



**CSORBA
GYŐZŐ
KÖNYVTÁR**

A Csorba Győző Könyvtár szakmai beszámolója

a Minősített Könyvtár cím pályázatra

Készítette: Minőségirányítási Tanács
Pécs, 2024

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS.....	3
A Csorba Győző Könyvtár bemutatása	3
Minőségfejlesztési előzmények	4
1. Vezetés.....	8
1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek.....	10
1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	11
1.3. A vezetői támogatás és példamutatás	12
1.4. A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel.....	13
2.1. Stratégiát befolyásoló, partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok	15
2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján	16
2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata	17
2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben	17
3. Munkatársak	19
3.1. Emberi erőforrás menedzsment	19
3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése	22
3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása.....	27
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások.....	31
4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel.....	31
4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal.....	34
4.3. Hatékony forrásgazdálkodás	37
4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése	39
4.5. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése.....	43
4.6. Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás.....	45
5. Folyamatok	47
5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival	47
5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok	48
5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása	49



6. Ügyfélközpontú eredmények.....	51
6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye	51
6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	54
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények.....	60
7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	60
7.2. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján.....	69
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.....	74
8.1. A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól.....	74
8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók	78
9. Kulcsfontosságú eredmények	86
9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók.....	86
9.2. A könyvtár szervezeti működésének eredményességének mutatói	92
JÖVŐBELI TERVEK, ZÁRÓ GONDOLATOK	96

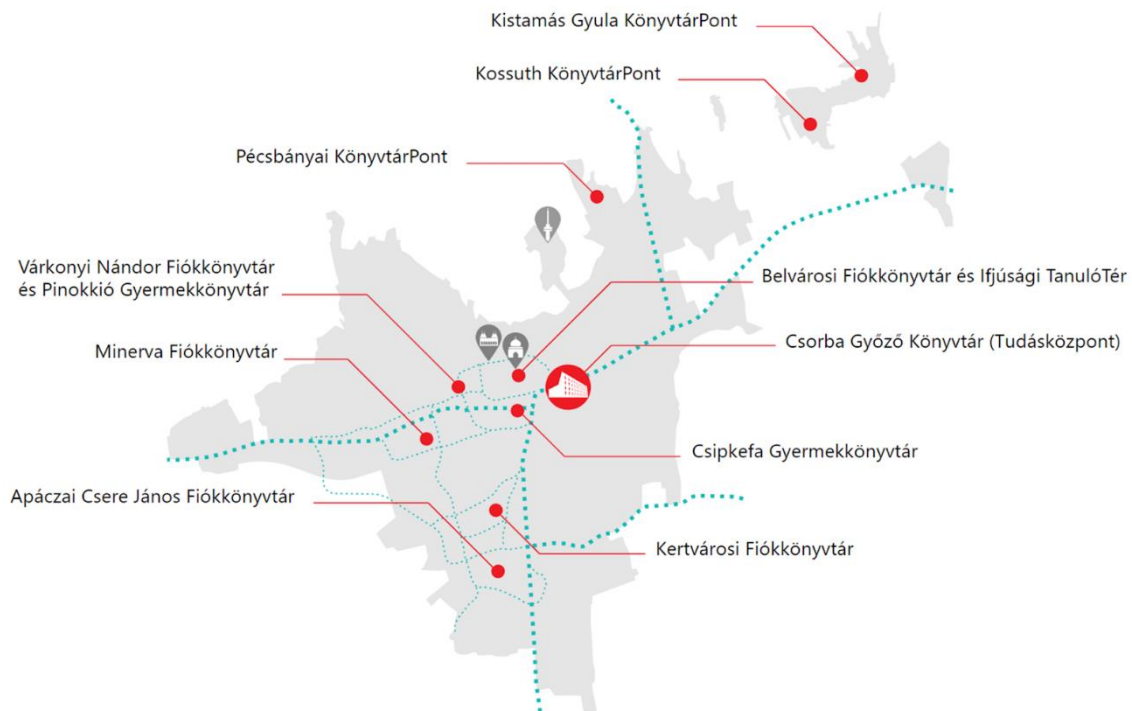
BEVEZETÉS

A Csorba Győző Könyvtár bemutatása

A Csorba Győző Könyvtár (a továbbiakban Könyvtár) 2010-ben jött létre a Pécsi Városi Könyvtár és a Csorba Győző Megyei Könyvtár összevonásával. Mindkét jogelőd nagy múltú kulturális intézmény volt Pécs város életében. Pécs a Dunántúl legnagyobb városa (lakosság 2023-ban 141 761 fő), a megyei jogú városokkal történő összehasonlításban jelentős kulturális infrastruktúrával rendelkezik, amelynek alapjai a római korig nyúlnak vissza. A város 2010-ben abban a megtiszteltetésben részesült, hogy az Európa Kulturális Fővárosa címet viselhette, amelynek keretében számos kulturális színtér megújult vagy jött létre. Így épült meg a Csorba Győző Könyvtár mai központi telephelye, a 13 099,19 m²-es Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont (a továbbiakban Tudásközpont), amelyben országosan egyedülálló módon a közkönyvtári funkció mellett szolgáltatásintegrációban működik a Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont (a továbbiakban PTE EK TK) mint felsőoktatási könyvtár.

A 2009-10-ben kialakított szolgáltatásintegráció lényege, hogy a Tudásközpont épületébe látogató olvasók alapvetően egységes könyvtári szolgáltatásokat kapnak függetlenül attól, hogy azt a Csorba Győző Könyvtár vagy a PTE EK TK munkatársai nyújtják. A szolgáltatásintegráció kialakításában és működtetésében rendszeres egyeztetések során állapodik meg a két könyvtári intézmény vezetése. Az elmúlt 14 évről elmondható, hogy a szolgáltatásintegráció kisebb-nagyobb zökkenőkkel ugyan, de sikeres volt.

A központi telephely mellett 6 fiókkönyvtár működik a városban: Apáczai Csere János Fiókkönyvtár, Belvárosi Fiókkönyvtár és Ifjúsági Tanuló Tér, Csipkefa Gyermekkönyvtár, Kertvárosi Fiókkönyvtár, Minerva Fiókkönyvtár, Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár és Pinokkió Gyermekkönyvtár. A fiókkönyvtárak mellett a város peremkerületeiben három ún. könyvtárpont található, amelyeket civil szervezetek működtetnek, a Csorba Győző Könyvtár a dokumentumbeszerezésben és szakmai tanácsadásban segít.



A Csorba Győző Könyvtárnak mint vármegyei hatókörű városi könyvtárnak 287 településsel van szolgáltatási megállapodása a kistelepülési könyvtárellátás működtetésében. A 287 település közül 66 településre két könyvtárbusz látogat el kétheti rendszerességgel, figyelembe véve a helyi lakosok igényeit.

A Csorba Győző Könyvtár ismertségének építésében még napjainkban is segítségére vannak korábbi nagynevű és köztiszteltetben álló igazgatói, vezetői, mint Weöres Sándor (1913–1989), Bertók László (1935–2020) és nem utolsósorban az intézmény névadója, Csorba Győző (1916–1995). A három említett író-költő nagy szerepet játszott a könyvtár életében. Munkásságuk, az általuk ránk hagyott tradíciók, emlékek ma is jelen vannak az intézmény életében, útmutatást adnak, hogy Pécs és a vármegye lakossága számára minőségi könyvtári szolgáltatásokat nyújtsunk.

Minőségfejlesztési előzmények

A Könyvtár a 2010-es évek elején tette meg az első lépéseket a minőségfejlesztés terén. A 2015-ben bekövetkező vezetőváltás után 2016 tavaszán kezdte el kialakítani TQM alapú minőségirányítási rendszerét egy NKA pályázat támogatásával és kezdetben külső szakértő bevonásával. Ezután megkezdődött a munkatársak bevonása, megalakultak a munkacsoportok, melyek havonta beszámolónapokon adtak számot az elvégzett munkáról.

A Könyvtár minőségfejlesztési tevékenységét nehezítette — és jelenleg is nehezíti —, hogy a Tudásközpontban biztosítania kell szolgáltatásainak összehangolását az épületben működő másik könyvtárral, a PTE EK TK-val. Az együttműködés érdekében a



két könyvtár vezetése létrehozta a Minőségforumot, melynek célja a minőségi működést szolgáló erőforrások megosztása, a közös fejlesztőmunka volt.

2017–2018 között 6 kolléga végezte el a „Minőségirányítás a könyvtárban” elnevezésű 120 órás tanfolyamot a Kecskeméten, akik az ott szerzett tudást megosztották az intézmény munkatársaival.

A munkacsoportok megalakulása után szigorú „menetrend” szerint megkezdődött a munka: a kötelező dokumentumok elkészítése, a munkafolyamatok azonosítása, folyamatleírások elkészítése, partneri, használói, dolgozói elégedettségmérések készítése, a dolgozói értékelési rendszer és az intézmény értékelésére szolgáló teljesítménymutatók kidolgozása.

2017 nyarán megalakult a Minőségirányítás Tanács (a továbbiakban MIT), mint a Könyvtár legfőbb minőségirányítási fóruma, amely azóta is folyamatosan végzi munkáját és meghatározza a Könyvtárban folyó minőségfejlesztés minden területét. A MIT tagjai az igazgató, az igazgatóhelyettes, a MIT elnök és a minőségfejlesztési munkacsoportok vezetői. A MIT meghatározott ügyrend és éves munkaterv alapján működik, legalább havonta egyszer ülésezik.

A MIT állandó munkacsoportjai az évek során többször átalakultak, igazodtak az intézmény szervezeti változásaihoz. A kezdetben projektjelleggel működő munkacsoportok mára beépültek a Könyvtár szervezetébe, ahogy ez az organogrammon is látható. Jelenleg az intézmény dolgozóinak 34%-a (31 fő) vesz részt aktívan a munkacsoportok munkájában, közülük 8 fő több munkacsoportban is.

A MIT állandó munkacsoportjai:

Audit: Feladata a könyvtár folyamatainak rendszeres ellenőrzése, felülvizsgálata, javító intézkedések kezdeményezése, a teljesítményindikátorok, mutatók körének folyamatos felülvizsgálata, bővítése, a szükséges adatok, információk gyűjtésére, elemzésére vonatkozó módszerek meghatározása, értékelő jelentések készítése.

Folyamatmenedzsment: Feladata a folyamatleltár karbantartása, a könyvtári folyamatok teljeskörű standard leírására való törekvés, a változások nyomon követése, a folyamatgazdák képzése, támogatása.

Humánmenedzsment: Feladata minden, a munkatársi elégedettség javulását és a humán erőforrás hatékonyságának növelését célzó kezdeményezés értékelése, megvalósíthatóságának vizsgálata, programterv elkészítése és végrehajtásának koordinálása.

Innovációs és kommunikációs: Feladata különböző szakmai kérdésekben új ötleteket kidolgozni, becsatornázni a hazai és külföldi jó gyakorlatokat és ezek átültetését,



alkalmazását kezdeményezni, felméréseket, döntés-előkészítő anyagokat készíteni, a minőségmenedzsment ismeretek terjesztését, a minőségkultúra szervezeten belüli elmélyítését, a MIT munkájának támogatását szolgáló tájékoztató és ösztönző célú kommunikációs feladatok tervezése és végrehajtása.

Működésfejlesztő: Feladata az azonosított (bármilyen forrásból származó) beavatkozási igények vizsgálata, a szükséges minőségfejlesztési lépések megtervezése, valamint a megvalósítás koordinálása.

Primer kutatások: Feladata a MIT döntése szerinti célcsoportokra fókuszálva meghatározott gyakorisággal, illetve eseti jelleggel kutatási terv készítése, a végrehajtás lebonyolítása, a kutatási jelentés elkészítése.

Stratégiai: Feladata a könyvtár stratégiájának elkészítése, tervezett és eseti felülvizsgálata, a stratégia alapjául szolgáló környezeti információk változásának nyomon követése.

MIT MUNKACSOPORTOK - ELVÉGZETT FELADATOK



A MIT megalakulása után a Könyvtár 2018-ra tervezte a Minősített Könyvtári Cím pályázat beadását, azonban ebben az évben adta ki a Könyvtári Intézet a KMÉR-t, azaz a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszerét. Mivel az intézmény addig a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK) szempontjai szerint végezte önértékelését,



ezért a vezetés úgy döntött, hogy egy évvel később, 2019-ben adja be a pályázatot. A kitartó munkának köszönhetően a Könyvtár 2020-ban elnyerte a Minősített Könyvtári Címet.

Az ezután következő pandémiás időszakban több nehézséggel is szembe kellett néznie a Könyvtárnak. Az intézmény igazgatóhelyettese és egyben MIT elnöke távozott a Könyvtárból, így a vészhelyzet alatt kellett helyettesről gondoskodni. Jelentős problémát jelentett továbbá, hogy a Tudásközpont épületében működő PTE EK TK kizárólag az egyetemi oktatók és hallgatók kiszolgálására fókuszált — jórészt digitális másolatok készítésével —, míg Könyvtárunk az egész városi lakosság könyvtári ellátását próbálta megoldani Könyv(fu)tárpont felállításával, illetve a Könyv(fu)tár szolgáltatás bevezetésével. A vészhelyzet alatt a PTE EK TK nem engedte a tulajdonában lévő dokumentumok kölcsönzését és olvasóink a közös katalógusban nehezen találták meg, hogy mely dokumentumokat kölcsönözhetik a Könyv(fu)tár szolgáltatással. A sajátos helyzet okán munkatársainkra rengeteg feladat hárult. Minőségfejlesztési munkacsoportjaink és a MIT az év elején meghatározott munkaterve szerinti feladatoknak csak kis részét tudta megvalósítani. 2022-ben tértünk vissza teljesen a „rendes kerékvágásba” és azóta tudatosan készültünk a minősítésre, a pályázat újbóli beadására. Áttekintettük az előző pályázat szakmai értékelését és próbáltunk a fejlesztendő területekre koncentrálni:

- Az önértékelés nem a KKÉK szerinti táblázatos formában lett beadva és nem tartalmazta az intézkedési elemeket.
- Az emberi erőforrás menedzsment stratégia elkészítése, az anyagi mellett az erkölcsi elismerés eljárásrendjének kidolgozása, a szervezeti értékrend lefektetése.
- Benchmarking elemzések, összehasonlító vizsgálatok készítése, melyek a könyvtárhasználatot, a könyvtár teljesítményméréseihez kapcsolódó összehasonlító vizsgálatokat tűzik ki célul.
- Az intézményi stratégia folyamatos felülvizsgálata, elvégzett elemzésekre épített átfogó célok megfogalmazása.
- Az elkészült minőségügyi dokumentumok folyamatos felülvizsgálata, ellenőrzése, a szükséges változtatások megvalósítása.
- A minőségi szemlélet további erősítése a könyvtár vármegyei szolgáltatásainak terén, a KSZR minőségbiztosításának teljeskörűvé tétele.

A 2022. és 2023. évben már a meghatározott táblázatos formában készítettük önértékelésünket, mely tartalmazza az intézkedési elemeket is. Megalkottuk a Könyvtár új stratégiáját 2022–2025. évekre, ehhez kapcsolódva az új kommunikációs stratégiát, és ezeket minden évben felülvizsgáljuk. Elkészítettük az intézmény átfogó emberi erőforrás stratégiai tervét, mely tartalmazza többek közt az erkölcsi elismerések eljárásrendjét is. Elkészült dokumentumainkat folyamatosan felülvizsgáljuk, az



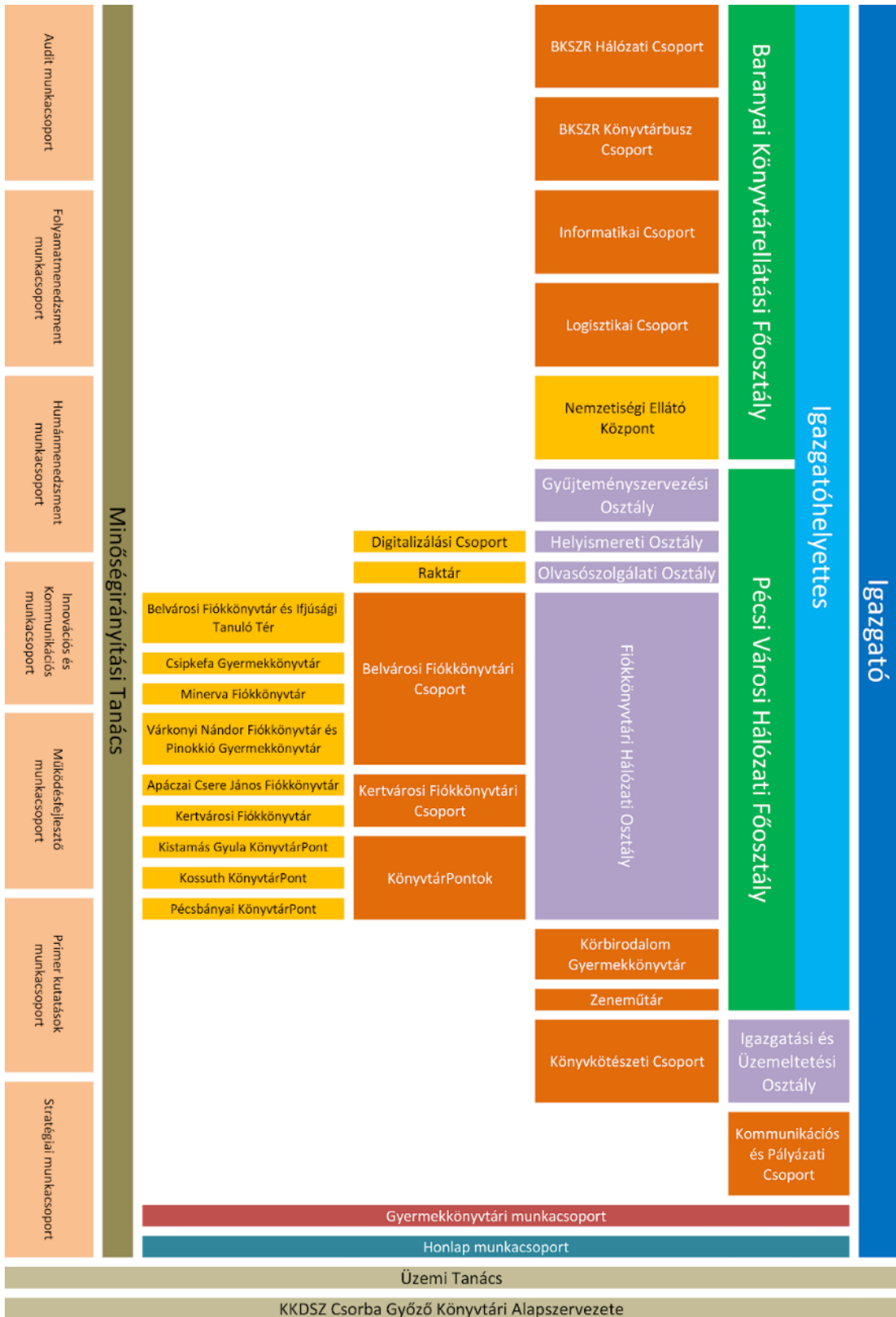
intézkedések megvalósulását ellenőrizzük. A vármegyei szolgáltatások terén is törekszünk a minőségi szemlélet erősítésére, ezért minőségügyi szakmai napot szerveztünk KSZR könyvtárosoknak, amelyen a települési nyilvános könyvtárak munkatársai is részt vettek. A fentiek mellett az elmúlt években több nagyobb horderejű feladatot is sikerült elvégeznünk. Ilyen volt a vezetői információs rendszer kidolgozása, adatokkal való feltöltése és a dolgozói teljesítményértékelő rendszerünk teljes átdolgozása.

1. Vezetés

Az intézmény vezetését 2021 tavaszáig az igazgató és az igazgatóhelyettes látta el. 2021 tavasza óta a szervezet alapvetően két főosztályra tagolódik, amely jól tükrözi az egyes feladatellátási területeket: Pécsi Városi Hálózati Főosztály és Baranyai Könyvtárellátási Főosztály. Az SZMSZ értelmében az egyik főosztályvezető egyben igazgatóhelyettes is. 2021-től a Baranyai Könyvtárellátási Főosztály vezetője végezte az igazgatóhelyettesi feladatokat, de 2023 októbere óta szülési szabadságon tartózkodik. Az igazgató távollétében jelenleg a másik főosztályvezető gyakorolja az aláírási és irányítási jogokat. A Baranyai Könyvtárellátási Főosztály irányítását jelenleg közvetlenül az igazgató látja el, felügyelete alatt működik a Kommunikációs és Pályázati Csoport, valamint az Igazgatási és Üzemeltetési Osztály, amely a titkársági és gazdasági, munkaügyi feladatokat végzi.

Az intézmény nem rendelkezik önálló gazdasági szervezettel, a gazdasági vezető tisztségét Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata Költségvetési és Közgazdasági Főosztályának vezetője tölti be. A Könyvtárban ezen kívül öt osztályvezető és tíz csoportvezető irányítja a munkafolyamatokat.

A Könyvtárban jelenleg 87 fő dolgozik.





1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

A Csorba Győző Könyvtár 2016-ban fogalmazta meg először küldetését és jövőképét, amely az elmúlt években lényegében az újabb stratégiai ciklus (2022–2025) következtében sem változott, csak felülvizsgálatra került.

Továbbra is mint Pécs városában és a vármegyében meghatározó kulturális intézmény, alapvető értékének tekinti az innovatív, minőségorientált, fejlődéscentrikus gondolkodásmódot, amivel munkatársaink azonosulnak.

Az intézmény értékrendjének kialakításakor figyelembe vettük „A magyar könyvtárosság etikai kódexének” pontjait. Munkatársaink napi munkája során az intézmény értékrendje, jövőképe és küldetése mentén dolgoznak.

JÖVŐKÉP

A Csorba Győző Könyvtár célul tűzte ki, hogy olyan 21. századi könyvtár legyen, amely egyben Pécs város és Baranya vármegye kiemelkedő kulturális közösségi tere és információszolgáltató intézménye. Célunk, hogy hagyományos és dinamikusan növekvő digitális gyűjteményünkkel, valamint kulturális és közösségi rendezvényeinkkel, magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtva jussunk el a város és a vármegye minden lakosához, így kiszolgálva a helyi közösségek információs és kulturális igényeit függetlenül attól, hogy látogatják-e az intézményt vagy csak távolról használják. Munkatársaink elkötelezettek az innovatív és jövőorientált szolgáltatások fejlesztésében.

Lényegesnek tartjuk, hogy küldetésünket, jövőképünket és stratégiai céljainkat munkatársaink és olvasóink is megismerhessék. A Könyvtár honlapján a Dokumentumtár menüpont (<https://csgyk.hu/dokumentumtar>) alatt tesszük közé a nyilvános dokumentumainkat annak érdekében, hogy mindenki számára elérhetővé váljanak.

A Könyvtár szabályzatait folyamatosan felülvizsgáljuk és aktualizáljuk, a jogszabályi változásokat követjük.



A Könyvtár vezetése törekszik arra, hogy a munkavállalói érdekeket figyelembe vegye és ennek megfelelően jó munkahelyi légkört biztosítson mindenki számára, valamint az intézményen belül működő érdekképviseleti szervekkel (szakszervezet és üzemi tanács) is harmonikus viszonyt alakított ki.

1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

A Könyvtár SZMSZ-e átlátható módon szabályozza a vezetői kötelezettségeket és hatásköröket, jól nyomon követhetők a szervezeti egységek feladatai. A vezetői struktúra egyértelmű, a hagyományos feladatalapú osztály- és csoportszerkezetet követi. A hagyományos hierarchikus, vertikális szerkezetet átszövi a horizontális elvű (a projektek, a különböző ad hoc jellegű feladatok vagy azonos feladatokat jelentő) struktúra: különböző pályázatok, programok végrehajtására, lebonyolítására szerveződő munkacsoportok, MIT munkacsoportok, a Gyermekkönyvtári és a Honlap munkacsoport. A szervezeti struktúra oly módon lett kialakítva, hogy támogassa a stratégia végrehajtását és ennek megfelelően rugalmasan változik.

A rendszeresen frissített munkaköri leírások tartalmazzák a munkakör ellátásával kapcsolatos felelősségi- és hatáskörök mellett a teljesítményértékelés során értékelésre kerülő, az adott munkakörhöz szükséges kompetenciákat. A helyettesítéseket helyettesítési rend szabályozza.

A vezetők munkáját 2022 óta vezetői információs rendszer (VIR) segíti, mely gyűjti mindazon információkat, melyek a könyvtár céljainak folyamatos figyelemmel kíséréséből származnak.

A PDCA-ciklus a gyakorlatban minden területen érvényesül. A folyamatok szabályos működése érdekében az Audit munkacsoport rendszeres ellenőrzéseket végez, a folyamatgazdák pedig felügyelik a változásokat, javaslatot tesznek a fejlesztésre. A használók igényeinek felmérése szükség szerint, de legalább két évente történik, melynek eredményeit a stratégia alakításakor, szolgáltatásaink fejlesztésekor figyelembe vesszük.

A hatékony külső és belső kommunikáció érdekében a könyvtár számos kommunikációs csatornát működtet, 2023-ban új kommunikációs stratégiát dolgozott ki.

A munkatársak, és a fenntartó informálása rendszeresen megtörténik. A felsővezetés napi kapcsolatban együttműködik a fenntartó képviselőivel, akik rendszeresen jelen vannak az intézmény összdolgozói értekezletein, jelentősebb eseményein, rendezvényein. A vezetés évente legalább két alkalommal összdolgozói értekezletet tart. A nyár elején tartandó összdolgozói értekezleten az intézmény vezetője mellett az osztály- és csoportvezetők is szóbeli beszámolót tartanak az előző évi eredményekről,



Így munkatársaink közvetlenül értesülhetnek az egyes szervezeti egységek munkájáról. Az év végi össz dolgozói értekezleten az intézmény vezetője tájékoztatja a munkatársakat az aktualitásokról, a várható eredményekről. Ezek az alkalmak mindig lehetőséget biztosítanak arra, hogy a fenntartó képviselője is közvetlen kapcsolatba kerüljön munkatársainkkal.

A munkatársak informálása átvitt módon a heti rendszerességgel megtartott vezetői értekezlet által, közvetlen levelezésben, valamint a szervezeti egységek tervezett látogatása során történik. A látogatási rendszer kialakítására azért került sor, mert dolgozói elégedettségmérésből kiderült, hogy a munkatársak igénylik a felső vezetéssel történő rendszeres személyes találkozókat, ahol közvetlenül tájékozódhatnak az őket érdeklő kérdésekről.

1.3. A vezetői támogatás és példamutatás

A Könyvtár vezetői jellemzően szakértelmükkel, példamutató munkavégzésükkel és lojális magatartásukkal ösztönzik a munkatársakat. Többen tagjai érdekvédelmi, szakmai és civil szervezeteknek, aktívan részt vesznek jótékonyági akciókban, a társadalmi felelősségvállalást célzó programokban. Vezetőink szaktudásukat folyamatosan fejlesztik, tudományos munkájukkal, előadásaikkal és publikációikkal motiválják kollégáikat.

A vezetőség törekszik a megfelelő munkahelyi légkör megteremtésére, ennek érdekében támogatja a nyílt kommunikációt, tiszteletben tartja a könyvtár múltját, értékteremtő hagyományait, amelyre építi az intézmény jövőjét. A vezetés kötetlen csapatépítő programokkal segíti a közösség építését, alkalmat adva a bizalmi légkör megteremtésére. A diszkrimináció minden formájának elkerülése érdekében a vezetőség esélyegyenlőségi referenst bízott meg, továbbá esélyegyenlőségi tervet készített.

A 2023. évi dolgozói elégedettségmérés alapján a munkatársak 98%-a szerint vezetőink magatartása megfelelő alapot nyújt a nyugodt és pontos munkavégzéshez. Felettesük a megfelelő kompetenciával rendelkeznek a feladat ellátásához, és megadják a megfelelő támogatást a hatékony munkavégzéshez.

Az intézmény vezetése olyan intézményi kultúrát alakított ki, amely figyelembe veszi a munkavállalók ötleteit, javaslatait, törekszik támogatni egyéni célkitűzéseiket. Az ötletek és célok támogatására az intézmény innovációs munkacsoportot működtet, innovációs napot szervez.

A munkatársak rendszeres tájékoztatást kapnak az intézményt érintő kérdésekben, erre számos kommunikációs csatorna áll rendelkezésre (ezeket részletesen a X.X kritériumnál fejtjük ki).



A vezetők támogatják kollégáikat szaktudásuk fejlesztésében, ösztönzik a szakmai napokon, konferenciákon való részvételt. A munkatársak képzését munkaidőkedvezményel és a lehetőségekhez mérten anyagi hozzájárulással is segíti a Könyvtár. Ennek részletes szabályait a kollektív szerződés tartalmazza.

A munkatársak motiváltsága érdekében a vezetés fontosnak tartja az egyéni és csoportos munka elismerését. A Könyvtárban alkalmazott elismerési formák alapjait a kollektív szerződésben és kidolgozott szabályzatokban fektettük le. Törekszünk az ösztönzőrendszer fejlesztésére, újabb motiválási eszközök alkalmazására. A visszacsatolás érdekében, a dolgozói elégedettségi felmérésben feltett kérdés alapján vezetőink 90%-a kellően tudja motiválni beosztottjait.

A Kollektív szerződésben a felek lefektették az intézményben alkalmazott elismerési formákat (Év dolgozója, igazgatói dicséret, elismerések stb.). A munkacsoportokban való részvételt külön díjazza a munkáltató. Eddig évente 2 nap igazolt távolléttel, 2024-től azonban már pénzbeli juttatással honoráljuk a munkacsoportokban való aktivitást. A dolgozói elégedettség mérésből kiderül, hogy a munkavállalók több mint 80%-a úgy érzi, hogy a vezetés támogatja a képzéseken való részvételben.

Az intézmény vezetése törekszik arra, hogy figyelembe vegye a munkavállalók személyes igényeit. Ennek érdekében már régóta alkalmazzuk az időkeretes munkabeosztást és a részmunkaidős foglalkoztatást. A közalkalmazotti jogviszony megszűnése lehetőséget adott bizonyos munkakörökben a kötetlen munkarend alkalmazására, illetve a pandémia alatt kidolgozásra kerültek az otthoni munkavégzés szabályai is. A kollektív szerződés és az esélyegyenlőségi terv részletesen tartalmazza azon további kedvezményeket, melyek a munka és a magánélet közötti egyensúly megteremtését segíti elő.

1.4. A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

A Csorba Győző Könyvtár vezetésének alapvetően kiegyensúlyozott, jó kapcsolata van a fenntartó önkormányzattal. A kultúráért felelős alpolgármester rendszeresen részt vesz az intézmény rendezvényein és az összdolgozói értekezleteken, a kapcsolattartás napi gyakoriságú. A pandémia alatt a város vezetése támogatta, hogy a jogszabályi előírásoknak megfelelően tudjon szolgáltatni az intézmény. Az energiaválság idején sikerült elérni, hogy az intézmény minden telephelye nyitva tarthasson, így — ugyan rövidített nyitvatartással és csökkentett hőmérséklettel, de — az összes szolgáltatás elérhető volt.

Az intézmény vezetése a szakszervezettel közösen elérte, hogy a 2022. január 1-től szóló 20%-os béremelés végrehajtását visszamenőlegesen módosítsa a kaposvári kollégák által a Kúrián megnyert eljárás alapján, így 2024 tavaszán visszamenőlegesen számos kolléga megkapta az elmaradt bérét. Az önkormányzat az elmúlt két évben (2023: 8,5%, 2024: 12%) saját forrásból is biztosított béremelést intézményei és vállalatai



dolgozóinak. Alapvetően jó és konstruktív a kapcsolat a gazdálkodási tevékenységet segítő Költségvetési és Közgazdasági Főosztály munkatársaival.

A 39/2013. (V.31.) EMMI rendelet értelmében a Csorba Győző Könyvtárnak 287 kistélepülési önkormányzattal van szerződése a könyvtárellátási szolgáltató rendszer működtetésére. A nagy számú kistélepülés vezetőivel a Könyvtár vezetése igyekszik rendszeresen kapcsolatot tartani, személyes találkozókon átbeszélni az aktuális problémákat, fejlesztési lehetőségeket. Ezen felül évente két alkalommal szakmai napokat tartunk a vármegye települési nyilvános könyvtárainak és a KSZR településeken dolgozó munkatársaknak.

A Csorba Győző Könyvtár 2010-től kiemelkedő partnere a PTE EK TK, amellyel szolgáltatásintegrációban működik együtt a Tudásközpont épületében. A két könyvtári szervezet munkatársai a szolgáltatásintegráció működtetése és fejlesztése érdekében rendszeresen egyeztet egymással. Ezeket túl havi rendszerességgel ún. kooperációs értekezleten tart megbeszélést az épülettel kapcsolatos feladatokról a két könyvtár vezetése az üzemeltető Pécsi Tudásközpont Kft. vezetésével.

A helyi kulturális intézményekkel való kapcsolataink közül kiemelkednek a Janus Pannonius Múzeummal és a MNL Baranya Vármegyei Levéltárával végzett közös munkáink, együttműködéseink. A két intézménnyel az utóbbi években több közös projektet valósítottunk meg konferenciák, tanulmánykötetek, kiállítások formájában, de nem feledkezhetünk meg a közös, Pécs és Baranyát érintő közös helyismereti kutatási projektjeinkről sem. Évente egy közös tematikus kiállítást valósítunk meg, és emellett háttéranyagok biztosításával, közös marketinggel, helybiztosítással támogatjuk egymás rendezvényeit. A Baranya Vármegyei Levéltárral közös kiállítások és könyvbemutatók is megvalósultak az elmúlt években:

2020. október 9.	Helyismereti gyűjtemények Baranyában című könyvbemutató, Pesty Frigyes helynévtárát a levéltár igazgatóhelyettese, Nagy Imre Gábor mutatta be.
2021. augusztus 9-13.	Utazás a 100 évvel ezelőtti Pécsre – olvasótábor felső tagozatos diákoknak. A levéltár néhány dokumentumot adott át a programhoz, és egyik nap a délelőtti foglalkozást Rét utcai részlegükben tarthattuk meg, ahol a gyerekek megismerkedtek a két világháború közötti Pécs építészetének egyes levéltári dokumentumaival.
2022. június	Szerb megszállás Baranyában című virtuális kiállítás, amelynek lebonyolításában a múzeummal és a levéltárral közösen vettünk részt, szoros szakmai egyeztetésben



2023. március 27.	Mohács szimfónia című könyvbemutató intézményünkben. A beszélgetés résztvevője Gőzsy Zoltán levéltárigazgató.
2023. június 7.	Baranyai miliók az 1980-as években. A levéltár kiállítása, amit a Tudásközpont Hírlapolvasójában mutattunk be. A kiállítást Gőzsy Zoltán nyitotta meg és Vargháné Szántó Ágnes főlevéltáros tartott szakmai vezetést.
2024. február 26.	50 éves Pécs és Eszék testvérvárosi kapcsolata. A kiállítás összeállításához a DN-archívumból származó dokumentumok reprodukciójával járultunk hozzá, és a Tudásközpont Hírlapolvasójában is bemutattuk. A kiállítást Gőzsy Zoltán nyitotta meg és Vargháné Szántó Ágnes főlevéltáros tartott szakmai vezetést.

A JPM-mel kötött megállapodás értelmében a Könyvtár munkatársai évente egy kiállítást csoportos vezetés mellett ingyen nézhetnek meg, a múzeum munkatársai pedig ingyen iratkozhatnak be a Könyvtárba.

A Pécsi Kulturális Központtal három épületben közösen működtünk 2023 végéig, támogattuk egymás programjait.

Az Könyvtár szoros kapcsolatban áll a helyi médiával, programjaink, szolgáltatásaink rendszeresen megjelennek a sajtóban.

