

## Úton a Minősített Könyvtár cím felé

*A magyar kultúra napján adták át a Minősített Könyvtár címet az azt elnyerő könyvtáraknak. Intézményünket első alkalommal érte e megtiszteltetés. Somogy vármegyében is könyvtárunk viselheti elsőként a kitüntető címet. A könyvtár a Győztesek Konferenciáján felkérést kapott egy rövid bemutatkozásra. Kisfilmünkben igyekeztünk ízelítőt adni az útból, amellyel a kezdeti bizonytalan lépésekkel történő elindulástól eljutottunk a címet elnyerő, a díjat büszkén őrző könyvtári közösségig. A következőkben is erről a folyamatról szeretnék írni, valamint megismertetni intézményünket, az itt folyó munkát – mindezt a teljesség igénye nélkül –, néhány lényegesnek tartott mozzanatot kiemelve.*

### Bemutatkozás

Jelenlegi könyvtárunk jogelődjét, a Siófoki Községi és Közművelődési Könyvtárat 76 évvel ezelőtt, 1946-ban alapították a korabeli testületi ülések jegyzőkönyve szerint, az Alapító okiraton ezzel szemben Siófoki Községi Könyvtár szerepel 1947-es alapítási évvel, így két „születésnapot” is magunkénak tudhatunk. Az évek során a könyvtár működött önállóan, de integrált intézményként is. Az utolsó szervezeti átalakulás 2010. július 1-jén történt, ekkor különvált a Kálmán Imre Kulturális Központ és a könyvtár, ez utóbbi Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház néven önállóan működött tovább. Az intézményhez csatolták az Emlékházat, így feladata a könyvtári mellett múzeumi tevékenységgel is kiegészült.

Több költözést követően 2009. október 21-én rakták le Siófokon az új könyvtár alapkövét. Kilencéves tervezés, próbálkozás, módosítás és végül építkezés után készült el *Kokas Ignác* és *Balog Farkas Csaba* tervei alapján az új épület, ahova 2011. november 25-én költözött be az intézmény. Az 1893 m<sup>2</sup> alapterületen több mint 180 ezer dokumentum várja a látogatókat.

A könyvtár gyalogosan és közlekedési eszközökkel is jól megközelíthető, a város központi részén helyezkedik el. Az épület előtti téren zöld környezetben lehet beszélgetni, pihenni. Az épület teljesen akadálymentesített. A fogyatékkal élőket Braille-írással feliratok, indukciós hurok, felolvasógép segíti, ezzel is biztosítjuk az értékrendünkben is megfogalmazott esélyegyenlőséget.

Az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzített feladatok ellátását a Siófok Város Önkormányzat Képviselő-testülete által engedé-

lyezett 17 fő létszámkerettel végzi. A könyvtári feladatokat ellátó munkatársak száma kevesebb: 1 fő intézményvezető, 6 fő könyvtáros, 3 fő adminisztrátor, 2 fő raktáros.

### Kezdeti bizonytalan lépések

Számunkra korábban is fontos volt a minőségi szemlélet, azonban hiányzott a kellő tudatosság és rendszerezettség. 2014 után már gondoltunk rá, hogy az intézményben folyó magas színvonalú szakmai munka megfelelő alapot nyújtana a Minősített Könyvtár cím elnyeréséhez. A minőségfejlesztéssel kapcsolatos tényleges munka azonban 2018-ban kezdődött, amikor célul tűztük ki a cím elérését, tudván, hogy a minőségirányítási rendszer bevezetése hatékony segítséget nyújt a fejlesztésben, a célok megvalósításában.

Elsőként a 2018. január 23-án NKA pályázati forrás segítségével intézményünkben megrendezett szakmai napon hangzott el két előadás (a keszthelyi Fejér György Könyvtár munkatársaitól és *Vidra Szabó Ferenc*től) a Minősített Könyvtár cím eléréséhez vezető útról és a feladatokról. Ezt követően Vidra Szabó Ferencet kértük fel mentornak, aki iránymutatást adott, segítette munkánkat, első lépéseinket a minőségmenedzsment szemléletének elsajátításában. Még ebben az évben megalakult a Minőségirányítási Tanács (MIT), majd a Folyamatszabályozási és az Elégedettségmérési munkacsoport. A MIT vezetője az intézmény korábbi igazgatója lett, ugyanakkor a munkatársakkal való közös munka többször nem valósult meg. A mindennapokban a dolgozói leterheltség mellett időnként a motiválatlanság is jellemezte ezt az időszakot.

A kollégák érzéseit, hozzáállását – visszatekintve a kezdeti időszakra – *Tóth Máté* soraival jellemezhetném:

„A minőségmenedzsment fogalma az eszközrendszer alkalmazásának túlhangsúlyozása miatt az elmúlt években sokak fejében összekapcsolódott a papírmunka megsokszorozódásával, a vég nélküli, ám annál kevesebb eredménnyel záruló megbeszélések sorával, továbbá olyan dokumentumok előállításának kényszerével, amelyekről azt sem tudjuk eldönteni, hogy megírni vagy elolvasni nehezebb őket.

