

Mészáros Károly Városi Könyvtár, Hajdúdorog

„A lehetőség ott rejlik, ahol panaszok vannak.” (Jack Ma)

Nagy örömmel tettem eleget a felkérésnek, hogy mutassam be a hajdúdorogi Mészáros Károly Városi Könyvtár útját a minősített cím felé. Intézményünk kis létszámú, három könyvtáros dolgozik a könyvtárban, akik felsőfokú szakképesítéssel rendelkeznek. Július 1-től a segédkönyvtárosi végzettséget megszerzett kolléganő határozatlan idejű kinevezéssel erősíti a csapatunkat. Odafigyelünk egymásra, meghallgatjuk egymás véleményét, javaslatát. A közös munka eredménye lett az, hogy 2023-ban kolléganőmmel átvehettük a Minősített Könyvtári címet. Hosszú út vezetett ideig. Képeztük magunkat, ötleteket gyűjtöttünk a többi könyvtárból, belső képzéseket tartottunk. Meg sem lepődtem azon, hogy minden kollégám, társam volt ezen az úton. Nagyon büszkék vagyunk a címre, annál is inkább kedves számunkra, hogy Hajdú-Bihar Vármegyében az első városi könyvtár vagyunk, amely ezzel büszkélkedhet. Rövid, közel egy perces bemutatkozó filmünk megjelenik ebben az írásban, talán még hosszán is. (1–2. ábra)

1. Rövid bemutatkozás

Hajdúdorog, Hajdú-Bihar megye északi részén fekszik Debrecentől 36 kilométerre, északra, és Nyíregyházától 22 kilométerre, délnyugatra. Lakossága közel 9000 fő, a megye 11. legnagyobb települése. A „hét öreg hajdúváros” egyike, mely eltér a többi hajdú településtől: a város lakosságának túlnyomó része görög katolikus, míg a többi hajdúvárosban református hajdúk élnek. A vallásunkból adódik, hogy szokásaink is nagyon eltérőek, egyediek. Püspöki székhely a városunk.

A településen már az 1910-es években működött könyvtár és Olvasókör is. Mindezekről az akkor megjelent Hajdúdorogi Ujság oldalain olvashatunk.

1952-ből van egy megkezdett leltárkönyv, de 1954-től folyamatos a könyvtári állomány gyarapítása, a levelezések is ebből az időszakból találhatók meg. 2024-ben ünnepeljük megalapításunk 70. évfordulóját.

Többszöri költözés után a város egyik főutcáján, könnyen megközelíthető helyen, egy polgári házban végezzük munkánkat. A terület 370 m², ahol gyermekkönyvtár, felnőtt könyvtár, olvasóterem, galéria várja az olvasókat és természetesen a könyvtárosok, akiknek legfontosabb a könyvtárhasználó, az olvasó. A helyiségek világosak, díszítésük a könyvtárosok keze munkáját dicséri. Sok virágunk van az egész épületben, melyek jól érzik magukat az épület tájolásának köszönhetően.

A könyvtár heti 54 órában várja az olvasóközönséget. Dokumentumállományunk folyamatosan növekszik, odafigyelünk az apasztásra is. A közalkalmazotti jogviszony megszűnése után is minden kolléga maradt az intézményben, mert elhivatott és elkötelezett. Még felnőtt könyvtárosként (2008–2009-ben), Kecskeméten elvégeztem a Minőségmenedzsment a könyvtárban I–IV. akkreditált képzést.

A munkaköröket újra átgondoltuk, újra elosztottuk. Egy személyre több feladatkör jut, ami kihívás, felelősség, de természetesen ösztönzőleg is hat a kollektívára.

- Gyermekkönyvtáros: olvasásnépszerűsítés, olvasótábor, cigány fesztivál, kézműves és tematikus foglalkozások, vetélkedők stb.
- Feldolgozó és helytörténeti könyvtáros: új könyvek feldolgozása, helytörténeti vetélkedő, Időutazás, Helyi Értéktár, Névtár stb.
- Felnőtt könyvtáros: közösségi média, olvasókör, strandkönyvtár, kiállítások, kiadványszerkesztés stb.