2. Stratégia

A Csorba Győző Könyvtár 2022-től a 2025-ig terjedő időszakra új stratégiai ciklust határozott meg, amelyet döntően befolyásolt a pandémia és a kialakuló energiaválság, ezért olyan célokat fogalmaztunk meg, amelyek alapvetően a meglévő erőforrásokon nyugszanak.

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

A stratégia előkészítésénél fontosnak tartottuk, hogy alapos környezeti elemzéssel, a trendek figyelembevételével készüljünk fel arra, hogy milyen célokat határozzunk meg magunk számára az elkövetkező időszakban. A külső és a belső környezet elemzését egyaránt elvégeztük, ennek összegzését egy SWOT mátrixban jelenítettük meg. A külső környezeti elemzés során a klasszikus PGTTJ elemzést, valamint az iparági környezet elemzését végeztük el. A belső környezet tekintetében erőforráselemzést végeztünk, továbbá belső adataink alapján megnéztük egyes szolgáltatásaink BCG-mátrixát. Az elemzés során a kemény adatok mellett figyelembe vettük a puha információkat, a



trendeket. Az elemzések során kialakult egy kép, ami a felvázolt helyzetben jól látható hangsúlyokat és az idő horizontján kialakult súlyeltolódásokat jelenti. Ez a komplex kép segített minket abban, hogy stratégiai céljainkat megfogalmazzuk.

A pandémia megtanított minket arra, hogy az intézmény mennyire ki van téve a gyors külső környezeti változásoknak, ezért 2020-tól szervezetünk alapvetően felkészült egy forrásszegény, turbulens időszakra. Kiderült, hogy a Csorba Győző Könyvtár rugalmasan tud reagálni a gyors és nagyfokú változásokra úgy, hogy mindig szem előtt tartottuk a szolgáltatásközpontú gondolkodást, olvasóink igényeire való pozitív és innovatív reagálást.

Az intézményi beszámoló és statisztikai adatszolgáltatás, valamint a vezetői információs rendszer tartalmazza azon adatokat, amelyek alapján teljesítménymutatókat dolgoztunk ki, amelyeket az új adatokkal rendszeresen frissítünk.

Intézményünk két évente használói és partneri elégedettségi felmérést készít, amelynek eredményeit figyelembe vettük a stratégia kidolgozásánál. A beiratkozott olvasókat a Corvina integrált könyvtári rendszerben tartjuk nyilván, amely alapján használóink nagy részét célzottan el tudjuk érni.

A változásokat az intézmény vezetése folyamatosan nyomon követi, igyekszik gyorsan reagálni és tájékoztatni a munkavállalókat. Ehhez bejáratott csatornákat (vezetői értekezlet, osztályértekezlet, összdolgozói értekezlet, levelezőlista) alkalmazunk.

2.2. Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

Az intézmény a MIT-en belül stratégiai munkacsoportot működtet, amelynek feladata a jövőkép, a küldetésnyilatkozat megfogalmazása, a stratégia kialakítása, elemzése, felülvizsgálata, intézkedési tervek készítése. A stratégiai munkacsoport tagjai az igazgató, a főosztályvezetők és az osztályvezetők.

Az intézmény az éves munkatervét a stratégiai célokhoz igazítja, alakítja.

STRATÉGIAI CÉLOK

1. OLVASÁSI KULTÚRA NÉPSZERŰSÍTÉSE HAGYOMÁNYOS ÉS NEM HAGYOMÁNYOS ESZKÖZÖKKEL

A Csorba Győző Könyvtárnak hagyományosan feladata az olvasási kultúra népszerűsítése, ezen a területen számos programot indított és működtet évek, akár évtizedek óta. A 21. században az olvasási szokások radikális átalakulása következtében a hagyományos írott szövegeken alapuló információszerezés háttérbe szorult, továbbá a pandémia következtében a könyvtár látogatottsága is lecsökkent. A cél az, hogy új és meglévő programokkal erősítse a Könyvtár a városban és a vármegyében az olvasási kultúrát, ezáltal növelve a potenciális olvasói tábort.

2. SZABAD ÉS KORLÁTOZÁS NÉLKÜLI HOZZÁFÉRÉS BIZTOSÍTÁSA

A könyvtár hagyományos módon gyűjteményével hozzásegíti felhasználóit a különböző információk hozzáférésehez és segíti a művelődést. Azonban az internet világában a lehetőségek tárháza kinyílik, és már nemcsak a saját gyűjteményhez való hozzáférést segíti elő a Könyvtár, hanem az épület falain kívüli információkhoz és dokumentumokhoz való hozzáférést is biztosítja.

3. TÁVOLRÓL ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A GYŰJTEMÉNYRE ÉPÜLŐ TARTALOMSZOLGÁLTATÁSOK FEJLESZTÉSE

A digitalizáció és az elmúlt évek járványhelyzete következtében a felhasználók körében egyre inkább felmerül a távolról elérhető szolgáltatások iránti igény. A gyűjteményre épülő tartalomszolgáltatások, a közösségi médiában való jelenlét nélkülözhetetlen része lett a Csorba Győző Könyvtárnak, az elmúlt években több platformon keresztül is eljuthatnak az olvasók könyvtári tartalmakhoz, információhoz. A jövőben a Könyvtár törekszik ezen szolgáltatások erősítésére és bővítésére.

4. A KÖNYVTÁR TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁSÁNAK BŐVÍTÉSE

A Csorba Győző Könyvtár széles kapcsolatrendszerrel rendelkezik a Pécs városában és a vármegyében. A Könyvtár erre a kapcsolatrendszerre építve, azt bővítve és önállóan is kezdeményezhet akciókat a társadalmi felelősségvállalás területei közül az "ember" és a "környezet" tekintetében, indukál szemléletformáló programokat minden korosztály számára és egyben alakítja saját szervezeti kultúráját.

2.3. A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata

A stratégiai célokat az intézmény vezetője a fenntartó önkormányzatot képviselő kultúráért felelős alpolgármester és kulturális osztályvezető jelenlétében összdolgozó értekezleten ismertette. A stratégia elektronikus úton kiküldésre került, így minden munkavállaló megismerhette, emellett megtalálható a honlapon és a hálózati meghajtón is.

A szervezeti felépítés meghatározása és a folyamatok kialakítása a stratégia megvalósulása érdekében történik, szükség esetén módosításra kerül. A stratégiai tervhez intézkedési terv készül, operatív feladatokra lebontva. Ennek felülvizsgálata, valamint a környezeti változás esetén a stratégia felülvizsgálata rendszeresen megtörténik az érdekelt felek bevonásával, elvárásaik és igényeik figyelembevételével. A felmerülő változásokat a munkacsoport folyamatosan követi és reagál rá.

2.4. Innováció megjelenése a fejlesztésben

A Könyvtár innovációs kultúrája fejlett. A bevezetésre kerülő innovációkat alapvetően mindig az érdekeltek igényeire reagálva fejlesztjük, a bevezetés után pedig folyamatosan monitorozzuk. Minden munkatárs tehet innovációs javaslatot, ennek lehetősége adott az intézményben. Az igazgató rendszeresen ösztönzi a munkatársakat, hogy gondolkodjanak



innovatívan, ne féljenek attól, ha valami nem valósul meg: „Nem baj, ha 10 javaslatból 9 elbukik, de kell a 9 ahhoz, hogy az az egy megvalósuljon.” Az innovációs kultúra magas színvonalára utal, hogy az intézményben szervezett formában innovációs munkacsoport is működik. A partneri és használói elégedettségi méréseket figyelembe vesszük. Évente egy alkalommal innovációs napot tartunk, ahol bemutatásra kerülnek az új innovációs javaslatok, melyhez a munkatársak további javaslatokat tehetnek.

INNOVÁCIÓ

2018	KÖNYVCSERE Hozd el régi, megunt, nem használt vagy több példányos könyveidet, és gyűjtsd be mások kincseit ingyen! KÖNYVTÁRPONTOK KATALÓGUSA Nem valósult meg. KUTYA-TÁR Kutyaterápiás foglalkozások elsődleges célja, hogy a kisebb-nagyobb olvasási nehézségekkel küzdő gyermekek számára alternatív lehetőséget nyújtson a hangos olvasás gyakorlásához. ÖTLETPALACKPOSTA A munkatársak innovatív, kreatív ötleteit, és újító problémamegoldásait nem szokványos módon gyűjtjük. EGYEDI OLVASÓJEGY Kedvenc becenevét használná olvasójegyként? Most megteheti! TEMATIKUS SAROK Egy-egy népszerű témát vagy jeles eseményt dolgoz fel annak érdekében, hogy megkönnyítsuk a böngészést és a döntést olvasóinknak. KÖLCSÖNZÉSI LIMIT NÖVELÉSE Nem valósult meg. TELEKY BISTRO KEDVEZMÉNYEK Javaslat a Tudásközpontban működő Teleky bistro kedvezményrendszerének átalakítására. TETŐTERASZ HASZNOSÍTÁSA Javaslatok a Tudásközpont 4. emeletén található tetőterasz hasznosítására. Nem valósult meg. INFÓ KÖNYVJELZŐ Informatív könyvjelző készítése a Tudásközpont regisztrációja részére.	2020	KÖNYV(FU)TÁR A koronavírus következtében kialakult veszélyhelyzet alatt indítottuk el Könyvfutár szolgáltatásunkat, amelyet beiratkozott Olvasóink vehetnek igénybe. A szolgáltatás keretében a kölcsönzött dokumentumokat (500 Ft térítési díj ellenében) házhoz szállítjuk Pécs közigazgatási területén belül.	2021	SZÍNEZD ÚJRA – KAPTÁRFESTÉS Nem valósult meg. KÖNYVTÁRI BLOG A CSGYK munkatársainak publikációs blogja. NYITOTT KÖNYVEK Érzékenyítő és segítő könyvek adatbázisa. Független. TÉMA-TÉKA Olyan dokumentum-csomag, amely tematikus foglalkozásokhoz ad segítséget, elsősorban pedagógusoknak. Független. TÁRSASJÁTÉK-KÖLCSÖNZÉS A könyvek és DVD-k mellett már 62 kölcsönözhető és 8 helyben használható társasjáték közül is választhatnak beiratkozott olvasóink.	2022	TEMATIKUS AJÁNLÓ Folyamatosan cserélődő tematikus kiemelések a Tudásközpontban, 4 témakörben: romantika, történelem, krimi, sci-fi és fantasy.	2023	MOBIL APPLIKÁCIÓ FEJLESZTÉSE Független.
-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	--	-------------	---

2020 óta alapvetően olyan innovációk születtek, amelyekhez nem volt szükség jelentős forrás bevonására. A megszülető innovációkat a pandémia alatt elsősorban a szükség szülte, a szervezet alkalmazkodott a megváltozott környezethez. Elmondható, hogy a Csorba Győző Könyvtár adaptív attitűddel rendelkezik a váratlan helyzetek kezelésére. Az innovációk fejlesztése során benchmarking tevékenységet is végzünk annak érdekében, hogy megismerjük a jó gyakorlatokat más szervezeteknél, de nemcsak könyvtáraknál.

A jövőben fontos lenne, hogy az innovációs ötleteket ötletládával is segítsük, hogy olvasóink folyamatosan tudjanak javaslatokat megfogalmazni.



3. Munkatársak

3.1. Emberi erőforrás menedzsment

A Csorba Győző Könyvtár célja, hogy olyan munkahelyet és légkört alakítson ki, ahol minden munkatársa örömmel végzi munkáját, megtalálja szakmai kvalitásainak és tudásának kibontakozási lehetőségeit, valamint ösztönözve érzi magát az innovációra és a csapatmunkára. Fontos az intézmény számára, hogy minden munkatárs olyan szinten elkötelezett legyen a napi munkájában, ami méltó a Könyvtár több évtizedes múltjához, és ami segíti a Könyvtárat az intézményi stratégiájában megfogalmazott célok elérésében.

Az intézmény vezetése feladatának tekinti a munkatársak motivációját erősítő, ösztönző környezet kialakítását, annak érdekében, hogy napi feladataikat minél magasabb színvonalon és elhivatottan végezzék, egyre jobb minőségű szolgáltatásokat nyújtva Pécs és Baranya vármegye lakosságának. A Könyvtár figyelemmel kíséri a dolgozók elégedettségét, valamint a lehetőségeihez képest maximálisan támogatja munkatársainak szakmai fejlődését, és családbarát munkahelyként igyekszik megfelelni a munkavállalók egyéni igényeinek is oly módon, hogy megfeleljen az intézmény stratégiai céljainak.

Ennek érdekében a Könyvtár emberi erőforrás stratégiát alkotott a 2023-2026. évekre, amelyet rendszeresen felülvizsgál. A felülvizsgálat során megtörténik a külső környezeti változások elemzése, úgymint a garantált bérminimum emelkedés, infláció, jogszabályi változások hatásának elemzése, illetve a belső környezet vizsgálata. Évente felmérjük a stratégiai céloknak megfelelően a Könyvtár emberi erőforrás szükségletét, figyelembe véve a munkatársak életkori adottságait, szakmai tudásukat, kompetenciáikat, illetve jövőbeni terveiket. Idősebb munkatársainkat minden év őszén megkérdezzük, hogy tervezik-e a következő évben nyugdíjazásukat, illetve a nyugdíjazás után szándékukban áll-e az intézménynél tovább dolgozni teljes vagy részmunkaidőben. Mentor programunkat részben azokra a nyugdíjas munkavállalóinkra építjük, akik még aktívak és segítőkészen részt tudnak vállalni az új munkatársak betanításában, akár munkavállalóként, akár önkéntesként.

A hatékony munkaerőgazdálkodást gátolja azonban, hogy a jogviszonyváltás követően is költségvetési intézményként működik tovább a Könyvtár. Míg a törvény (Mt.) teret adna a feladatalapú bértömeg gazdálkodásnak, addig a fenntartó ragaszkodik az általa meghatározott létszámhoz (álláshely) és folyamatos kontroll alatt tartja a béreket. Az elmúlt évek történései (pandémia, orosz–ukrán konfliktus, energiaválság) sem kedveztek a megfelelő humánerőforrás tervezéséhez.

A Csorba Győző Könyvtárban a munkaerő-ellátást folyamatok szabályozzák. Egy új munkatárs felvételét megelőzi a fenntartó önkormányzat engedélyeztetési eljárása. Az



intézmény törekszik arra, hogy lehetőség szerint mindig külső vagy belső pályáztatás útján töltsse be az újonnan megüresedett pozíciókat. A kiválasztás során a szakmai képzettség meghatározó tényező. Az újonnan kiválasztott munkatárnak a jogszabályi előírások szerint munkaegészségügyi vizsgálaton, valamint munka- és tűzbiztonsági képzésen kell részt vennie. A beillesztés során a szubsidiaritás elvének megfelelően a közvetlen felettes vagy mentor iránymutatásai alapján történik az új munkatárs beillesztése: a helyi sajátosságok és a munkafolyamatok, szabályzatok megismerése. Az egységes formában készülő munkaköri leírások részletesen tartalmazzák az új munkavállaló feladatait, kiemelve azokat a fő feladatköröket és kompetenciákat, melyek a teljesítményértékelés során értékelésre kerülnek. A munkaköri leírásokat az intézmény rendszeresen frissíti.

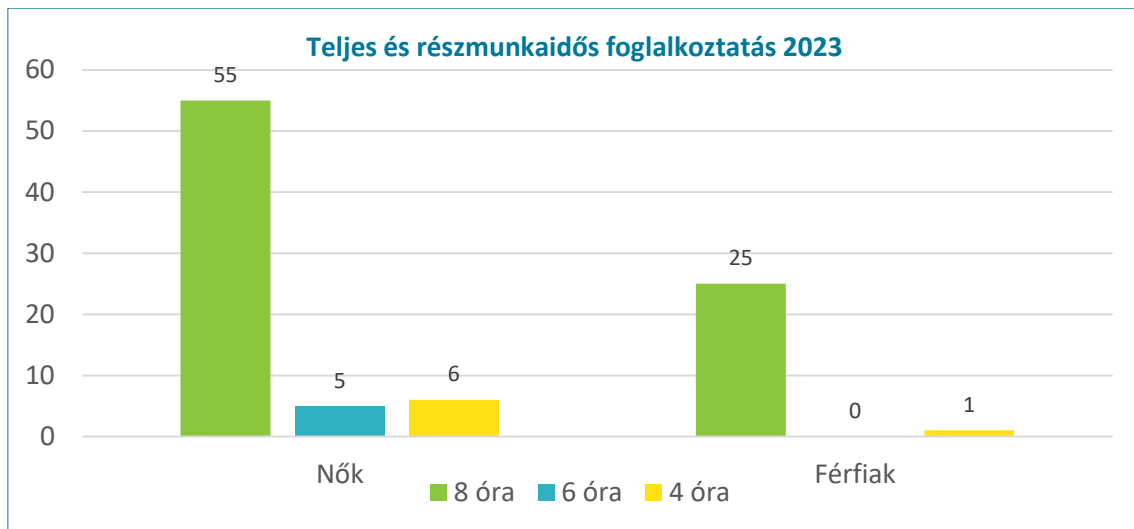
Munkavállaló kilépése során az intézmény minden esetben a jogszabályi előírásoknak megfelelően jár el, törekszik arra, hogy a távozó munkatárs helyére új munkavállalót vegyen fel, az új munkavállaló megérkezéséig általában helyettesít biztosít, a távozó munkavállaló feladatait zökkenőmentesen adja át az újonnan érkezőnek. Kilépő munkatárs kizárólag tartozásmentesen, a szabadság időarányos kivételével távozhat az intézményből.

A munkáltató a foglalkoztatás során megelőzi és megakadályozza a munkavállalók hátrányos megkülönböztetését. Ez kiterjed a munkaerő-felvételre, a munkabérek megállapítására, a juttatások, a képzés, a továbbképzés és egyéb ösztönzések meghatározására, a jogviszony megszüntetéssel és egyéb foglalkoztatással összefüggő esetekre. A Könyvtár tilt minden olyan — közvetlen vagy közvetett — hátrányos megkülönböztetést, amely egy személyt vagy csoportot vélt vagy valós tulajdonsága vagy egyéb helyzete alapján kedvezőtlenebb helyzetbe hoz. A Könyvtár a foglalkoztatás során tiszteletben tartja a munkavállalók emberi értékeit, méltóságát, egyediségét.

Az intézményben magas azon munkavállalók száma, akik valamely hátrányos munkavállalói csoporthoz tartoznak, jellemzően a nők, a 40 éven felüliek, illetve a 10 éven aluli gyermeket nevelők.

Férfi	23 fő	26%
Nő	64 fő	74%

A nők és a kisgyermekes szülők nehezen tudják megteremteni a munka és a magánélet közötti egyensúlyt, ezért számukra a Könyvtár számos lehetőséget kínál, úgymint a részmunkaidős foglalkoztatás, az időkeretes munkarend, az otthoni munkavégzés lehetősége. Ezen támogatási formákat részletesen tartalmazza a Könyvtár esélyegyenlőségi terve, illetve a munkáltató és a szakszervezet kollektív szerződésben rögzítették azon kedvezményeket, melyek ezeket a munkavállalói csoportokat érintik (a Munka Törvénykönyvéhez képest több szabadság, munkaidőkedvezmények, segélyek stb.).



A megkülönböztetés tilalma, az egyenlő bánásmód elve nem alkalmas az összes létező egyenlőtlenség megszüntetésére. A méltányosság és rugalmas bánásmód elvét a munkáltató elsősorban abban az esetben alkalmazza, amikor a munkavállaló személyes okokra hivatkozva kérelemmel fordul a vezetőség felé (családi problémák, beteg hozzátartozó ápolása, beteg gyermek ápolása stb.). Ebben az esetben olyan pozitív, méltányos és rugalmas intézkedéseket dolgoznak ki, amelyek elősegítik az érintettek foglalkoztatási pozíciójának megőrzését az adott időszakra vonatkozóan.

A 2020. évi jogviszonyváltást követően a Könyvtár vezetése az átlátható és kiszámítható bérezés érdekében egy olyan bérrendszert dolgozott ki, amely figyelembe veszi a munkatársak Könyvtárnál eltöltött éveit — ennek alapján munkatapasztalatukat és lojalitásukat —, végzettségüket, illetve teljesítményüket. A bérrendszer kiindulási alapja a mindenkori garantált bérminimum és a fentiek szerint szorzók alapján számol. Mivel a jogviszonyváltással beígért béremelés nem valósult meg, illetve a 2022. évi kormányzati bérfelajánlás megvalósítása nem tette lehetővé a differenciálást, ezért a bértáblát először 2023-ban tudta alkalmazni a Könyvtár, amikor a fenntartó engedélyével egy differenciált 8,5%-os bérfelajánlás valósulhatott meg. Az infláció mérséklésére 2024-ben újabb, átlagosan 12%-os bérfelajánlásra volt lehetőség, így ezzel talán már elmondható, hogy — ha minimálisan is, de — a munkavállalói bérek kezdtek elmozdulni a garantált bérminimum fogságából. A pénzügyi ösztönzésre sajnos kevés lehetősége van az intézménynek, ezért elindult az elvándorlás a szakmából. Ennek ellensúlyozására a Könyvtár többletfeladatok vállalásával tudja segíteni a munkavállalókat bevételeik növelésében.

Az egységes elvek és szempontok alapján kidolgozott, minden dolgozóra érvényes könyvtári teljesítményértékelési rendszer (továbbiakban TÉR) bevezetése 2017-ben megtörtént. 2023-ban a Humánmenedzsment munkacsoport átdolgozta, így tavaly már egy új, kompetenciaalapú rendszer alapján történt az értékelés, mely szervezet szintjén lehetővé teszi a szervezeti célok átgondolását, a változások kezelését, adatokat



szolgáltat a munkakör-elemzésekhez és alapot ad a jutalmazáshoz. A dolgozók teljesítményének értékelése a TÉR szerinti strukturált formában évente egyszer történik.

A dolgozók motiválása rendkívül fontos a rendszer hatékonyságának szempontjából, nagymértékben befolyásolja a munkához való hozzáállást, a teljesítményt. A munkahelyi légkör és a munkatársak elégedettségének megismerése érdekében a Könyvtár rendszeresen, de legalább két évente felmérést végez. Szakmánk társadalmi elismertsége alacsony, ezt tovább erősítette a közalkalmazotti jogviszony elvesztése. Az alacsony bérek miatt nagyon nehéz olyan motivációs eszközt találni, amely nem anyagi vonzatú. A jelenlegi motiválási eszközök között szerepel az „Év dolgozója” díj, illetve az igazgatói dicséret és elismerés. A jó csapatmunka elősegítésére csapatépítő jellegű tréningek, céges rendezvények, közös összejövetelek szervezése történik pl. karácsonyi vacsora, kirándulások, farsangi bál, Mikulás-nap a munkavállalók gyermekeinek. Az atipikus foglalkoztatási formák alkalmazása is (pl. home office, kötetlen munkaidő) ösztönző erővel bír. A távlati célok között szerepel az egészségmegőrző tevékenységek folytatása (pl. jógaórák), könyvtári életműdíj és törzsgárda-díj megalapítása, ezáltal a jubileumi jutalom kiváltása egy újfajta elismeréssel.

A Könyvtár humánstratégiai céljai között szerepel a tudásmenedzsment rendszer kidolgozása és a családbarát munkahely cím megszerzése.

3.2. A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése

A Könyvtár vezetése számára fontos, hogy munkatársai — a magas színvonalú szolgáltatások biztosítása érdekében — a megfelelő kompetenciákkal rendelkezzenek, tudásukat naprakészen tartásuk és folyamatosan fejlesszék.

Az új munkatárs kiválasztásánál fontos szempont, hogy a jelentkező rendelkezzen a munkakörhöz szükséges szakmai végzettséggel és megfelelő kompetenciákkal. Ezek a kompetenciák a munkaköri leírásban súlyozottan szerepelnek és a teljesítményértékelés során értékelésre kerülnek. Jelenleg az intézmény könyvtárszakmai munkakörben foglalkoztatott munkatársainak 90%-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel, 72%-uk pedig kifejezetten könyvtáros diplomával.



Jelenlegi létszám:	87 fő	ebből egyetemi és főiskolai végzettségű (BA, MA)	ebből könyvtáros szakirányú végzettségű	ebből középfokú végzettségű
ebből szakalkalmazott:	71 fő (82%)	64 fő (90%)	46 fő (72%)	7 fő 10%
egyéb alkalmazott (informatikus, ruhatáros, digitalizáló, könyvkötő, gazdasági ügyintéző stb.)	16 fő (18%)	2 fő 12%	0 fő (0%)	14 fő (88%)
Összesen felsőfokú végzettségűek az intézményben:		66 fő (76%)	Összesen középfokú végzettségűek:	21 fő (24%)

A minőségfejlesztési munka megkezdése óta már háromszor végeztünk kompetenciamérést (2016, 2018, 2021). A felmérés a következő kérdésekre adott választ:

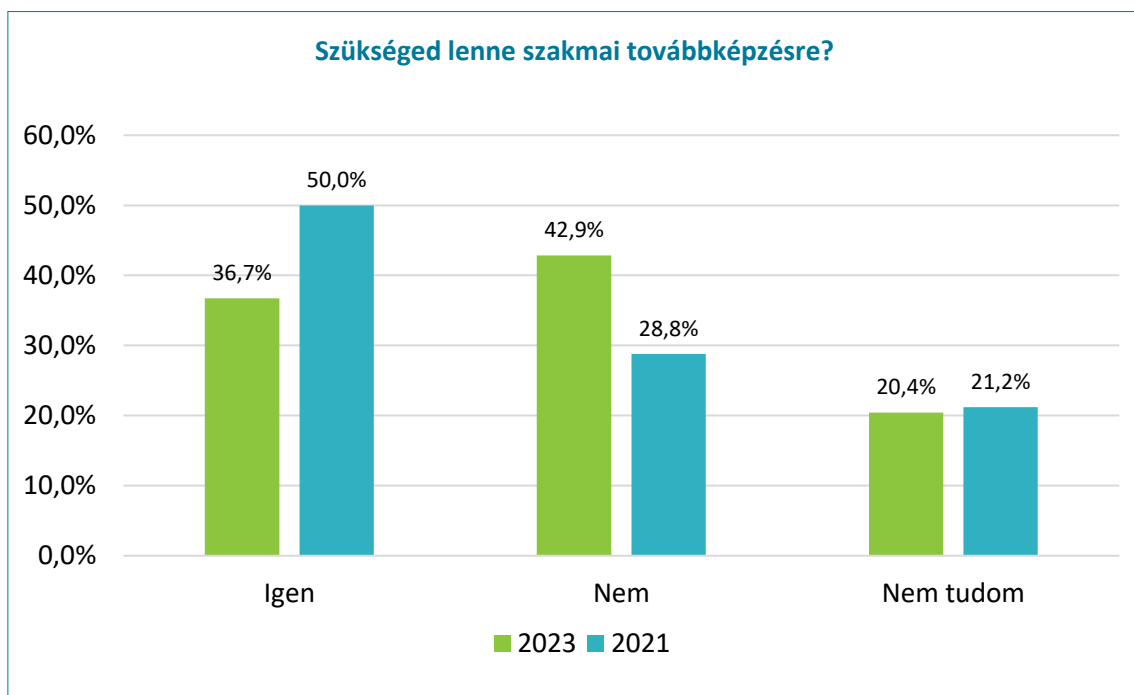
- végzettség, szaktudás;
- előző munkahely, munkakör;
- jogosítvány megléte;
- nyelvtudás;
- informatikai ismeretek;
- hobbi;
- igény munkakörváltásra;
- igény képzésre.

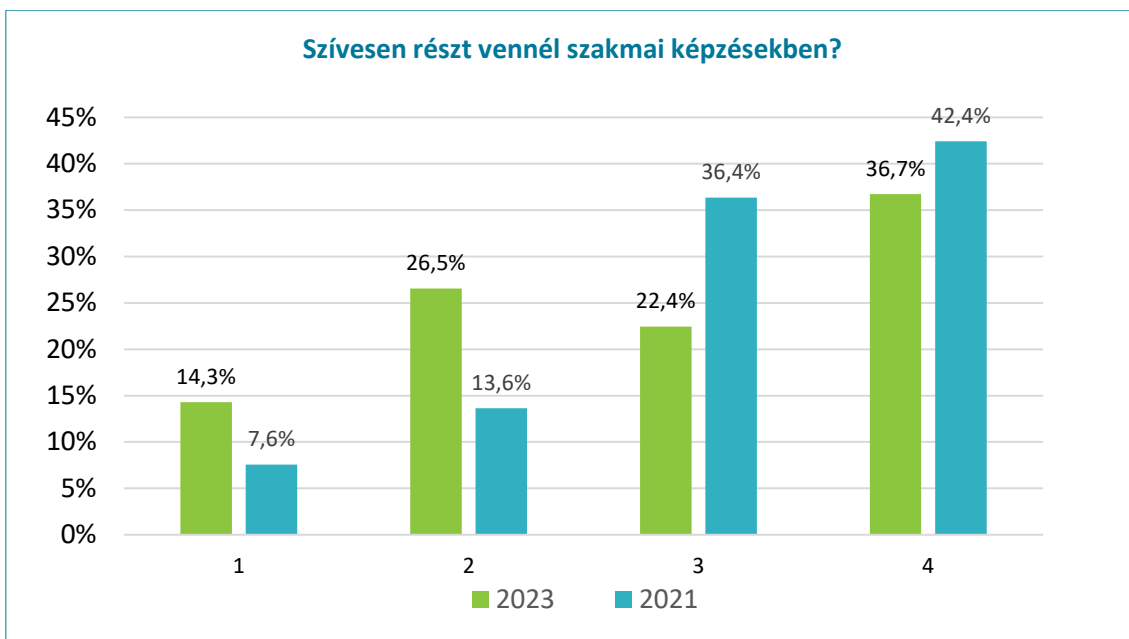
Ezenkívül a kompetenciamérés tartalmazott egy olyan páros összehasonlító tesztet is, mely a munkatársak rejtett kompetenciáinak feltérképezésére szolgált. A felmérések alapján összeállítottuk a Könyvtár kompetencia-térképét, mely sok esetben segítséget nyújt a humán gazdálkodás terén és elősegíti a belső mobilitást. A vezetés hozzáállása nyitott a munkakörváltás tekintetében, ezért a megüresedett pozíciókat először a belső levelezőlistán hirdeti meg.

A szolgáltatások magas szinten tartása és a minőségi munka érdekében elengedhetetlen a kompetenciák értékelése. A Könyvtár Humánmenedzsment munkacsoportja 2021-ben kezdte el a TÉR átdolgozását, melyet tavaly a 2023. évi értékelésnél tesztelt az intézmény. A rendszer szerint meghatározásra kerültek szakmai (12), szociális (4) és személyes (20) kompetenciák, vezetők esetében külön vezetői (7) kompetenciák is.

Ezeket minden munkatárs esetében a munkakörhöz, az elvégzett feladathoz igazítva súlyozta a felettes vezető (kiemelt, előnyös, nem releváns). Az értékelésnél a dolgozó minden kompetencia tekintetében értékelésre kerül — hiszen így kerülnek felszínre azon kompetenciák is, melyek rejtve maradnának —, azonban a munkakörben nem releváns kompetenciák nem változtatják az értékelés végeredményét. (A munkatársak teljesítményéről részletesebben a 7.2. pontban.)

A stratégiai célkitűzésekkel összhangban a kompetenciamérés és teljesítményértékelés mellett a dolgozói elégedettség- és igényfelmérés is alapul szolgál a rendeletnek megfelelő képzési és beiskolázási terv összeállításához. Ezen kívül figyelembe vesszük munkatársaink egyéni fejlesztési törekvéseit, személyes igényeit is.





*1 - Egyáltalán nem vennék részt, 2 - Inkább nem vennék részt, 3 - Inkább részt vennék,
4 - Teljes mértékben részt vennék*

Ha igen, akkor milyen jellegű képzésen vennél részt?
• <i>Biblioterápia, grafika és kiadványszerkesztés</i>
• <i>Szakmai angol</i>
• <i>Weblapfejlesztés/kezelés, Front end/back end fejlesztés, supportálás, Számítógép/notebook-szerelés, Crowdfunding, Brainstorming technikák</i>
• <i>Időmenedzsment, stresszkezelés</i>
• <i>Biblioterápia</i>
• <i>Informatikai (napi szinten használt office-eszközök, képszerkesztés)</i>
• <i>Angol nyelvet tanulnék szívesen.</i>
• <i>Angol</i>
• <i>Minőségfejlesztéssel kapcsolatos képzés, konfliktuskezelés</i>
• <i>Bármilyen, amitől kreatívabbnak, motiváltabbnak érezhetem magam, mondjuk eszköz nélkül nehéz.</i>
• <i>Grafikus, kiadványszerkesztő</i>
• <i>Állománygondozás, adatbázisok, katalogizálás, szaktájékoztatással, olvasásnépszerűsítés - ezekkel kapcsolatos</i>
• <i>Könyvtár-informatika</i>
• <i>Mesemondással, mesepedagógiával kapcsolatos képzésen</i>

A munkatársak szakmai fejlődése érdekében a vezetőség több formában támogatja a képzések elvégzését. A Könyvtár kollektív szerződésben fektette le a tanulmányi szerződés kötésének feltételeit, illetve az egyéb szakmai képzéseken való részvétel munkaidő-kedvezményel, költségtérítéssel történő támogatását. Ezen túl a vezetés támogatja a szakmai napokon, konferenciákon való részvételt és rendszeresen



tájékoztatja a munkatársakat a lehetőségekről. A szűkös anyagi körülmények miatt az utóbbi években előnyben részesültek a Könyvtári Intézet ingyenes tanfolyamai, illetve más könyvtárak által szervezett szakmai programok. A Könyvtár épít az intézményben lévő tudásra, ezért rendszeresen szervez belső továbbképzéseket, jellemzően informatikai és Corvina képzéseket.

Az intézményben több munkatársunk foglalkozik — jellemzően helyismereti jellegű — tudományos kutatással. Számukra megfelelő alkalmat kínál kutatásuk bemutatására az évente megszervezett helyismereti konferencia, melynek anyagait a Könyvtár konferenciakötet formájában adja ki. Kollégáink honlapon és közösségi oldalakon megjelentetett írásainak jelentős száma miatt külön intézményi blogot indítottunk. Publikálási lehetőséget biztosít ezen kívül az intézmény Könyvtári HírZengő című kiadványa, mely a Baranya vármegyei KSZR szolgáltatásban résztvevő munkatársaknak szolgáltat friss információkat a könyvtári trendekről, vármegyei és országos híreket, hasznos tanácsokat.

Tavaly a Humánmenedzsment munkacsoport lefektette a mentorprogram alapjait, mely az új munkatársak szervezetbe való integrálását és az intézményi tudásátadást segíti elő. Ennek érdekében a Folyamatmenedzsment munkacsoport elkészítette a belépés és kilépés folyamatának leírását, folyamatábráját. Szintén fontos feladat a tartós távollét — jellemzően gyermekgondozás — után visszatérő munkatársak képzése, ismereteik felfrissítése.

A tudásmegosztást segíti, hogy a konferenciákon, szakmai rendezvényeken, képzéseken részt vett munkatársak úgynevezett „útibeszámolót” írnak. Ezek a beszámolók feltöltésre kerülnek a — minden munkatárs számára elérhető — belső meghajtóra, illetve megjelentetjük őket a havi rendszerességű belső hírlevélben.



3.3. A munkatársak bevonása és felhatalmazása

A könyvtár vezetése támogatja a szervezetben a nyílt kommunikációt és törekszik a párbeszéd kialakítására, annak fenntartására a munkatársakkal. Ennek érdekében több fórumon biztosítja a lehetőséget a munkavállalóknak, hogy véleményüket, javaslataikat megosszák. Az innovatív ötletek begyűjtésére évente innovációs napot szervez, de lehetőség van egész évben innovációs javaslat benyújtására. A heti rendszerességű vezetői értekezlet a menedzsment számára, míg a heti osztályértekezletek, a negyedéves felsővezetői részleglátogatások, és a félévente tartott összdolgozói értekezletek a beosztottak számára nyújtanak lehetőséget a párbeszéd kialakítására. A munkatársak bevonásával megvalósuló intézményi önértékelés szintén lehetőséget biztosít a kollégáknak véleményük közlésére.

