégiai döntések előkészítésében.

Célunk, hogy a mérés segítségével a nem megfelelően működő területeket, minőségi szempontból kifogásolható outputtal bíró folyamatokat azonosítsuk, s a PDCA elv szem előtt tartásával olyan módosításokat hajtsunk végre rajtuk, hogy az így kapott végeredmény a lehető leginkább megfeleljen a velünk szemben támasztott elvárásoknak és a szakmai sztenderdeknek.

A teljesítményértékelő rendszer alapja a különböző könyvtári munkafolyamatok, szolgáltatások hatékonyságának mérésére szolgáló nemzetközi szabványok alapján kidolgozott MSZ ISO 11620-as magyar szabvány, amelynek alkalmazásához az OSZK Könyvtári Intézetének Teljesítménymérési Bizottsága 2003-ban ajánlást dolgozott ki, amely dokumentumot – a gyors technológiai változásokra tekintettel – 2020-ban aktualizált.

#### **Tevékenységek:**

- A szabvány, illetve ajánlás alapján meghatározzuk azon területeket, teljesítménymutatókat, amelyek alakulására a jövőben kíváncsiak vagyunk. Mivel az alapul szolgáló dokumentumok rendkívül sok területre határoznak meg teljesítménymutatókat, így mi azon folyamatokra, eddigi eredményekre fókuszálunk, ahol már problémát érzékelünk, de ezt számokkal még nem támasztottuk alá, vagy amelyek fontos információval szolgálnak a hatékonyságunkra vonatkozóan (pl. partnerközpontúság, szolgáltatások hatékonysága, munkatársakkal kapcsolatos teljesítménymutatók, gazdaságossági mutatók stb.).
- Teljesítményünk méréséhez egyrészt ugyanazon mutatók több éves adatait vetjük össze, s állapítjuk meg a változásokat, másfelől hasonló adottságokkal rendelkező könyvtárak teljesítménymutatóit vetjük össze a saját mutatószámainkkal.

- A mérések és a benchmarking eredményei alapján rögzítjük a feltárt negatív folyamatokat és meghatározzuk azon tevékenységeket, feladatokat, amelyeket a hibák, illetve negatív folyamatok kiküszöbölése, javítása érdekében kívánunk végrehajtani.
- A teljesítményindikátorok, illetve a mért folyamatok körét folyamatosan ellenőrizzük, felülvizsgáljuk és szükség esetén módosítjuk annak érdekében, hogy a teljesítménymérési és – értékelési feladataink ellátása során mindvégig a legfontosabb, illetve legkritikusabb folyamataink javítására tudjunk koncentrálni.

## 19. Szervezeti kultúra fejlesztése

A „szervezeti kultúra” lényegében egyfajta szociális összetartó erő, látható és láthatatlan elemekkel. Az ezekből az elemekből (alapvető szociális értékeink, szervezetben elfoglalt helyünk stb.) felépített erős szervezeti kultúra alakítja az intézmény, szervezet munkatársainak identitását és környezettudatát. A szervezeti kultúra lehet tudatosan alakított, vagy ösztönösen alakuló rendszer, amelyet érdemes tudatosan alakítani.

Célunk, hogy könyvtárunkban tudatosan irányított folyamat révén, minden munkatárs által értett és elfogadott eredményként jöjjön létre. Végeredményét tekintve olyan szervezeti kultúrát kívánunk kialakítani, amellyel a háttérben munkánk nem csak a könyvtárak működését meghatározó számtalan jogszabálynak és egyéb előírásnak felel majd meg, de emellett családias, egymás munkáját és feladatkörét tiszteletben tartó, a környezeti változásokra jól reagáló, a humán erőforrás fejlesztésére, megbecsülésére épülő, a minőségi szolgáltatásokat végső célként elfogadó szervezet működési kereteit adja, kivívva ezzel használóink és külső partnereink elégedettségét.

### Tevékenységek:

- Folyamatosan figyelemmel kísérjük könyvtárunk szervezeti kultúráját, különös tekintettel a belső kommunikációra, s amennyiben szükségesnek ítéljük, megtesszük a javításhoz szükséges lépéseket;
- Meghatározzuk, azokat a kultúraelemeket, amelyek az intézményünk értékrendjéhez illeszkednek, amelyeket erősítenünk kell, illetve azonosítjuk azokat, amelyek hiányoznak.
- Tisztázzuk a különböző munkakörökkel járó tevékenységi, felelősségi köröket is, annak érdekében, hogy mindenki pontosan tudja és értse, hogy meddig terjed a döntési kompetenciája.
- Olyan munkakörnyezetet és munkahelyi légkört alakítunk ki, amelyek összhangban vannak a kialakítani kívánt szervezeti kultúrával.
- Rendszeresen szervezünk olyan közös eseményeket – tanulmányutakat, tréningeket –, amelyek a csapatfolyamatok erősítésén túl a közös célokkal való azonosulást is megkönnyítik, a belső kohéziót is javítják.
- A kívánt szervezeti kultúra kialakulásának lépéseit folyamatosan figyelemmel kísérjük, hogy azok a kívánt cél felé vigyenek bennünket.