A kölcsönzés, az olvasókkal való kapcsolattartás mindannyiunk feladata. Bár a rendezvényeknek van felelőse, de mindenkinek részt kell venni egy-egy nagyobb rendezvény szervezésében, lebonyolításában. Itt fontos szerepet játszik a brief.



1. ábra A kitüntető cím átvétele dr. Hoppál Péter államtitkár úrtól

Szeretném elmondani, hogy a nálunk dolgozott könyvtári közfoglalkoztatottak, illetve egyéb közfoglalkoztatásban lévő kollégák is erősítették kis csapatunkat. Aktív részesei voltak programjainknak, rendezvényeinknek. Szinte észrevétlenül átvették a könyvtár minőségpolitikáját, a stratégiai elképzeléseit.

2. A minőségi szemlélet bevezetése és a mindennapok a könyvtárban

2014-ben kezdtük a minőségbiztosítás bevezetését. A belső és külső képzések, a teljesítményértékelés, a mérések, az összehasonlítások, az elemzési módszerek megjelenése a konkrét könyvtári feladatokban. A minőség szemlélet teljes beépülése a mindennapi munkába – ez volt a célunk. A feltárt problémákra, bizonytalanságokra, szokatlan helyzetekre megtalálni a megoldást. A megismert módszerek alkalmazása során láttuk azt, hogy a kialakított, hozzánk legjobban illő rendszer, mennyire segíti a munkánkat, és ez által egy olyan úton haladunk, mely megkönnyíti a mindennapjainkat.

2.1. Fejlesztési irányok

Az a könyvtár, amelynek határozott céljai vannak, a szervezet, a kis létszám ellenére jól működik, képes reagálni a használói észrevételekre, igényekre, szokásokra, a változásokra. A minőségbiztosítás bevezetésével feltártuk azokat a problémákat, gyengeségeket, hiányosságokat, melyeken való változtatás elengedhetetlen. A portfólió analízis nagy segítség volt számukra.

2014-től kezdődően rendszeresen elkészítettük az intézményi önértékelést, melyen minden munkatárs részt vett. Kialakult a fejlesztendő terület:

- **Folyamatszabályozás:** azonosítottuk az intézmény fő, támogató és vezetési folyamatait. A mérések eredményeit rögzítettük. Intézkedési tervet készítettünk a felmerülő problémák megoldására.
- **Külső és belső kommunikáció:** kommunikációs tervet készítettünk 2017-ben; közös hálózat kiépítésére is sor került; honlapfejlesztés; közösségi oldalak.
- **Munkakörök átszervezése:** a munkaköri leírások aktualizálása; feladatok szétosztása.

- **Munkatársak mérése:** a munkatársak önértékelésére 2014 óta kerül sor. A mérés eredményeit közösen megbeszéljük.
- **Csapatépítés:** Csintalan Társulat (színhátszókönyvtárosok); közös kirándulások a Könyvtárosok világnapján, közös főzések, városi rendezvényeken való részvétel, karácsonyi ebéd és ajándékozás, farsangi beöltözéssel, tombolával stb.

Milyen változást figyelhetünk meg a szervezet életében, amelyeknek a munkatársak aktív résztvevői?

- a kitűzött célokat mindenki magáénak érzi,
- erősödik a csapatszellem,
- a kreativitás beépül a mindennapjainkba,
- az elért sikereknek közösen örülünk,
- a használók elégedettsége mindannyiunk célja,
- a fejlesztéseknépszerűsítésésztízesevégezzük.

3. Használói elégedettségmérések

A szolgáltatások alakítása, fejlesztése, új programok, új programelemek bevezetése elképzelhetetlen a használók bevonása nélkül. Az elégedettségmérések eredményeit elemezve látjuk, melyek azok a területek, ahol be kell avatkoznunk. A mérések során kérdőíves módszert alkalmazunk, és ha szükséges, változtatunk a kérdéseken. Rendezvények után is megkérdezzük a résztvevőket, mi tetszett, mit emeljük be, min változtassunk. A felnőttek mellett a gyerekek is „elmondják” a véleményüket, javaslatokat tesznek. A mérés elemzése után intézkedési tervet készítünk. A felmérések eredményeit a honlapon megjelentetjük.