A vezetés törekszik arra, hogy olyan munkahelyi légkört teremtsen, melyben a bizalom, az egymás iránti empátia, az odafigyelés alapvető érték. Ennek érdekében nyitottan reagál a munkatársak személyes problémáira és a lehetőségekhez mérten nyújt segítséget.

A vezetés ösztönzi az önálló munkavégzést, ezért alkalmazza a delegálást és felhatalmazza a munkatársakat önálló döntések meghozatalára. A felelősségi körök meghatározása a munkaköri leírásokban történik.



Az intézmény rendszeresen alkalmazza a csoportos munkaformákat akár projektek köré szerveződve, akár csak a mindennapi munkában, egy-egy feladat elvégzésére. A csoportmunkához szükséges feltételek a Könyvtár megteremti: időt, helyet biztosít, kommunikációs csatornákat (levelezőlisták, chat-csoportok) létesít.

A vezetés teret ad a munkavállalói érdekképviselőknek, pozitív hozzáállással támogatja munkájukat. Ennek érdekében a KKDSZ (Közgyűjteményi és Közművelődési Dolgozók Szakszervezet) helyi alapszervezete és az üzemi tanács képviselői részt vehetnek a vezetői értekezleteken, és bármikor tájékoztatást kérhetnek a munkavállalókkal kapcsolatos aktuális kérdésekről. Emellett évente közösen felülvizsgálják az intézmény kollektív szerződését és tárgyalásokat folytatnak a munkavállalók szociális és jóléti juttatásairól.

A Könyvtár rendszeresen, két évente végez dolgozói felmérést, hogy visszacsatolást kapjon a munkatársak elégedettségéről, motiváltságáról és véleményéről a szervezeten irányítás minőségére vonatkozóan. Emellett éves szinten történik a kompetencia alapú dolgozói teljesítményértékelés. A vezetés ezek eredményéről és az ezek alapján indított fejlesztésekről, intézkedésekről az osszdolgozói értekezleten tájékoztatja a munkatársakat.

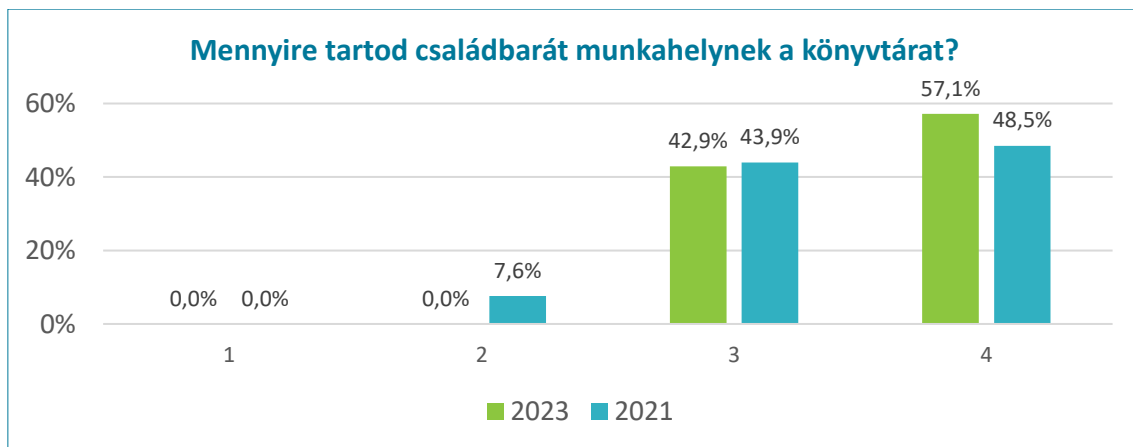
A Könyvtár vezetése törekszik a biztonságos és egészséget nem veszélyeztető munkakörülmények biztosítására, ennek érdekében munkavédelmi szakembert alkalmaz, éves szinten munkavédelmi szemlét tart és lehetőséget biztosít munkavédelmi képviselők választására. Az új munkatársak belépéskor, a többiek pedig éves szinten munka- és tűzvédelmi oktatásban részesülnek. A Tudásközpontban évente szervezett tűzriadó biztosítja, hogy veszély esetén kollégáink a megfelelő magatartást tanúsítsák. A szabályos működés érdekében a Könyvtár munkavédelmi és egyéni védőeszköz juttatási szabályzatot készített.

A munkavállalók egészségük megőrzése érdekében évente egészségügyi alkalmassági vizsgálaton vesznek részt. A munkáltató az egészségmegőrző, illetve betegségmegelőző szűrővizsgálatokon (pl. rákszűrés, csontritkulás vizsgálat, tüdőszűrés, szemészet, terhesgondozás stb.) való részvételt — hivatalos orvosi igazolás ellenében — igazolt távollétnek tekinti. Ezen felül lehetőséget biztosít a Könyvtárban a rendszeres testsúly-, vérnyomás- és vércukormérésre. A képernyő előtti munkavégzés esetén a munkáltató az 50/1999. (XI.3.) EüM rendelet szabályai szerinti 15.000,- Ft összegű juttatást biztosít. A munkatársak és a használók érdekében minden intézményegységben dolgozik olyan kolléga, akik elsősegélynyújtó tanfolyamon vett részt. A Tudásközpontban automata defibrillátor eszköz áll rendelkezésre szükség esetén.

Az intézmény vezetése nagy hangsúlyt fektet arra, hogy olyan munkakörülményeket biztosítson, melyek elősegítik a munkatársak számára a munkahelyi és családi

kötelezettségeik összehangolását. Ennek érdekében alkalmazza a részmunkaidős foglalkoztatást, időkeretes munkabeosztást, lehetőséget biztosít a távmunkára, illetve az arra alkalmas munkakörökben heti egy alkalommal az otthoni munkavégzésre. A Könyvtár belső pályáztatási rendszert működtet az intézményi mobilitás elősegítésére. A közalkalmazotti jogviszonnyal elveszített kedvezmények „pótlására” a kollektív szerződésben — az Mt.-től eltérő — kedvezőbb mértékű szabadságokat rögzítettek. A vidéki munkavállalók földrajzi esélyegyenlőtlenségét — a vonatkozó jogszabályok szerint — útiköltségtérítéssel kompenzálja a Könyvtár. Bizonyos munkakörökben biztosítja a helyi tömegközlekedésre szóló bérletet.

Az elmúlt években jelentősen nőtt a családos, kisgyermekes munkavállalók száma, ezért a Könyvtár törekszik a családbarát munkahely megteremtésére. Ennek érdekében a törvényi kötelezettségeken felüli pótszabadságokat biztosít kisgyermekes munkavállalóinak (részletesen a könyvtár esélyegyenlőségi tervében, ill. a kollektív szerződésben), figyelembe veszi a szabadságolási terv készítésénél a bölcsődei, óvodai, iskolai szüneteket, rendkívüli családi eseményeket. A szülői szereppel kapcsolatos feladatok megfelelő ellátása érdekében (szülői értekezlet, fogadóóra stb.) a kisgyermekes munkavállalónak havi 2 óra munkaidő kedvezményt biztosít.



*1 - Egyáltalán nem, 2 - Inkább nem elégedett, 3 - Inkább elégedett,
4 - Teljes mértékben elégedett*

A 2023. évi dolgozói elégedettségmérés alapján munkatársaink 100%-a családbarát munkahelynek tekinti az intézményt. Célunk a következő évben a „Családbarát munkahely” pályázat beadása és a cím elnyerése.

A munkavállalók váratlan vagy nehéz élethelyzetének megoldását a Könyvtár rendkívüli szabadság (gyermekszületés, házasságkötés, temetés) és szociális támogatás (szociális, gyermekszületési, temetési segély) formájában segíti. Beteg vagy idős közeli hozzátartozó ápolásához kapcsolódó teendők (betegkísérés, gyógyszerek felírása stb.)



ellátásának érdekében a Könyvtár havi 2 óra munkaidő kedvezményt biztosít az arra jogosult munkavállalóknak.

A vezetés a fogyatékossgal élő és a havi rendszerességgel orvosi kontrollt igénylő tartós betegségben szenvedő munkavállaló foglalkoztatása során a gondoskodik az ésszerű alkalmazás feltételeinek biztosításáról és részére havi 2 óra munkaidő-kedvezményt biztosít az egészségügyi ellátásokon történő részvételre. A Könyvtár külön dokumentumot készített az akadálymentesítésre történő intézkedésekkel kapcsolatban, illetve a szociálisan hátrányos helyzetűek, fogyatékossgal élők, nemzeti és etnikai kisebbségek számára nyújtott szolgáltatások tekintetében. A Könyvtár különös figyelmet fordít a fent említett csoportokra, ezért esélyegyenlőségi referenst alkalmaz, és esélyegyenlőségi tervet készített. Munkatársaink jelentős része vett részt érzékenyítő tanfolyamon a fogyatékossgal élő használók megfelelőbb kiszolgálása érdekében.

A Könyvtár vezetése a lehetőségeihez mérten alkalmaz nem pénzügyi eszközöket a munkatársak ösztönzésére:

- a rekreáció és az étkezés támogatására SZÉP kártya juttatást,
- a Tudásközpontban működő étteremnél (Teleky Bistro) 10 % kedvezményt,
- a Fókusz Könyvárúházban 20 % kedvezményt,
- a Könyvtár szolgáltatásaira (kötészet, nyomtatás stb.) 50 %-os kedvezményt biztosít.
- évente 1 alkalommal múzeumlátogatást szervez,
- a csoportmunkában való részvételre évente 2 nap igazolt távollétet engedélyez,
- szeptemberben hagyományos dolgozói csapatépítést (közös főzés, sportolási lehetőség, játékok stb.) tart.
- rendszeresen szervez egyéb közösségépítő jellegű összejöveleteket: karácsony, farsang, nyárindító rendezvény.
- a kiemelkedő teljesítmény elismerésére „Év dolgozója” díjat, Igazgatói dicséretet, Igazgatói elismerést ad.

4. Együttműködés, partnerek, erőforrások

4.1. Kapcsolat a társadalmi partnerekkel

A Csorba Győző Könyvtár és jogelődjei évtizedek óta szerves részei Pécs és Baranya társadalmának. Az intézmény mindig arra törekedett, hogy folyamatosan ápolja, fenntartsa és építse kapcsolatait partnereivel. Ezek között vannak állandónak mondhatók és természetesen új kapcsolatokat is épít az intézmény.

PARTNEREK

BELSŐ PARTNEREK

- Munkatársak
- Tartós távolléten lévő munkatársak
- Nyugdíjas munkatársak



KIEMELT PARTNEREK

- Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata
- Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont
- Pécsi Tudásközpont Kft.



FELHASZNÁLÓK, KÖNYVTÁRHASZNÁLÓK

- Beiratkozott olvasók
- Alkalmankénti, nem beiratkozott (napjegyess olvasók)
- Rendezvények látogatói



EGYÜTTMŰKÖDŐ PARTNEREK

- Kulturális és Innovációs Minisztérium
- Szakmai szervezetek, intézmények: Országos Széchényi Könyvtár, Informatikai és Könyvtári Szövetség, Oktatási nevelési intézmények: pécsi óvodák, általános és középiskolák, Zsolnay Örökségkezelő Nkt, Jelenkor Alapítvány, Budapesti Goethe Intézet, Budapesti Cervantes Intézet, Illyés Gyula Könyvtár, Takáts Gyula Könyvtár, Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár
- Kulturális társintézmények: MNL Baranya Vármegyei Levéltára, Janus Pannonius Múzeum, Pécsi Kulturális Központ
- Baranya vármegye nyilvános könyvtárai (13 település)
- Baranya vármegye kistérségi könyvtárai (287 település önkormányzata)
- Beszállítók, szolgáltatók, szakemberek
- Sajtó és média: PécsMa, PécsTV, Pannon Tv, Dunántúli Napló, bama.hu, MTVA, Pécs Aktuál, Best FM, Szabad Pécs, Univ Pécs, Hetedhétár
- Nemzetközi kapcsolatok: ZB Bibliotheek van Zeeland (Hollandia), Slovenian Library Association - Mobile Libraries Section (Szlovénia), Croatian Library Association (Horvátország)



KÖZVÉLEMÉNY



A könyvtár központi telephelye 2010 óta az Európa Kulturális Fővárosa projektben épült Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont épületében működik. Ez a lokáció nagyban meghatározza a partnerkapcsolatok építését. Az intézmény könyvtári tereivel, infrastruktúrájával számos esemény (konferenciák, kiállítások, szakmai rendezvények, fesztiválok) megrendezésére alkalmas. Partnereink jelentős számban veszik igénybe ezeket a lehetőségeket. Az említett lehetőségek a Könyvtár fiókkönyvtári hálózatában is megvannak. Ezeknek köszönhetően számos helyi oktatási és nevelési intézménnyel ápolunk szoros kapcsolatot, rendszeresen biztosítunk számukra könyvtári foglalkozásokat, rendhagyó irodalomórákat, az oktatási intézmények diákjai rendszeresen vesznek részt könyvtárunk versmondó és egyéb versenyein. Az oktatási intézményekkel való kapcsolatunkból kiemelendő a PTE 1. sz. Általános Iskolájával való



partnerségünk, hiszen a Könyvtár évek óta segíti a nagy hagyományú Diákelőadók Versenyének megrendezését, melyen több mint száz tanuló vesz részt évről évre a Tudásközpontban. Szintén fontos és kiemelendő az Pécsi Éltes Mátyás Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézménnyel való kapcsolatunk, ahonnan rendszeresen érkeznek könyvtárainkba diákok különböző foglalkozásra.

A fiókkönyvtáraknak is megvannak az állandó intézményi partnerei az egyes városrészekben, ahonnan osztályokat és csoportokat fogadnak foglalkozásokra. A pandémiát követő időszakban a csoportok száma megnőtt, a diákok visszatértek a könyvtári terekbe. A helyi középiskoláknak kétoldalú megállapodás alapján lehetőséget biztosítunk az 50 órás közösségi szolgálat letöltésére és önkéntes munkára is.

Az intézmény társadalmi ismertségét és elismertségét is erősítette a Made in Pécs kulturális magazin két díja. 2021-ben a Csorba Győző Könyvtár munkásságáért Nívódíjat kapott, 2022-ben pedig az intézmény társszervezőként kapta meg a PécsLIT Fesztiválnak ítélt Közönségdíjat, amelyet a lap olvasói, a pécsi lakosok szavazatai alapján ítéltek meg.

Az említett PécsLIT Fesztivál 2021-es elindulása óta évről évre növekszik és egyre meghatározóbb esemény Pécs nagyrendezvényei között. Az általában 50 programból álló hatnapos fesztivált a Jelenkor folyóirat munkatársaival szervezzük. A megvalósítás során további fontos partnereink helyi általános és középiskolák, civil és kulturális szervezetek, intézmények és a Zsolnay Örökségkezelő Nkft. Utóbbival közös programokat szervezünk a fesztivál ideje alatt, illetve helyet biztosítanak a rendezvényeknek. A fesztivál eseményeinek megvalósításában korábban együttműködtünk már a Civil Közösségek Házával, a Pécsi Zsidó Hitközség szervezetével, illetve egyéb civil szervezetekkel. Két fesztiválon is együttműködtünk a Budapesti Cervantes Intézettel, illetve a Budapesti Goethe Intézettel. Utóbbival szintén szoros a kapcsolatunk, évente érkezik hozzánk vándorkiállítás tőlük, valósítunk meg közös programokat és a nemzetiségi gyűjteményünket is tudjuk bővíteni az Intézet segítségével.

Jelentősebb rendezvényeink közé tartozik a minden év novemberében megrendezett országos helyismereti konferencia, melyet a Pécs Története Alapítvánnyal és az MTA PAB Város- és Helytörténeti Munkabizottságával együttműködve bonyolítunk le. A konferenciák anyagait szintén közös szerkesztésben adjuk közre. A konferenciához kapcsolódó művészeti programok előkészítésében az előző évekbe partnerünk volt a Mecseki Fotóklub, Villány Város Önkormányzata, Vajszló Község Önkormányzata és a Janus Pannonius Múzeum.

A Csorba Győző Könyvtár rendszeresen jelen van több városi nagyrendezvényen is, ezek közül kiemelhető a Zsolnay Piknik, a Városi Gyereknep, a Nemzetiségi Fesztivál, a Föld Napja a Tettyén elnevezésű program a Duna-Dráva Nemzetiségi Park szervezésében, de jelen vagyunk évente az Ördögkatlan Fesztiválon is. A Retro Könyvvásár, amelynek központi helyszíne a Belvárosi Fiókkönyvtárunk udvara, már 15. éve szolgálja a város



közönségét, az utóbbi időszakban ismertsége egyre jobban nőtt. Ennek is köszönhető, hogy 2023-ban Márkus István kollégánk lett a helyi napilap, az Új Dunántúli Napló és annak weboldala, a bama.hu közönségszavazásán az „Év embere”. Partneri kapcsolatunk van a Europe Direct hálózat baranyai irodájával, melynek munkatársai rendszeresen vendégei szakmai eseményeinknek, az iroda gyakornokai pedig minden félévben csatlakoznak könyvtárbuszaink szolgáltatásához és végeznek tájékoztató munkát az olvasók felé.

Könyvtárunk 2010 óta ismét végez könyvtárbuszos szolgáltatást, 2014 óta pedig már két busz járja Baranya útjait. A szolgáltatás több mint 10 éve számos lehetőséget adott arra, hogy partnereket találjunk a helyi önkormányzatokban, az ellátott kistelepülések civiljeiben, néhány helyen pedig civil szervezetekkel. A könyvtárbuszos könyvtárosok szervezésében minden évben megvalósítjuk a karácsonyi Cipősdoboz-akciónkat, ebben egy kémesi és egy baranyahídvégi szervezettel működünk együtt, amelyek segítenek az összegyűjtött felajánlások ormánsági szétosztásában. A könyvtárbuszokon rendszeresen vannak közösségi események, ilyen az évek óta futó Mikulásbusz akciónk, amelyet az Ormánsági Kultúrmisszió Egyesülettel valósítottunk meg. Az egyes településeken iskolákkal, helyi magánszemélyekkel ápolunk jó kapcsolatokat, ezek nagy segítségünkre vannak a szolgáltatás hatékonyabbá tételében, például iskolai csoportok könyvtári foglalkozásában vagy épp egy-egy hétvégi buszos közösségi program megvalósításában.

A baranyai nyilvános könyvtárak segítése, közös szakmai programok szervezése is rendszeres, és a szolgáltatásból adódóan a 287 KSZR településsel is napi kapcsolatban vagyunk.

Rendezvényeikkel csatlakozunk a hazai könyvtáros szakma országos programsorozataihoz, kiemelve ebből az Országos Könyvtári Napokat, az Internet Fiestát, illetve erre ösztönözzük a vármegye településeit is.

A közelmúltban több olyan kezdeményezésünk is volt, amellyel a középiskolásokat, a kamaszokat igyekeztünk elérni. A Belvárosi Fiókkönyvtárunk Ifjúsági Tanuló Terében foglalkozásokat, kvízeket, játékokat szerveztünk középiskolás osztályoknak, továbbá a 2022 végén alakult Városi Diákönkormányzatnak is biztosítottunk helyszínt egy-egy eseményüknek, a szervezetet a PécsLIT Fesztivál programjainak tervezésébe is bevontuk. A Tett-Hely Ifjúsági Egyesülettel 2023-ban indult egy együttműködésünk, a szervezet könyvtári terekben valósította meg több közösségi eseményét is. A Pécsbányai Kulturális Egyesület székhelyén, a városrész közösségi házában működik intézményünk KönyvtárPontja, ahol az egyesület számos kulturális, közösségi programot valósít meg.

Intézményünk munkájának jelentős szegmense a digitalizálás és a digitális tartalomszolgáltatás. A munka egy részét közfoglalkoztatott kollégák végzik, ezen a téren stratégiai partnerünk a Forum Hungaricum Nkft. A digitalizált tartalmak jogtulajdonosaként állandó kapcsolatban vagyunk a Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alappal, a

Mediaworks Zrt.-vel, a Pécsi Kommunikációs Központ Kft-vel, a Pécsváradi Városi Televízióval. A digitalizált tartalmakat online adatbázisunkban tesszük közzé, melynek felületét külső szolgáltatóként az InnoTeq Kft. fejlesztette és tartja karban.

Fontos kiemelni, hogy a helyi önkormányzat által indított 2024-es közösségi költségvetés projekt ötletgyűjtő helyszínei közé könyvtárunk intézményegységeit is bevonták, ezekben a projekt kapcsán közösségi ötletgyűjtő események is lesznek a projekt időszakában.

Az önkéntesség terén is komoly eredményeink vannak: évek óta vannak önkénteseink, pl. korábbi munkatársaink, akik munkájukkal segítik szolgáltatásainkat. A Könyvtár 2020-ban a LaFarge Cement Magyarország Kft. (jelenleg Holcim Magyarország Kft.) királyegyházi üzemével együttműködve önkéntes munkával készített raklapokból könyvtári bútorokat, ezzel segítve kistelepusi könyvtárainkat.

Nemzetközi kapcsolataink terén a korábbi években aktív kapcsolatot ápolunk jelenleg is a horvátországi és szlovéniai könyvtárbuszos szakmai szervezetekkel, rendszeresen veszünk részt az általuk szervezett könyvtárbuszos konferenciákon (pl. Split, Ljubljana). A hollandiai Zeeland könyvtárával szintén aktív az intézmény kapcsolata szakmai programok terén, 2023-ban és 2024-ben is közös Erasmus pályázaton dolgozott a két intézmény.

A Könyvtár munkatársai közül többen vesznek részt szakmai egyesületek, érdekvédelmi, érdekképviseleti szervezetek munkájában: többen tagjai a Magyar Könyvtárosok Egyesületének (MKE), a Pécsi és Baranyai Könyvtárosok Egyesületének. Intézményünk tagja az Informatikai és Könyvtári Szövetségnek és az AIBM (Association Internationale des Bibliothèques Musicales) Zenei Könyvtárak Nemzetközi Szövetségének. Intézményünk munkatársa jelenleg főszerkesztője az Országos Széchényi Könyvtár által kiadott Háromkő című kulturális magazinnak.

4.2. Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

A Könyvtár legfontosabb partnerei a könyvtárhasználók, az intézmény eseményeire érkező látogatók, résztvevők, akik visszajelzéseire, véleményükre támaszkodunk, ezek szerint alakítjuk, bővítjük, fejlesztjük szolgáltatásainkat, indítunk adott esetben innovációs folyamatokat.

A pandémia lezárásos időszaka után 2021-ben, majd 2022-ben több használói elégedettségmérést végeztünk olvasóink körében, leginkább azzal a céllal, hogy felmérjük a korábbi évek következményeit, képet kapjunk az aktuális helyzetről, megkérdezzük használóink véleményét. A kérdések érintették szolgáltatásaink átalakulásait is, itt a könyvtárbuszos szolgáltatásunk változásai voltak fókuszban.

A mérések koordinálását, kiértékelését a Primer kutatások munkacsoport végezte:



2021

- Kérdőív a könyvtárbuszok menetrendjének elégedettségével kapcsolatban
- Kérdőív a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatás értékelésére
- Felmérés a Könyv(fu)tár szolgáltatás értékelésére. *A Könyv(fu)tár szolgáltatásunkat a pandémiás időszakban indítottuk. Ebben az időszakban ez volt a legintenzívebb kapcsolatunk az olvasókkal, így kíváncsiak voltunk véleményükre. A szolgáltatást később megtartottuk a visszajelzésekre való tekintettel.*

2022

- 14 év alatti könyvtárhasználók elégedettségének felmérése
- A könyvtárbusz szolgáltatásait igénybe vevők elégedettségének felmérése
- A könyvtárhasználók elégedettségének felmérése (Tudásközpont és a fiókkönyvtári hálózat)

Az észrevételek, a mérési eredmények minden esetben elemzésre kerülnek, majd a beérkezett javaslatok a lehetőségekhez mérten valósulnak meg, melyekről később tájékoztatjuk használóinkat.

A Csorba Győző Könyvtár az állománya kapcsán rendszeresen becsatornázza használói véleményét. A honlapon elérhető beszerzési javaslati űrlap segítségével folyamatosan lehetőséget biztosítunk olvasóinknak javaslataik megtételére. 2023-ban az állandóan elérhető űrlap mellett egy külön, erre irányuló kampányt is indítottunk, amely során közösségi média oldalainkon, e-mailban és nyomtatott javaslat formájában is fogadtuk olvasóink kéréseit, ezzel is segíthették állományunk gyarapítását. Panaszkezelési űrlapunk és szabályzatunk is elérhető a honlapon.

A könyvtár folyamatosan fejleszti a könyvtárhasználók tájékoztatására használt kommunikációs felületeket. Az intézményben külön szervezeti egység foglalkozik a kommunikációval, a csoport egyik feladata a könyvtárhasználókkal való kapcsolattartás, ennek az utóbbi években kialakultak csatornái és e platformok száma folyamatosan bővül. Az intézmény központi email címén kívül a rendezvények, a könyvtártúrák, a PécsLIT Fesztivál kapcsán is külön reagálhatnak a résztvevők az egyes eseményekre, továbbá természetesen a kapcsolódó közösségi oldalakon is folyamatosak a visszajelzések feléjük. A könyvtárhasználók megszólítására, a szolgáltatások

fejlesztésére a MIT Innovációs és kommunikációs munkacsoportja tesz javaslatokat, illetve az évenkénti innovációs nap is ezt a célt szolgálja.

2020 és 2021-ben egy NKA pályázatnak köszönhetően megújítottuk, frissítettük arculatunkat, elkészült új arculati kézikönyvünk. Erről olvasóinkat is tájékoztattuk, továbbá a városban, Baranyában folyamatosan lecseréltük azokat a felületeket (fiókkönyvtárak homlokzattáblái, könyvtári szolgáltatóhelyek táblái stb.), amelyekre az új arculat elemei kerültek ki.

A könyvtár által szerkesztett hírlevél havi rendszerességgel éri el a feliratkozott olvasókat és tájékoztatja őket a legfrissebb eseményekről, hírekről. Amikor szükséges, egy-egy nagyobb esemény előtt további hírlevelek kerülnek kiküldésre. Könyvtári HírZengő című negyedévente megjelenő nyomtatott lapunk minden könyvtárban megjelenik Baranyában és Pécsen, és további információkat ad az intézmény eseményeiről.

A Könyvtár — alapszolgáltatásai mellett — több olyan tevékenységet végez, amely jelentős számú könyvtárhasználót szólít meg, itt leginkább a könyvtári programok szerepe hangsúlyos.

A Csorba Győző Könyvtár 2021 óta szervezi — közösen a Jelenkor folyóirattal — a PécsLIT Fesztivált, amely minden évben hat napon át várja az olvasókat a városban, több helyszínen. A programok szervezésekor minden korosztályt igyekszünk megszólítani, az utóbbi időszakban kiemelt hangsúlyt helyeztünk a középiskolásokra, amely célcsoportot rendhagyó irodalomórákkal szólítottuk meg. A könyvtárhasználók véleménye és visszajelzése is szerepet játszottak abban, hogy intézményünk egymás utáni években megkapta a Made in Pécs díjat.

A Könyvtár által szervezett rendszeres, évenként visszatérő közösségi programok lehetőséget biztosítanak a partnerekkel való intenzív kapcsolattartásra. Kiemelendő ezek közül a Retro Könyvvásár és Olvasóliget programjai Pécsen és Baranya további helyszínein, a havonta szervezett könyvcserék, az év végi, rendszeresen szervezett Cipősdoboz-akció és az évenkénti költészetnap kitelepülés, de több szolgáltatási időn kívül eső könyvtárbuszos eseményt is ide lehet még kötni. A fiatalok hatékonyabb elérésére indítottuk el TikToK csatornánkat, amelyen rendszeresen a videók, de jelen vagyunk szinte minden közösségi média platformon is.

Az intézmény plakátjai, szóróanyagai egységesebbek, a feladatért felelős kollégánk szerkeszti. Nagyobb események esetében fordulunk külső partnerhez a tördelés és nyomtatás ügyében, de ekkor is szem előtt tartjuk az arculati kézikönyvünket.



4.3. Hatékony forrásgazdálkodás

A Csorba Győző Könyvtár nem rendelkezik önálló gazdálkodási szervezettel, gazdálkodását Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzat Hivatalának Költségvetési és Közgazdasági Főosztálya végzi. 2018 óta a város eladósodottsága miatt gazdálkodását a Kormány által kirendelt államkincstári biztosok felügyelik. 2020 óta az intézmény — a többi intézményhez hasonlóan — csak a személyi jellegű kiadásait (K1-K2 rovatok) tervezheti, a dologi (K3), felújítási (K7) és beruházási (K6) kiadások tervezését a Főosztály végzi. A költségvetési források hatékony felhasználása érdekében a Könyvtár a 100 000 Ft feletti beszerzésekre előírja a versenyeztetést, három árajánlat bekérését.

Intézményünk költségvetése az állami és az önkormányzati támogatások mellett saját szolgáltatások bevételeiből és pályázati forrásokból áll össze. Az utóbbi években elsősorban NKA pályázati forrásokhoz jutott a Könyvtár.

Az intézmény kiadási szerkezete 2019-2023:

Év	2019	2020	2021	2022	2023
K1	289 807 379	301 204 345	322 309 401	345 044 376	411 172 069
K2	57 910 925	52 820 639	51 015 694	46 667 822	59 728 917
K3	296 702 310	233 600 519	275 240 770	301 802 828	309 472 342
K6	159 375 839	76 403 177	67 373 553	32 533 342	40 937 519
K7	7 942 253	0	693 508	170 988	0
K1-K8	825 180 726	665 673 944	735 397 760	729 395 573	825 032 548

Az intézmény kiadásait jelentős mértékben befolyásolta az a tény, hogy Pécs városának jelentős adósságot kell törlesztenie, továbbá a pandémia és az energiaválság nehézségei is éreztették hatásukat. A kiadási főösszegekből (K1-K8 rovatok összesen) látható, hogy a 2023-as kiadások érték el újra a pandémia előtti kiadásokat, de úgy, hogy a személyi jellegű kiadások (K1-K2 kiadási rovatok) dinamikusan nőttek 2019 óta. Ez betudható a garantált bérminimum emelésének és a különböző kormányzati és önkormányzati béremeléseknek. A dologi kiadások (K3) a pandémia első évében jelentősen csökkentek, majd csak a 2022-es évben haladták meg (mindössze 5,1 millió Ft-tal) a 2019-es szintet. Ahogy az infláció és a béremelkedés dinamikusan nőtt, így az intézmény erőforrásai elsősorban a működtetés fenntartására szorítkozott, sokkal kevésbé a fejlesztésre. Így a beruházási rovat (K6) jelentősen csökkent 2019-hez képest, a mélypont a 2022-es év volt, de a 2023-as kiadási összeg sem érte el a 2020-ast vagy a 2021-est. A felújítási kiadások (K7) minimálisak 2019-től kezdve, két évet tekintve pedig a 0 Ft-ot érték el.

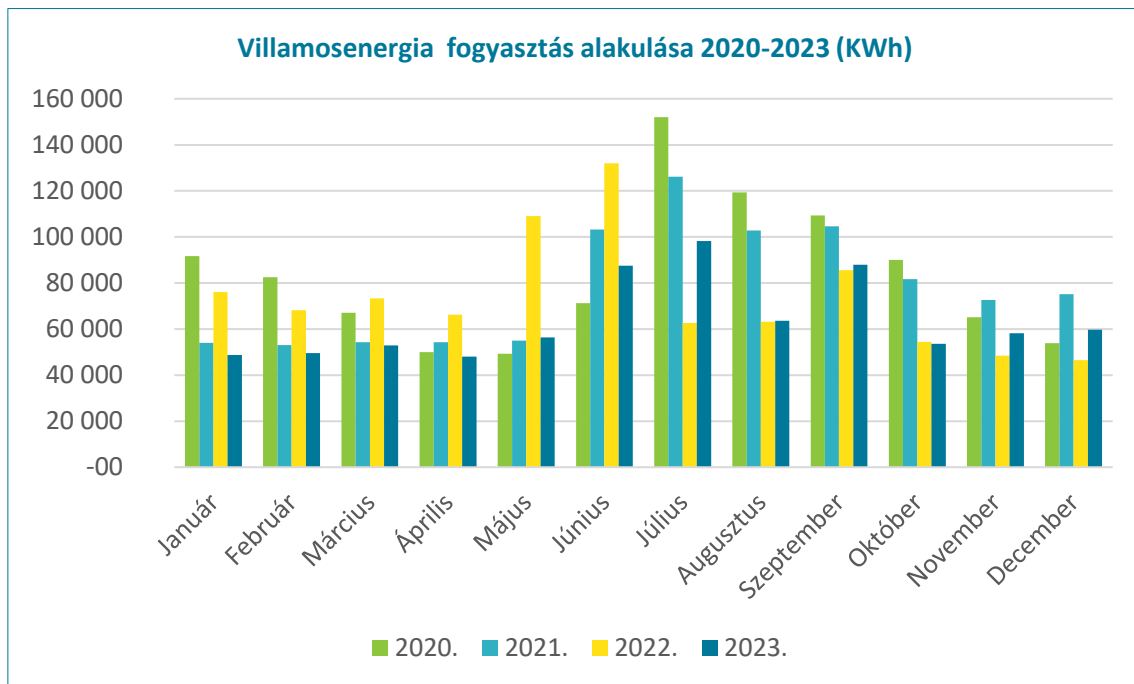
A Könyvtár helyiségeinek kiadását minden esetben önköltségszámításon alapuló módon értékesítjük, több eseti és állandó bérlőnk is van. A Tudásközpont épületében a

helyiségek kiadásával a Pécsi Tudásközpont Kft. foglalkozik, a megtermelt bevétel csökkenti az üzemeltetési költséget a fenntartók irányába.

2022-ben és 2023-ban az energiaválság következtében számos intézkedést kellett végrehajtani. A gázzal fűtött két fiókkönyvtárban 18 C fok, a távfűtéssel rendelkező telephelyeken pedig 20 C fok lett beállítva annak érdekében, hogy a költségeket csökkenteni tudjuk.

Nagy kihívást jelentett a Tudásközpont villamosenergia fogyasztásának visszaszorítása, mivel az épületben kevés a természetes fény és a modern gépészeti berendezések is elektromos áramot használnak. A villamosenergia árának drasztikus emelkedése okán 2022-ben radikálisan kellett az épület villamosenergia fogyasztását csökkenteni.

Villamosenergiafogyasztás alakulása a Tudásközpontban:



A fenti diagramból jól látszik, hogy a Tudásközpontban a villamosenergia felhasználást két tényező befolyásolta alapvetően: a pandémia és az energiaválság. A Pécsi Tudásközpont Kft. az elmúlt években igyekezett csökkenteni az épület energiafelhasználását a fenntartók költségeinek csökkentése érdekében. Ez okból az épület világítását folyamatosan cserélik, amellyel nem csak hogy energiát takarítunk meg, hanem a világítás minősége is jelentősen javul. A zárvatartási időszakokban, valamint a júliusi és augusztusi hónapokban a klíma- és légkeverő berendezések korlátozottan üzemelnek 2022 nyara óta, továbbá az elmúlt években a légkondicionáló berendezés hatékonyabb működtetésére a Pécsi Tudásközpont Kft. a gépészeti rendszer fejlesztését végeztette el.