## 20. Felkészülés a pályázat benyújtására

### Tevékenységek:

- Összeállítjuk könyvtárunk Minőségi Kézikönyvét, amely tartalmazza a minőségügyi rendszer működtetése érdekében alkalmazandó alapelveket, előírásokat, szabályokat.
- A Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) alapján elvégezzük az előírt előzetes önértékelést, azaz adott szempontok alapján megvizsgáljuk saját adottságainkat és eredményeinket.
- Az önértékelés során feltárt gyengeségekre, problémákra konkrét intézkedési terveket dolgozunk ki.
- Az intézkedési tervekben foglaltak alapján pótoljuk a hiányosságokat, megoldást keresünk a problémákra.
- Összeállítjuk a pályázathoz szükséges Szakmai beszámolót, amelyben – egyebek között – bemutatjuk az egyes adottságkritériumok fontosabb elemeit, az elmúlt évek során ezekben történt változásokat, az ezekhez szükséges fejlesztéseket, illetve a fejlesztésekkel kapcsolatos méréseket, eredményeket, valamint összefoglaljuk az önértékelés alapján meghatározott fejlesztési irányokat is.
- Ismét elvégezzük a KMÉR által előírt önértékelést, majd benyújtjuk a pályázatot.

### 20.1. A helyismereti gyűjtemény szervezett gyarapítása, gondozása

Intézményünkben a helyismereti, helytörténeti dokumentumok gyűjtése gyermekcipőben jár. Ennek oka elsősorban a kínzó helyhiányban, s a szűkre szabott létszámkeretben keresendő. Azonban szembe kell néznünk azzal a ténnyel, hogy a tudatos és szervezett gyűjtés, gyarapítás, illetve a helyismereti állományra alapozott – pro- és reaktív – tevékenységek megkezdése elengedhetetlen, hiszen a késlekedés az értékes és pótolhatatlan helytörténeti dokumentumok elkallódásával, végleges megsemmisülésével fenyeget.

Célunk olyan helyismereti gyűjtemény kialakítása, amely egyaránt alkalmas a lokálpatriotizmusból, vagy a helyi oktatási tevékenységhez kapcsolódó általánosabb információéhség kielégítésére és a tudományos mélységű kutatásokhoz szükséges információk szolgáltatására is.

### Tevékenységek

- Pontosan feltérképezzük a meglévő helytörténeti, helyismereti állományt, azaz részletes tartalmi és formai feltárást készítünk a már nálunk lévő dokumentumokról.
- Meghatározzuk és rögzítjük a gyűjtés eddigi szempontrendszerét.
- Kialakítjuk a környező települések (kistérség) társintézményeivel való gyűjteményszervezési koordináció kereteit, feltételrendszerét.

- Tapasztalatszerzés céljából tanulmányozzuk, megismerjük a más könyvtárakban sikeresen alkalmazott, ún. jó gyakorlatokat (pl. a gödöllői könyvtár helyismereti gyűjteményszervezési gyakorlata).
- A helyzetfeltárás és a megszerzett információk alapján a meglévő gyűjteményszervezési szempontrendszerünket revízió alá vesszük, és kialakítjuk az új szempontrendszert, elkészítjük a szükséges szabályzatokat és ütemterveket, amelyek kiterjednek a gyűjtött dokumentumok típusára, a gyűjtés területi és időbeni hatáira, valamint módjaira, továbbá a gyarapítás speciális eseteinek (pl. hagyatékok) kezelésére és a gyűjtemény szükség szerinti tematikus bontásának alapelveire.
- Digitalizálási stratégiát dolgozunk ki. A stratégia – a Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégia célkitűzéseivel összhangban – meghatározza a digitalizálandó, vagy digitális formában gyűjtendő dokumentumok körét, a digitalizálás technikai paramétereit, a digitalizált gyűjtemény szolgáltatásának módját és feltételeit.
- Meghatározzuk és írásban rögzítjük a helyismereti/helytörténeti gyűjteményre alapozott szolgáltatások körét, az igénybevétel feltételrendszerét, a szolgáltatásokkal esetlegesen összefüggő díjszabást.
- A gyűjteményszervezéssel összefüggő dokumentumokat a fenntartóval jóvá hagyhatjuk, illetve – ha szükséges – helyi rendelet kiadását kezdeményezzük (pl. a kötelempéldány-beszolgáltatásra vonatkozóan).