Ezzel szemben azt tapasztalhatjuk, hogy a szemlélet magunkévá tétele olyan kulcsot adhat a kezünkbe, amellyel a munkánkat nemcsak könnyebbé, de eredményesebbé is tehetjük.”<sup>1</sup>

Annak megkönnyítésére, hogy a munkatársak megértsék a PDCA-ciklus működését, a MIT tagjai szemléltető dokumentumot, „oktatóanyagot” készítettek.

Első lépésként a folyamatszabályozás helyi rendszerét alakítottuk ki. Beazonosítottuk a könyvtári folyamatokat, elkészült a folyamatleltárunk, meghatároztuk az alap-, a vezetői, a támogató- és a kulcsfolyamatok körét. Az érintett munkatársak bevonásával elkészültek a folyamatábrák, a folyamatleírások, kijelöltük a folyamatgazdákat. Fontossá vált, hogy a könyvtárban tudatos munkavégzés folyjon, átgondolt, megtervezett folyamatokkal, világos és jól körülhatárolható feladatkörökkel, melyek célja a szolgáltatási folyamatok egységesítése, a felhasználók által is érzékelhető egységes működés. A folyamatleltárt – melyben minden adat szerepel (a folyamatgazda, a folyamat kódja, típusa, megnevezése) – elérhetővé tettük minden munkatársunk számára. A fentiek összegzéseként szakértőnk segítségével elkészült *A folyamatszabályozás rendszere* című dokumentumunk.

Közösen kezdtük el megfogalmazni küldetésnyilatkozatunkat, jövőképünket, szervezeti értékrendünket, minőségpolitikai nyilatkozatunkat. A folyamatszabályozás rendszerének kialakítása mellett elégedettségméréseket végeztünk. Sor került

a szervezeti kultúra és a dolgozói elégedettség mérésére, összeállítottuk partnerlistánkat, tudástérképünket. Elemeztük könyvtárunk teljesítményét benchmarking és teljesítménymutatók segítségével, idősoros trendet is vizsgáltunk. A teljesítménymutatók kiválasztásánál az MSZ ISO szabványhoz 2019-ben készült *Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben* címmel kiadott ajánlást használtuk fel, hiszen ezek nem egyedi számokat, hanem sokkal inkább arányszámokat jelentenek, ami sokkal pontosabb képet ad egy összehasonlításhoz. Visszatekintve már úgy gondoljuk, hogy nem minden mutatót választanánk ki, mivel gyakorlatban nem segítette a munkánkat. Meghatároztuk a szükséges változásokat, amelyeket megtervezve, ütemezve végrehajtottunk.

Közben szakmai napokon, konferenciákon vettünk részt, más könyvtárak jó gyakorlatait figyeltük, tapasztalatcserét folytattunk (utólag visszatekintve nagyon hasznos volt, érdemes lett volna még több könyvtárral felvenni a kapcsolatot). A tudás megszerzéséhez, az innovációk megvalósításához alkalmat adtak a szakmai képzések, fórumok, a szakirodalom figyelemmel kísérése, melyek által a munkatársak új módszerekkel, lehetőségekkel ismerkedtek meg.

### Nehézségek az úton, a pandémia időszaka

A koronavírus-járvány nehéz helyzetbe sodorta a könyvtárakat. Könyvtárunk életét is a 2020–2021-es évben nagyobb részt a pandémia határozta meg. Új ötletekkel, az online tér maximális kihasználásával a meglévő szolgáltatásainkat a helyzethez alakítottuk és működtettük tovább, ezzel párhuzamosan új szolgáltatásokat is indítottunk. A tapasztalatok azt mutatták, hogy olvasóink az újranyitás után is előnyben részesítették a távhasználatot és az online szolgáltatásokat. Csak lassan tértek vissza a személyes könyvtárhasználathoz. Az eredmények nem hasonlíthatók össze a járvány előtti időszakokkal. Statisztikai mutatóink közül több romlott, az előző évek fejlődő tendenciája megtört. Az eredményeket alátámasztó mutatók között ugyanakkor a távhasználat népszerűsége növekedést mutatott. 2020. szeptember elején kilenc könyvtárral együtt részt vettünk abban a gödöllői könyvtár által kezdeményezett szakmai tapasztalatcserében, amely a koronavírus-járvány miatti zárva tar-

1 Tóth, M. Könyvtár – Minőség – Menedzsment Útikalauz a könyvtári minőségmenedzsment első lépéseihez, Könyvtári Intézet, Budapest, 2020. Elérhető: [https://ki.oszk.hu/sites/default/files/dokumentumtar/konyvtar\\_minoseg\\_menedzsment\\_online.pdf](https://ki.oszk.hu/sites/default/files/dokumentumtar/konyvtar_minoseg_menedzsment_online.pdf)

tást és annak rövidtávú következményeit igyekezett felmérni. A tapasztalatok összegzése a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ 2020-as Beszámolójában olvasható. A részletes elemzést Győri Krisztina és Istók Anna állította össze *Szakmai tapasztalatcsere a koronavírus-járvány miatti zárvatartás és annak rövidtávú következményeiről* címmel, de a cikk nem került nyilvánosságra, belső felhasználásra megküldték az érintett könyvtáraknak és a Könyvtári Intézetnek.