Regisztrált használóra vetített összköltség 2019-2023:

Év	2019	2020	2021	2022	2023
Regisztrált használó (fő) (Pécs+KSZR)	36 249	33 466	33 206	32 223	32 252
K1-K8 (Ft)	825 180 726	665 673 944	735 397 760	729 395 573	825 032 548
Egy főre jutó kiadás (Ft)	22 764	19 891	22 146	22 635	25 580

A fenti táblázatban a Csorba Győző Könyvtár összkiadását vetettük össze a városban és a kistépeléseken regisztrált olvasók számával. Fontos hangsúlyozni, hogy a Tudásközpont épületében regisztrált olvasók számát csak 50%-ban számítjuk be, mivel a másik 50%-t a PTE EK TK jelenti le statisztikában. Az egy főre jutó kiadás hullámzó volt az elmúlt években. A legalacsonyabb szintet a pandémia első éve jelentette, amikor legjobban csökkent az összkiadás és a zárvatartás miatt a regisztrált használók száma is jelentősen visszaesett. A regisztrált használók számában minimális csökkenés figyelhető meg, ami alapvetően demográfiai okokra vezethető vissza és arra, hogy a kistépeléseken az olvasók nem tértek vissza.

4.4. Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése

A megfelelő tudásmegosztás, információáramlás minden szervezet életében kiemelkedő fontossággal bír, meghatározó szerepet játszik a hatékonyság elérésében. A munkatársak megfelelő tájékoztatása nemcsak az eredményes munkavégzés tekintetében fontos, hanem a nyílt párbeszéd, a bizalom erősítése érdekében is. Kollégáink csak úgy tudják megfelelően képviselni az intézményt, annak küldetését, céljait, ha maguk is tisztában vannak azokkal.

A Csorba Győző Könyvtár központi épületén kívül (Tudásközpont) hat fiókkönyvtárat és két könyvtárbuszt üzemeltet. Annak érdekében, hogy az információ ne akadjon el a szervezet bizonyos szintjei vagy az egyes részlegek között, a Könyvtár átlátható információáramlási rendszert és több, mindenki számára könnyen hozzáférhető kommunikációs csatornát biztosít. Azonban figyelmet kell fordítani arra, hogy a túl sok információ vagy kommunikációs csatorna túlterhelheti a kollégákat és megnehezíti a szükséges információ gyors megtalálását. A Könyvtár kommunikációs stratégiát alkotott, melyben meghatározta a belső kommunikáció megfelelő csatornáit.

A belső kommunikáció jelenlegi csatornái:

- Internet
- Hálózati meghajtók
- Levelezőlisták
- e-mail üzenetek
- Telefon
- Posta
- Belső hírlevél
- Facebook csoportok
- Személyes találkozások, beszélgetések
- Összdolgozói értekezletek
- Rendezvények, programok

Az intézményi kommunikáció leggyorsabb csatornája a belső levelezőrendszer. A mindenki@csgyk.hu címre küldött e-maileket minden munkatárs megkapja, de a különböző szervezeti egységek, munkacsoportok számára külön levelezőlisták készültek.

Havonta készül belső hírlevél, melyben a Könyvtár minden munkatársa értesülhet az elmúlt hónap történéseiről, érdekességekről, szakmai trendekről, munkatársaink szakmai napokon, konferenciákon való részvételéről, tapasztalatairól.

Az információ tárolására, kezelésére belső tárhely áll rendelkezésre. A közös meghajtón található az intézmény dokumentumai, melyekhez minden munkatárs hozzáféréssel rendelkezik. A szervezeti egységek, munkacsoportok mappáihoz csak az adott egység tagjai kapnak hozzáférést. A közös meghajtó nemcsak a belső hálózatról, hanem távolról is elérhető a kollégák számára, így az otthoni munkavégzés is megoldható.

A Könyvtár adatkezelései során kiemelt figyelmet fordít a természetes személyek személyes adatainak tekintetében történő védelmére, valamint arra, hogy az ezzel kapcsolatos hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően járjon el. Ennek érdekében olyan adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot alkotott, melynek célja, hogy a Könyvtár tevékenysége során a személyes adatok védelméhez fűződő információs önrendelkezési jog érvényesülése, továbbá, hogy a Könyvtár által kezelt személyes adatok jogosulatlan felhasználásának megakadályozása érdekében meghatározza a személyes és különleges adatok kezelése során irányadó adatvédelmi és adatbiztonsági szabályokat.



Az információk minél gyorsabb megtalálása érdekében a Stratégiai Munkacsoport vezetői információs rendszert dolgozott ki. Ez egy olyan táblázat, mely tartalmazza az intézmény mérhető adatait, eredményeit, statisztikai adatait.

A hatékony munkavégzést szolgálja a Zimbra naptár és a közös Google Naptár, melyek segítségével könnyebbé válik a megbeszélések időpontjának megválasztása. A Google Drive használata elősegíti a csoportmunkát azzal, hogy a megosztott dokumentumokban egyidőben tudnak a kollégák dolgozni.

Fontos kiemelni a közösségi platformok használatát a munkahelyeken, hiszen sokszor gyorsabb és hatékonyabb módja a rövidebb üzenetek továbbításának. A Könyvtáron belül több zárt Messenger-csoport, illetve zárt Facebook-csoport is működik.

A személyes részvételen alapuló információáramlás fórumai az értekezletek, megbeszélések:



- **Összdolgozó értekeztet:** Az igazgató félévente hívja össze a Könyvtár minden munkatársát. Beszámol az eltelt időszak jelentősebb történéseiről, értékeli az intézmény teljesítményét, munkáját, elismeréseket oszt ki és ismerteti az előttük álló feladatokat. Minden évben egy alkalommal a középvezetők is összefoglalják a szervezeti egységben végzett munkájukat az összdolgozó értekezleten.
- **Kihelyezett értekeztet („részleglátogatások“):** A Könyvtár felsővezetése minden héten meglátogat egy szervezeti egységet (évente 3 alkalommal jutnak el egy szervezeti egységbe), és ott helyben beszélnek az aktuális problémákról, feladatokról.
- **Vezetői értekeztet:** Az igazgató hetente hívja össze a Könyvtár felső- és középvezetőit. Tájékoztatja őket az aktuális eseményekről, feladatokról, meghallgatja a középvezetők beszámolóit és döntenek az előterjesztésekről (pl. beterjesztett szabályzatok, folyamatleírások stb.).
- **Osztály-, csoportértekeztet:** Az osztály ill. csoportvezetők heti rendszerességgel beszámolnak a részlegükön dolgozó kollégáknak a vezetői értekezleten elhangzottakról, és megbeszélik a részlegüket érintő feladatokat.
- **MIT ülés:** A MIT elnök szükség szerint, de legalább havonta hívja össze a Könyvtár minőségfejlesztési munkacsoport-vezetőit. A vezetők az ülésen beszámolnak az előző időszakban elvégzett munkáról és megbeszélik a következő hónap teendőit.
- **Munkacsoport ülések:** A munkacsoportvezetők szükség szerint, de legalább havonta hívják össze a munkacsoport tagokat, megbeszélik a feladatokat vagy aktívan dolgoznak rajtuk.
- **Projektmegbeszélések:** Általában egy adott projekt köré – időszakosan – alakuló munkacsoport, szükség szerinti rendszerességgel történő munkamegbeszélése.

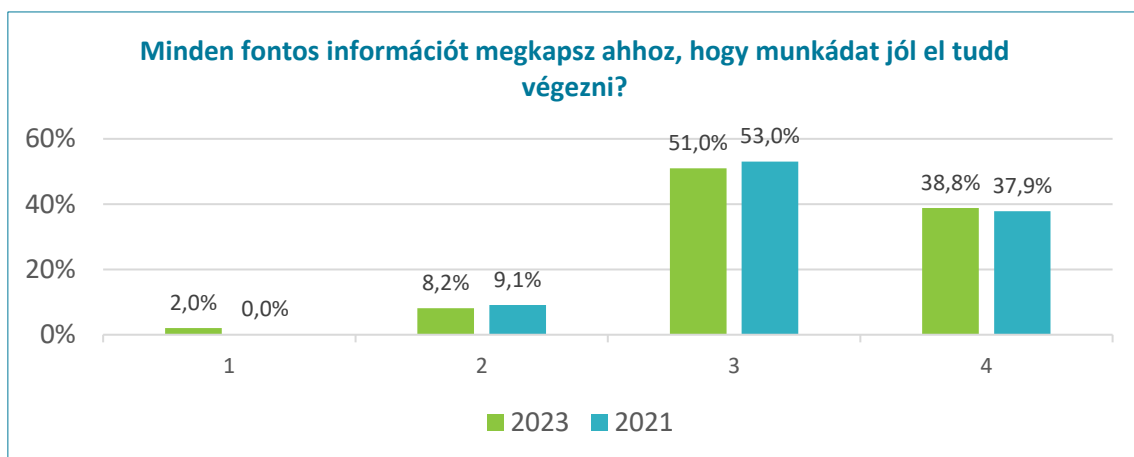
A személyes találkozásokon alapuló megbeszéléseknél fontos még megemlíteni azokat, amelyek nem csoportos megbeszélések, hanem „négy szemközt” zajlanak. Ennek egyik rendszeres, tervezett formája a teljesítményértékelő megbeszélés, mely a beosztott és a felettes vezető között zajlik. Témája a beosztott munkaköri feladatainak ellátásában nyújtott teljesítménye, illetve az ahhoz szükséges kompetenciáinak megléte, a fejlesztés iránya. A személyes megbeszélés másik formája általában ad hoc módon történik, egy

aktuális feladat vagy probléma körében, melyet kezdeményezhet a vezető vagy akár bármelyik munkatárs is. A személyes vezetői információátadás lényege nem a gyorsaság, hanem a jó munkatársi kapcsolatok erősítése és a bizalom építése a szervezetben.

Az összdolgozói, vezetői, kihelyezett értekezletekről és a MIT üléseiről minden esetben emlékeztető készül, mely az összes kolléga számára elérhető a közös meghajtón.

Az információk megosztása mellett a Könyvtár vezetése fontosnak tartja a munkatársak képzéseken, konferenciákon, szakmai napokon szerzett tudásának átadását, megőrzését is. Ennek érdekében — mindenki számára elérhető módon a közös meghajtón gyűjti a képzési anyagokat, összefoglaló beszámolókat, úti jelentéseket. Ezek általában — rövidebb, tömörebb formában — a belső hírlevélben is helyet kapnak.

A hatékonyabb információmegosztás érdekében a 2023-as dolgozói elégedettségmérés több kérdése is kitért az intézményen belüli kommunikációra. Az eredmények szerint dolgozónk 90%-a megkap minden információt a hatékony munkavégzéshez. Terveink között szerepel olyan részkérdőív összeállítására, melyből kiderül milyen akadályok állnak azok előtt, akik úgy gondolják, hogy nem kapják meg az összes szükséges információt. A további kérdések szerint a szervezeti egységen belüli információáramlást 92%, a felettséssel 98%, más szervezeti egységben dolgozó kollégával való kommunikációt 84% tartotta megfelelőnek. A legrosszabbnak (63%) a szervezeti egységek közötti információáramlást, illetve a felsővezetéssel (68%) kapcsolatos kommunikációt tartották. A következő időszakra feladatunk a szervezeti egységek közötti és a felsővezetéssel való kommunikáció fejlesztése.



1 - Egyáltalán nem kapok meg, 2 - Inkább nem, 3 - Inkább igen, 4 - Teljes mértékben megkapok



4.5. IKT-eszközök, e-szolgáltatások menedzselése

Minden intézményegységben hozzáférhető a nagysebességű (min. 30 Mbps) internet és olyan, teljes lefedettségű vezeték nélküli hálózat, amelyhez a látogatók csatlakozni tudnak. Könyvtáraink jelentős részében a felhasználók nem a számítógép-használatot részesítik előnyben, hanem WIFI hozzáféréssel, saját eszközeikről használják az internetet és az online elérhető szolgáltatásokat. A Tudásközpontban a nyomtatás saját eszközeikről is lehetséges. A könyvtárbusz interneteléséhez a műholdas kapcsolat helyett már új, gyorsabb, gazdaságosabb technológiát alkalmazunk: hangolás nélküli, 4G LTE Dual Band WIFI Routert helyeztünk üzembe, így nagysebességű kapcsolat áll rendelkezésre a vármegye kistérségeiben is.

Az IKT eszközökkel kapcsolatos hibák és kérések adminisztrálásához hibajegykezelő felületek használatát vezettük be, így a hibaelhárítás folyamata átlátható és naprakész. Az esetleges IKT beszerzések az Informatikai csoport menedzselésével történnek. Elsősorban a jelenlegi, még használható eszközpark felzárkóztatása az elsődleges cél, az eszközök biztonsági kockázatainak csökkentésével.

Az intézményi honlapok működésének technikai feltételeiről az Informatikai csoport gondoskodik, a karbantartásra és fejlesztésre szolgáltatói szerződést kötött az intézmény.

Az elektronikus szolgáltatások működtetésében minden intézményegység részt vesz. A fejlesztési irányok meghatározása után munkacsoportok alakulnak az érintett területeket jól ismerő kollégákból, így hatékonyan és gyorsan tudnak alkalmazkodni a teljesítendő feladatokhoz. Honlapjaink, közösségi oldalaink menedzselését és a naprakész tartalmak feltöltését a munkatársak végzik.

Digitalizált tartalmainkat a <https://baranyaidigital.hu> honlapon tesszük elérhetővé. Elindult a magyar webtérben közzétett tartalmak időszakos archiválása az OSZK iránymutatása alapján, ehhez az együttműködési megállapodás megkötése folyamatban van. Digitalizálási tevékenységünkhöz jelenleg minden eszköz rendelkezésre áll.

Saját fejlesztésű könyvtári blog (<https://blog.csgyk.hu>) létrehozásával publikációs lehetőséget kaptak kollégáink.

Az országban egyedülállóan innovatív szolgáltatásként indítottuk útjára Hangoskönyvterminálunkat. A fejlesztés segítségével az olvasók egy grafikus felületen tudnak keresni a könyvtár hangoskönyvei között, illetve lehetőségük van belehallgatni fejhallgató segítségével.

A könyvtár honlapján elérhető „Forduljon a könyvtárhoz!” szolgáltatás segítségével az olvasók közvetlenül az adott szakterület tájékoztató könyvtárosával vehetik fel a kapcsolatot egy űrlapon keresztül. „Kérdezze a könyvtárost!” chatszolgáltatásunk azonnali

üzenetváltásra alkalmas és kényelmes információszolgáltatás, amely által az üzenetírást kezdeményező felhasználó a lehető leggyorsabban kap tájékoztatást.

2021 szeptemberében vezettük be a „Távoli raktári kérés” szolgáltatásunkat, amellyel már nemcsak a Tudásközpontban található számítógépeken keresztül lehet dokumentumokat felkérni a raktárból helyben használatra vagy kölcsönzésre a WebPac felületen, hanem otthonról is.

2022 októberétől érhető el az „Online olvasójegy hosszabbítás” szolgáltatásunk, amelynek keretében a tudásközpontos olvasójegyeket otthonról, kényelmesen, online is meg lehet hosszabbítani, négy egyszerű lépésben.

A Tudásközpont első emeletén található Irodalmi Sarok irodalomtudományi szakfolyóiratait QR kódokkal láttuk el, ami a könyvtári rendszerrel összekötve megkönnyíti a keresésüket, felhasználásukat, kutatásukat. A QR kódhoz rendelt link segítségével könnyen elérhetővé válik a folyóirat rekordja, ami megmutatja, hogy egy adott folyóiratból melyik évfolyamokkal, illetve számokkal rendelkezünk.

2023-ban bevezettük a LapTapir szolgáltatást könyvtárainkban és a vármegyei szolgáltatóhelyeken, amellyel a felhasználók saját eszközeiken is elérhetik az előfizetett folyóiratokat. A szolgáltatás bevezetéséhez szükséges IP-címek és koordináták begyűjtése nagy kihívást jelentett a 229 helyszínen, de működése stabil.



LAPTAPIR

Olvasson online újságokat ingyenesen

A szolgáltatás keretében 140 magazin legfrissebb és korábbi lapszámához férnek hozzá az érdeklődők a könyvtári internetes gépeken vagy saját mobilszközöken (okostelefon, tablet) és laptopon.

1 Regisztráljon a www.laptapir.hu oldalon

Adja meg nevét, email címét, válasszon jelszót és már olvashatja a lapokat online, hangulatos könyvtári környezetben.

2 Saját mobilszközt használna? Töltse le az alkalmazást!

A mobilszközre (okostelefon, táblagép) töltsse le az alkalmazást, majd regisztrált email címmel és jelszóval belépve már olvashatja is a lapokat online, hangulatos könyvtári környezetben.

3 A szolgáltatás elérhető

A Cserba Győző Könyvtárban és a pécsi fiókkönyvtárakban, valamint a megyei szolgáltatóhelyeken.

További információ:
www.csgyk.hu
www.laptapir.hu

**CSORBA
GYŐZŐ
KÖNYVTÁR**





2023-ban egy új információs és kommunikációs csatorna létrehozása érdekében mobil applikáció fejlesztésébe kezdtünk. A béta változatot munkatársaink tesztelték, azonban humánerőforrás-hiány miatt még nem érhető el a Play Áruházban.

A belső információáramlás hatékonyabbá tételének fontos eszköze a belső elektronikus hírlevél, amely 2023 óta havi rendszerességgel segíti a kollégák naprakészességét, felkészültségét az intézményben zajló folyamatok, események kapcsán.

A pandémia időszaka új kihívások elé állított mindenkit. Elsődlegesen a Könyvtár zárvatartása, illetve a tömegrendezvények tiltására kellett megoldást találni. A dolgozóink számára „otthon használható” IKT eszközöket biztosított az intézmény, melyek VPN használatával hozzáfértek a munkahelyi hálózathoz, közös meghajtókhoz. Ez lehetővé tette a home office-ban történő munkavégzést.

A rendezvények lebonyolításának rendje is változott, az események rögzítésén kívül online közvetítésekkel és online bejelentkezésekkel elégítette ki a felhasználók igényeit.

A Tudásközpontban működő beléptető rendszer, önkiszolgáló kölcsönzés és könyvtárvevő automata folyamatosan üzemel, a könyvtárhasználók kényelmének érdekében, akárcsak a bankkártyás fizetési lehetőség.

4.6. Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

A Könyvtár 2023 végéig hét telephelyen várta olvasóit. A városi ellátásban a saját működtetésű telephelyek mellett szerepet játszanak a civil szervezetek által fenntartott könyvtárpontok is, amelyek a város külső peremkerületeiben működnek.

Az intézményegységek nyitvatartásában az olvasói igényeket figyelembe vesszük, a legtöbb egyeztetés a Tudásközpont nyitvatartását illetően történik, mivel az olvasói és egyetemi igényeket harmonizálni kell egy vármegyei hatókörű városi könyvtár működéséhez.

A központi telephely — a Tudásközpont épülete — modern környezetben, 13.099,19 m²-en várja az olvasókat. A Csorba Győző Könyvtár ebből 51%-ot, a fennmaradó 49%-ot a PTE EK TK használja. Az épület tulajdoni aránya azonban nem fedi a használati arányt: 65%-ban Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata, 35%-ban pedig a Pécsi Tudományegyetem a tulajdonos. A használati arány szerint viseli a két fenntartó az épület üzemeltetési költségeit.

A Tudásközpont épületének üzemeltetési költségei 2019-2023 között a következőképpen alakultak:



Év	2019	2020	2021	2022	2023
CSGYK-ra eső üzemeltetési költség (Ft)	164 096 738	106 691 087	113 789 879	153 802 842	149 035 770

A Pécsi Tudományegyetem a két fenntartó közötti megállapodás értelmében ingyenesen használhatja a tulajdoni és a használati arány között fennmaradó 14%-t. A fenti táblázatban szereplő üzemeltetési költségek mértéke 2019-hez képest csökkentek, mivel az épület abban az évben volt utoljára nyitva heti hét nap 8.00-20.00 óra között. Az üzemeltetési költségekbe nem tartoznak bele az épület rezsikiadásai.

Az épület akadálymentes, a hét emeleten összesen 4, az egyes emeleteket beszédhanggal jelölő lift található, amely a mozgáskorlátozottak közlekedését könnyíti. A vakok és gyengénlátók számára az épület közösségi tereiben a padló bordázata a közlekedést segíti. Az épületben a bútorzat ergonómiailag jól kialakított, a dolgozói és használói elégedettségmérésből kiderül, hogy a munkavállalók több mint 73%-a elégedett a munkahelyi környezetével.

A könyvtári funkció mellett a Tudásközpontban egy nagy előadóterem, egy konferenciaterem és egy étterem is működik. 2023 augusztusáig egy könyvesbolt is szolgálta az épületbe látogatókat, azonban gazdasági okok miatt bezárt. Az épület üzemeltetését, a karbantartási feladatokat a Pécsi Tudományegyetem 100%-os tulajdonában lévő 9 fős Pécsi Tudásközpont Kft. végzi. Nagy a kontraszt a Tudásközpont épületének mérete, felszereltsége és a többi fiókkönyvtár mérete és állapota között. A Tudásközpont közösségi, könyvtári tereiben az elmúlt években sor került a világítás cseréjére, amelynek következtében a fényerő növekedett és egyben villamos energiát takarítottunk meg.

Az egyes fiókkönyvtárak épület infrastruktúrájának átlagéletkora 40 év körül mozog. A 2024-ben megújuló és új helyre költöző Minerva Fiókkönyvtár már akadálymentes lesz.

Az intézmény logisztikai eszközparkja két könyvtárbuszból, két mikrobuszból és egy személyautóból áll. Az 1. sz. könyvtárbuszt 2010-ben, a 2. sz. könyvtárbuszt 2014-ben pályázati forrásból vásárolta az intézmény. A mikrobuszokat 2014-ben szereztük be a kistelepülési könyvtári ellátás segítésére. Ezen felül két személyautó vásárlása történt még 2017-ben és 2019-ben. A 2017-ben vásárolt gépjármű motorhiba miatt 2024 év elején értékesítésre került.

5. Folyamatok

A könyvtári minőségirányítás alapja a hatékony folyamatszabályozás, amely a szervezet eredményességének egyik fontos tényezője. A folyamatközpontú működés célja, hogy rendszerezze és egységesítse a munkafolyamatokat, lehetővé téve azok átláthatóságát, a hibák felszínre kerülését, ezáltal a folyamatok folyamatos fejlesztését. Célunk, hogy partneri igényekhez igazított egységes működés megteremtésével olyan szolgáltatási kínálatot nyújtsunk, amely partnereink elégedettségét biztosítja.

5.1. Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

2016-ban megalakult könyvtárunkban a Folyamatmenedzsment munkacsoport. Létrehoztuk intézményünk folyamatleltárát, majd ezeket a folyamatokat vezetői, alap- és támogató folyamatok csoportokba soroltuk, illetve kiemeltük a kulcsfontosságú folyamatokat. Az intézményi stratégia céljai a kulcsfolyamatokon keresztül valósulnak meg, ezért a kulcsfolyamatok szabályozása létfontosságú a szolgáltatások minőségének javítása szempontjából.

Az alábbi infografika mutatja be folyamatleltárunk főbb elemeit és a kiemelt kockázattal rendelkező folyamatokat:





A folyamatokhoz folyamatgazdákat társítottunk, feladatuk a saját folyamatuk nyomon követése, ellenőrzése, szükség esetén annak módosítása. A folyamatgazdákat a munkacsoport mentorálja, segíti őket abban, hogy a folyamatokban javasolt változtatások dokumentálva legyenek. A folyamatokat 2023-ban a folyamatgazdákkal és az adott terület munkatársával közösen felülvizsgáltuk, akik írásban módosító javaslatokat tettek. A javaslatokat a munkacsoport beépítette a leírásokba.

A folyamatok fejlesztésének másik módja, hogy a MIT szabályzata alapján a könyvtár folyamatait az Audit munkacsoport rendszeres ellenőrzésnek veti alá. A vizsgálatok eredményeképpen a Folyamatmenedzsment munkacsoport aktualizálja a folyamatokat a javasolt változtatások alapján. Minden folyamatleírásban történő változtatás jóváhagyást igényelt a MIT részéről.

A folyamatleírások minden munkatárs számára elérhetők a közös meghajtón.

A folyamatok fejlesztésének eszközei az időközönként elvégzett kockázatelemzések. A kulcsfolyamatok körében a lehetséges kockázatok azonosításával — amelyeket a folyamatleírásokban szereplő kritikus pontokból veszünk ki —, a bekövetkezés valószínűségével, annak súlyozásával, illetve a hatás csökkentésével kapcsolatos teendők számbavételével készül az elemzés. Az elemző űrlapok összegzésében a megelőző intézkedéseket dolgoztuk ki, így lett a kockázatelemzésből kockázatkezelés. 2024-ben felülvizsgáltuk a 2019-ben készült kockázatelemzéseket.

5.2. Felhasználócentrikus könyvtári szolgáltatásokat biztosító folyamatok

Könyvtárunk rendszeresen, de legalább két évente méri a felhasználói igényeket.

A használói javaslatok után az alábbi beavatkozások történtek:

- A pandémia alatti zárvatartás első heteiben létrehoztuk a „Könyv(fu)tár” szolgáltatásunkat és a könyvtárpontokról történő kölcsönzést. A szolgáltatás igénybevételéhez a kéréseket e-mailben vagy telefonon adhatták le olvasóink, majd a kérések alapján összeállított csomagokat a könyvtár parkolójában, a könyvtárbuszon vehették át.
- A „Letéti átkérések” szolgáltatás a pandémia alatt futott fel és azóta is egyre növekvő forgalmat bonyolít le a fiókkönyvtárak és a központi könyvtár állományának egymás közötti megosztásával.
- A járványhelyzet növelte az online elérési módok jelentőségét. 2020-ban elindult a CSGYK Podcast, ahol az ismert platformokon (Anchor, Spotify, Applepodcast) hallgathatják olvasóink podcast epizódjainkat. Ezen megtalálhatók mesék, versek, beszélgetések és könyvajánlók könyvtárosainktól. A Könyvtárnak van Facebook-,



Instagram-, TikTok-, Pinterest-, Youtube-, Spotify-oldala, illetve minden fiókkönyvtárnak külön Facebook-oldala.

- 2021-től az érdeklődők egy újabb felületen tudták követni a Könyvtár tevékenységét. Egy blogot indítottunk a weboldalunkhoz kapcsolva, ezen a felületen olyan tartalmak jelennek meg, melyek szorosan kötődnek könyvtárunkhoz, tevékenységeinkhez (könyvajánlók, filmajánlók, helytörténeti dolgozatok, interjúk stb.).
- Társasjáték-kölcsönzést vezettünk be 2021-ben a Körbirodalom Gyermekkönyvtárban.
- Új foglalkozások, játékok jelentek meg könyvtáraink kínálatában. Legnagyobb sikert szabadulósobás játékaink aratták látogatóink körében.
- Az energiaválság idején nem történt könyvtárbezárás, csak nyitvatartási idő csökkentés a központi könyvtárban. Ennek ellensúlyozására két nagyobb fiókkönyvtárban bevezettük a szombati nyitvatartást. A korábbi évtizedben egyébként a Könyvtár nyitvatartása egyedülálló volt a vármegyei hatókörű városi könyvtárak között.
- Online olvasójegy-hosszabbítás szolgáltatásunkat 2023-ban vezettük be, egyelőre csak a Tudásközpontban.

Olvasóink és partnereink tájékoztatása kiemelten fontos a számunkra, honlapunkon minden dokumentum hozzáférhető, ezen kívül szórólapok is készülnek. Könyvtárhasználati és panaszkezelési szabályzatunk is folyamatosan frissül a felhasználói igények változásával összhangban. Ötletládát helyeztünk el a javaslatok begyűjtésére. A használói elégedettségmérések után minden alkalommal elemezzük az eredményeket, intézkedési tervet készítünk. A könyvtár honlapján az intézmény működését meghatározó kiemelt dokumentumaink megtalálhatók.

5.3. A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása

A Könyvtár partnereivel aktív kapcsolatot tart fenn és folyamatosan keresi a lehetőséget újabb együttműködések kialakítására. Szolgáltatásainkat a partnerek elvárásaihoz, innovatív javaslataihoz igazítjuk, kooperatív módon törekszünk a folyamatok összehangolására és nyitottak vagyunk a közös folyamatok létrehozására. Az együttműködések nyilvántartjuk, partnerlistát készítünk, melyet rendszeresen frissítünk, bővítünk.

Pécs városának kulturális intézményei folyamatos kapcsolatban vannak egymással, ezt a fenntartó önkormányzat is támogatja. Pécs az EKF-nek is köszönhetően rendelkezik olyan adottságokkal, kölcsönös kapcsolatokkal, amelyeket a kulturális intézmények hosszú ideje magukkal visznek, projektekhez kapcsolódva bővítenek.

Rendszeresen valósítunk meg közös kutatásokat, helyismereti projekteket (szakmai programok, konferenciák, történeti kutatások) a Janus Pannonius Múzeummal vagy a MNL Baranya Vármegyei Levéltárával.



Szintén a helyismerethez kötődik az Országos Széchényi Könyvtárral való kapcsolat a webarchiválás kapcsán, a Könyvtári Intézettel többek között képzések és a statisztikai adatszolgáltatások tekintetében van kapcsolatunk. A Forum Hungaricum Nonprofit Kft. évek óta a munkaerőt biztosítja a digitalizálás folyamataihoz. Szintén ide kapcsolódik együttműködésünk az Arcanum Kft.-vel, amely az előzőekhez hasonlóan a digitalizálást érinti.

A rendszeres adatszolgáltatásainkkal hozzájárultunk a Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégia megvalósulásához, a létrejövő elektronikus dokumentumaink alkalmasak az Europeana-ba való betöltéshez, az adatbázist az elmúlt években több ezer dokumentummal gyarapítottuk.

Partnereinknek, és felhasználóinknak ODR szolgáltatás keretében biztosítjuk a könyvtárközi kölcsönzést.

A KSZR folyamataink gördülékenységét nagyban segítik a települési könyvtárak munkatársaival szervezett szakmai események, hasonlóan a vármegye nyilvános könyvtáraival meglévő szoros kapcsolat is erősíti a szakmai munkát, beleértve az adatszolgáltatást vagy akár az Országos Könyvtári Napok rendezvényeinek közös megvalósítását. További kapcsolódó folyamatokat erősít az a közel 10 évre visszanyúló szakmai együttműködés, amely Baranya, Tolna, Somogy, illetve Zala vármegye székhelyeinek könyvtárai között zajlik.

A 2021-ben indult PécsLIT Fesztivál számos új partnert, kapcsolatot eredményezett az intézménynek. Rendezvényhelyszínek, civil szervezetek, országos és helyi intézmények, kiadók, szerzők, sajtókapcsolatok bővültek az elmúlt években, ezek mind beépültek az intézmény releváns folyamataiba, ezzel is erősítve a szakmai munkát és a szolgáltatást.

A folyamatos partnerség építésben nagy szerepe van a különböző vetélkedők, versenyek megvalósítása során létrejövő kapcsolatoknak a nevelési, oktatási intézményekkel. Több olyan együttműködés alakult az elmúlt évek során (például a PTE gyakorló általános iskoláinak Diákelőadók Versenyének visszatérő helyszíneként), amely erősítette és erősíti a könyvtár szerepét a helyi intézmények között.

A folyamatokat erősítik nemzetközi kapcsolataink is a könyvtárbuszos szolgáltatásunkhoz kötődve, közös konferenciák, pályázatok terén évek óta vannak együttműködéseink holland, horvát, szlovén intézményekkel.

6. Ügyfélközpontú eredmények

6.1. alkritérium: A könyvtárhasználók véleménye

A Könyvtár működésének alapja a használók lehető legjobb kiszolgálásának igénye. Ez határozza meg stratégiánkat és szolgáltatásaink folyamatos fejlesztését. A használói igényeket megismerhetjük a napi munka során érkező szóbeli visszajelzések által, a közösségi oldalakon történő használói hozzászólásokon keresztül, a rendezvények alkalmával kapott visszajelzések, valamint a rendszeresen megvalósuló használói elégedettségmérések segítségével.

A használói igények megismerését célzó felméréseket 2016 óta két évente végzünk, a legutóbbi vizsgálatra 2022 tavaszán került sor. Kérdőíves formában tárjuk fel a használók széles körének véleményét a könyvtár működésének számos aspektusáról. A korábbi felmérésekben egységes kérdéssorral szólítottuk meg felhasználóinkat, ám legutóbbi kérdőívünkben négy szolgáltatási területen tettünk fel célzott kérdéseket:

- a Tudásközpont és a fiókkönyvtárak,
- a Baranya vármegyei könyvtári szolgáltatóhelyek használóinak,
- a 14 alatti olvasók és
- a könyvtárbuszok használóinak körében.

A felhasználók teljes spektrumát felölelő vizsgálatok mellett aktuális kérdésekben adott célcsoportot érintő felméréseket is készítettünk:

Kérdőív a Könyv(fu)tár szolgáltatás értékelésére (a pandémiás záraskor indult szolgáltatás értékelése)	2021
Elégedettségmérés a könyvtárbuszok menetrendjéről (a pandémia utáni nyitás előtti elégedettségmérés)	2021
Kérdőív a Könyvtárbusz helyettesítő szolgáltatás értékelésére (a pandémiás zárás alatt indult szolgáltatás értékelése)	2021
Felmérés az Apáczai Csere János és Várkonyi Nándor Fiókkönyvtárak hétvégi nyitvatartásáról	2022

A felmérések eredményének elemzése, értékelése szükségessé teszi a változtatási igények figyelembevételét, a szolgáltatások igényekhez alakítását. A korábbi mérések alkalmával használóink részéről igény mutatkozott a fiókkönyvtárak hétvégi nyitvatartására, ezért két nagy fiókkönyvtárunkban egy felmérést követően bevezettük a szombati nyitvatartást. Ugyanakkor a Tudásközpont korábbi vasárnapi nyitvatartását a pandémia után — gazdasági okokból — a használók határozott igénye ellenére sem sikerült újra elfogadtatnunk a fenntartókkal. Mindezekkel együtt elmondható, hogy felhasználóink jelentős része teljesen elégedett a könyvtárak, a könyvtári szolgáltatóhelyek jelenlegi nyitvatartásával, illetve a könyvtárbuszok menetrendjével.



(Az összehasonlítás a 2018. évi felméréssel történik, mivel 2020-ban a pandémia miatt elmaradt a vizsgálat. A további grafikonok esetében a *teljes mértékben elégedett* használók adatai szerepelnek.)

A könyvtári állomány kialakításánál folyamatosan figyelembe vesszük a használói javaslatokat, ajánlásokat. Olvasóinknak többféle csatornán keresztül van lehetőségük beszerzési javaslataik, kéréseik tolmácsolására. Az állomány elrendezésénél szintén szem előtt tartjuk a használói javaslatokat, ha igény mutatkozik, tematikus kiemeléseket és egyéb változtatásokat teszünk, figyelemfelhívó plakátokat helyezünk ki. Rossz állapotú könyveink esetén mérlegeljük az új beszerzés vagy a kötészeti javítás lehetőségét. A beszerzett példányszámokat minden esetben az igényekhez igazítjuk és 2021 óta lehetőséget biztosítunk a dokumentumok fiókkönyvtárak közötti átkérésére.

A könyvtári rendezvények tematikájának és lebonyolításának megítélésében elégedettség-növekedés következett be, miután a korábbi használói javaslatokat figyelembe véve sikeresen bővítettük a programkínálatot. A rendezvények sokszínűségének köszönhetően jelentős növekedés következett be a részvétel terén (+17,69%).

A könyvtári környezet értékelését a szolgáltatási területek szerint változó, célirányos kérdésekkel valósítottuk meg. (A 14 év alatti olvasók és a könyvtárbuszokat használók kérdőívében nem szerepelt ez a kérdéscsoport.) A vármegye könyvtári szolgáltatóhelyein a felhasználók elégedettségét mutatják az adatok a könyvek elrendezése, valamint a könyvtári bútorok kényelme tekintetében. Sajnos romlott használóink megítélése az akadálymentesítés, az informatikai eszközök minősége és a fiókkönyvtárak épületeinek állapota terén. Az anyagi lehetőségek hiánya leginkább e területeket érintette az elmúlt években.