## 20.2. Szolgáltatásfejlesztés

Cél, hogy intézményünk magas színvonalú, korszerű szolgáltatásokkal álljon használóink rendelkezésére. Olyan felhasználó központú szolgáltatásokat kívánunk nyújtani, amelyeket az olvasói és partneri igények megismerése alapján alakítunk ki, s fejlesztünk tovább folyamatosan.

### Tevékenységek:

- Az elégedettség- és elvárás felmérések (lásd ott) eredményeinek kiértékelését követően, a Pareto-elv<sup>5</sup> alkalmazásával igyekszünk meghatározni a felmerült kritikák, fejlesztési javaslatok mögött meghúzódó okok gyökerét, s ez alapján határozzuk meg a szükséges fejlesztések, módosítások körét, mértékét. A PDCA-ciklus szabályainak megfelelően az áttevített, kibővített vagy újonnan bevezetett szolgáltatásokkal való elégedettséget is mérjük.
- A gyűjteményszervezési tevékenységünket a költséghatékonyság elvét az olvasói igények – beleértve a speciális csoportok (pl. segítséggel élők) igényeit is –, illetve a gyűjtőköri szabályzat előírásainak együttes figyelembevételével valósítjuk meg. A gyűjtemény állományrészekre, különgyűjteményekre, kiemelésekre történő bontását az olvasói igényekkel összhangban végezzük.

<sup>5</sup> A Pareto-elv, más néven a 80–20 szabály kimondja, hogy számos jelenség esetén a következmények 80%-a az okok mindössze 20%-ára vezethető vissza.

- Tekintettel a könyvtár jelenlegi elhelyezésére, igyekszünk nagy hangsúlyt fektetni az elektronikus (online) szolgáltatásaink folyamatos fejlesztésére, továbbá ezen szolgáltatásaink széleskörű megismertetésére.
- Programjaink tervezése során figyelembe vesszük, és kiemelt fontossággal kezeljük, a felhasználói igényeket, illetve a aktuális tendenciákat, irányokat.

### **20.3. Olvasásnépszerűsítés, olvasásfejlesztés**

Könyvtárunk minden munkatársa tisztában van az olvasás a kulturális alapellátásban, a tudás- és műveltségszerzésben, az ön- és közösségépítésben, az életminőség javításában betöltött nélkülözhetetlen szerepével, átérzik ennek kiemelkedő fontosságát.

Célunk, hogy állományszervezési stratégiánkkal, a könyvtárban és azon kívül megvalósuló programjainkkal kialakítsuk, illetve elmélyítsük a különböző életkorú, élethelyzetű emberekben és csoportokban az olvasás szeretetét, az olvasás iránti vágyat, az értő olvasásra való igényt.

#### **Tevékenységek:**

- Havi rendszerességgel állítunk elő többféle – korosztályi és tartalmi bontásban elkészített – könyvajánlót, amelyet a nyomtatott formátum mellett honlapunkon, internetes felületeinken és hírlevelünkön keresztül is eljuttatunk jelenlegi és potenciális könyvtárlátogatóinkhoz.
- A Könyvtárunk által szervezett ismeretterjesztő, illetve irodalmi előadásokon tudatosan kerítünk sort arra, hogy az előadással kapcsolatos irodalmat ajánlhassunk a rendezvény látogatóinak.
- Folytatjuk biblioterápiás foglalkozásainkat, s megvizsgáljuk annak a lehetőségét, hogy különböző, korosztályi vagy egyéb szempont alapján szegmentált csoportok számára is tarthassunk ilyen jellegű programokat.
- Igény esetén olvasókört hívunk életre, amely lehetőséget biztosít az olvasmányélmények egymás közti megosztására.
- Megvizsgáljuk a dokumentált jó gyakorlatokat (pl. „Az én könyvtáram” projekt keretében publikált módszertani leírásokat), s a Könyvtár körülményei közé adaptálhatóak közül kísérleti jelleggel megvalósítunk néhányat.

## **21. Záró rendelkezések**

- A veresegyházi Kölcsey Ferenc Városi Könyvtár 2023-2027 közötti időszakra szóló stratégiai tervét a Könyvtár munkatársaiból álló Minőségirányítási Tanács állította össze, és Veresegyház Város Önkormányzata – mint az intézmény fenntartója – 374/2022. (XII.20.) KT. határozatával hagyta jóvá.
- A Stratégiai Terv 2023. január 1-jén lép életbe.
- A Stratégiai Terv alapján évenként részletes munkaterv és beszámoló készül az egyes feladatokhoz tartozó felelősök és határidők pontos megjelölésével.