### Új lendülettel

2021. június 1-től új vezető került az intézmény élére, ezt követően felülvizsgáltuk a minőségirányítási munkát. Több minőségirányítási és alapidokumentumot újból elkészítettünk. 2021. novemberétől új SZMSZ készült, mellékleteként *Könyvtárhasználati szabályzattal, Gyűjtőköri szabályzattal, Gazdálkodási ügyrenddel*. Átdolgoztuk a *Stratégiai tervet, az Emberierőforrás-stratégiát, a Kommunikációs tervet*, új arculatot alakítottunk ki. Továbbá új használói elégedettségméréseket végeztünk, ezeket összegeztük. A szervezetikultúra-felmérés és dolgozói elégedettségmérés eredményét összevetettük az előző évek felméréseivel, levontuk a következtetéseket. A munkabeszámolóban összesítettük a 2021-es év eredményeit. A Minőségirányítási Tanács élére új vezető került, a munkacsoportok összetétele is megváltozott.

### Az olvasói, partneri elégedettség nyomában

Könyvtárunkat, szolgáltatásainkat pozitívan ítélik meg használóink, erre következtethetünk a használói elégedettségi, illetve partneri elégedettségi felmérésekből. Az olvasói szóbeli észrevételek nyilvántartása erre a célra rendszeresített füzetben történik, amelyben a pozitív megjegyzések mellett kritikákat is megfogalmazhatnak a látogatók. A minőségirányítás bevezetése óta rendszeresen – többféle csatornán – figyeljük és mérjük a szolgáltatásokkal kapcsolatos használói szükségletet és elégedettséget. A visszajelzések alapján elemezzük a szolgáltatásokat biztosító tevékenységeket, és megtesszük a szükséges intézkedéseket.

2018-tól 13-féle használói igény- és elégedettségmérés készült, változatos módszerekkel. (1. ábra) A méréseket összevetve is értékeltük. A kérdőívek elemzésénél tapasztaltuk, hogy a szabad szavas

válaszlehetőséget nem kedvelik a válaszadás folyamán. Szóban, kötetlen beszélgetés során szívesebben osztják meg észrevételeiket, ezért ezeket az észrevételeket is elkezdtük rögzíteni 2021 júliusától. Azt kértük, hogy véleményüket írják le az *Olvasói észrevételek füzetébe*. Mivel erre is ritkán kerül sor, ezért bevezettük az Ötletdobozt. A rendezvényeinkről, azok szervezettségéről is rendszeresen megkérdezzük a látogatókat.

2020 márciusában külső kérdőíves vizsgálatot végeztünk azokkal a síófoki lakosokkal, akik jelenleg nem használói, látogatói könyvtárunknak. Ennek célja az volt, hogy információkat szerezünk könyvtárunk ismertségéről. Az elemzésből kiderült, hogy a megkérdezettek tudnak rólunk, de többségük ismeretei régebbi tapasztalatokból és/vagy a könyvtárral kapcsolatos sztereotípiákból származnak. A helyzet pozitív irányú megváltoztatására szükségesnek tartjuk az erőteljesebb PR tevékenységet. A közösségi oldalakon való megjelenésünkkel kapcsolatban tudatosabb, pozitívabb tendenciák figyelhetők meg, egyre gyakrabban jelenünk meg a sajtóban, médiában.

2021 decemberében a középiskolás korosztályt megcélözva fókuszcsoporthoz interjúk készítésébe kezdtünk, melynek lebonyolítását a pandémia megnehezítette. Az egyik elképzelésüket – olyan hely kialakítása, ahol egymás között lehetnek, kikapcsolódhatnak – meg is valósítottuk: a könyvtári terek átrendezésével alakítottuk ki a Kamaszkuckót, ahová sok, a korosztályt érdeklő, elgondolkodtató kötet, valamint kényelmes babzsákfolelek is kerültek.

Nyitvatartásunk az igényekhez igazított, nyáron az idegenforgalmi szezon miatt nem zárunk be, a gyermekrésztleg nyitvatartási ideje pedig iskolai szünetekben hosszabb (a felnőtt részlegével azonos, azaz a délelőtti folyamán is nyitva van).

Rendszeresek tehát a használói elégedettség- és igényfelmérések. A módszerek változatosak, de a többsége célzott, nem átfogó és nem visszamért. Ezen a területen van még tennivaló.

Sokrétű az intézmény kapcsolati hálója és további bővítést tervezünk. Vannak jó eredmények a partnerkapcsolatok alakítása, a fogyatékkal élő könyvtári kiszolgálása (például Braille-írással feliratok, hangoskönyvek, indukciós hurok, felolvasógép, programok szervezése a Máltai Sze-



1. ábra Felmérések

retetszolgálat napközis csoportja számára, Alzheimer Café, Internet Fiesta, Vöröskereszt, Ferences Szegénygondozó Nővérek), valamint az akadálymentesítés terén.

A könyvtárosok jó kapcsolatot ápolnak a helyi civil közösségekkel és tagjaikkal.

### Újabbat, jobbat, többet: innovációk

Mit is tekintünk innovációnak? „A különböző definíciókban egy dolog biztosan közös: valamilyen módon szerepel bennük az újdonság fogalma és az az elgondolás, hogy az innováció minden esetben javítja, jobbat teszi a dolgokat.”<sup>2</sup> A kollektíva is ebből indult ki.