A könyvtárunkkal kapcsolatos információk számos kommunikációs csatornán juthatnak el használóinkhoz, hiszen az online megjelenések mellett rendszeresen tájékoztatást ad rendezvényeinkről, a könyvtárunkat érintő változásokról a helyi nyomtatott sajtó, a televízió és a rádió. Emellett leggyorsabban az internet nyújtotta lehetőségek által értesülnek használóink, honlapunk, Facebook-, Instagram-oldalaink, rendszeres TikTok-videóink, Spotify-csatornánk az ifjabb korosztályokat is megcélözzák.

A könyvtári szolgáltatások munkatársaink segítségével valósulnak meg, így az elégedettségmérés során szükségszerű a munkatársak értékelése is. A maximálisan adható értékelést (4 – teljes mértékben elégedett) figyelembe véve használóink elsősorban a munkatársak gyorsaságában, valamint szakértelmében, tájékozottságában látnak pozitív változást a korábbi felméréshez képest. Könyvtárosaink segítőkészségét olvasóink továbbra is elismerik.

Az elmúlt években jelentősen változtak az olvasók könyvtárhasználatát meghatározó okok. Szolgáltatásaink közül továbbra is a könyvkölcsönzés a legismertebb, leginkább igénybe vett és értékelt szolgáltatás. Elsősorban a szórakozáshoz, hobbihoz kapcsolódó irodalom iránt mutatkozik növekvő igény. Néhány szolgáltatás ugyanakkor jelentősen visszaszorult, a számítógép- és internethasználat például 16,14%-kal csökkent. Ennek oka lehet a használók által gyakran kifogásolt előregedett, lassú géppark, amelynek a használók által is érzékelhető mértékű cseréjére az elmúlt évek nehéz gazdasági környezete nem adott lehetőséget. A folyóiratok és napilapok iránti érdeklődés 11,4 %-os csökkenést mutat. Sajnos ez a csökkenés érinti néhány éve bevezetett szolgáltatásunk, a LapTapis iránti érdeklődést is. A DVD kölcsönzés — érdektelenség miatt — gyakorlatilag megszűnt.

Az elégedettségmérések szöveges értékeléseiben használóink egy része köszönetét fejezi ki a Könyvtár szolgáltatásaiért, könyvtárosaink munkájáért.

OLVASÓI VÉLEMÉNYEK



Használóink másik része építő kritikát fogalmaz meg a legkülönbözőbb témakörökben. Könyvtárunk munkatársait e kritikák a szolgáltatások folyamatos javítására, fejlesztésére, innovációk kidolgozására inspirálják.

6.2. A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A Könyvtár folyamatosan tájékoztatja olvasóit szolgáltatásairól, azok változásairól, új szolgáltatások bevezetéséről. A tájékoztatás számos csatornán történik: a könyvtár honlapja, közösségi média, hírlevél, helyi média. Az intézmény beszámolóit 2017-ig visszamenően megtalálhatók a honlapon.

A beiratkozási díjak évek óta változatlanok, az infláció ellenére sem növeltük annak érdekében, hogy olvasóink a pandémia következtében történt bezárások és az energiaválság miatti csökkentett nyitvatartás miatt ne szokjanak el a könyvtárlátogatástól. Az intézmény nyitvatartását az olvasói igényekhez igazítjuk, a mértéke nem marad el az országos átlagtól, a Tudásközpont nyitvatartása pedig kifejezetten hosszabb, mint az ország számos vármegyei hatókörű könyvtáré.

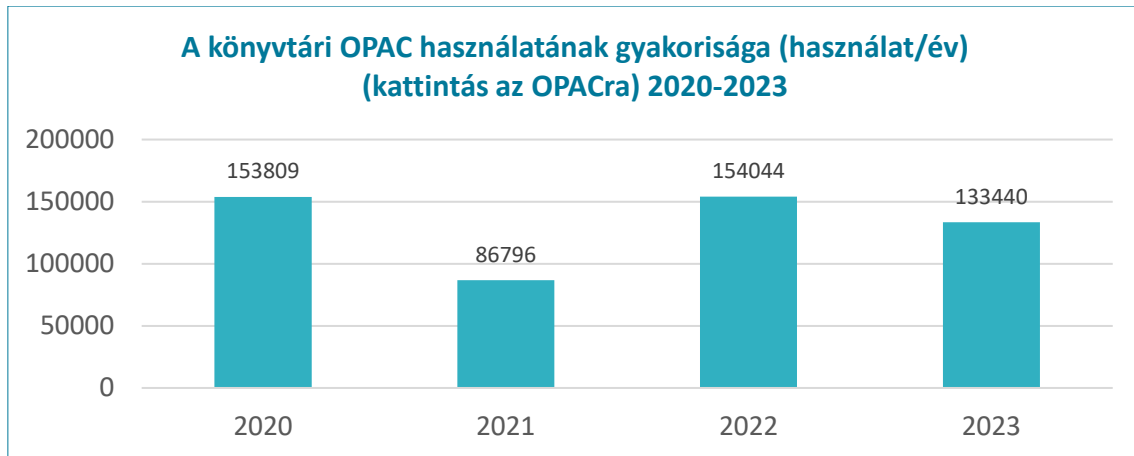
A Könyvtárban a kölcsönzés népszerűsége a pandémia óta emelkedik. A regisztrált használók számában 2019 óta történt emelkedés, de a kölcsönzött dokumentumok számában még nem értük el a 2019-es szintet. Ez köszönhető annak, hogy a beruházási keret jelentősen csökkent azóta.

KÖLCSÖNZÉS NÉPSZERŰSÉGE		2019	2020	2021	2022	2023
Szükséges adatok	kölcsönzött dokumentumok száma	289847	120537	113807	168396	172218
	regisztrált használók száma	20450	21523	23073	21171	21657
Mutató (db)	kölcsönzött dokumentumok száma / regisztrált használók száma	14,17	5,60	4,93	7,95	7,95

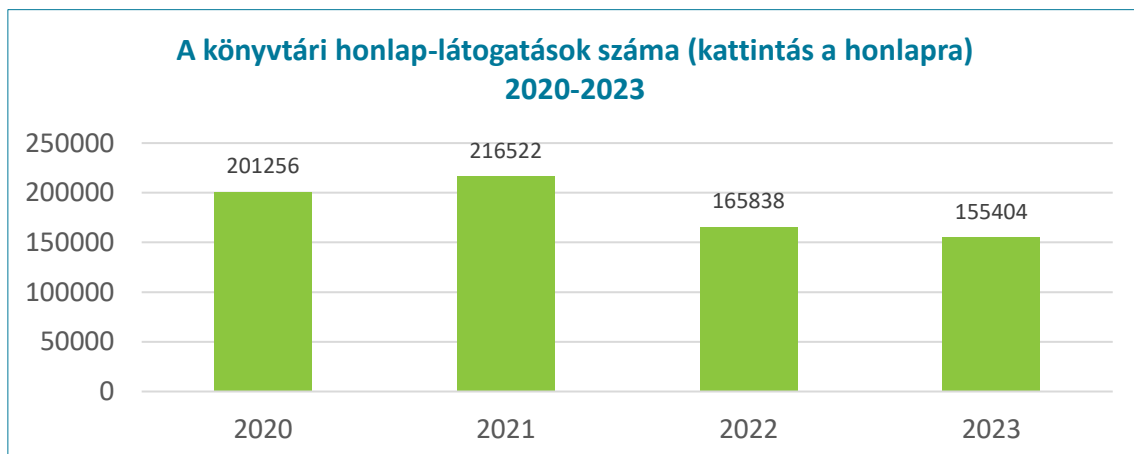
Igyekszünk minden lehetőséget megragadni, hogy olvasóink igényeit megismerhessük, így a honlapunkon lehetőséget biztosítunk arra, hogy beszerzési javaslatokat tegyenek. Az online beszerzési javaslat esetében kiválaszthatják, hogy melyik fiókkönyvtár részére szeretnék az adott könyvet beszereztetni. A javaslatok teljesítésében 2019-től hullámváz figyelhető meg, de kicsivel magasabb 10 százalékpontnál.

HASZNÁLÓI JAVASLATOK TELJESÜLÉSE		2019	2020	2021	2022	2023
Szükséges adatok	teljesített beszerzési javaslatok száma	87	80	58	64	82
	beérkezett és rögzített beszerzési javaslatok száma	119	119	92	110	123
Mutató (%)	teljesített beszerzési javaslatok száma / beérkezett és rögzített beszerzési javaslatok száma X 100	73,1	67,23	63,05	58,18	66,67

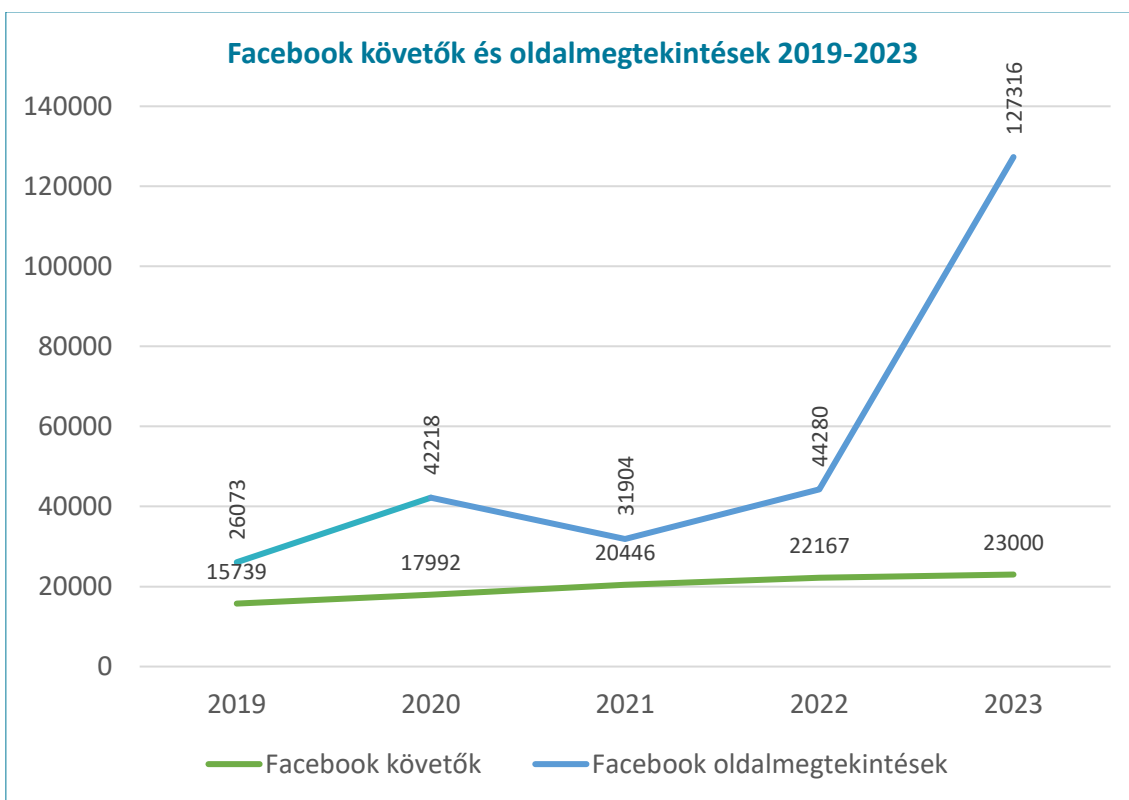
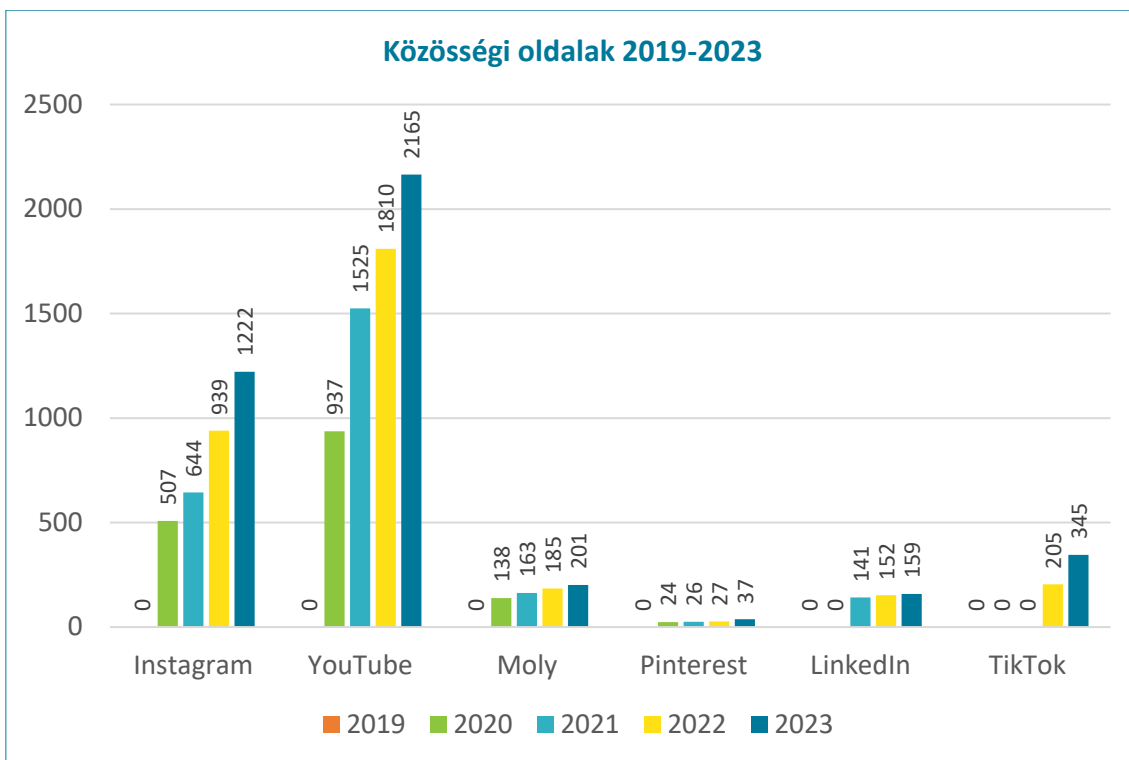
Az OPAC használatban szintén hullámváz figyelhető meg. Fontos tudni, hogy az OPAC használatában keletkezett adatokat a PTE EK TK-val 50-50%-ban megosztjuk.



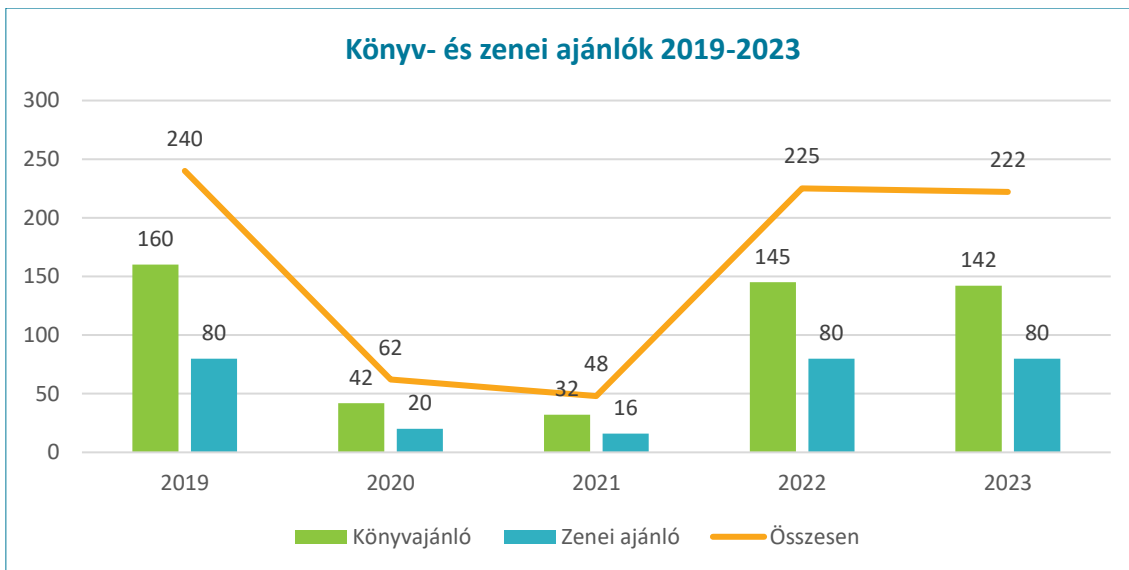
A honlap látogatások számában jól látszik, hogy a pandémia évei alatt megugrott a látogatottság, hiszen a bezárások alatt sokkal inkább a honlapon keresztül (pl. Könyv(fu)tár) tudtak tájékozódni és szolgáltatásokat igénybe venni.



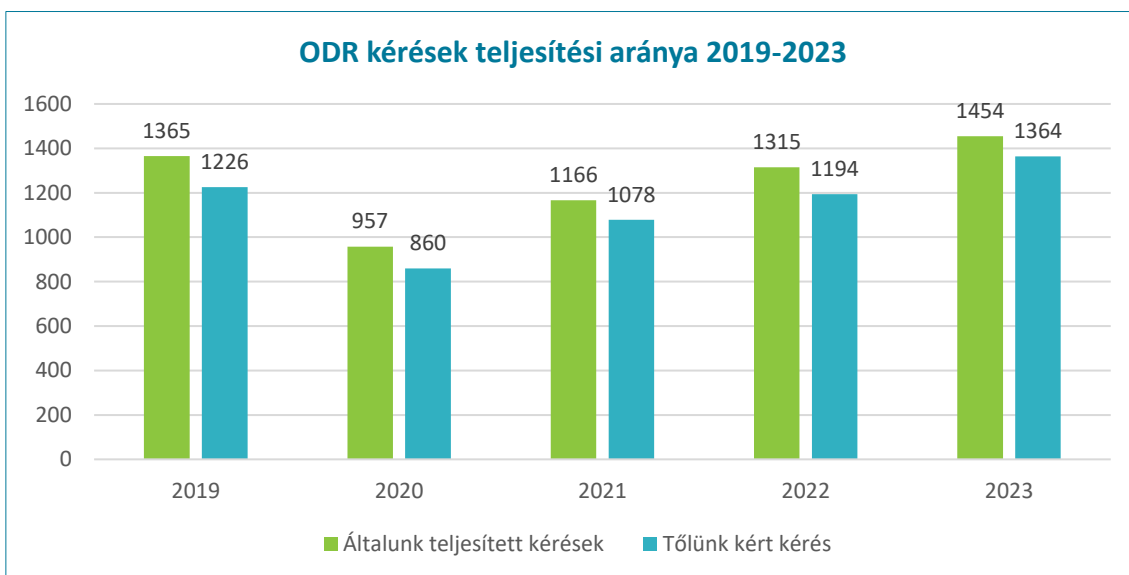
Munkatársaink figyelmet fordítanak a tudatos közösségi média jelenlétnek, összesen 7 platformot használunk. Munkatársaink folyamatosan tanulják a használatukat és figyelik a trendeket. Míg a hagyományos online elérés esetén (honlaplátogatás) csökkenés figyelhető, addig az intézmény közösségi média elérésében növekedés tapasztalható.



A könyvtári dokumentumok iránti érdeklődés felkeltésére a könyvtáros kollégák az intézmény weboldalán könyv- és zenei ajánlókat írnak.



ODR könyvtárként nagy hangsúlyt fektetünk a könyvtárközi kölcsönzés működtetésére, a kérések gyors és pontos teljesítésére, amiben az adatok alapján egyre sikeresebbek vagyunk. Az általunk teljesített kérések és a tőlünk kér kérések száma is évről évre növekszik. A pandémia alatt értelemszerűen csökkenés volt tapasztalható, de 2022-ben már majdnem elértük a 2019-es adatokat mindkét szegmensben, 2023-ra viszont már meghaladtuk a 2019-es számokat.



Zeneműtárunkban a zenei dokumentumok kölcsönzése és helyben használata mellett lehetőség nyílik zongorát használni. A Zeneműtár aktív használóinak a száma 2020 óta emelkedett és egyben a zongorahasználat száma is emelkedő tendenciát mutat.



Év	2020	2021	2022	2023
Zongorahasználat szolgáltatás igénybevevőinek száma	137	55	116	160
Zeneműtár aktív használók száma	2744	2659	4585	4641

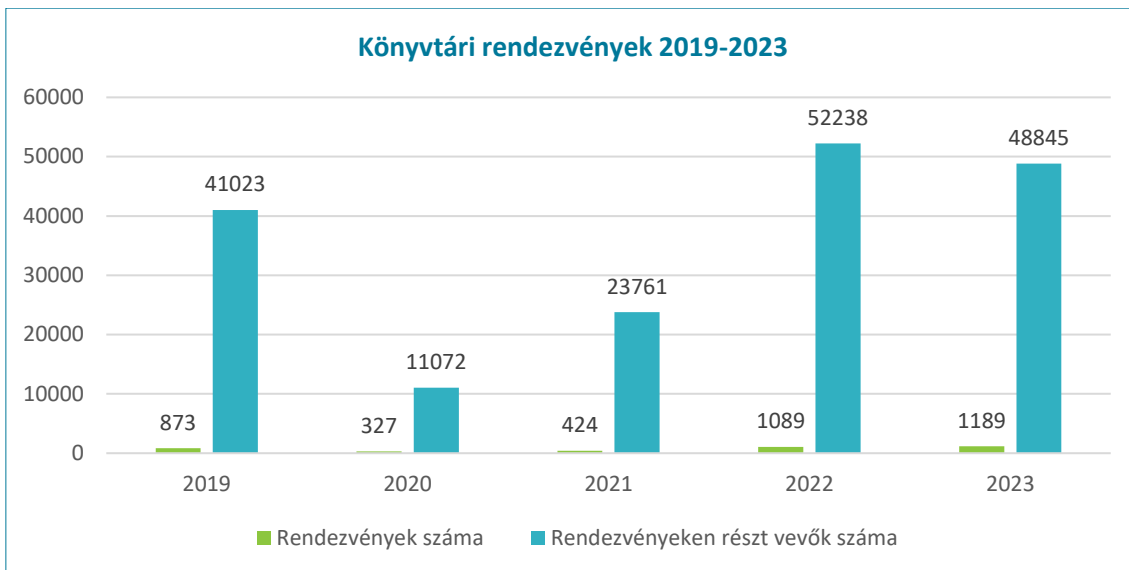
2021-ben vezettük be a társasjáték-kölcsönzést. Az adatokból kitűnik, hogy míg a kölcsönözhető társasjátékok száma nem növekedett érdemben, addig a kölcsönzés aktivitása jelentősen megemelkedett köszönhetően annak, hogy olvasóink figyelmét a szolgáltatásra munkatársaink külön felhívják.

Év	2021	2022	2023
kölcsönözhető társasjátékok (db)	82	82	87
ebből kölcsönzött társasjátékok (db)	22	64	66
társasjátékok kölcsönzése összesen	31	254	279

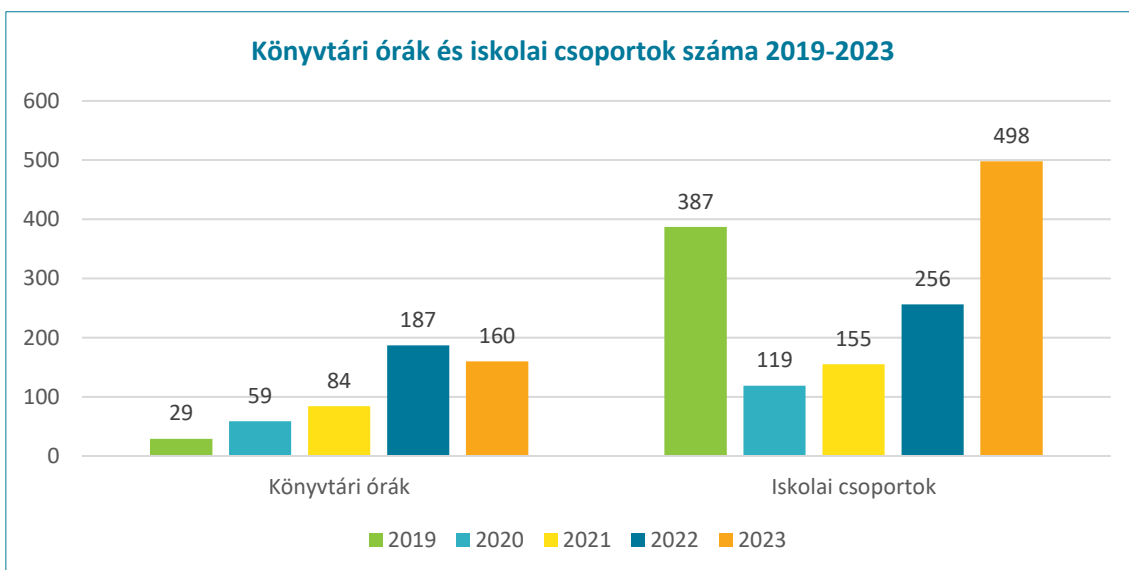
Intézményünk fontos helyszíne a középiskolások közösségi szolgálatának. Az elmúlt években az iskolákkal megkötött szerződések száma (6 szerződés) nem növekedett. A pandémia első évében történt nagyarányú csökkenés, de elmondható, hogy a könyvtárat választó diákok az 50 órás közösségi munkájuknak 100%-t az intézményben töltik.

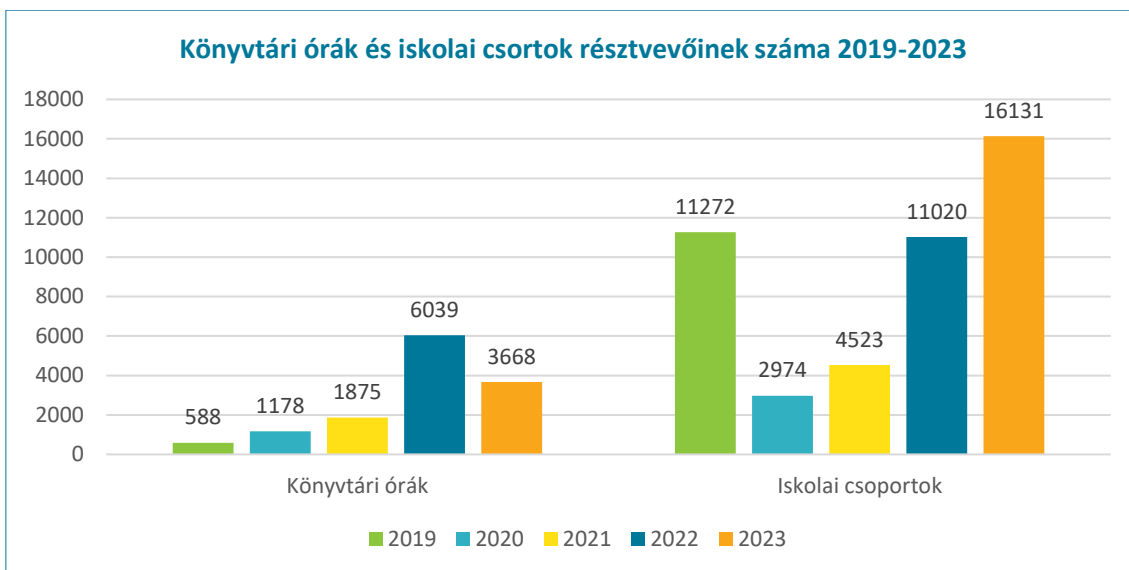
Év	2019	2020	2021	2022	2023
Közösségi szolgálatban résztvevők száma (fő)	23	15	22	30	27

A könyvtári rendezvények és az azokon résztvevők száma a pandémia éveiben csökkent. Azonban már előtti is úttörők voltunk abban, hogy a bizonyos rendezvényeinket online is közvetítettük, így az évente megrendezésre kerülő helyismereti konferenciánkat minden évben a Youtube-csatornánkon, a PécsLIT Fesztivál bizonyos eseményeit pedig Facebook Live-on tesszük elérhetővé.



Könyvtárunk egész évben számos könyvtári órának helyszíne és sok iskolai csoportot fogad. Azt lehet elmondani, hogy egyedül a Covid-19 járvány éveitől volt csökkenés megfigyelhető, mivel az épületek zárva tartottak.





Az elektronikus fizetési szolgáltatások közül egyre többen veszik igénybe a bankkártyás és az online fizetés lehetőségét. A befizetett összegek évről évre növekednek úgy, hogy a szolgáltatások díjában érdemi növekedés nem történt.

Év	2019	2020	2021	2022	2023
Bankkártyás fizetés (Ft)	2 523 165	2 748 611	3 032 988	3 266 962	3 615 579
Online fizetés (Ft)	766 930	765 491	775 721	1 418 422	1 447 416

7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján

Egy hatékony és jól működő szervezet legfontosabb eleme a humán erőforrás, hiszen a dolgozók járulnak hozzá munkájukkal a célok eléréséhez. Ez azonban csak akkor lesz hosszú távon hatékony, ha a munkatársak elégedettek munkájukkal, munkakörülményeikkel. Napjainkban egyre nagyobb kihívást jelent a megfelelően képzett munkaerő megtartása. A dolgozói elégedettség javulásával várhatóan csökken a fluktuáció, javul a szervezeti kultúra, a teljesítmény, a szervezeten belüli kommunikáció és a munkatársak könyvtár iránti lojalitása. A Könyvtár annak érdekében, hogy felmérje a dolgozók elégedettségi szintjét, rendszeresen felméréseket készít, azonosítja az elégedettséget befolyásoló tényezőket és intézkedéseket tesz a javulás érdekében.

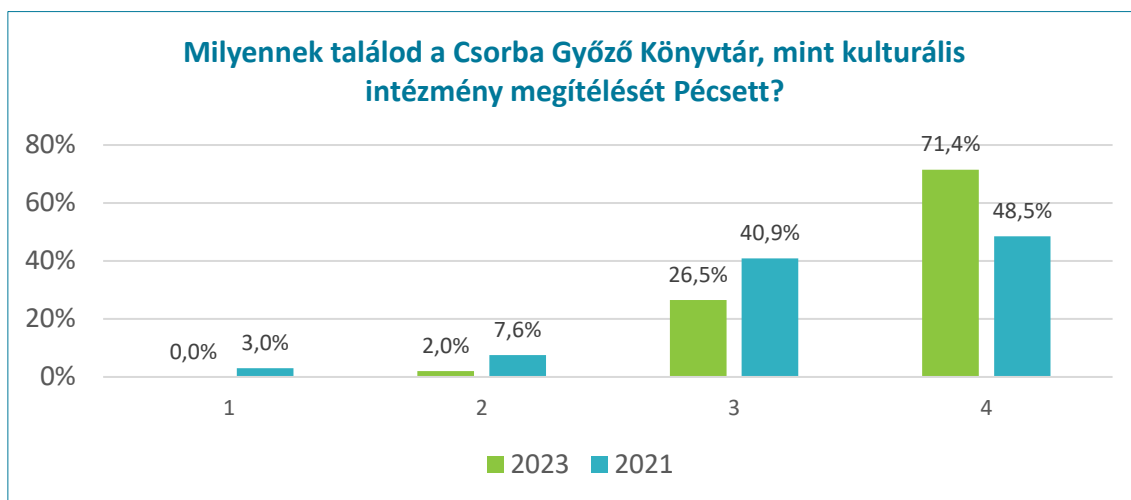
A Könyvtár a minőségfejlesztés megkezdése óta öt alkalommal végzett dolgozói felmérést, mely kiterjedt a Könyvtár minden dolgozójára. A 2020. évi részkérdőív az előző évi felmérés legrosszabb eredményt mutató kritériumaira keresett választ. A kérdőíveket kitöltők aránya az évek során jelentős ingadozást mutatott:



Év	Létszám	Kitöltők száma	%-os arány
2016	76 fő	57 fő	75%
2019	87 fő	64 fő	64%
2020	86 fő	39 fő	45%
2021	86 fő	66 fő	76%
2023	89 fő	49 fő	55%

A 2016. és 2021. évi magasabb részvételi arányt valószínűleg a felsővezetésben történő változások generálták.

A 2023. évben elvégzett dolgozói felmérésben megkérdeztük munkatársainkat, hogy milyenek találják a Könyvtár megítélését a városban, a vármegyében, illetve országos szinten.

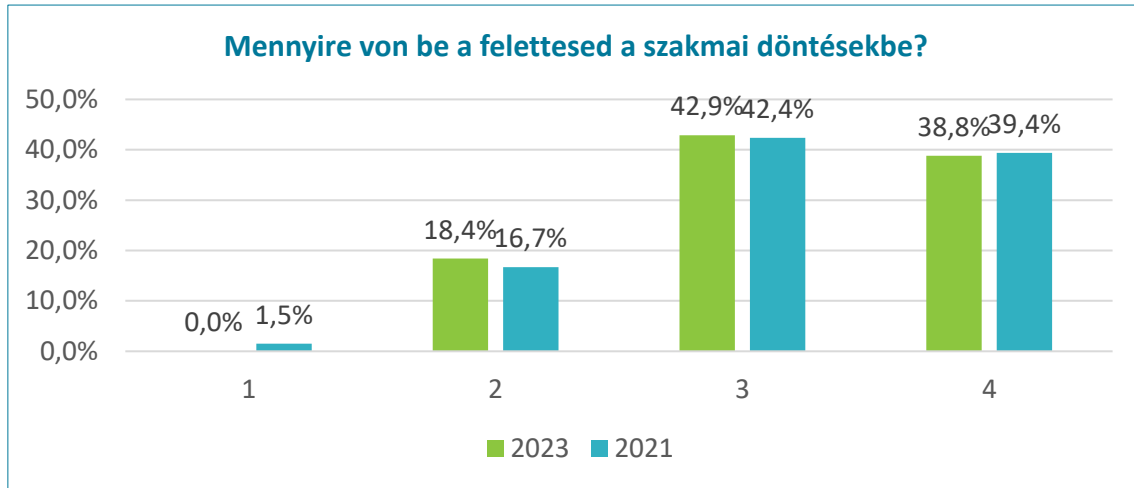


1 - Egyáltalán nem elégedett, 2 - Inkább nem elégedett, 3 - Inkább elégedett, 4 - Teljes mértékben elégedett

A munkatársak 71,4%-a érzi *teljesen* megfelelőnek a Csorba Győző Könyvtár mint kulturális intézmény megítélését városunkban, ez az arány jelentős mértékben (22,9%) növekedett a korábbi vizsgálat óta. Összességében csak a dolgozók 2%-a szerint nem jó a szervezet érintettekben kialakult képe a városban. A vármegyén belüli elismertség (90%) nem változott 2021-hez képest, az országos megítélés esetében (82%) pedig kisebb növekedés figyelhető meg (7%). A dolgozók véleményének változása mögött valószínűleg az áll, hogy a pandémia alatt a Könyvtár szinte az egyetlen kulturális szolgáltatást végző intézmény volt, majd elindította a PécsLIT Fesztivált, melynek sikerei megkérdőjelezhetetlenek. Ezek elismerésére a Könyvtár egymás utáni években megkapta a Made in Pécs díjat.

A felmérés kitért arra, hogy a vezetés mennyire vonja be a munkatársakat a szervezet döntési folyamataiba. Örömteli, hogy nincs olyan munkatárs, aki úgy érzi, egyáltalán

nem vonja be felettese szakmai döntéseibe. Mindez azért jó eredmény, mert a 2019. évben végzett vizsgálat esetében a dolgozók 18%-a nyilatkozott így.