3.1. Szolgáltatásokról

3.1.1. Hagyományos könyvtár

Idesoroljuk a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat: kölcsönzés, folyóirat-olvasás, olvasóterem-használat, információszolgáltatás, irodalomkutató, fénymásolás, szkennelés, internethasználat biztosítása, könyvtári órák, kézműves foglalkozások stb.

Országos Könyvtári Napok rendezvénysorozatában való részvétel: programok szervezése minden korosztály számára.

Számítógéphasználati képzés: korosztálytól függetlenül, 20 órás számítógépismereti foglalkozás.

Tematikus foglalkozások: évszakokhoz, nemzeti

ünnepekhez, népszokásokhoz köthető foglalkozások.
Kézműves foglalkozások: önálló vagy a tematikus foglalkozáshoz köthető.

Diafilmvetítés: elsősorban óvodások részére, de általános iskola 1-2. osztályosai is szívesen részt vesznek.

Cigány fesztivál: roma nemzetiségű gyerekek bemutatkozása, versenye. Mintaprogram.

3.1.2. Értékek a könyvtárban:

Görög Demeter térképei: 19. századi, eredeti térképek (18–19. század).

Helytörténeti gyűjtemény: gazdag állomány.

Helyi Értéktár

Névtár

Kiállítások

Író-olvasótalálkozók

Könyvbemutatók

Hajdúdorogi füzet sorozat: 2022-ig 26 kötetet jelentettünk meg.

Helytörténeti vetélkedő: minden évben más témakörben mérik össze ismereteiket az általános iskola diákjai.

Kazinczy-szépíróverseny: általános iskolások részvételével.

Vers, mese- és mondamondó verseny: óvodáskortól felső tagozatos diákokig.

3.1.3. Zöld könyvtár

Egészségnevelési előadások

„Ültess fát, olvas alatta”: a könyvtár udvarán, pályázaton nyert fát ültettünk, alá padot tettünk, ahol lehet olvasni.

Egészségnevelési, környezetvédelmi vetélkedők: általános iskolások részvételével.

Növények a könyvtárban: a könyvtár tereiben sok virág, a polcok tetején is.

Torna az egészségért!: heti rendszerességgel találkozhatnak a mozogni vágyók.

3.1.4. Innováció a könyvtárban:

Novella Olvasókör: havi egy alkalommal, elégedettségméréskor felmerült a hiánya.

DorogTéka: helyismereti anyag külön gyűjteménye.

Baba–Mama Klub: édesanyák és a kisbabák rendszeres találkozóhelye a könyvtár.

Marketingtevékenység: honlap, facebook, Instagram, helyi újság, szórólap.



2. ábra A könyvtárosi „kis” csapat

Időszaki kiállítások: évfordulóhoz – nemzeti, egyházi, néprajzi ünnepekhez kapcsolódó, rajzpályázatok.

Olvasótábor: alsó tagozatos gyerekeknek nyári szünidőben.

Strandkönyvtár: nyári nyitva tartási időben a fürdővendégek részére szolgáltatás.

Időutazás Hajdúdorogon: 12 helyszín, 12 ládikó, 12 történet, 12 feladat.

Könyvet házhoz!: pandémia alatt meghirdetett szolgáltatás, mely a mai napig is „él”.

Teraszfestés, teraszkiállítás: a terasz oldalának a festése magyar nép- és műmese figurákkal; a teraszon kiállítás szervezése.

Sétálj és fotózz!: fotópályázat – kiállítás (az első a teraszon volt a pandémia alatt, a második a felnőtt könyvtárban).

A könyvtárosok könyvtárat ajándékoztak: az idősök otthonában egy könyvtárat hoztunk létre.

Adventi séta Hajdúdorogon: ráhangolódás az ünnepre – magánházak, irodák, intézmények ablakainak kivilágítása.