2 Kovácsné Koreny, Á. Az ötlettől a megvalósításig, Könyvtári Intézet, Budapest, 2022. Elérhető: [https://ki.oszk.hu/sites/default/files/dokumentumtar/oszk\\_az\\_otlettol\\_a\\_megvalositasig\\_online\\_vegleges.pdf](https://ki.oszk.hu/sites/default/files/dokumentumtar/oszk_az_otlettol_a_megvalositasig_online_vegleges.pdf)

Fontosnak tartottuk, hogy az innovációk alapja és kiindulópontja a felhasználók igényei és szükségletei legyenek. A kollektíva is nyitott a fejlődésre, az újítások bevezetésére, keresve a fejlesztés új lehetőségeit, gyorsan reagál a változásokra.

Egyik kolléganőnk felsőfokú kommunikációs és médiaismeretei segítségével megújította a közösségi felületek arculatát, tartalomstratégiáját. Elkezdte használni a Trello-rendszert a folyamatok menedzseléséhez. Az olvasói könyvigények gyűjtéséhez a Corvina IKR ACQ moduljának „Igények” menüpontját használjuk.

2019-ben sor került a múzeumi Huntéka bevezetésére. A program a helyismerti munkát és a Kálmán Imre Emlékház munkáját egyaránt támogatja.

Évek óta rendszeresek a rendhagyó kiállítások intézményünkben, 2021-ben ennek könnyebb megvalósíthatóságára a terek átrendezésével kiállítóteret hoztunk létre.

A 2022-es évben kialakítottuk a már említett Kamaszkuckót. Szintén a középiskolásokat célozza meg „Legendagyár” programunk. 2018-tól egy kollégánk a mintaprogram kipróbálójaként részt vesz „Az én könyvtáram” elnevezésű projektben. Az eddig csak szóban elhangzott felvetéseket erősítette igényfelmérésünk, mely alapján 2022 nyarán a gyerekek részére olvasásismereti tábor szerveztünk.

A koronavírus-járvány idején használóink részéről az online felmérésünk alapján jelentkező igény volt, hogy valamilyen módon hozzáférhessenek állományunkhoz. Ekkor alakítottuk ki SióPakk szolgáltatásunkat. Az igényelt könyvcsomagokat a pandémia alatt az épületen kívül adtuk át, melyet népszerűségének és a használók visszajelzéseinek köszönhetően továbbra is fenntartunk. Számtalan online tartalmat gyártottunk, online térbe költöttünk. Kedveltek lettek a rovatok között a rendszeren közzétett helyismereti Múltidéző sorozat, az idézetek, programjaink fényképes és videós beszámolóit, a jeles napokhoz, helytörténeti évfordulókhoz kapcsolódó videók és a meseolvasás.

A népszerű Papírszínház Lépcsőmesékké alakult, hogy a gyerekek a szüleikkel védettségi igazolvány nélkül is látogathassák ezt a programunkat a könyvtár szabadtéri lépcsősorán. Könyvbedobó ládánk lehetővé tette, hogy olvasóink nyitvatartási időn túl is visszajuttassák kölcsönzött dokumentumaikat, erre többször jelezték igényüket.

A település turizmusban betöltött szerepére reflektáltunk, mikor – a Balaton-parti könyvtárak gyakorlatát is figyelve – újraindítottuk strandkönyvtári szolgáltatásainkat.

Az elégedettségi- és igényfelmérések fellelései alapján valósultak meg a következő intézkedések is: könyvtárismertető készült a felnőtt részlegen; növeltük az ingyenes beiratkozási alkalmakat; elektronikus katalógusunkat népszerűsítettük; a közösségi szolgálat lehetőségeit jobban kihasználtuk; a Corvina IKR-ből nyert válogatott lista segítségével népszerű témák/könyvek polcaint alakítottuk ki; létrehoztuk a börsés könyvek polcát; az olvasói számítógépparkot korszerűsítettük; a feliratokat láthatóbbá tettük vagy lecseréltük.

### **Közel a cél, avagy meddig jutottunk: önértékelések**

Munkatársaink bevonásával 2019. október 8-án a KKÉK alapján előzetes önértékelést végeztünk. 2021. november 15-én a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) szerinti egész napos szervezeti önértékelést tartottunk a könyvtárban, melyen 8 fő vett részt. Ez utóbbi során meglehetősen magas pontszámok születtek, valószínűleg azért, mert időnként a konkrétumok helyett a megérzéseinkre támaszkodtunk. Az önértékelés mégis jó lehetőséget adott arra, hogy tényyszerűen megállapítsuk, mennyi munkát végeztünk már el, és rávilágított azokra a területekre, amelyeket fejlesztenünk kell. Képet kaptunk arról, hogy a szervezetünknek mik az erősségei és a gyengeségei. A *Szakmai beszámoló* összeállításával egy időben, 2022. április 4-én megismételtük az önértékelést az előző mérésben is részt vevő 8 munkatárssal. A realisabb pontozás miatt az eltérés nem jelentős, sőt az eredménykritériumoknál alacsonyabb pontszámok születtek, mégis támpontot adtak a két önértékelés között rövid idő alatt történt változás felméréséhez.