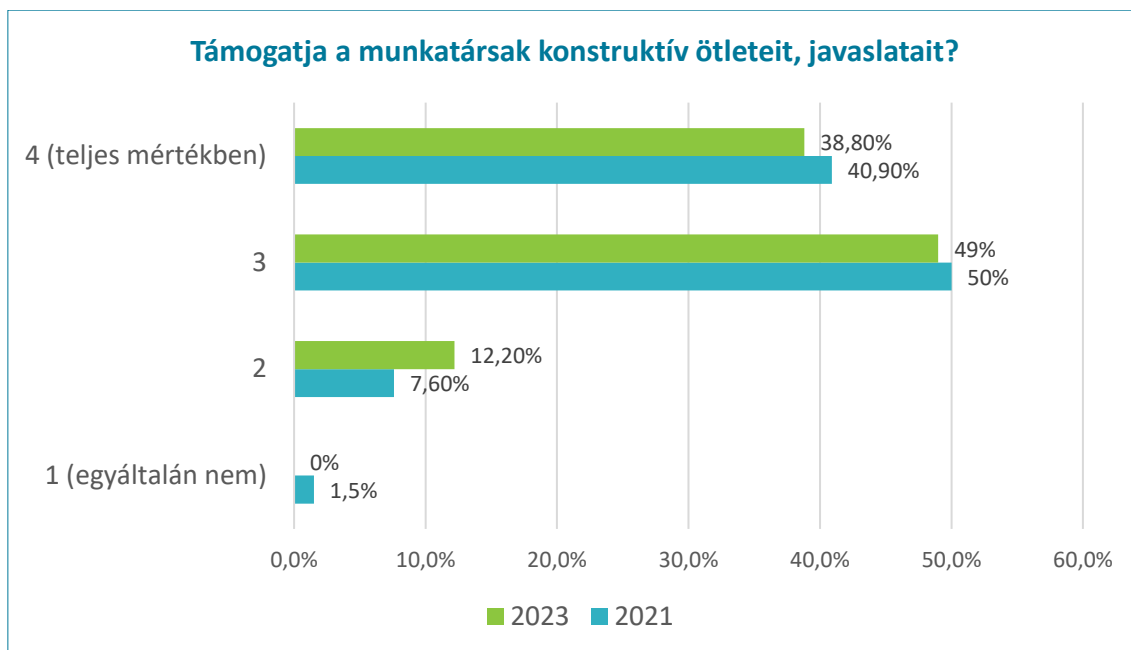
1 - Egyáltalán nem, 2 - Inkább nem, 3 - Inkább igen, 4 - Teljes mértékben

Hasonló kérdést tettünk fel a felsővezetéssel kapcsolatban: Mennyire veszi figyelembe a felsővezetés a munkatársak véleményét? A dolgozók 80%-a szerint teljes mértékben vagy inkább igen.

A munkatársak 98%-a úgy nyilatkozott, hogy felettese figyelembe veszi javaslatait, megjegyzéseit. Ez a szám 2021-ben csak 91%, 2019-ben 79%, 2016-ban pedig 54% volt.

2016	2019	2021	2023
54%	79%	91%	98%

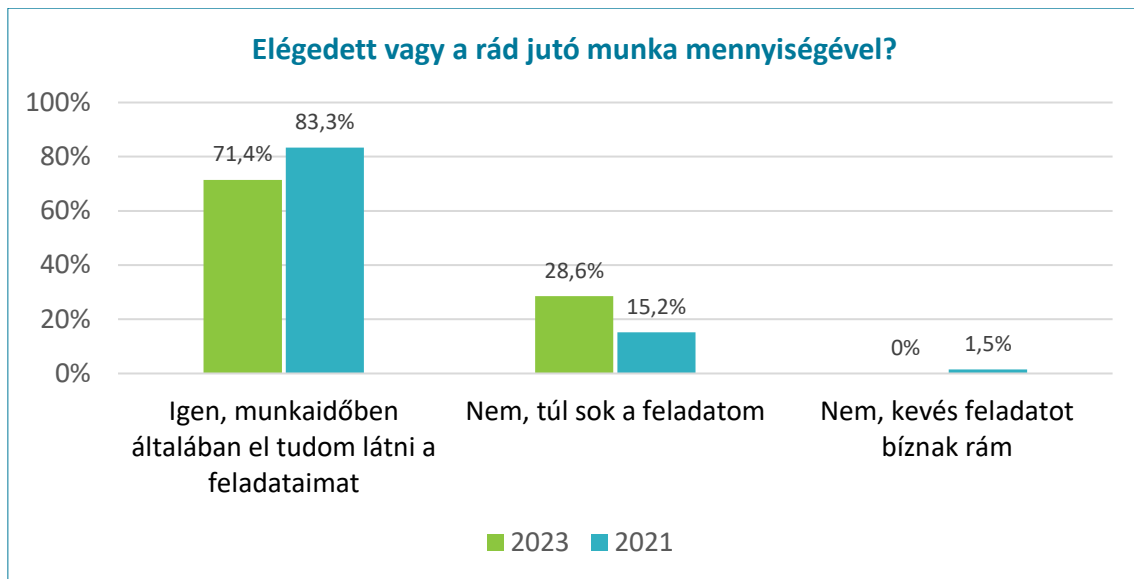
Munkatársaink jelentős része szerint a felsővezetés támogatja a munkatársak konstruktív ötleteit, javaslatait.



Az intézményi kommunikáció esetében a kollégák a legrosszabbnak a szervezeti egységek közötti kommunikációt értékelték (37% szerint nem megfelelő). A dolgozók 1/3-a sajnos nem tartja megfelelőnek a szervezeti egység és a felsővezetés közötti kommunikációt sem, illetve szerintük a felsővezetés nem tájékoztatja megfelelően a munkatársakat az intézmény működését érintő változásokról.

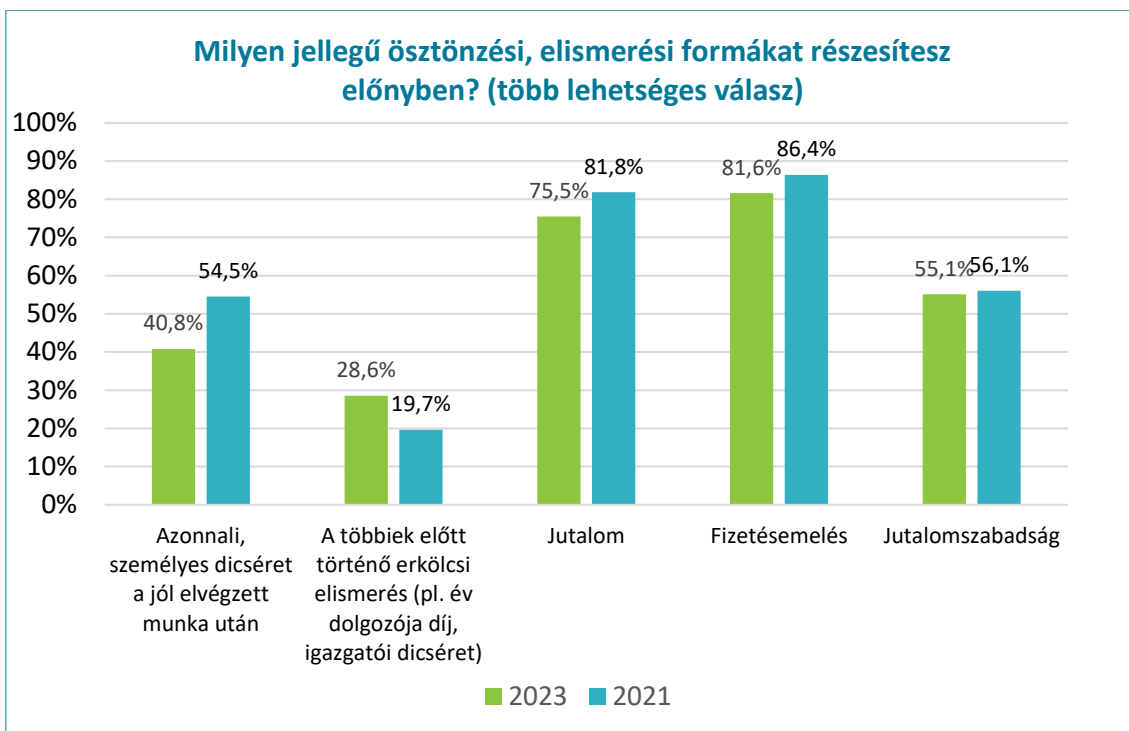
Munkatársainknak a szervezet felső- és középvezetőiről alkotott képe szerint a felsővezetés szakmailag felkészült az irányítás ellátására (82%), az intézmény különböző folyamatainak tervezéséhez megfelelően tájékozódik az összes egységben folyó munkáról (74%), és legtöbbször jó stratégiai döntést hoz (83%).

Az önértékelések során többször szóba került a feladatok és felelőségek megfelelő elosztása.

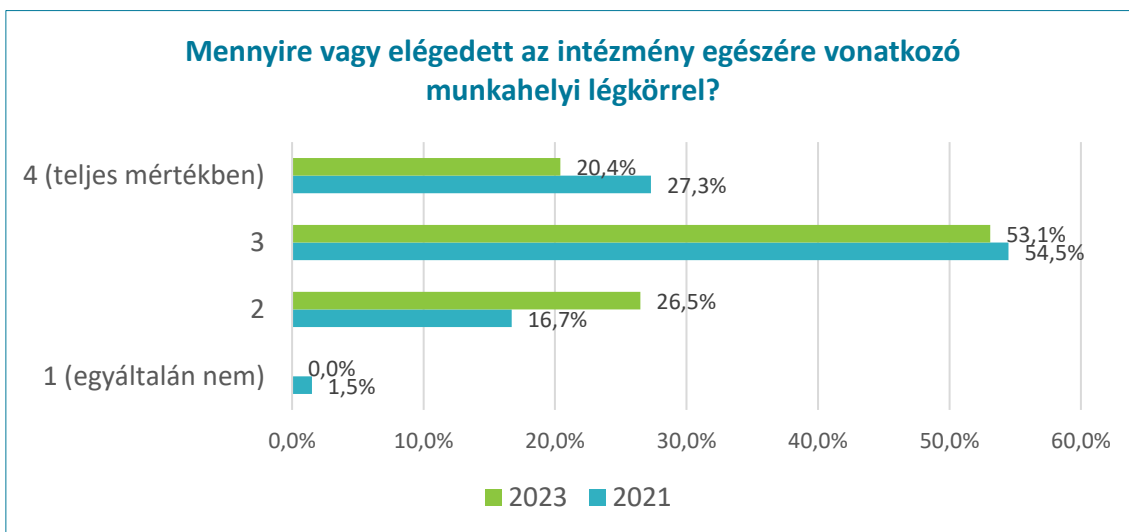


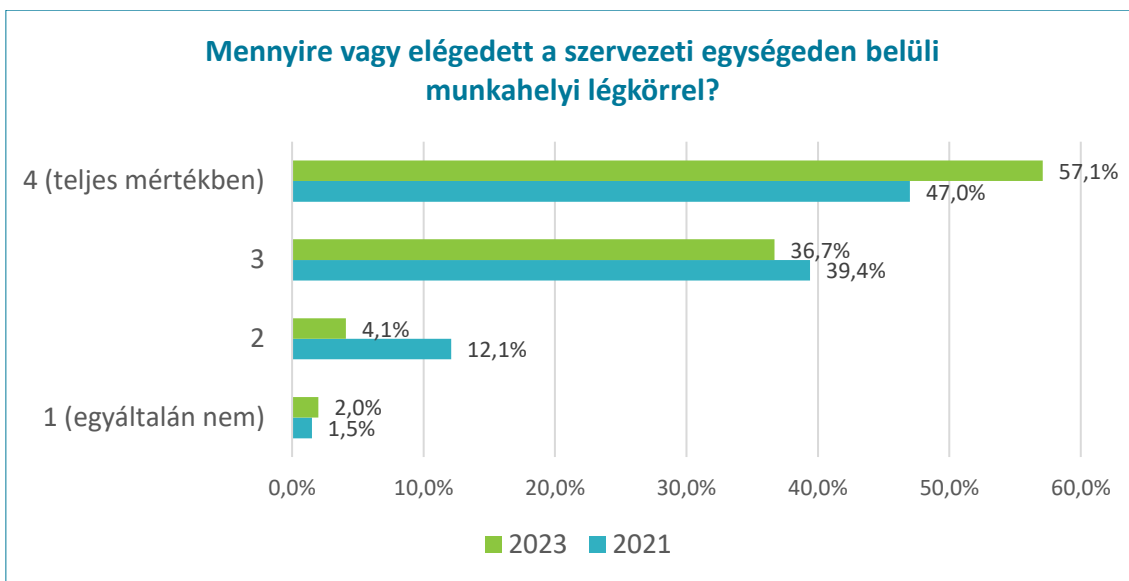
A felmérés alapján a munkatársak szerint feletteseik elvárásai reálisak (92%), megfelelően tudják delegálni a feladatokat (88%) és kellően értékelik a jól elvégzett munkát (92%). Azonban csak 71%-uk nyilatkozott úgy, hogy munkaidőben el tudja látni a feladatait (2021-ben: 83%). 33% mondta azt, hogy a részlegén kevés ember dolgozik ahhoz, hogy a szervezeti egység jól el tudja látni a feladatait. Még így is elég magas az arány, azonban a 2021. évi 41%-os értékhez képest jelentős javulás következett be. Ennek oka lehet, hogy a Pécsi Városi Hálózati Főosztály kialakításával nagyobb figyelem került a fiókkönyvtárakra. Látható, hogy több szegmensben javulást történt, azonban egyre több kolléga érzi úgy, hogy túl sok feladata van és a szervezeti egységén kevesen dolgoznak ahhoz, hogy megfelelően el tudják látni a munkát.

Megkérdeztük munkatársainkat, hogy milyen ösztönzési formákat részesítenek előnyben. Sajnos az alacsony bérek miatt még mindig az anyagi jellegű juttatásokat tartják a legfontosabbnak, de sokan értékelik a jutalomszabadságot. Érdekes változás, hogy az azonnali dicséret helyett már többen preferálják a többiek előtt történő elismerést. Ezt igazolja a kérdőív egy másik kérdésére kapott „igen” válaszok magas száma: A felsővezetés elismeri a munkatársak teljesítményét? (2023: 82%).



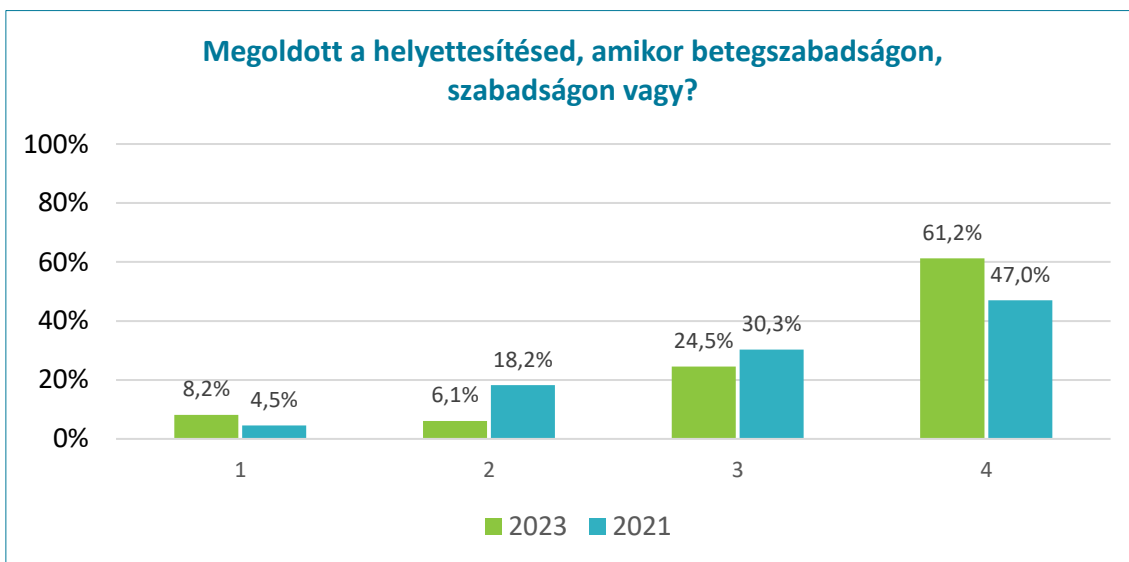
A munkahelyi légkörre vonatkozó elégedettség az elmúlt években a pandémia, a jogviszonyváltás, az energiaválság miatt fokozatosan csökkent (2019: 85%, 2021: 82%, 2023: 73%). Azonban a dolgozók 39%-a nem él át stresszt a munkája során. Jelenlegi stresszfaktorok: a munkaterhelés (29%), a feladatok határideje (24%), a feladatok követelményei (16%), az olvasók (14%), a munkatársak (10%), a felettes (6%), a felsővezetés (6%). A dolgozók 70%-a szerint a felsővezetés behatóan foglalkozik a munkahelyi problémákkal és törekszik azok megoldására.





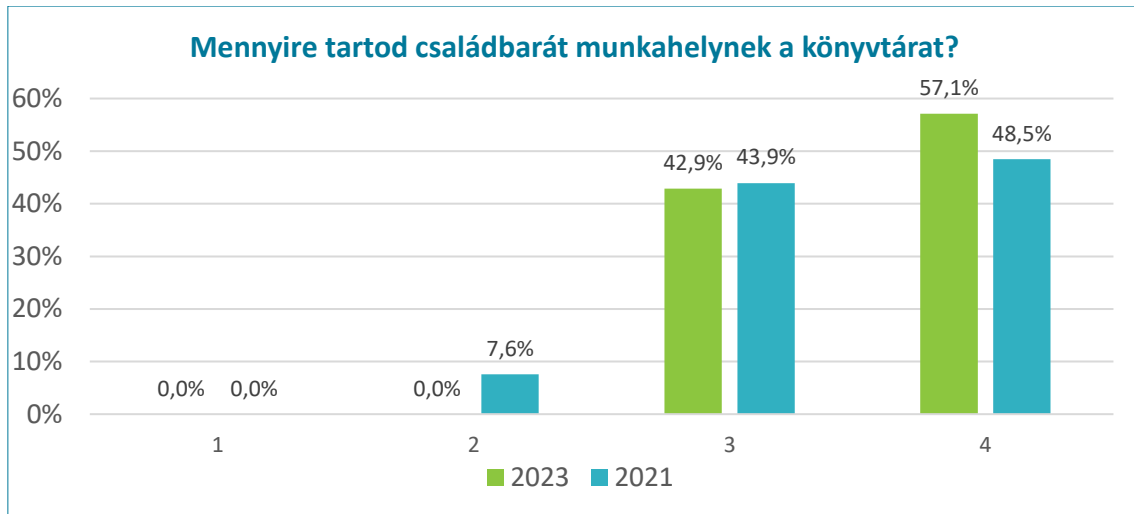
A szociális kérdések tekintetében nagyon sokat tett a Könyvtár vezetése az elmúlt évek során, és ez megmutatkozott az elégedettségmérések alkalmával is.

A dolgozók véleménye szerint a felsővezetés megfelelő szociális körülményeket teremt a munkahelyen (2021: 79%, 2023: 90%), ahol a dolgozók leginkább a kulturális (43%) és barátságos környezetet (38%) értékelik. A válaszadók 98%-a elégedett a munkaidejével, időbeosztásával.



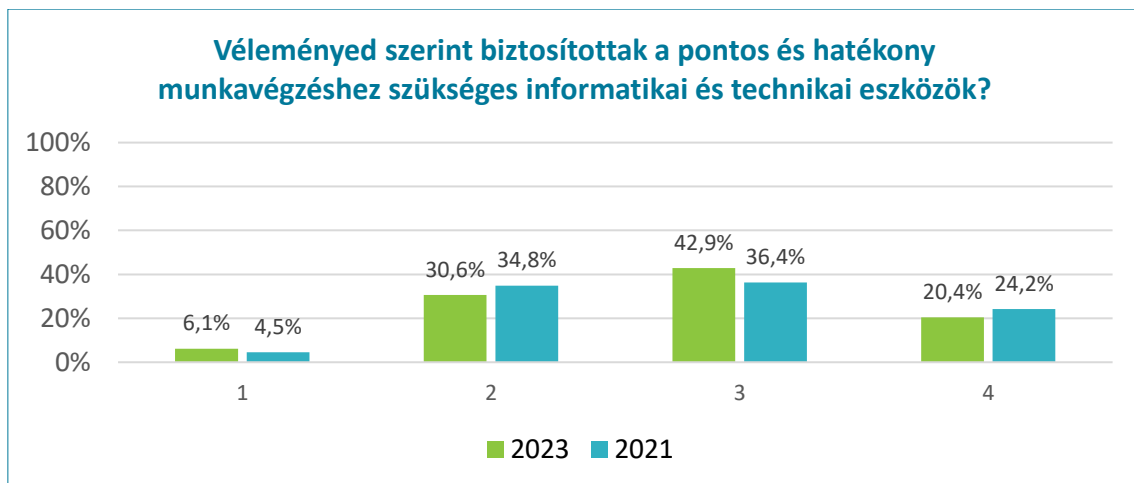
1 - Egyáltalán nem megoldott, 2 - Inkább nem megoldott, 3 - Inkább megoldott, 4 - Teljes mértékben megoldott

Nagy örömünkre minden munkatársunk családbarát munkahelynek tartja a könyvtárat.



*1 - Egyáltalán nem, 2 - Inkább nem elégedett, 3 - Inkább elégedett,
4 - Teljes mértékben elégedett*

A megfelelő munkakörülmények nagyban befolyásolják a dolgozók általános elégedettségét. Sajnos a Könyvtár informatikai és technikai eszközeinek jelentős része elöregedett, azonban a fenntartó nem biztosít megfelelő forrást új eszközök beszerzésére.



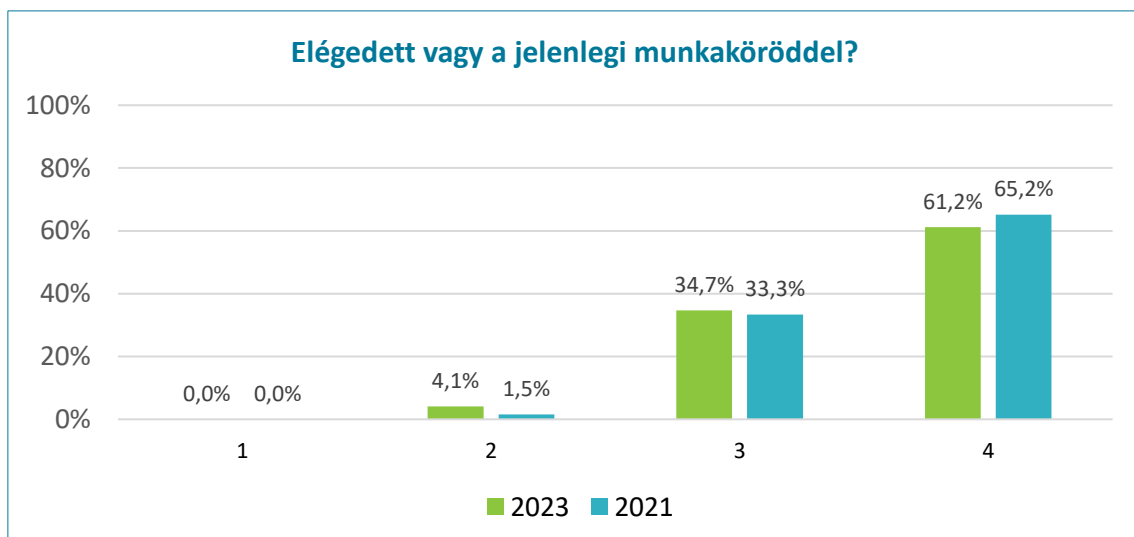
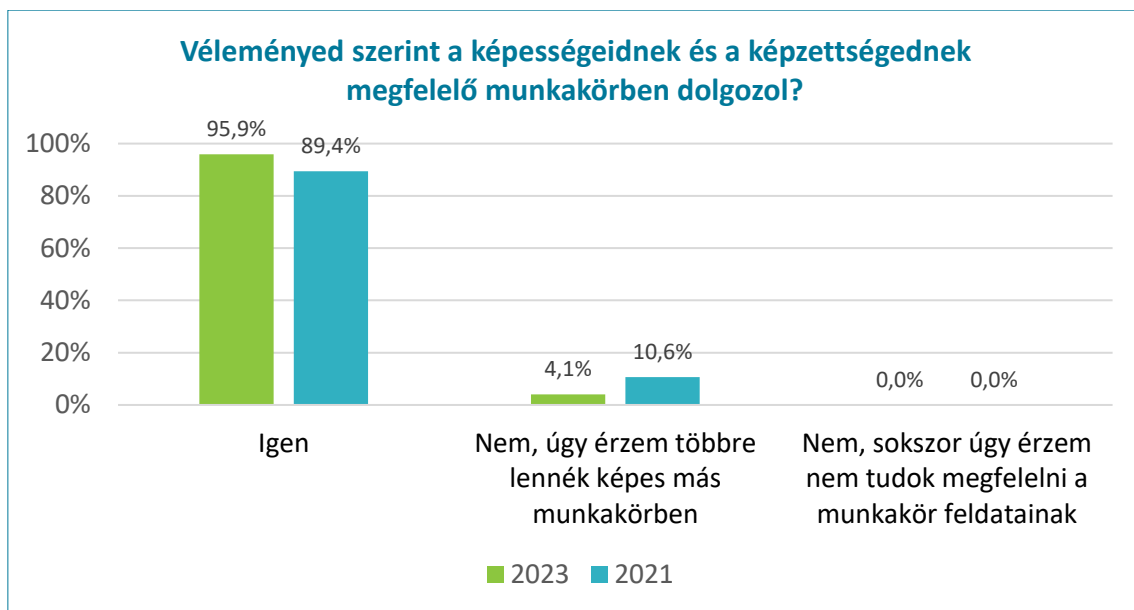
*1 - Egyáltalán nem biztosított, 2 - Inkább nem biztosított, 3 - Inkább biztosított,
4 - Teljes mértékben biztosított*

A munkakörülményekkel kapcsolatos további kérdések tekintetében javulás figyelhető meg:

- Elégedett vagy a munkavégzés körülményeivel (felszerelés, komfort)? 73% igen (2021-ben 72%)

- Elégedett vagy a környezeted kialakításával, méretével (ergonómia)? 84% igen (2021-ben 71%).
- Megfelelő a szociális helyiségek (étkezők, mosdók stb.) felszereltsége, kényelme, tisztasága? 73% igen (2021-ben 67%).

A Könyvtár vezetése az elmúlt években különös figyelmet fordított arra, hogy a munkatársak abban a számukra megfelelő munkakörben, munkahelyen, részlegben dolgozzanak, ahol a legjobban kamatoztathatják tudásukat, meglévő kompetenciájukat.



1 - Egyáltalán nem elégedett, 2 - Inkább nem elégedett, 3 - Inkább elégedett, 4 - Teljes mértékben elégedett



A Könyvtár az elmúlt években kiemelten támogatta a munkatársak továbbképzési terveit, mivel a 2021. évi felmérésben a dolgozók fele nyilatkozott úgy, hogy szüksége lenne szakmai továbbképzésre. A 2023-as felmérésben látható ennek eredménye:

- Támogatnak abban, hogy képzésekkel folyamatosan fejleszd tudásodat? 82% igen.
- A felsővezetés biztosítja a munkatársak szakmai fejlődését? 96% igen.

A képzésekkel kapcsolatban megkérdeztük a kollégákat, hogy milyen típusú kurzusokon, tanfolyamokon vennének részt (A válaszok irányadók lesznek a következő évi képzési terv összeállításához.):

- *Biblioterápia*
- *Olvasásnépszerűsítés*
- *Mesepedagógia*
- *Minőségfejlesztéssel kapcsolatos képzés*
- *Weblapfejlesztés/kezelés*
- *Grafika, kiadványszerkesztés*
- *Napi szinten használt Office-eszközök, képszerkesztés*
- *Angol nyelvtanfolyam*
- *Időmenedzsment*
- *Stresszkezelés*
- *Konfliktuskezelés*

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

Az elmúlt évek mutatóiból megfigyelhető, hogy a 2020-as évtől megemelkedett a munkaerő-fluktuáció mértéke.

Év	Távozott az intézményből összesen	Ebből könyvtáros szakmai munkakörben dolgozó	Egyéb foglalkoztatott
2019	1 fő	0 fő	1 fő
2020	7 fő	3 fő	4 fő
2021	5 fő	3 fő	2 fő
2022	6 fő	2 fő	4 fő
2023	4 fő	2 fő	2 fő

Sajnos a jogviszonyváltás, a rosszul megvalósuló béremelések, az energiaválság és ezek következtében megemelkedő infláció miatt többen választottak új munkahelyet, de jellemzően nem a szakmai, hanem inkább az egyéb munkakörökben foglalkoztatottak.



A könyvtárban dolgozó kollégák majdnem fele az elmúlt 10 évben csatlakozott az intézményhez, de jelentős az aránya a 10-20 éve itt dolgozóknak.

A CSGYK-nál töltött idő (évek száma)	Fő	Arány
1-5	24	47%
6-10	17	
11-15	17	24%
16-20	4	
21-25	5	10%
26-30	4	
31-35	6	15%
36-40	7	
41-	3	4%

Bár a kollégák fele nincs olyan régóta a Könyvtár kötelékében, az életkor tekintetében mégis a 40 év felettek reprezentálják magukat jobban. A 60 év felettek aránya majdnem 20%-os, ami annak köszönhető, hogy a közalkalmazotti jogviszony megszűnésével lehetőség adódott a nyugdíjba menő kollégák vissza- vagy továbbfoglalkoztatására. A Könyvtár számára ez jó lehetőség, hogy a még aktív, idősebb kollégák (jellemzően részmunkaidőben) tovább segítsék a Könyvtár munkáját és tudásukat átadhassák a fiatalabb korosztály számára.

Életkor	Fő	Arány
25-29 év	6	7%
30-39 év	20	23%
40-49	25	29%
50-59	19	22%
60-	17	19%

ebből 8 nyugdíjas

Minden év őszén megkérdezzük kollégáinkat, hogy a következő évben várhatóan ki tervezi a nyugdíjba menetelt és, hogy azután szándékában áll-e tovább dolgozni a könyvtárban. Így a vezetés fel tud készülni arra, hogy pótolja a kieső munkaerőt.

A munkacsoportokban való részvételi arány magas, a szakmai munkakörben foglalkoztatottak 62%-a tagja valamely nevesített munkacsoportnak és 47%-uk folyamatgazda. Azonban a pandémia óta a munkatársak motivációja ingadozó. Ez megmutatkozik a felmérésekben való részvételi arányban és az innovációs javaslatok számában.



Dolgozói elégedettségi felmérések éve	Részvételi arány
2016	57%
2019	64%
2020	39%
2021	66%
2023	49%

Évek	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Innovációs javaslatok száma (db)	9	1	1	5	1	1

A MUNKATÁRSAK RÉSZVÉTELE SZAKMAI PROGRAMOKON		2019	2020	2021	2022	2023
Szükséges adatok	a szakmai programokon, előadásokon résztvevők száma	66	15	27	30	78
	a könyvtár dolgozói létszáma	85	86	87	91	90
Mutató	Arány a dolgozói létszámhoz képest	78%	17%	31%	33%	87%

A 2023-as teljesítményértékelés egy új rendszer szerint zajlott, ezért nehezen összevethető az előző éves adatokkal a pontszámokat tekintve. Azonban úgy gondoljuk, hogy a kompetencia alapú értékelés, a kompetenciák szintjének szöveges meghatározása segítséget nyújt az értékelő vezetőnek az objektív értékeléshez és pontosabb képet ad a munkatársak teljesítményéről. Összefoglalóan a következő eredmények születtek:

Az intézmény vezetői magasfokú szakmai kompetenciákkal rendelkeznek. Fő elvük a munkavégzés során a felhasználó-orientáltság. Munkájukat felelősen, önállóan, precízen, magas színvonalon és nagyfokú munkafegyellemmel, a határidők betartásával végzik. Az elmúlt évek történéseire gyorsan reagálva jól menedzselik a változásokat, kiváló szervező munkát végeznek. Beosztottaik számára megközelíthetőek, együttműködőek. Azonban az értékelés során kiderült, hogy kevés időt fordítanak az ellenőrzésre, értékelésre, illetve nehezen delegálják a feladatokat.

A Könyvtár értékrendjével azonosulva a beosztottak számára legfontosabb a felhasználó-orientáltság, az udvariasság. Munkatársaink jellemzően kiemelkedő rendszerező képességgel és pedagógiai érzékkel rendelkeznek, emellett rendkívül

kreatívak. Munkájukat csapatként és önállóan is magas fokon, precízen végzik. Fejlesztendő területként a legtöbb esetben — a munkavállalók 10 százalékánál — a feladatok prioritizálása, a munkaidő beosztása szerepelt. Mindez megoldható, ha a felettes vezető pontosan megfogalmazott feladatokat és határidőket ad, és gyakrabban ellenőrzi a feladatok elvégzését.

Munkaköri feladatok értékelése	Kiemelkedő	Megfelelő	Fejlesztendő
Vezetők	78%	16%	6%
Beosztottak	74%	22%	4%

A beosztottak 21%-a kiemelkedő, a 75%-uk megfelelő szinten teljesített az informatikai és irodai szoftverek ismerete tekintetében. Fejlesztendő kompetenciaként csak 4,5% esetében jelentkezett.

Az értékelés után a vezetés a legtöbbek számára fejlesztendőként megjelölt kompetenciák tekintetében képzést szervez, munkatársaink egyéni továbbképzési terveit is támogatja.

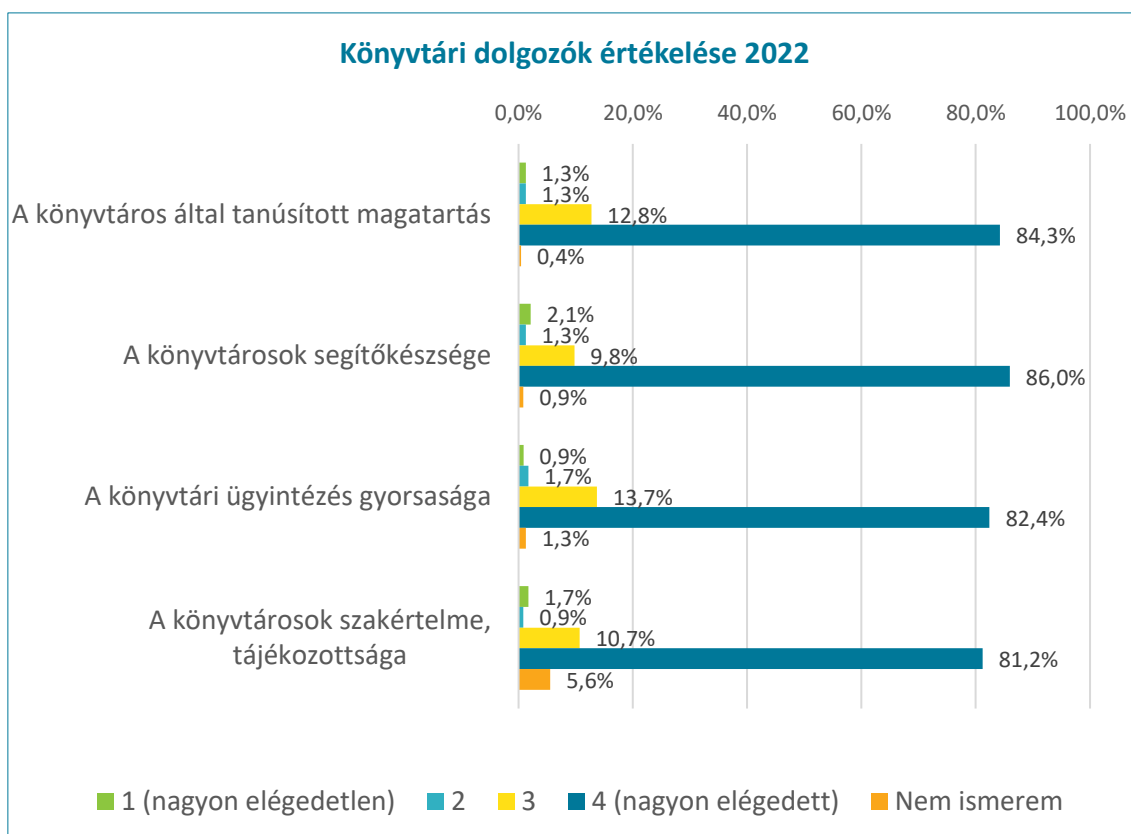
Évek	2020	2021	2022	2023
Képzésen részt vett dolgozók száma	11 fő	12 fő	6 fő	17 fő

KÉPZÉSEKEN VALÓ RÉSZVÉTEL 2020-2023

- Az internet archiválása mint közgyűjteményi feladat - 2 fő
- Biblioterápia szakirányú továbbképzés - 2 fő
- C kategóriás jogosítvány és GKI áru fuvarozói alapképesítés - 1 fő
- Digitális kommunikáció a könyvtári partnerkapcsolatokban - 5 fő
- Élménykönyvtár szakmai továbbképzés - 6 fő
- Felsőfokú jogi asszisztens szakirányú továbbképzés - 1 fő
- Gazdálkodás és menedzsment felsőoktatási szakképzés - 1 fő
- Gyermekkönyvtári ismeret új kihívásokkal - 2 fő
- „Gyerünk a moziba be!” Sára Sándor Filmműhely továbbképzés - 1 fő
- Informatikus könyvtáros BA - 2 fő
- Jogász képzés MA - 1 fő
- Kommunikációs képzés aktív kommunikátoroknak - 1 fő
- Könyvkötő, nyomtatvány-feldolgozó - 1 fő
- Könyvtári szakember - 1 fő
- Könyvtárostanárs MA - 1 fő
- Közösségfejlesztő - 1 fő
- Olvasásösztönzés, olvasásnépszerűsítés, olvasásfejlesztés - 8 fő
- Mentálhigiéné és közösségi segítség - 1 fő
- Munkajogi szakokleveles tanácsadó szakirányú továbbképzés - 1 fő
- Szerzői jog a könyvtárakban - 1 fő

Az elmúlt években indokolatlan hiányzás nem volt. A munkatársakra nem tettek panaszt, nem volt fegyelmi eljárás. A betegszabadságok is a megszokott mértékben alakultak.