Vakrandi egy könyvvel: a szerelmesek napján kölcsönzők meglepetés könyvben részesültek.

4. Marketing

Az utóbbi években egyre több figyelmet fordítunk a marketingtevékenységre. Kollektívánk kreatív ebben a tevékenységben is: ötletelések alkalmából újabbnál újabb módon igyekszünk megszólítani az olvasókat, a városlakókat. A facebook, Instagram, honlap, a helyi újság – kihasználjuk azt a lehetőséget, melyeket ezek a felületek biztosítanak a számunkra. A pandémia alatt sokkal gyakrabban szólítottuk meg a gyermek és a felnőtt olvasókat.

Kisfilmet készítettünk a város 30. születésnapjára, kiállítást rendeztünk az ünnepekhez kapcsolódóan. Népszerűsítjük a könyvtárat, annak szolgáltatásait.

4.1. Plakátkészítés, arculati elemek a könyvtárban

A könyvtár dolgozói készítik az arculati elemeket, logókat, plakátjainkat. Az arculati elemek megjelennek a plakátokon, beszámolókon (a levelezésen a fejléc, olvasókör, helytörténeti tábor, olvasótábor, rajzpályázat, cigány fesztivál stb.) felhíváson, beszámolóban.

5. Partnerkapcsolatok és együttműködések

A minőségbiztosítás bevezetésekor azonosítottuk a partnereinket, létrehoztunk egy adatbázist. A számbavétel fontos információ a partnerkapcsolatainkról. Partneri elégedettségmérést végeztünk, mely segített abban, hogy az együttműködők elégedettségüket, igényeiket megfogalmazzák, mi pedig lássuk azt, hol szükséges a beavatkozás.

Nagyon jó kapcsolatot alakítottunk ki a nevelési, oktatási intézményekkel, civil szervezetekkel, egyházi intézménnyel.

6. Minősített könyvtár

Munkánkban mindig a minőségre, a könyvtárhasználók elégedettségére törekszünk. 2017-ben a szakfelügyeleti vizsgálat során elhangzott: készen állunk a minősítésre, merjünk belevágni a megmérettetésbe. A biztatás ellenére is úgy éreztük, hogy van még fejlődni valónk, vannak területek, ahol a beavatkozás elkerülhetetlen. A szükséges dokumentumok a kritériumokhoz szépen gyarapodtak, felülvizsgálatuk rendszeressé vált. Az önértékelésnél túllóttunk a valóságon. Be kellett látnunk, hogy nem a magas pontszám a cél, hanem hogy változnunk, fejlődnünk szükséges. A szakértőkkel való személyes találkozás szintén jó alkalom volt arra, hogy ellássanak bennünket jó tanáccsal, ötletekkel, amiért hálásak vagyunk.

„Ha olyan keményen munkálsz egy dolgon, ahogy csak tudsz, megváltozol.”

(Jordan B. Peterson)

2022 augusztusában értesültünk arról, hogy könyvtárunk elnyerte a Minősített Könyvtár címet a III. kategóriában. Örömünk határtalan volt – beigazolódott a mondás: jó munkához idő kell, aminek meg is lett az eredménye. Minden könyvtáros kollégát biztatok arra, hogy legyenek bátrak, merjenek nagyot álmodni! Szolgáltatásunk minősége, az innovációban való változás szembeötlő intézményünkben. Sokat fejlődtünk, változtunk az elmúlt években, de azt gondolom, hogy a minőségbiztosítás útja nem ért véget a megtisztelő cím átvételével. Köszönetet mondok a „kis” kollektívának, akik társak lettek ezen az úton. Ötleteikkel, javaslataikkal színesítik a programjainkat, könyvtári tevékenységeinket. Számukra is a legfontosabb: az elégedett olvasó, könyvtárhasználó.

Büszkék vagyunk az elért eredményre, de a cím arra kötelez bennünket, hogy a színvonalat fenntartsuk, legyünk kreatívak, innovatívak, a változásokra érzékenyek.

Jeles Erzsébet

könyvtárigazgató

Mészáros Károly Városi Könyvtár, Hajdúdorog