Az önértékelést követően fontosnak tartott intézkedési javaslatainkat beépítettük a *Szakmai beszámolóba*. Végiggondoltuk, mely területeken szükséges elmozdulni, fejlődni. A többéves munka, az önértékelési pontszám, illetve az elmúlt években tudatosan végzett minőségügyi felkészülés alapján összeállított szakmai beszámoló bemutatta az intézmény első önértékelését követő jelentős fejlődését. Benyújtottuk pályázatunkat a Minősített Könyvtár címre. Volt bennünk némi bizonytalanság, hogy vagyunk-e annyira jók, mint a korábban díjazott intézmények.

A kollégák tudatosan felkészültek a szakértői bizottság helyszíni látogatására. A szakértői bizottság tagjai biztosítottak minket a helyszíni látogatás során arról, hogy jó úton járunk, meggyőződtek az intézményben folyó évek óta tartó minőségi munkáról. A látogatás alkalmával számos olyan megfontolandó tanácsot kaptunk, amely fejlesztési javaslatként az értékelésben is szerepelt.

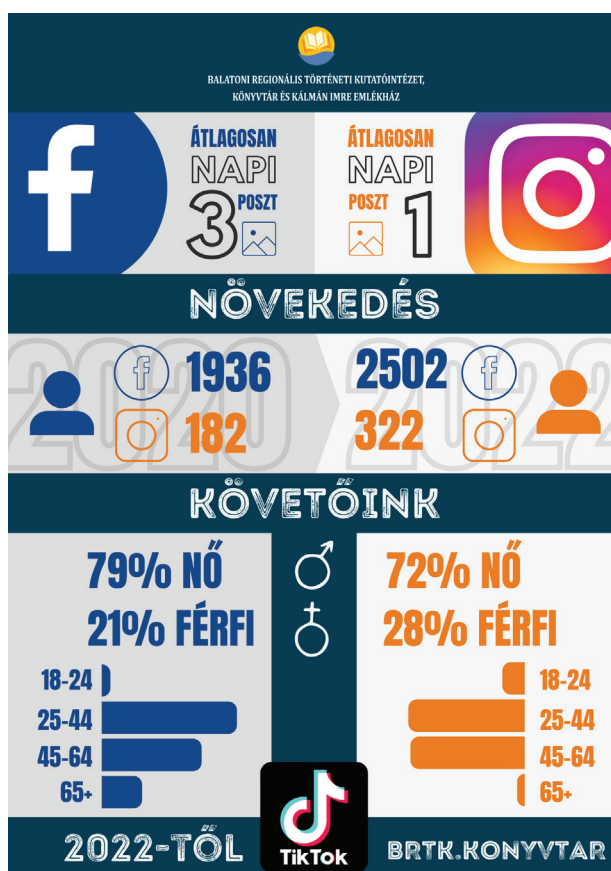
### Tovább az úton

A 2022-es év első hónapjai a Minősített Könyvtár cím pályázati felkészülésének jegyében teltek. Emellett folytattuk az előző években megkezdett munkát. Közösségi oldalainkon a megjelenéseink látogatottsága ebben az évben is erősödött. A Facebook és az Instagram mellett elkezdtünk a TikTokra is tartalmakat gyártani. Ez köszönhető átgondolt, modern, igényes arculatunknak, régi, új és megújult rovatainknak, népszerű rendezvényeinknek, melyekről fényképes beszámolót tettünk közzé online felületeinken. Tartalomnaptár és projektmenedzsment-rendszer segítségével megterveztük, megvalósítottuk és monitoroztuk a különböző célcsoportoknak gyártott, információs és szórakoztató tartalmainkat. (2. ábra)

Új honlapunk és aloldalainak – amelyek hamarosan elérhetők lesznek a világhálón – megjelenését és tartalmát egy webfejlesztő segítségével megterveztük. Az új felület sokkal modernebb, felhasználóbarátabb, átláthatóbb és akadálymentesített. Olvasóink és potenciális könyvtárhasználóink is egy-

szerűen, gyorsan jutnak aktuális információkhoz, értesülnek híreinkről, programjainkról, feliratkozhatnak hírlevelünkre, és saját gyártású tartalmaink mellett számos könyvajánlót és helytörténeti anyagot is megtalálnak.

Stratégiai célként megfogalmazott zöld könyvtári működésünkben a már megszokott tevékenységek mellett (szelektív hulladékgyűjtés az irodahelyiségekben és az olvasóterben is), további intézkedések történtek (víztakarékos csapfejek, esővízgyűjtő hordó a teraszon), nyáron fűszernövények és zöldségek termesztése valósult meg. Az Ökosarok környezettudatossággal kapcsolatos könyvajánlóval várja az érdeklődőket a felnőttre szívesen, közösségi felületeinken pedig rendszeres rovataink vannak ebben a témában. Ehhez kapcsolódóan valósultak meg a környezetbarát életmódhoz, az újrahasznosításhoz kapcsolódó előadások, a környezet védelmének szükségességét, a természetet, az élővilágot bemutató interaktív, rendezhető gyermekprogramok.