A 2022-es használói elégedettségmérés eredményei alapján a használók messzemenően elégedettek munkatársaink szakértelmével, magatartásával, segítőkészségével és az ügyintézés gyorsaságával.



A Könyvtár fontosnak tartja, hogy ösztönözze és támogassa a kollégák tudományos és szakmai munkáját, tudásmegosztó tevékenységét.

Évek	2019	2020	2021	2022	2023
Munkatársak publikációinak száma	41	23	44	83	64
Munkatársak előadásainak száma	24	1	21	24	13

A szervezet által támogatott, társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységekben aktívan részt vesznek a kollégák. Évente megvalósított programok: a Retro Könyvvásár, a Cipősdoboz-akció és a Könyvcseré program. Ezen felül 2022-ben gyűjtést végeztünk az ukrainai menekülteknek, 2023-ban pedig a Kertvárosi Fiókkönyvtár környezetének rendbetételében vettek részt a munkatársak.



A bért és az egyéb juttatásokat az intézmény fenntartója határozza meg, így anyagi jellegű elismerésre kevés lehetőség nyílik. A jelenlegi motiválási eszközök között szerepel az „Év dolgozója” díj, melyet minden évben két kolléga kaphat meg. Az egyiket a felsővezetés választja ki a középvezetők javaslatai alapján, a másikat pedig a munkatársak választják. Emellett erkölcsi elismerés még az „Igazgatói dicséret”, melyet azok a kollégák kapják, akik az adott évben kiemelkedő teljesítményt nyújtottak valamely munkaköri feladatuk kapcsán vagy újító, innovatív ötletükkel gyarapították a Könyvtár szolgáltatásait, elősegítették annak elismertségét. A sok éven keresztül, magas színvonalon végzett munkát végző munkatársakat az igazgató „Igazgatói elismerésben” részesíti.

Év	2019	2020	2021	2022	2023
Elismerésben részesült dolgozók száma	14 fő	30 fő	16 fő	14 fő	12 fő

8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

8.1. A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól

Intézményünk aktívan részt vesz a város és a vármegye életében, szolgáltatásaival és rendezvényeivel pozitív hatást gyakorol a használók életminőségére. Fontosnak tartjuk, hogy megfelelő kapcsolatot alakítsunk ki és tartsunk fenn a fenntartóval, együttműködő partnereinkkel, helyi közösségekkel, tevékenységüket támogassuk, számukra teret biztosítsunk.

A Könyvtár kiemelt céljai közé tartozik az ökológiai gondolkodás, a környezettudatosság népszerűsítése, az e témákkal kapcsolatos érzékenyítés, illetve hogy a szemléletformáló tudásanyag széles körben, állományunk dokumentumai által is elérhető legyen. Ennek érdekében indult 2023-ban a Könyvtári KisÖKOs programsorozatunk, melynek során nemcsak ismeretterjesztő előadásokra, könyvbemutatók, filmvetítésre került sor, hanem lehetőség nyílt ehhez vadnövény felfedező kirándulásra, szobanövény csereberére.

Médiamegjelenés a programmal kapcsolatban (Az alkritériumban megemlített médiamegjelenések teljes leírása a Könyvtár honlapján, a médiamegjelenések listájában érhető el, a beszámolóban csak a címeket említjük):

- Hogy figyeljünk a környezetünkre. Rövid hír a Könyvtári KisÖKOs című sorozatról.
- Könyvtári KisÖKOs: szemléletformáló programsorozat indult Pécsen.
- Környezeti harmóniára tanítanak a könyvtárban.

Az elmúlt években a Könyvtár többször csatlakozott a pécsi ingyenes lakossági LED-csereprogramhoz azzal, hogy fiókkönyvtárai regisztrációs pontként működtek. A

Könyvtár Csipkefa Gyermekkönyvtárát az idei évben új helyre költözteti, ahol már mint zöld könyvtár nyitja meg kapuit.

A pandémia alatt a Könyvtár volt az egyetlen helyi kulturális intézmény, amely — nem csak online — szolgáltatásokat nyújtott (Könyv(fu)tár, Könyv(fu)tárPont) a városban. 2022-ben az ukrajnai háború kitörése után a Vöröskereszttel együttműködésben a menekültek számára adománygyűjtést rendezett az intézmény, ennek meghirdetésében a sajtó is segített:

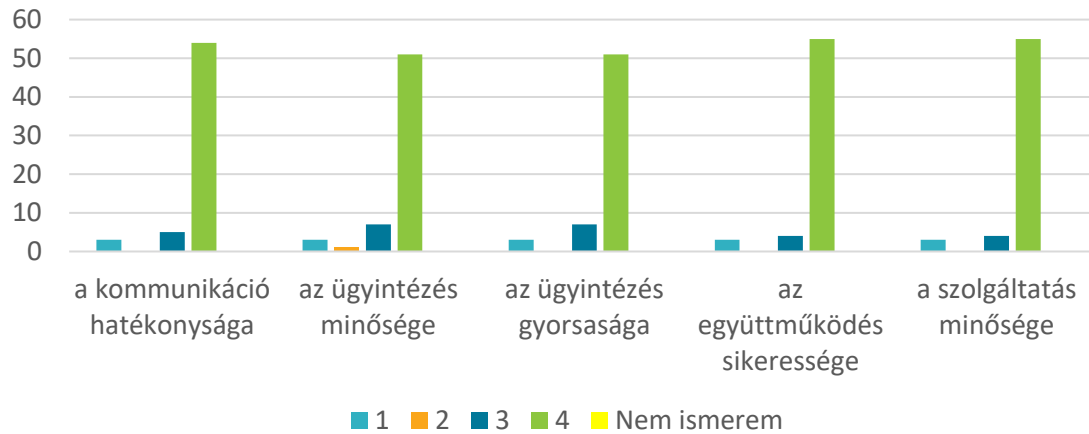
- Gyűjtenek a menekülteknek.

A városi lakosság, a családok és a hátrányos helyzetű emberek életminőségének javítása érdekében a Könyvtár programjainak, szolgáltatásainak jelentős része ingyenes. A helyi sajtó és média rendszeresen hírt ad ezekről:

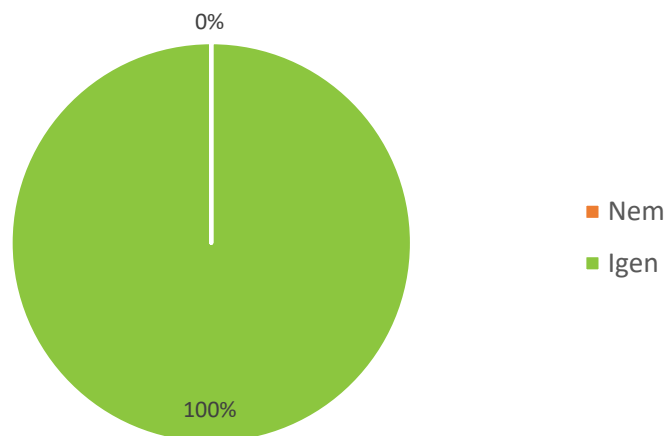
- Figyelj jól! zenei figyelemfejlesztő foglalkozások a Zeneműtárban.
- Kölcsönözz zongoraleckét a könyvtárban!
- Nem hiszed el, milyen szuper játékok várnak a pécsi Könyvtárban. Szabadulószoza és társasjáték-kölcsönzés.
- Szabadulószobává alakul a könyvtárbusz.
- Folytatódik a kedvelt KönyvtárMozi program a városban.
- Idén is szebbé tehetjük a nélkülöző családok ünnepét – cipősdoboz akció
- Szerezz örömet! Indul a pécsi könyvtár ünnepi cipősdoboz-akciója.
- Mikulásbusz, de hol a Mikulás? Hazai és nemzetközi jó gyakorlatok a könyvtárbuszos szolgáltatásban.
- Időutazó diáktábor (nyári gyermektábor).
- Már készülnek a farsangra. A gyermekkönyvtár kézműves programja.
- Fejtsd meg a halloweeni rejtélyt! Játékra hív a kísértetjárta pécsi könyvtár.
- Az olvasás örömét keresik. Sok nyugdíjas olvasó válogathat a bővülő szolgáltatásokból.

Az utoljára végzett teljeskörű partneri elégedettségmérés alapján elmondható, hogy a velünk tartósan kapcsolatban álló intézmények, szervezetek elégedettek a Könyvtár intézményi kommunikációjával, annak hatékonyságával és minőségével, nemkülönben gyorsaságával.

**Amennyiben állandó kapcsolatban áll intézményünkkel, kérjük
értékelje az alábbi szempontokat!**



**Jelenlegi tapasztalatai alapján kíván-e hosszútávon együttműködni
a Könyvtárral? (61 válasz)**

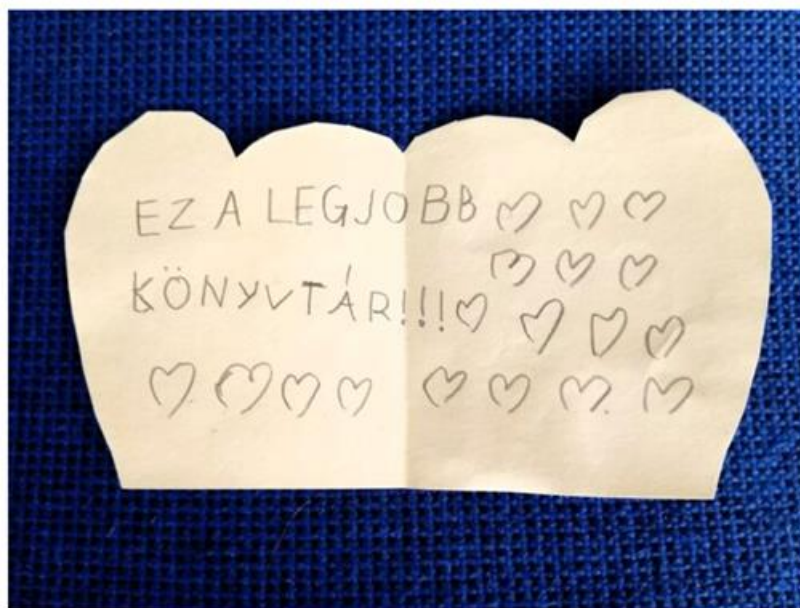


A Könyvtárról mint társadalmi szereplőről kialakult vélemény emellett jól megmutatkozik a médiamegjelenések számában, illetve abban, hogy ezek az elmúlt években mind pozitív hírek voltak.

A társadalom véleményét tükrözi az is, hogy 2021-ben a Csorba Győző Könyvtár pandémia alatti tevékenységének köszönhetően elnyerte a Made in Pécs Nívódíjat, illetve 2022-ben PécsLIT Fesztiválunk a Made In Pécs Közönségdíjat.

Egy kis pécsi olvasó üzenete: ez a legjobb könyvtár!

Írta: [pecsma](#) 2023.09.13.



(Online médiamegjelenés: Egy kis pécsi olvasó üzenete: ez a legjobb könyvtár! – (Abszolút Pécs) == PécsMa.hu. – (2023. szept. 13.) Olvasói üzenet a Kertvárosi Fiókkönyvtárban.)

A CSGYK társadalmi ismertségét és elismertségét jelzi, hogy a fenntartó és a helyi intézmények, cégek építenek a Könyvtárral való együttműködésre, rendezvényeire, szolgáltatásaira és számítanak annak gazdasági szempontú hatásaira. Ennek érdekében számos helyi projektbe vonják be a Könyvtárat rendszeresen.

- Az elmúlt év nyarán a Belvárosi Könyvtárunk raktárépülete adott helyet a LOKART fesztivál szervezésének, a fesztiválhoz kapcsolódóan a helyszínen Retro Könyvvásárt tartottunk.
- A Retro Könyvvásár minden pécsi belvárosi program kiegészítő eleme, melyre már folyamatos a felkérés. Ezen kívül számos egyéb helyszínrre, fesztiválra is hívják a vármegyében (Fishing on Orfű, Ördögkatlan Fesztivál stb.).
Médiamegjelenés: Megtúráztatják idén is az olvasás örömét. Több fesztiválon is találkozhatunk a könyvek pécsi kincsesbányájával, a Retro Könyvvásárral.)
- A PécsLIT irodalmi fesztivál beleilleszkedik a város őszi programsorozatába, így segítve a városi idegenforgalom és vendéglátás fejlődését. (Médiamegjelenés:



Tradíció lett a PécsLIT., Ismét írók, költők és könyvek népesítik be a pécsi belvárost.)

A fenntartó és a helyi szervezetek rendszeresen támaszkodnak a könyvtárban megtalálható és általa biztosított információkra.

A könyvtár teret enged azon kezdeményezéseknek, melyek — pártpolitikai megnyilvánulásoktól mentesen — az állampolgárok demokratikus részvételét segíti információkkal. A baranyai Europe Direct rendszeresen jelen van az intézmény programjain.

Intézményünk minden egységére használóink és a helyi társadalom közösségi térként tekint akár személyes, akár csoportos találkozások helyszínéül. A Belvárosi Fiókkönyvtár mellett kialakított Belvárosi Ifjúsági Tér kifejezetten a közösségi tér funkciót látja el, helyet adva a belvárosi ifjúság tanulásának vagy csoportos időtöltésének. De ugyanilyen jelentős közösséget gyűjtött a Retro Könyvvásár is maga köré, illetve az alulról szerveződő könyvklubok is megfelelő teret találtak maguknak a könyvtárakban. Több egyesület tartja üléseit, megbeszéléseit a könyvtár tereiben (Csorba Győző Társaság stb.).

Pár médiamegjelenés a témában:

- Valódi közösségi hely lett.
- Egy tér, ahol tanulni és kapcsolódni is lehet egyszerre. Igénylik a könyveket.
- Vizsgaidőszakban sok fiatal tanul a könyvtárban. Még az idő is megáll bent.
- Újra megnyitja kapuit a belvárosi könyves kincsesbánya.
- Megosztják gondolataikat. A város irodalmi életét színesítik a népszerű könyvklubok.
- Közösségben kap teljes tartalmat az anyaság.

8.2. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók

A Könyvtár alapfeladata, azaz az információhoz való szabad hozzáférés biztosítása által is társadalmi felelősségvállalást végez, azonban ez nem merülhet ki az alaptevékenységek végzésében. A társadalmi felelősségvállalás egy olyan gondolkodásmódot, magatartást, kommunikációt kíván a könyvtártól, amelyben kiemelt fontosságú az egészség- és a környezettudatosságra nevelés, a különböző csoportok speciális igényeinek figyelembevétele, esélyegyenlőségük növelése, közösségek támogatása, együttműködés más szervezetekkel, jótékonykodás, az egész életen át tartó tanulás segítése. A Könyvtár új stratégiai céljai között is szerepel társadalmi felelősségvállalásának bővítése. Ez alapján célul tűzte ki olyan önálló programok, akciók szervezését, amelyekkel felhívja az intézmény a figyelmet a társadalmi problémákra és újabb használói csoportokat is meg tud szólítani. Meglévő kapcsolatait megerősíti és új

partnerséget alakít ki olyan civil szervezetekkel, intézményekkel és vállalkozásokkal, amelyeken keresztül a Könyvtár olyan akciókhoz csatlakozhat, szervezhet, amelyek az „ember” és a „környezet” iránti felelősséget erősíti. A kollektív szerződés jogosítványainak bővítésével és az esélyegyenlőségi terv megvalósításával a Könyvtár családbarát munkahelyet hoz létre. Emellett a Könyvtár vállalásai között szerepel, hogy elindul a „zöld” úton, és megerősíti munkatársai között az önkéntességet.

Olvasási kompetenciafejlesztés

A könyvtár egyik fő feladata a kultúráközvetítés, az olvasásnépszerűsítés. Az oktatás mellett a könyvtáraknak is komoly szerepet kell vállalniuk a gyermekek olvasási és szövegértési kompetenciafejlesztésében.

Év	2023	2022	2021	2020
Olvasási kompetenciafejlesztést, szövegértés fejlesztését támogató nem formális képzések száma	425	410	115	158
a képzéseken résztvevők száma	17867	14717	5134	11081

Év	2023	2022	2021	2020
Iskolai tehetséggondozást segítő, továbbá a gyermek- és ifjúsági korosztály számára szervezett fejlesztő programok, foglalkozások száma	206	133	156	123
a programok résztvevőinek száma	6050	5428	4575	3949

Év	2023	2022	2021	2020
Könyvtárhasználati foglalkozások száma	183	156	84	59
a résztvevők száma	4197	5726	1875	1178

Programok közösségeknek

A Könyvtár fontosnak tartja, hogy kiemelt figyelmet szánjon a családokra és a nyugdíjasokra. A Könyvtár rendszeresen szervez — az NKA támogatásával nyári gyermektábort. A tábor általában ingyenes, így próbáljuk segíteni azokat a családokat, akik nehezen tudják megoldani gyermekük nyári szünetben való elhelyezését. A Könyvtár 2024 ősztől bevezeti a 16-18 év közötti fiatalok beiratkozási díjmentességét.

Év	2023	2022	2021	2020
A nyugdíjas korosztály számára szervezett programok, képzések	84	20	17	20
a programok résztvevőinek száma	2891	194	184	223



Iskolai közösségi szolgálat

Könyvtárunk szívesen fogadja a közösségi szolgálatot teljesítő diákokat.

Év	2023	2022	2021	2020
Az iskolai közösségi szolgálatot a könyvtárban teljesítők száma	27	30	22	15
Az iskolai közösségi szolgálat fogadására a köznevelési intézményekkel kötött megállapodások száma	6	6	5	5

Hátrányos helyzetűek számára nyújtott szolgáltatások, programok

A társadalom perifériájára sodródott embereknek (pl. hajléktalanok, munkanélküliek) a kikapcsolódáshoz, napi problémák megoldásához a Könyvtár digitális eszközeivel biztosít lehetőséget. Az etnikailag nem a többséghez tartozókat ill. bevándorlókat — akik nyelvismeret hiánya miatt hátrányos helyzetbe kerülnek — idegen nyelvű dokumentumokkal, idegen nyelvet beszélő könyvtárosokkal várja a Könyvtár. Míg a mentális problémákat empátiával, emocionális érzékenységgel és toleranciával igyekeznek kompenzálni könyvtárosaink, addig a szervi bajok esetén az eszközök és a környezet átalakítása révén tudjuk biztosítani az egyenlő esélyt.

Év	2023	2022	2021	2020
Hátrányos helyzetűeket, romákat célzó, a társadalmi együttélést erősítő, diszkrimináció-ellenes, szemléletformáló, toleranciára nevelő és multikulturális programok száma	2	4	2	0
a programok résztvevőinek száma	19	37	28	0

Év	2023	2022	2021	2020
A nemzetiségi közösségi identitást erősítő programok száma	3	0	0	3
a programok résztvevőinek száma	350	0	0	900

A beiratkozási díj mértéke differenciált, így a szociálisan hátrányos helyzetben lévők kedvezményes díjazás ellenében iratkozhatnak be a könyvtárba.

A „Házhoz megy a könyvtár!” szolgáltatásunk a mozgásukban korlátozott idős emberek számára biztosítja ingyenesen a kért dokumentumok házhoz szállítását Pécs területén, így nekik sem kell lemondaniuk az olvasás öröméről.

A „HÁZHOZ MEGY A KÖNYVTÁR!” SZOLGÁLTATÁS	2020	2021	2022	2023
„Házhoz megy a könyvtár” szolgáltatás igénybevevői által kölcsönzött dokumentumok száma	705	598	720	729
a szolgáltatás igénybevevőinek száma	22	20	19	16

Könyv(fu)tár szolgáltatásunk nagyon kedvező áron házhoz viszi a kért a dokumentumokat olvasóinknak.

A havonta megrendezett Könyvcseré program lehetőséget biztosít arra, hogy nemcsak olvasóink, hanem bárki a jó állapotú könyveit leadva, helyette másik könyvre cserélje azokat. Ez sokak számára nagy segítség, akik a jelenlegi könyvárat nem tudják megfizetni.

Szintén ilyen lehetőség a Retro Könyvvásár, mely a Könyvtár állományából kiselejtezett könyveket adja tovább látogatóinknak, minimális díjért (100,- Ft). A könyvvásár látogatása nagyon közkedvelt nemcsak a pécsi lakosság körében, hanem a turisták is előszeretettel válogatnak a dokumentumok közül. Márkus István kollégánk, akire nagyon büszkék vagyunk, a Retro Könyvvásár koordinátora és „gazdája”, tevékenységéért megkapta idén az „Év embere” díjat a pécsi lakosság közönségsvavazata alapján.

RETRO KÖNYVVÁSÁR ÉS OLVASÓLIGET

Retro könyvvásár

Szeretne egy új könyvet? Régóta keres egy bakelit lemezt? Ritkaságokra vágyik?

Márciustól októberig

A Király u. 9. udvarán, hóban-fagyban, 40 fokban, esőben, szélben, töretlen lelkesedéssel dübörög.

Ott vagyunk mindenhol

A Retro Olvasóliget rendszeresen ott van Pécs és a vármegye nagyobb rendezvényein, fesztiváljain is. (Gesztenye Liget fesztivál, Pécsi Tanuló Fesztivál, Pécsi Városi Gyereknapi, Szigetvári Zrínyi Napok, Ördögkatlan Fesztivál stb.)

Bevétel

2023-ban 1.904.900 Ft bevétellel járult hozzá a Csorba Győző Könyvtár bevételeihez.







Civil szervezetekkel való együttműködés eredményeképpen könyvtárpontokat tudtunk megnyitni, melyek a peremkerületek könyvtári ellátását szolgálják.

Az orosz–ukrán konfliktus kitörése után Körbirodalom Gyermekekönnyvtárunkban ukrán mesekönyveket gyűjtöttünk és szereztünk be a menekült megsegítésére.

2016 óta az adventi időszakban meghirdetett Cipősdoboz-akcióval ormánságbeli hátrányos helyzetű települések gyermekeit segíti a Könyvtár. A 2022. évben a Decathlon pécsi áruháza 32 db labdával segítette akciónkat.

Év	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Db	120	337	286	178	467	252 + 32 db focilabda	217

A Könyvtár a Baranya Megyei Büntetés-végrehajtási Intézet pécsi börtönének ajándékozott leselejtezett könyveket.

Fogyatékosággal élők számára nyújtott szolgáltatások, programok

Az „Akadálymentesség biztosítása a Csorba Győző Könyvtárban” című dokumentum tartalmazza az egyenlő bánásmódról, esélyegyenlőségről, akadálymentesítésről szóló jogszabályok, ajánlások és a könyvtáraknak a fogyatékosággal élők ellátásában szakmai segítséget nyújtó szervezetek felsorolását, a Könyvtár akadálymentességgel kapcsolatos intézkedéseit, infrastrukturális lehetőségeit, szolgáltatásait, terveit.

A könyvtár szolgáltatásait a Használati Szabályzat 63. §-ában meghatározott, fogyatékosággal élő olvasók ingyenesen vehetik igénybe. Számukra a Tudásközpont teljes mértékben akadálymentesített. A fiókkönyvtáraknál még korlátozottak a lehetőségek.

Online szolgáltatásainkat (online katalógus, DVD- és hangoskönyvlista, hosszabbítás, előjegyzés, online szaktájékoztató, chat-szolgáltatás, hozzáférés közös katalógusokhoz, adatbázisokhoz, helytörténeti adatbázisokhoz) bárki távolról elérheti.

Értelmi sérült személyek könyvtárhasználatát segíti, hogy könnyen érthető formában íródott könyvtárhasználati tájékoztatók, információs füzetek készültek, melyek a regisztrációnál, olvasószolgálati pultoknál elérhetőek, illetve egységes és érthető a tájékoztatói rendszer (eligazodást segítő táblák, feliratok).

A Tudásközpont a látássérült személyek számára is akadálymentesített (braille-feliratok, liftben hangjelzés, vezető csík). Nagyítók, lupék az első emeleti olvasószolgálati pultnál igényelhetőek, ezek kívül olvasótévé, képernyőolvasó, braille-kijelző, braille-nyomtató segíti a látássérültek ellátását. A legfontosabb dokumentumtípusok megtalálhatók: hangoskönyvek, öregbetűs könyvek, braille-írással készült könyvek.



Az országban egyedülállóan a könyvtár egy innovatív megoldást indított útjára. A Tudásközpont 1. emeletén egy érintőképernyős hangskönyv terminál segíti az olvasókat a megfelelő hangskönyv kiválasztásában. Több mint 600 hangskönyv kölcsönözhető a könyvtárban. Ennek nagy jelentősége van a vakok és gyengénlátók életminőségének javításában, emellett a népszerű színészek által felolvasott művek mindenkinek kellemes kikapcsolódást nyújthatnak. A terminál segítségével témakörök szerint lehet böngészni, és lehetőségük van a látogatóknak egy 30 másodperces, rövid részlet meghallgatására is. A Könyvtár hangskönyvállománya: 1 634 db.

A hallássérült személyek könyvtárhasználatát segítik az eligazodásban segítő fény-, hang- és képi jelzések (Riasztó-jelző rendszerek, a veszélyt jelző nemzetközileg elfogadott sárga villogó fény). A könyvtár bejáratánál tájékoztató táblát, szintenként térképet helyeztek el. CD-, DVD-állomány, a feliratos vagy jeleléssel ellátott audio-vizuális dokumentumok, elektronikus dokumentumok beszerzése folyamatos a könyvtárban (Összesen 52 768 audio-vizuális dokumentum található a Csorba Győző Könyvtár könyvtáraiban). Jelnyelvvizsgálóval rendelkező könyvtárosa van az intézménynek és gyűjtjük a jelnyelvről szóló szakirodalmat.

A könyvtári dolgozók érzékenyítő tréningen vettek részt több alkalommal. Siket, látássérült, autista, mozgássérült, értelmi sérült emberekkel ismerkedhettek meg csoportos foglalkozás keretében, meglátogatták a helyi gyógypedagógiai iskolát (Pécsi Éltes Mátyás Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény). A könyvtári személyzet magatartása elfogadó, szakmai felkészültségük megfelelő.

	2023	2022	2021	2020
Fogyatékossgal élők könyvtárhasználatát segítő képzések, programok száma	0	8	2	6
a programok résztvevőinek száma	0	68	28	58

Együttműködés — közösségi munka

Könyvtárunk az elmúlt években több közösségi akciót indított, illetve csatlakozott programokhoz:

- Az Alexandra Kiadó kezdeményezésére indult bútor-, játék- és iskolafelszerelés gyűjtő kampányban vettünk részt, és az összegyűjtött tárgyakat eljuttattuk a vármegye rászoruló kistelepülései számára.
- A Lafarge Cement Magyarország Kft. munkatársaival együttműködésben a könyvtár munkatársai KSZR településekre raklapbútorokat készítettek.
- Munkatársaink a Kertvárosi Fiókkönyvtár környezetét kitisztították, esztétikus virágágyást alakítottak ki.



- Várkonyi Nándor Fiókkönyvtárunkban a Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület adománygyűjtő perselyt helyezhetett el.
- A pandémia időszaka alatt a Pécsi Állatkertben (szabadtéren) állatokhoz kapcsolódó foglalkozást és Retro Könyvvásárt tartottunk.
- Legújabb együttműködésünket a MÁV-val kötöttük. A pécsi vasútállomás várótermében olvasósarkot alakítunk ki a Könyvtár leselejtezett, de jó állapotú könyveiből, így népszerűsítve az olvasást és kellemes időtöltést biztosítva a várakozó utasoknak.

	2023	2022	2021	2020
A könyvtárral írásos együttműködést kötő civil, határon túli, vállalkozói stb. partnerek száma/év	15	11	13	13

Zöldkönyvtári kezdeményezések

Stratégiai terveink között is szerepel a Könyvtár környezettudatoságának növelése, a használók szemléletformálása. Ennek érdekében a következő lépéseket tettük:

- 2018-ban a Könyvtár vezetése környezetvédelmi referenst bízott meg.
- A Tudásközpont épületében lehetőség van a szelektív hulladékgyűjtésre, illetve egy egyetemi fejlesztés során vízautomaták kihelyezése történt a műanyag hulladék csökkentése érdekében.
- A Körbirodalom Gyermekkönyvtárunk használt elemgyűjtőt helyeztünk, melyet a Relem Kft. munkatársai rendszeresen kiürítenek.
- A kézműves foglalkozásokon és kötetésünkben fontos szempont az újrahasznosított anyagok felhasználása.
- Folyamatosan végezzük a hagyományos izzók és lámpatestek cseréjét energiatakarékos LED izzókra.
- A Tudásközpontban az olvasók számára tölthető LED olvasólámpák kölcsönzésére van lehetőség.
- A Tudásközpont éjszakai kivilágítását energiatakarékossági szempontok miatt megszüntettük.
- A Könyvtárban műanyag kupakgyűjtést végzünk.
- A Tudásközpont előtt használt olaj-gyűjtő konténer található.
- Könyvtárainkban és a kistelepülési szolgáltatóhelyeken LapTapir előfizetés érhető el, ezáltal egyrészt bővítettük a folyóiratok körét, másrészt pedig költséghatékony módon csökkentettük a papírfelhasználást.
- A 2023-as évben környezettudatosságra ösztönző, szemléletformáló előadássorozatot indítottunk „Könyvtári KisÖKO” címen.

- Csipkefa Gyermekkönyvtárunk idei megnyitásánál nagy hangsúlyt fektetünk a zöldkönyvtári szempontokra. A könyvtár gyűjteménye, környezetének kialakítása ennek mentén halad.
- Terveink között szerepel a Tudásközpont parkolójában egy napelempark telepítése, mely hozzájárulhatna az épület energiafelhasználásnak csökkentéséhez.

Tudásmegosztás

A hatékony kommunikáció és a használók közötti információcsere érdekében a Könyvtár számos elektronikus felületet működtet, mellyel igyekszünk megszólítani minden korosztályt.



A használók közötti hagyományos tudásmegosztást segíti elő az éves szinten megtartott Helyismereti konferenciánk, melyre minden évben egyre több a jelentkező. Ezen kívül a könyvtár rendezvényein rendszeresen bemutatkozási lehetőséget biztosít a pécsi szerzőknek, művészeknek, előadóknak.

Médiamegjelenések

Médiamegjelenéseink biztosítják, hogy a Könyvtár üzenetei eljussanak nemcsak olvasóinkhoz, hanem a társadalom egészéhez. Az elmúlt években jelentős figyelem fordult a helyi média részéről a Könyvtár felé, de dolgozunk is azon, hogy folyamatosan fenntartsuk az érdeklődést, és jó kapcsolatot ápoljunk a sajtóval, a médiával.

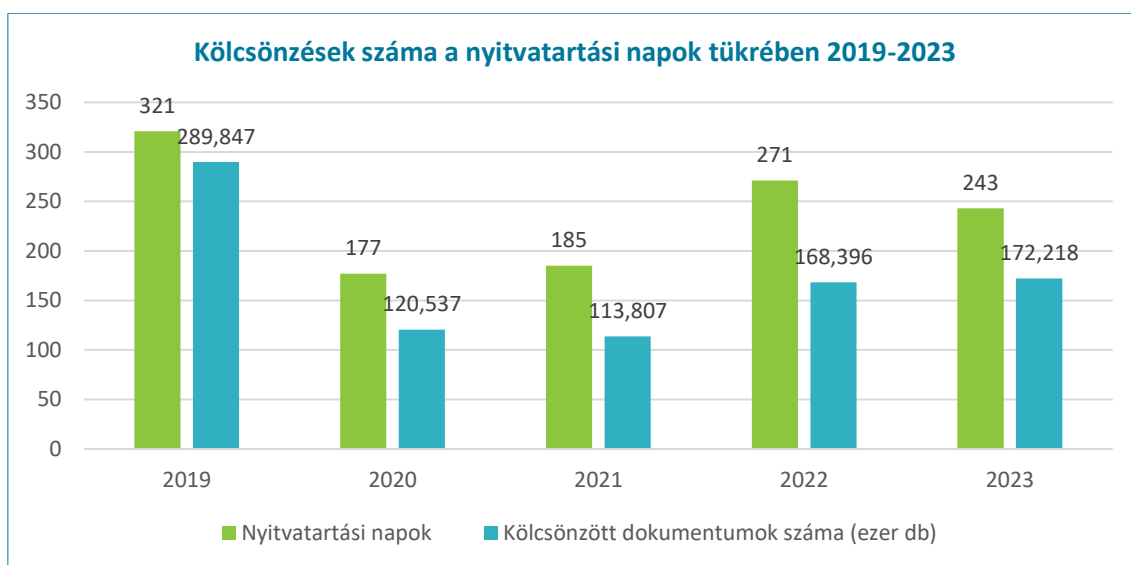
Évek	2019	2020	2021	2022	2023
Médiamegjelenések száma	44	104	62	73	112

9. Kulcsfontosságú eredmények

9.1. A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók

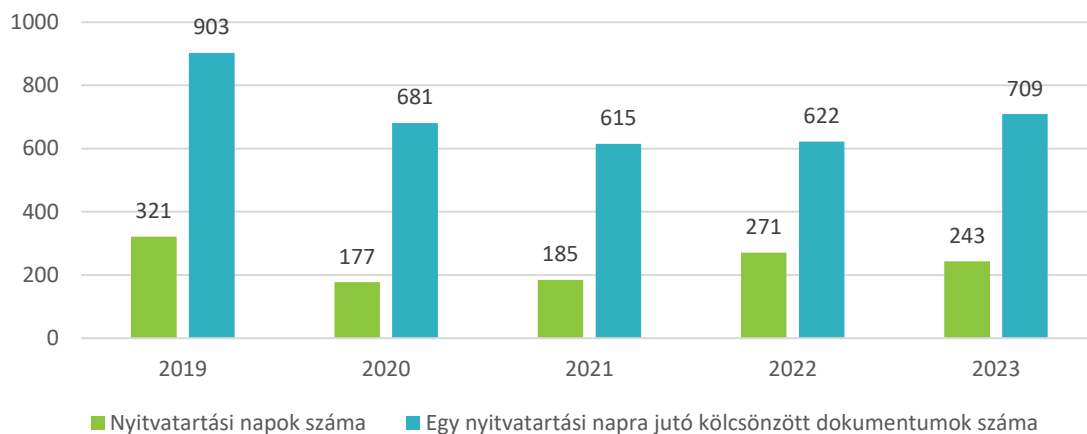
A Könyvtár munkatársai elkötelezettek abban, hogy a szolgáltatásainkat úgy működtessük és fejlesszük, hogy használóink körében sikeresek legyünk. Vezetői információs rendszerünkben kereshető módon szerepelnek a beszámoló és a statisztikai adatok. Fontos megjegyezni, hogy adatainkat, ahogy már fentebb jeleztük, 50-50%-ban megosztjuk a PTE EK TK-val.