2. ábra Információs és szórakoztató tartalmaink

A teljesség igénye nélkül néhány ehhez kapcsolódó program az elmúlt évből:

- az ökotudatosság „nagyköveteit” hívtuk meg előadóként (*Antal Éva* – Vászonzsákoslány, *Nagy Réka* – Ökoanyu);
- *Kószó András* kiállítása: Képekbe zárt természet – A természet és a világ kicsit másképp egy fotós szemével;
- bemutatkozott a *Krista Porta* – előadással, interaktív minitárlattal, termékkóstolással.

A gyerekek részére szervezett programok közül néhány:

- *Bodó Iván*, a Balatoni halmesék szerzője által a magyar tenger víz alatti élővilágáról tartott előadása mellett a horgászat rejtelmeibe is bepillantást nyerhettünk (*Kukkantás a víz alá, Kukkantás a halásztanyára*);
- Algoritmus: Anyaghasználat és fenntarthatóság (középiskolások előadása);
- *Kárász István* méhészt *Az élet őrzőinek világa* címmel a méhek életével ismerttetett meg
- a sukorói Vadmadárkórház élőmadaras bemutatót tartott.

A városban erős a lokálpatriotizmus, élénk a helytörténeti érdeklődés, mindezt rendezvényeink szervezésénél is figyelembe vettük. Bekapcsolódtunk a városi rendezvényekbe is. 2022 kiemelkedő eseménye volt a Kálmán Imre emlékév. Az elmúlt évekhez hasonlóan bemutatkoztak helyi szerzők is.

Ehhez kapcsolódó programok:

- Mondén hangulatban: Fürdőélet Kálmán Imre korában (kiállítás);
- Muzsikaszó: Somogyi népköltészet (Dokumentumfilm-vetítés Együd Árpád munkásságáról);
- *Holl József*: Életképeim! (könyvbemutató);
- *dr. Völgyi Ildikó* – *Lédikó*: Fényszövő (könyvbemutató);
- A 19–20. sz. magyar erődítései és ezek katonai alkalmazásai (előadássorozat);
- *Mesterházy Balázs* könyvbemutatója és *Károlyi Zsuzsanna* kiállítása;
- Siófoki médiák a rendszerváltás évtizedeiben (könyvbemutató);
- kiemelkedően sikeres volt a Siófok – XX. századi történetek című kötet bemutatója.

Bekapcsolódtunk az országos rendezvénysorozatokba is: Ünnepi Könyvhét, Országos Könyvtári Napok.

Író-olvasó találkozót szerveztünk *V. Kulcsár Ildikóval, Zolcer Jánossal, Endrei Judittal, Cey-Bert Róbert Gyulával*.

A Kaposváron rendezett MKE Vándorgyűlés keretén belül Siófokra szerveztünk városnéző programot a résztvevőknek, egy kolléganőnk pedig zöld könyvtári törekvéseinkről tartott előadást.

A pandémiát követően fokozatosan erősödött a könyvtár közösségi szerepe.

Új együttműködési megállapodásokat kötöttünk civil szervezetekkel, intézményekkel. 2022-től segítjük a Vöröskereszt munkáját, segítettük egészségnapjukat (Egészségexpo), melynek keretében véradást is szerveztek intézményünkben, valamint helyszínt biztosítunk tanfolyamaiknak, gyűjtőpontként részt vettünk adománygyűjtésükben.

Már több éve működik a Rummikub délután, két országos rejtvényfejtő versenynek is helyszínt biztosított intézményünk. A DRV Zrt. Vízörzők viadala elnevezésű vetélkedője helyszíneként is szolgálunk. Az Életkezdet Alapítvány az elmúlt évben is nálunk rendezte meg a Születés hete című rendezvényét, 2022 februárjától pedig már rendszeresen a gyermekrészleg tartják összejöveteleiket. Megemlíteném *Lendvai-Nagy Andrea: Gyermekfejlesztés magas fokon* című előadását is.

Az Irodalombarátok Köre minden hónap utolsó szerdáján várta az olvasni szeretőket a könyvtárba középiskolás kortól. Gyermekjoga hetente kétszer, játékos angol foglalkozás pedig 2022 szeptemberétől várja a kicsiket. 2022. év végén megalakult a Legilimens Könyvklub, amely a fiatalabb olvasóközönséget (16 éves kortól) célozza meg.

Már több éve látogathatják az érdeklődők a Sola Scriptura Teológiai Főiskola szabadfőiskolai kurzusait.

Kiemelkedően sikeresek gyermekprogramjaink. A gyermekrészleg látogatottsága folyamatosan nő, köszönhetően rendezvényeinknek is.

2022-ben folytatódtak a már megszokott programjaink: Lépcsőmesék – Papírszínház, Ké(s)zcsodák, Farsangi bál, Óperenciás tárlat, Társasjátékos családi nap, Hercegnőképző, Családi mesevárépítés, Nyári karnevál, Sárkánytanoda, Diavetítéses mesedélután, Kreatív lámpás délután, Kézműves

adventi hangolódás a családdal, Karácsonyi mese-falu-készítés, Volt misztikus mese hangjátékkal (Ali baba és a negyven rabló), játékos hangfürdő, zenés baba-mama foglalkozás (Egy húron pendülünk) és rajzpályázat is. Májusban *Áprily Géza* várta a gyerekeket gitárzenés tavaszköszöntővel.

A magyar népmese hetén a Meseerdő Bábszínház: Szegény legény szerencséje című előadása várta a kicsiket, emellett népmesei öltöztető kézműves foglalkozáson vehettek részt a gyermekek, és bemutatkoztak a balatonendrédai csipkeverők is.

Az Országos Könyvtári Napok keretén belül nézhatték meg az érdeklődő gyerekek a *Csillagsodrás* című kötet interaktív bemutatóját, volt író-olvasó találkozó *Fodor-Nemes Erzsébettel Boszorkalándok* című könyve kapcsán.

Évek óta sikeres az Apropók Táncház, a Balaton Táncegyüttes és a BRTK Könyvtár közös szervezésében.

Megszerveztük az I. Polcról polcra olvasótáborunkat, melynek népszerűségét jelzi, hogy ebben az évben valószínűleg a tervezett két turnus is kevésnek bizonyul. (3. ábra)

### **Ami nélkül nem jutottunk volna el a címig: a csapat**

Kell egy jó csapat! Ezt mindig is tudtuk, ezért is fontos kiemelni, hogy minden dolgozó munkájának köszönhető a Minősített Könyvtár cím elnyerése. A munkatársi kollektíva remek teljesítményt nyújtott.

Munkánk során a szervezeti értékrendünkben, valamint a könyvtárosok etikai kódexében megfogalmazott szempontok nagy hangsúlyt kapnak. Elmondható, hogy a munkatársak között erősödött a bizalom, a lojalitás, érzékenyek vagyunk egymás szociális problémáira, jobban megismerjük egymást. Olykor vannak konfliktusok is, néha hiányzik az összhang, mégis többnyire támogatjuk, segítjük egymást a munkavégzés során. Mindezt alátámasztják a szervezetikultúra-felmérés eredményei. Összességében elmondható, hogy kreatív, terhelhető, a csapatmunkát előtérbe helyező kollektívánk van. A vezetés és a szervezet is támogató magatartást tanúsít a hátrányos helyzetű (pl. megváltozott munkaképességű, egyedülálló szülő, tartósan beteg) kollégákkal szemben, segíti a munkahelyi és a családi kötelezettségek közti egyensúly megtartását.

Az egyéni és csoportos teljesítmények elismerése gyakori, leginkább szóban, pozitív visszajelzés és dicséret formájában történik. Anyagi jutatásra általában évente egyszer volt lehetőség. Erkölcsi elismerésként hiányzott az intézményen belül kiemelkedő munkát végzők külön ösztönzése. 2023 januárjában először választottuk meg az „Év munkatársát” a kollégák szavazatai alapján. Évente nyílik majd lehetőséget arra, hogy nyilvános elismerésben részesítsük azokat, akiknek a munkáját a közösség példaértékűnek tartja.

Fontos a jó munkahelyi légkör, a szervezeti kultúra további erősítése: növelni kell a munkatársak motiváltságát, és csökkenteni kell az esetlegesen meglévő bizalmatlanságot a munkatársak között. Érdemes nagyobb hangsúlyt fektetni a csapatépítő alkalmakra a csapatkohézió erősítése céljából. További közösségi programokra van szükség. Teendő ezen a területen is van még.

### **Mit adott a kollektívának a pályázati felkészülés?**

Minőségi munkavégzést, új szemléletet, alkalmazkodást, rendszerszerű gondolkodást, a használói igények teljesebb megismerését, használóközpontúságot, új partnerkapcsolatokat, új típusú rendezvényeket, programokat, innovációkat, szakmai fejlődést, az önképzés fontosságát, egymás jobb megismerését, közös gondolkodást, új stratégiát. (4. ábra)

### **Amiről még nem esett szó: elismerések**

2016-ban és 2021-ben is egy-egy kolléganő kapta meg a „Tündérvérváros” címet. A Kálmán Imre Emlékház Siófoki Séták című programsorozata (kulturális örökség bemutatása tematikus sétákkal) Városmarketing gyémánt elismerésben részesült. 2022-ben megújítottuk Családbarát szolgáltató hely címüket.

### **Hogyan tovább?**

Az önértékelési eredmények és a Stratégiai tervünk alapján megfogalmaztuk a fő fejlesztési irányokat. Legfőbb célunk a XXI. század elvárásainak megfelelő, folyamatosan megújuló intézményként működni, kiemelve az alábbi területeket:





4. ábra A kollektíva

### **Zöld könyvtár megvalósítása**

Szép számmal vannak környezettudatos törekvések, de fontos erősíteni a partnerkapcsolatokat zöldkönyvtári területen. A megemelkedett rezsi-költségek miatt is javasolt az energiahatékony rendszerek további telepítése, pályázatok figyelése a témában.

### **Megújuló, innovatív könyvtár**

Alkalmazkodni szeretnénk az egyre gyorsuló technológiai, technikai változásokhoz, korszerű infrastruktúrával biztosítani az információhoz való hozzáférést. Olyan helyi igényekre épülő, újdonsággal bíró szolgáltatások bevezetését tervezzük, amelyekkel újabb célcsoportokat tudunk bevonni az intézménybe, vagy az elvesztett olvasók ismét megnyerhetők lennének a könyvtárunknak.