A pandémia óta a nyitvatartási napok száma jelentős mértékben csökkent, 2022-ben történt növekedés, de mindezt 2023-ban rontotta az energiaválság.



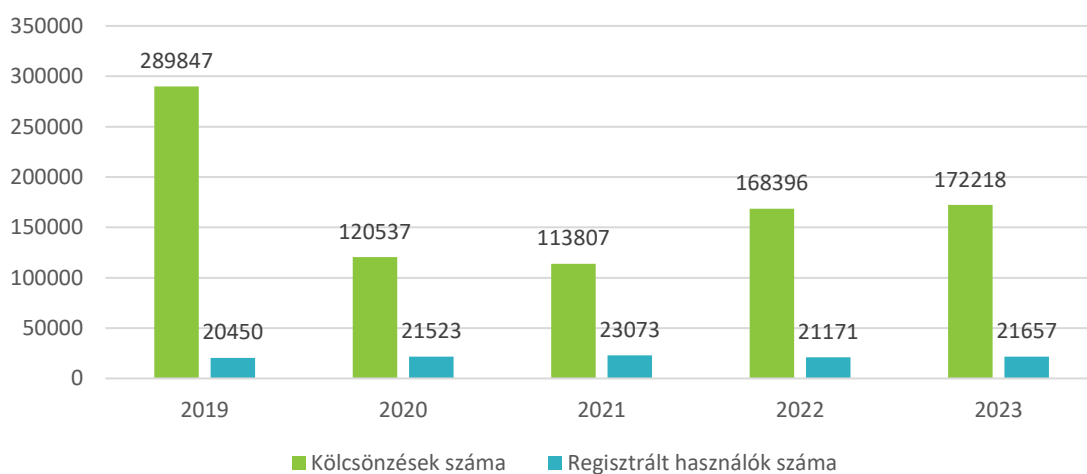
Annak ellenére, hogy a nyitvatartási napok száma csökkent 2019-hez képest, az egy napra jutó kölcsönzések számában emelkedés látható, igaz nem értük még el a 2019-es számadatokat, de évről évre közelítjük.

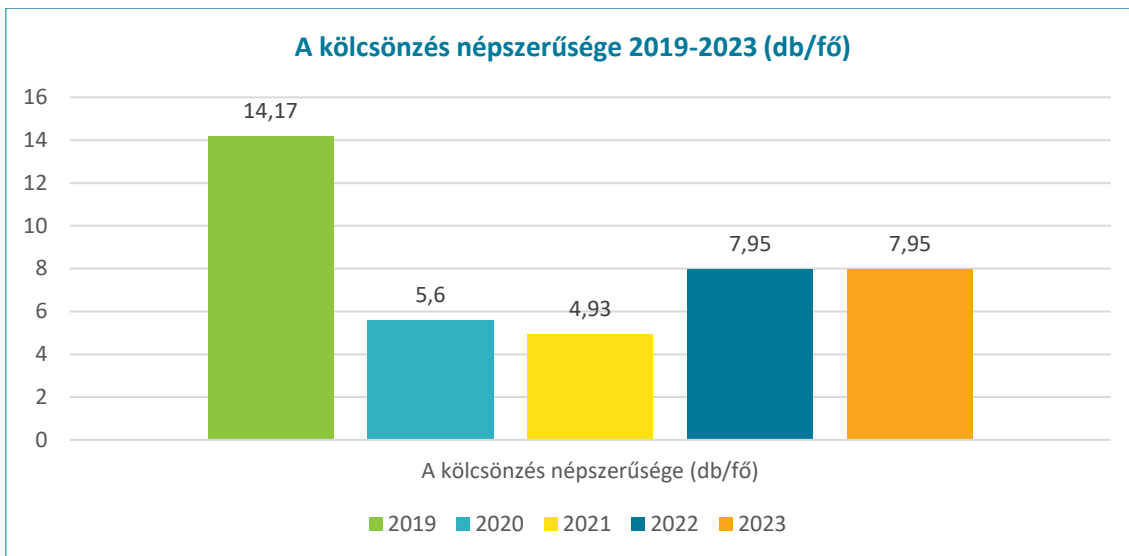
Egy nyitvatartási napra jutó kölcsönzött dokumentumok száma 2019-2023



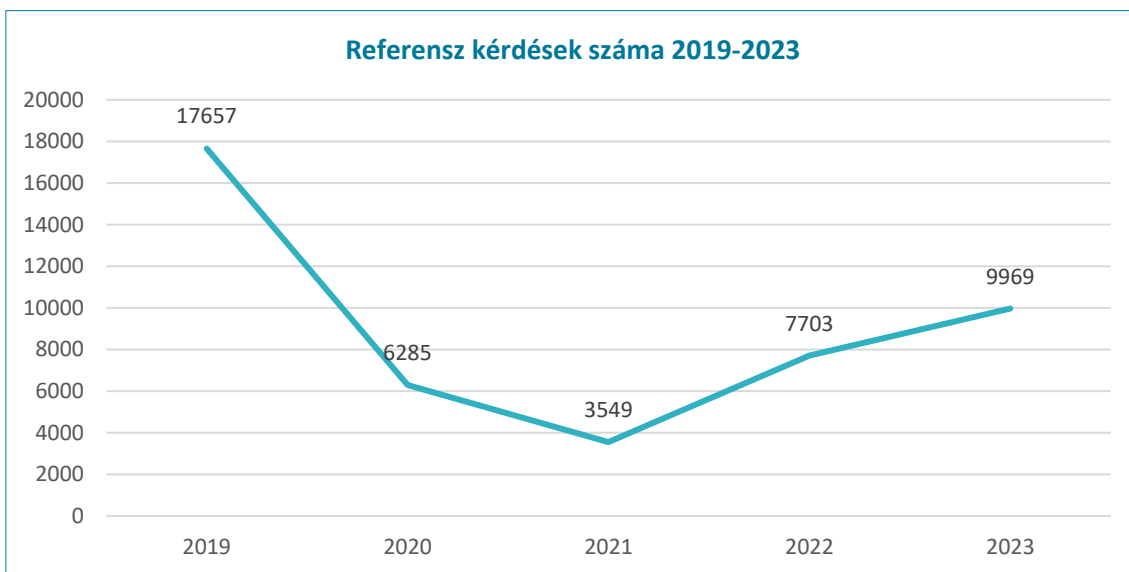
Míg a regisztrált használók számában emelkedés figyelhető meg, a beruházási keretek csökkenése miatt a kölcsönzés népszerűségében visszaesés tapasztalható 2019-hez képest: 2022-ben és 2023-ban is 7,95 db/fő volt.

A kölcsönzés népszerűsége 2019-2023 (db/fő)

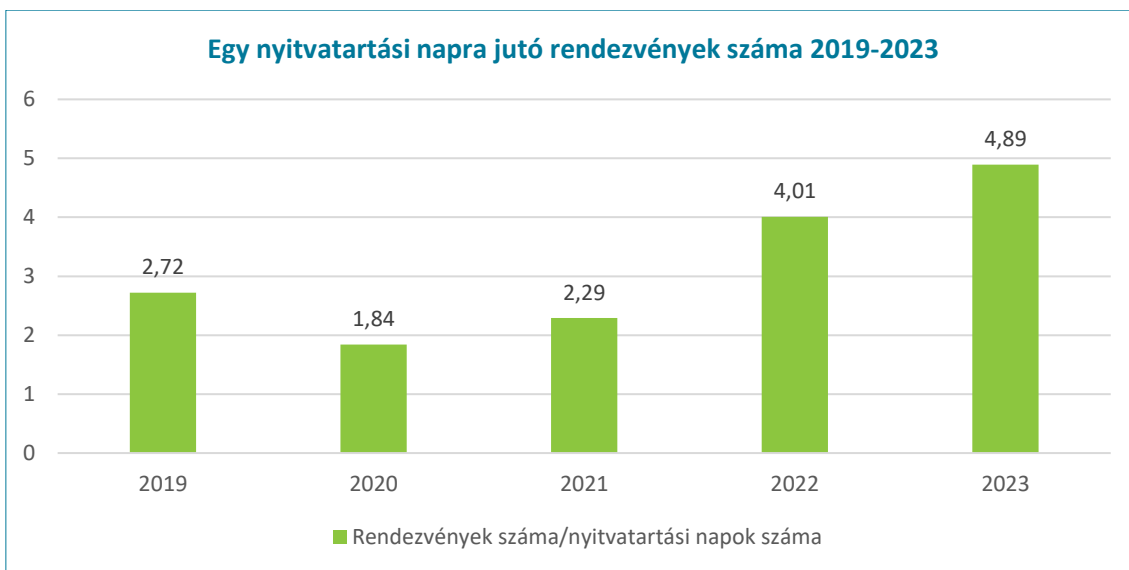




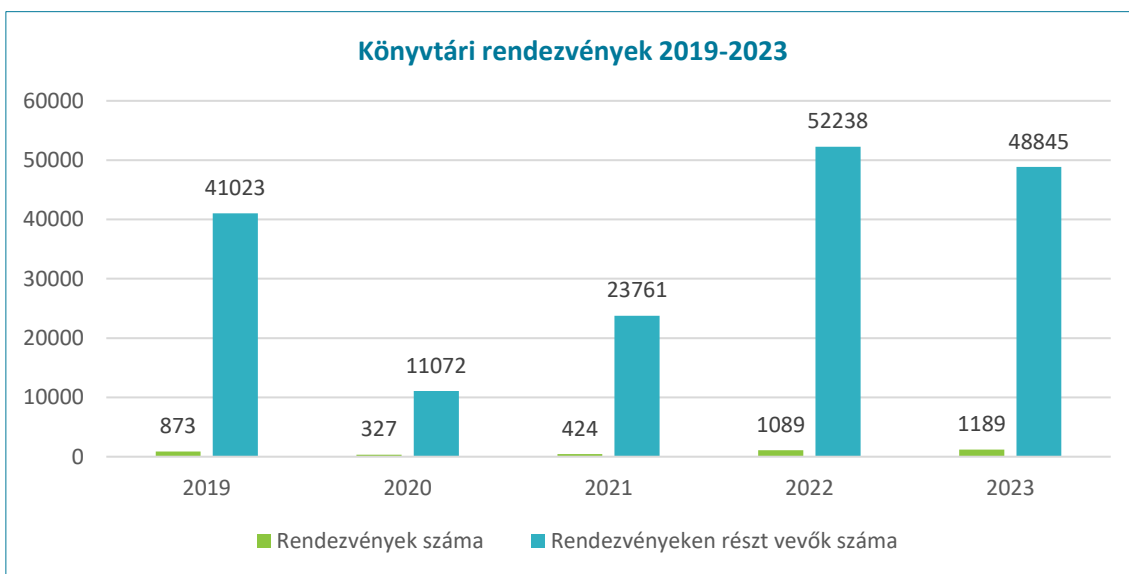
A referenz kérdések számában is emelkedő tendenciát láthatunk 2020-hoz képest, de még nem értük el a 2019-es év adatait.



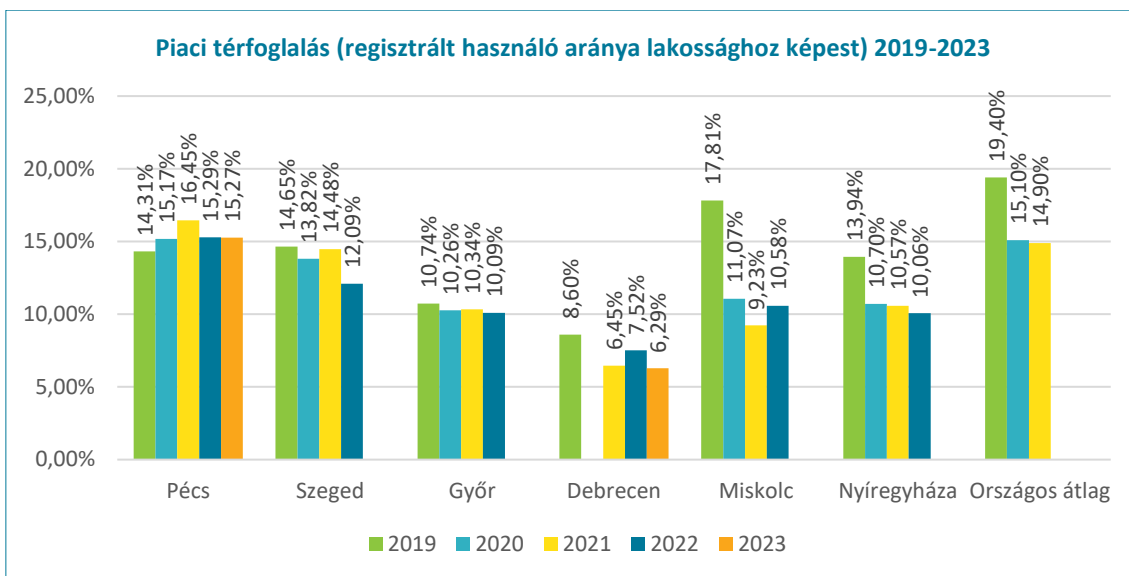
A könyvtári rendezvények számában emelkedés figyelhető meg 2019 óta, viszont a csökkent nyitvatartási napok száma miatt az egy napra jutó rendezvények száma erősen növekedett: 2,72-ről 4,89-re.



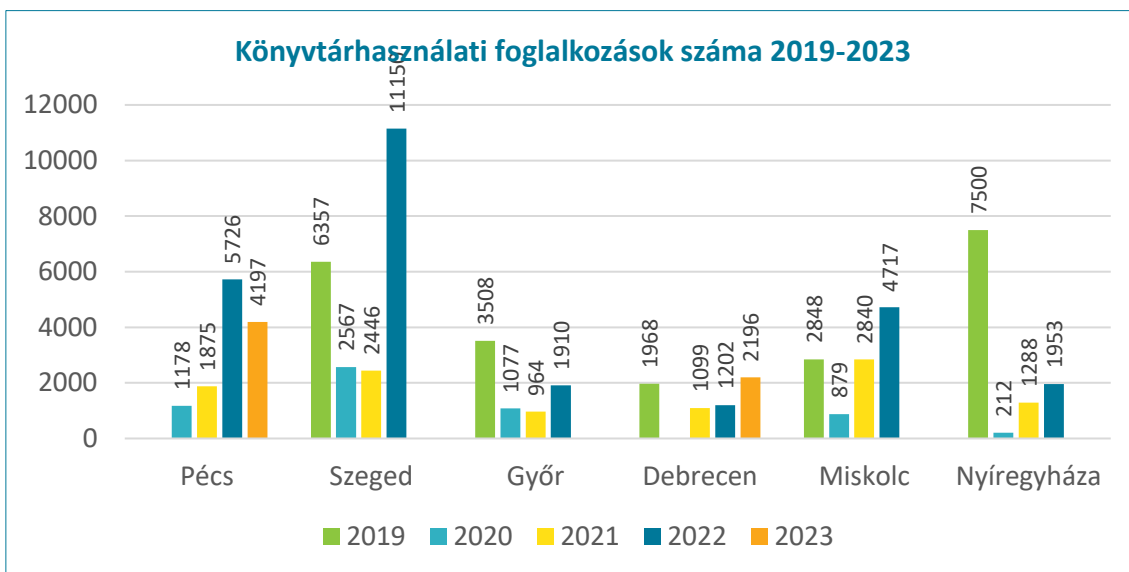
A könyvtári programokon résztvevők számában van hullámváz, de elmondható, hogy a pandémia előtti szintet 2022-ben és 2023-ban is meghaladtuk.



A regisztrált használók arányát a városi lakosság arányával összevetve összehasonlítottuk más vármegyei hatókörű városi könyvtárak adataival. A város lakosságához képest a regisztrált olvasók száma Szegeddel összehasonlítható, ami betudható annak, hogy ott is hasonló méretű egyetem található. A többi nagyvároshoz képest magasabb a lakosságarányos regisztráció.

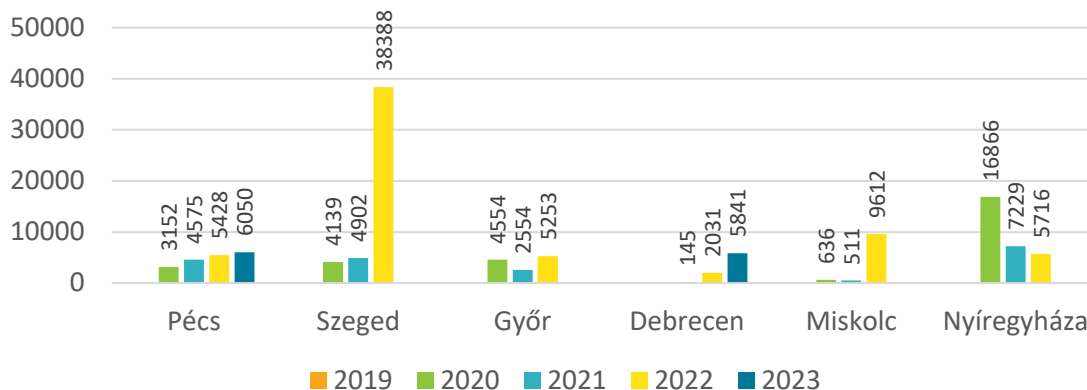


Könyvtárhasználati foglalkozásokat tekintve a Könyvtár az ország más nagy vármegyei hatókörű városi könyvtáraihoz képest jól teljesít, egyedül a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtár eredményei magasabbak, adataink leginkább a miskolci teljesítményt érik el.



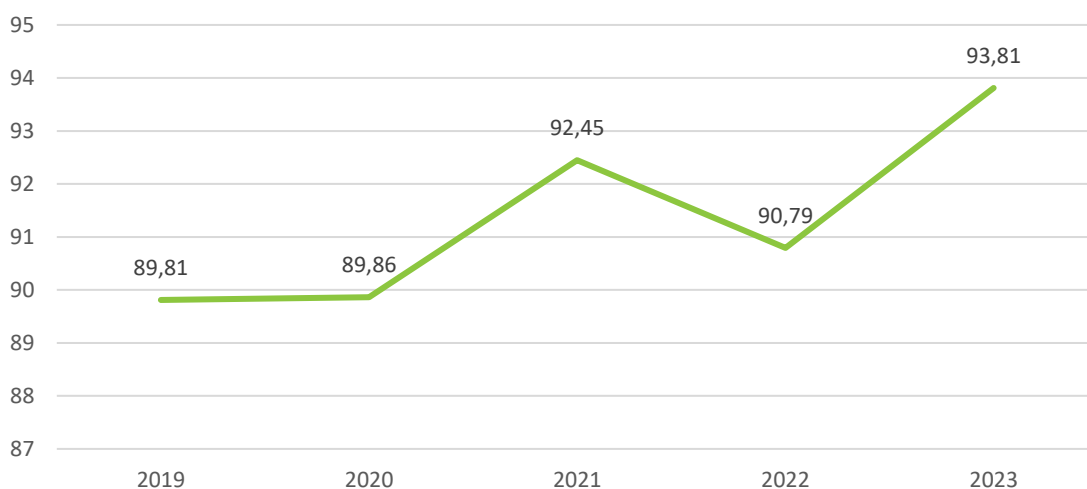
Az iskolai tehetséggondozást segítő, továbbá gyermek- és ifjúsági korosztály számára szervezett programok számában elmaradunk több nagy vármegyei hatókörű városi könyvtár adataitól, de növekvő tendenciát mutatnak a számok.

Iskolai tehetséggondozást segítő, továbbá a gyermek- és ifjúsági korosztály számára szervezett fejlesztő programok, foglalkozások száma 2019-2023

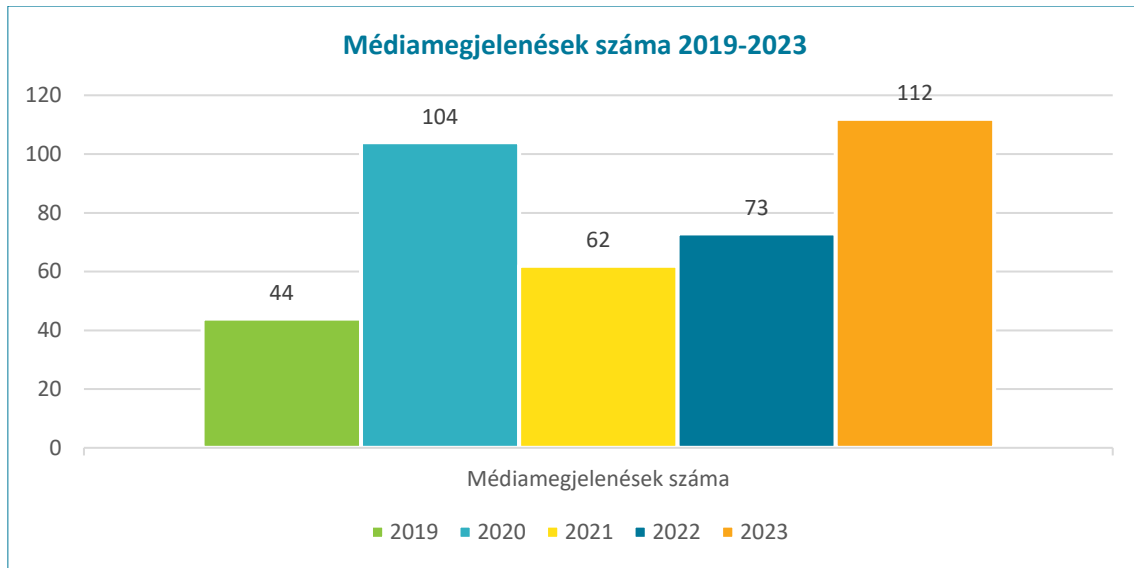


Az ODR szolgáltatásról már részben a 6.2. alkritériumnál írtunk. A mért adatokból látható, hogy a szolgáltatás eredményei évről évre egyre jobbak. 2019-ben még 89,81%-os volt, a tavalyi évben pedig elérte a 93,81%-ot, ami 4 százalékpontos emelkedést jelent.

ODR kérések sikeressége 2019-2023 (%)



A Könyvtár szolgáltatásai iránt a helyi és az országos média is igen érdeklődő. Az országos médiában a korábbi években könyvtárbuszainkkal szerepeltünk rendszeresen. A médiamegjelenések számában a 2020-as év volt kiugró, mivel a pandémia idején a kulturális szolgáltatások száma csökkent, de a könyvtár rugalmasan és innovatív módon (a jogszabályokat betartva) szolgáltatott a város és a vármegye lakossága számára, amelyről rendszeresen hírt adtak a média munkásai. 2023-ban a növekedés pedig egyértelműen a PécsLIT Fesztiválnak, a Retro Könyvvásárnak és a rendezvények számának emelkedése miatt volt köszönhető, amelyekről a helyi média rendszeresen tudósított.



9.2. A könyvtár szervezeti működésének eredményességének mutatói

A Könyvtár felmérésekkel és egyéb módon folyamatosan figyeli az olvasói igényeket, azok változásait, rugalmasan reagál rájuk új szolgáltatások bevezetésével. A könyvtár szervezeti kultúrájára jellemző, hogy adaptív módon alkalmazkodik a váratlan helyzetekre, igyekszik a változó jogszabályi kereteknek megfelelni úgy, hogy a szolgáltatásait a változásokhoz igazítja és fejleszti.

A Könyvtár nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a nyugdíjba vonuló munkatársai számára lehetőséget adjon arra, hogy amennyiben még dolgozni szeretnének, akkor teljes vagy részmunkaidőben ezt megtehessek a szervezeten belül, így tudásukat az intézmény még hasznosítani tudja.

Az intézmény vezetése fontosnak tartja, hogy a munkatársi közösség fejlődjön, ennek érdekében 2020 óta a nyári szünet után csapatépítő napot tartunk Orfűn, ahol főzéssel és jó hangulatú játékokkal töltjük a napot.



KÖZÖSSÉGI RENDEZVÉNYEK, CSAPATÉPÍTÉSEK

2021

- Szeptember 2. - Orfűi közösségi nap
- November 22., 23. - Egyházmegyei könyvtár látogatása két alkalommal

2022

- Április 8. - Intézményi Húsvét
- Augusztus 31. - Községi nap Orfűn
- Október 27., november 3. - Városháza toronylátogatás - több időpontban
- Október 27., november 24., december 15. - Dolgozói kvízek (közös a stratégiai partner, PTE EK-val)
- December 5. - Intézményi Mikulás
- December 16. - Intézményi karácsony

2023

- Február 10. - Intézményi farsang
- Május 21. - Vadon vasárnap - növénygyűjtő kirándulás
- Július 3. - Toulouse-Lautrec kiállítás látogatása
- Július 17. - Erzsébet királyné, egyetemünk egykori névadója c. kiállítás látogatása
- Szeptember 4. - Községi nap Orfűn
- Szeptember 21-23. - Olaszországi szakmai kirándulás együttműködve a PBKE-vel
- Szeptember 25. - Vasarely kiállítás látogatása
- Október 9. - A Kertvárosi Fiókkönyvtár zöldítése, virágültetés
- November 17. - A könyvtáros, aki elment és visszajött (könyvtáros szakmai programsorozat első eseménye)
- December 2. - Intézményi Mikulás
- December 15. - Intézményi karácsony

CSAPATÉPÍTÉS

- Csapatépítő napok lehetősége az egyes intézményegységek részére évente, önállóan szervezve a július 1. és augusztus 31. közötti időszakban.

A pályázati források a vizsgált időszakban rendkívül beszűkültek, az intézmény főként az NKA pályázatain vett részt. Az intézmény pályázati aktivitását a jövőben növelni kell, a város adósságának visszafizetése után már önerős pályázatokon való indulás is lehetőségessé válik.

	2019 (1db)	2020 (3 db)	2021 (4 db)	2022 (4 db)	2023 (1 db)
NKA forrás (Ft)	800 000	2 180 000	3 298 746	3 764 910	400 000

Az ODR pályázatokon az intézmény egyre sikeresebb, köszönhetően a forrásbővülésnek és a Könyvtár egyre sikeresebb ODR tevékenységének.

	2019	2020	2021	2022	2023
ODR forrás (Ft)	2 000 000	2 700 000	3 400 000	4 000 000	4 200 000

A kistérségi könyvtárellátás terén segítjük azon önkormányzatokat, amelyek saját könyvtári szolgáltatóhelyüket fejleszteni szeretnék. A közös munkának, a Könyvtár szakmai tanácsadásának köszönhetően az elmúlt években több települési könyvtári szolgáltatóhely tudott megújulni, sikeresen pályáztak az NKA eszköz és bútorfejlesztési pályázatain.

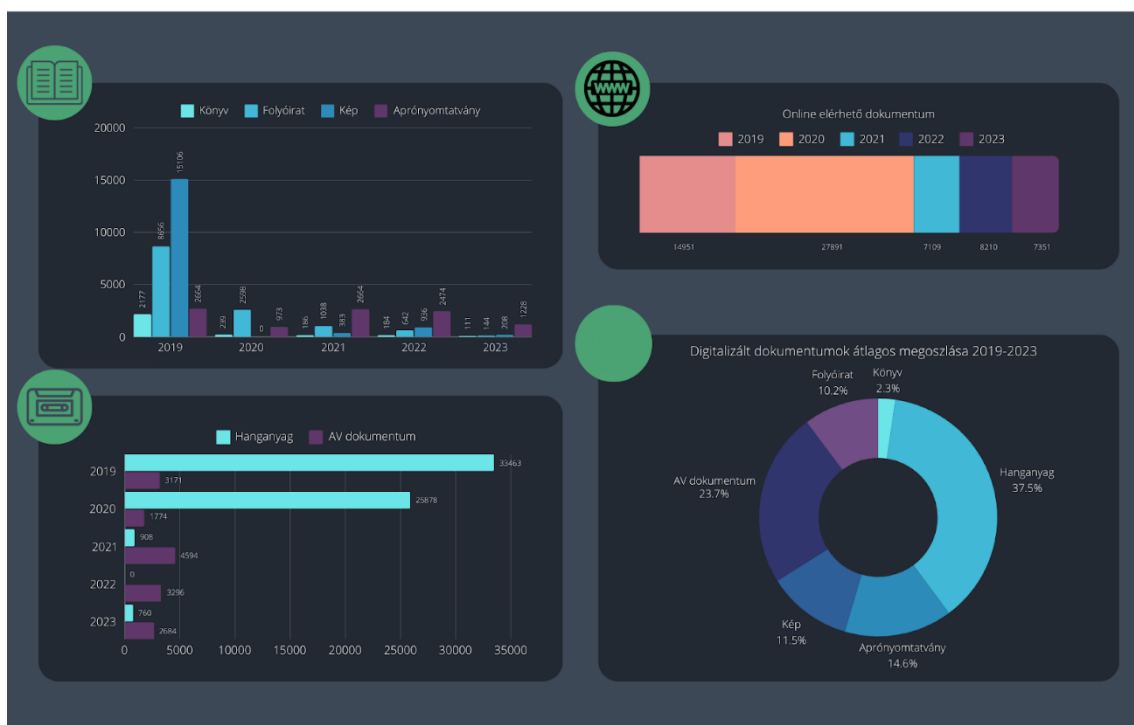


	Település	Elyert összeg (Ft)
2019	Bogdása	1.189.673
2019	Magyarmecske	1.816.258
2019	Tarrós	2.137.567
2020	Hobol	1.574.612
2021	Babarc	2.714.000
2021	Geresdlak	2.049.030
2021	Villány	3.900.678
2022	Bánfa	3.600.000
2022	Matty	1.627.269

2022-ben az online beiratkozás még csak teszt jelleggel indult, de 2023-ban már 1212 olvasónk használta ezt a lehetőséget.

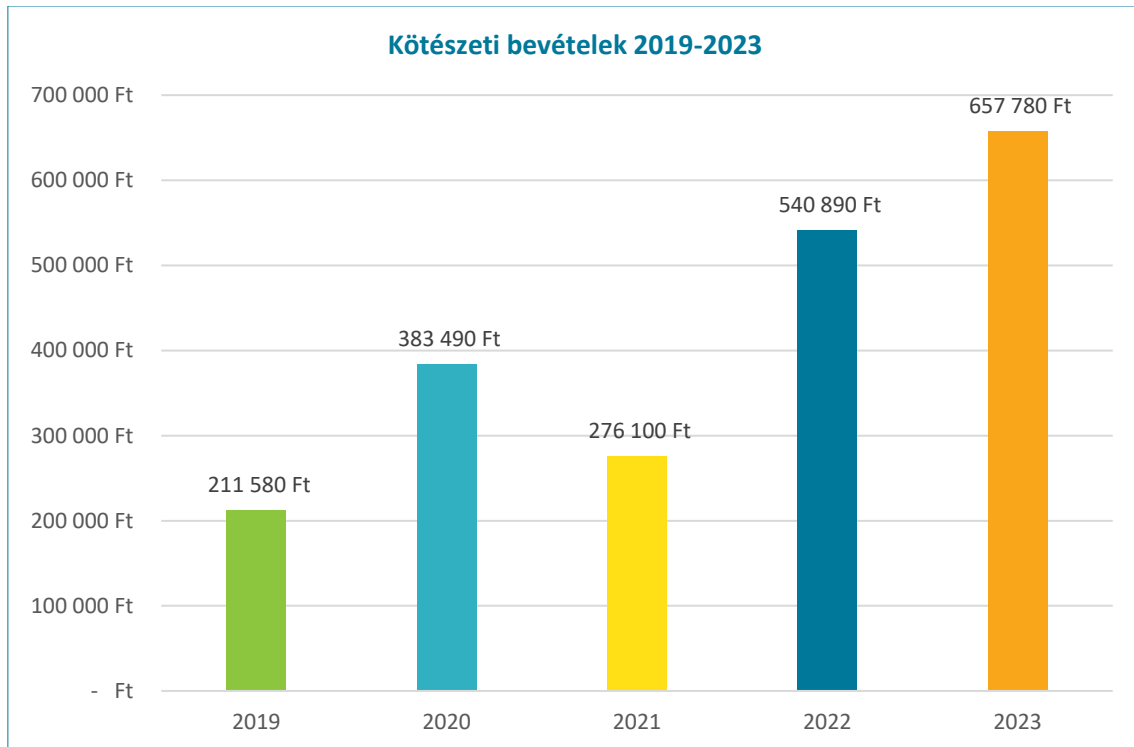
A Könyvtár jelentős digitalizálási tevékenységet folytat, hosszú évek óta részt veszünk a Forum Hungaricum Nonprofit Kft. digitalizálási programjában. Intézményünk saját digitalizált tartalomszolgáltató adatbázist (<https://baranyaidigital.hu/>) működtet, továbbá saját Youtube-csatornája van, ahol audiovizuális dokumentumokat szolgáltat.

DIGITALIZÁLÁS





Az intézményben működő Kötészeti Csoport külső munkákat is vállal, amely során a saját szolgáltatások bevétele 2019–2023 között kissé hullámzó, de hosszútávon növekvő tendenciát mutat.



Az intézményben a PDCA ciklusnak megfelelően rendszeresen, éves terv mellett vizsgáljuk folyamatainkat, az auditok során feltárt hibákat, anomáliákat javítjuk, az adott folyamatot a folyamatgazda koordinálásával fejlesztjük. 2018–2023 között a következő folyamatok auditjai történtek meg:





Az intézmény működését Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata felügyeli, gazdálkodási szabályzatait a Költségvetési és Közgazdasági Főosztály készíti el vagy ellenőrzi az intézmény által elkészített szabályzatokat. 2019-ben az önkormányzat által kirendelt belső ellenőr a pénzkezelés folyamatát ellenőrizte, szabálytalanságot nem tárt fel. Az ellenőrzés fő célja a pénzkezelés folyamatának zárt jellegűségének vizsgálata volt. A vizsgálat egyetlen szabálytalanságot tárt fel, amely az IKR-en belül merült fel, de fejlesztéssel megoldották.

2021-ben munkavállalói bejelentés alapján történt munkaügyi ellenőrzés, de szabálytalanságot nem tártak fel, apró eljárási hibára hívták fel figyelmünket, és az ellenőrök javaslatot tettek annak orvoslására, amelyet megfogadtunk.

JÖVŐBELI TERVEK, ZÁRÓ GONDOLATOK

A Csorba Győző Könyvtár magas minőségkultúrával rendelkező szervezet, de a jövőben erősítenie kell benchmarking, benchlearning tevékenységét. Fontos feladat stratégiánk hangsúlyosabb kommunikációja a használók és a partnerek felé és erősítenünk kell a szolgáltatásainkkal kapcsolatos marketing tevékenységet. A társadalmi szokások változásaira reagálva új módszereket kell alkalmaznunk a használói elégedettség vizsgálatára. A következő időszakban hangsúlyt kívánunk fektetni arra, hogy az intézményen belül fejlesszük az ökotudatos gondolkodást, ennek érdekében zöldkönyvtári munkacsoportot alakítunk. 21. századi könyvtárként törekszünk arra, hogy a jövőben online szolgáltatásaink körét (e-book kölcsönzés, digitális saját tartalom szolgáltatása, online közvetítések bővítése) bővítsük és minden lehetőséget megragadunk arra, hogy az elavult IKT-eszközparkunkat megújítsuk. Olyan partnerkapcsolati koncepciót dolgozunk ki, mely a szponzorok és támogatók felkutatására fókuszál, és jövőbeni eredményeként megoldást talál a fiókkönyvtári épületek felújítására. Programjaink körét bővítjük az egészségmegőrzés és a balesetvédelem témakörével és tovább erősítsük az intézmény családbarát jellegét.