### **Turizmus a könyvtárban**

Siófok jelentős turisztikai központ, ezért kiemelkedően fontos a turizmus megjelenése a könyvtár életében is. Turizmushoz, idegenforgalomhoz kapcsolódóan lényeges a közép- és felsőfokú oktatás kiszolgálása szakirodalommal, ehhez kapcsó-

lódó állományrészrel rendelkezünk. Intézményünk a városba látogató vendégeket is várja programjaival. Emellett 2021-ben ismét megnyitotta kapuit Strandkönyvtárunk. Ezen a területen is fontos a partnerkapcsolatok erősítése.

A 2023-as év váratlan új kihívásokat, feladatokat is hoz az intézménynek. Azon túl, hogy Siófok 2023-ban ünnepli várossá avatásának 55. évfordulóját, a város szülöttének, díszpolgárának, *Varga Imre* szobrászművész születésének 100. évfordulójáról is igyekszik méltó módon megemlékezni. Ehhez kapcsolódóan új kulturális kiállítási térrel bővül Siófok városa, a szezonra megnyitja kapuit a látogatók előtt a megújult Víztorony, ahol a páratlan panoráma mellett kétszintes kiállítótér fogadja majd az érdeklődőket *Varga Imre* alkotásaival, Siófok55 című helytörténeti kiállítással a Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház szakmai irányítása mellett.

### **Helyismeret, lokálpatriotizmus**

Kiemelt szerep jut helyismereti tevékenységünknek. A lokálpatrióta szemléletet erősítve részt veszünk a helytörténeti értékek, a helyi kulturális

élet, művészet, irodalom bemutatásában. Friss felhívásunkban fotókat, dokumentumokat, de akár tárgyi emlékeket is várunk Siófok múltjából, hogy megőrizhessük az utókornak. Egyre több, később kutathatóvá is váló hagyatékot kap az intézmény. Kiemelt figyelmet fordítunk Kálmán Imre kultuszának ápolására.

Feladatainkat, beavatkozásainkat nehéz röviden felsorolni, ezek munkaterveinkben, cselekvési tervekben szerepelnek.

A 2022–2026. évre szóló stratégiai időszak végén értékeljük fejlesztéseink eredményességét, évenkénti munkatervekben lebontjuk a feladatokat, a munkabeszámolóinkban számba vesszük az elvégzett tevékenységeket. Megfontoljuk a szakértői bizottság javaslatát, mely szerint ajánlott stratégiai célokat priorizálni, és a következő stratégiaalkotásnál kevesebb területet megjelölni, a stratégiai célokhoz pedig mérőszámokat, indikátorokat kell rendelni. Az éves cselekvési tervek mellett pedig érdemes lesz összeállítani egy intézkedési tervet a stratégia teljes időszakára, ami segíti a megvalósulásokat követését.

A pandémiát követően újabb nehézséggel néznek szembe a könyvtárak is. A gazdasági válság, a jelentős mértékben megnövekedett rezsiköltségek olyan, tőlünk független, kiszámíthatatlan tényezők, amelyek folyamatosan bizonytalan helyzet elé állítják az intézményeket. Ismét megmutatkozik, mennyire fontos a változásokhoz, a nehézségekhez való alkalmazkodás. 2022. október 17-től – ha némiképp csökkentett nyitvatartással is –, de

könyvtárunk zavartalanul működhetett tovább, március 1-től pedig ismét a megszokott időben várhatjuk olvasóinkat. Reméljük, hogy a válság akár növelheti is a könyvtárhasználatot, a kihasználtságot. Úgy érezzük, bővíthet a könyvtárak feladata, valódi közösségi tér lehetünk, de ez nem csak rajtunk múlik.

### Összegzés

Büszkék vagyunk a címre, de tudjuk, hogy ez feladattal is jár, hiszen nap mint nap meg kell felelnünk az elismerésnek. A minőség jegyében kell tovább fejlődnünk, megtartva az eddigi eredményeinket.

Szakmai beszámolóink befejező soraival zárnam le a BRTK Könyvtár útjának bemutatását a cím eléréséig:

„Reményeink szerint elérjük, hogy ne csak a Balaton partján, hanem könyvtárunk polcai, a könyvek sorai között is, értéket teremtve élményt szerezzenek olvasóink, így nyer értelmet szlogenünk: »Élmény a sorok között.«”

Végül zárógondolatunk, mely a felkészülés éve alatt bennünk is megfogalmazódott:

„Minden intézménynek vannak gyenge pontjai és erősségei. Az erősségeket tovább gondoljuk, új elemekkel gazdagítjuk. Az igazi kihívást a gyengeségekre adott válaszok megtalálása jelenti, ehhez ad segítséget a könyvtári minőségmenedzsment következetes alkalmazása.” (Fülöp Attiláné: *Több mint könyvtár* [szerk. Istók Anna]. Gödöllő, 2016.)

**Csizmadia Tünde**

könyvtáros, a Minőségirányítási Tanács vezetője  
Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház