

Ahol központba került a könyvtár és a minőségirányítás

Bemutatkozik a 2022-ben minősített Huszár Gál Városi Könyvtár

Helyére kerül a könyvtár, és ezen belül a minőségi szemlélet is

Mosonmagyaróváron az általános gyűjtőkörű, nyilvános közkönyvtár a 20. század közepén, 1951-ben nyílt meg. Az 1960-as és 70-es évek alatt a könyvtár kénytelen volt többször is más épületbe költözni, ezért nem túlzás a "vándorkönyvtár" elnevezés. 1984-ben Mosonmagyaróvár új városközpontjában – Magyaróvár és Moson történelmi központjától is azonos távolságra – adták át azt az új épületet, amely a művelődési központ és a zeneiskola mellett a városi könyvtárnak is helyet ad. (1. ábra)

A modernnek és korszerűnek számító könyvtár ekkor vette fel *Huszár Gál* (1512?–1575) nyomdász, vándorprédikátor nevét, aki a 16. század közepén Magyaróváron élt, és 1558-ban megalakította a település első nyomdáját. A névválasztás jelzi, hogy könyvtáros elődjünk számára is fontos volt a múlt értékeinek tisztelése. (2. ábra)

Több évtizednek kellett ahhoz is eltelnie, hogy a „nevén nevezett” minőségi szemlélet, a minőségbiztosítás a Huszár Gál Városi Könyvtár szervezeti

életében gyökeret eressen. A használók igényeit, a múltban is – ha nem is tudatosan és dokumentálhatóan – részben figyelembe vették. Az első – 1990-es évek közepén készült – használói igényeket és véleményeket is „firtató” kérdőív számos „gyermekbetegséggel” bírt. Nem volt folytatása, nem volt kiértékelése, és nem vették komolyan a kitöltők és sajnós a közreadók sem.

A használócentrikusság jegyében 2006 óta rendszeresen mérjük használóink elégedettségét, 2016-tól kezdve az igényeit is. Kezdetben ezek a mérések papíralapú kérdőíven történtek, azonban az internet adta lehetőségeket kihasználva, valamint a járványhelyzet figyelembevételével, az online térbe költöztettük a kérdőíveket (Google-úrlap), így nemcsak a meglévő, de a potenciális olvasóinkat is el tudjuk érni.

Nagy lendületet adott, hogy két munkatársunk 2013-ban elvégezte Kecskeméten a Minőségmenedzsment a könyvtárban 120 órás képzést. 2019-ben a szervezeti átalakulással párhuzamosan a korábbi Minőségirányítási Tanácsot (MIT) felvál-



1. ábra A Huszár Gál Városi Könyvtár épülete kívülről, az új épület

totta egy új munkacsoport, mely negyedévente ülésezik. Tagjai megvizsgálják az intézmény működéséhez elengedhetetlen dokumentumokat, folyamatokat, figyelembe véve a könyvtár céljait, küldetését, valamint a partnerek és használók igényeit, és szükség esetén frissítik őket. A munkánkat meghatározó és tevékenységünknek keretet adó alapdokumentu-

mink: küldetésnyilatkozat, minőségpolitikai nyilatkozat, jövőkép, értékrend, stratégiai terv, szabályzataink és egyéb kapcsolódó dokumentumaink nyilvánosak és partnereink számára könnyen elérhetők honlapunkról. Munkatársaink számára alapdokumentumaink a honlapon kívül egy közös használatú hálózati meghajtóról is hozzáférhetők. (3. ábra)



2. ábra Az emeleti kölcsönzőtér



3. ábra Munkában a MIT

A 2022-es év elején a MIT tagjai a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) szerint szervezeti önértékelést végeztek. Az őszintén és kritikusan elvégzett önértékelés több fejlesztendő területre is rámutatott, melyeken folyamatosan dolgozunk. Ezt követően láttunk neki a cím megszerzéséhez szükséges szakmai beszámoló összeállításához, melyből valamennyi kolléga aktívan kivette a részét: valaki a pályázati anyag összeállításában vett részt, valaki ez idő alatt pedig a mindennapi könyvtári munka zökkenőmentes működését biztosította. A pályázati folyamat szakértői vizsgálattal folytatódott. Augusztus végén értesültünk arról, hogy 2022-ben intézményünk a Kulturális és Innovációs Minisztérium döntése alapján elnyerte a Minősített Könyvtár címet. A rangos elismerést a könyvtári minőségirányítás módszereinek többéves folyamatos alkalmazása, a könyvtárhasználati jog érvényesülése, valamint a könyvtárhasználói elégedettség eredményei terén kiemelkedő teljesítményt nyújtó, magas színvonalú szakmai munkáért kapta könyvtárunk.

A cím elnyeréséhez szükséges szakmai beszámolóinkban kiemelt szerepet kaptak a 2019–2021 közötti évek eseményei, történései. Több fejlesztés valósult meg ez időszak alatt, amelyek korábban használói igényként jelentkeztek. Előre megtervezett, új szolgáltatásokat vezettünk be, és kényszer szülte innovációkra is sor került. Munkavállalóként és emberként is új helyzetekhez és veszélyhelyzetekhez kellett alkalmazkodnunk, és próbáltunk úrrá lenni rajtuk.

Változó szervezeti keretek, változó könyvtári terek

2019. január 1-jétől, az addig önállóan működő könyvtár Mosonmagyaróvár és vonzáskörzete legnagyobb közművelődési, kulturális, rendezvényszervező és városmarketing vállalkozásának a Flesch Károly Nonprofit Kft. részeként működik, munkatársai pedig – az országban az elsők között – kikerültek a közalkalmazotti jogállásból. A gazdasági és adminisztratív feladatokat a nonprofit kft. látja el, ezen felül kommunikációs és marketing-erőforrásaival (helyi nyomtatott és online sajtó, városi televízió) is segíti a könyvtár munkáját. Emellett jelentős támogatást nyújt az infrastrukturális fejlesztések területén. A könyvtár szakmai

vezetőjének véleménye meghatározó a kulturális cégben a könyvtárt érintő gazdálkodási, és humán-erőforrás-gazdálkodási kérdésekben. Az intézmény könyvtárszakmai téren teljesen önálló.

Az infrastrukturális fejlesztések két lépcsőben zajlottak le: energetikai korszerűsítés (2019), funkcióbővítő felújítás (2020–2021).

2019 nyarán megkezdődött intézményünk energetikai korszerűsítése egy TOP-os pályázat megvalósulásának keretében. A felújítás a teljes intézményt érintette: a nyílászárókat és fűtőtesteket kicserélték, megtörtént a világítás és a fűtés korszerűsítése, az épület továbbá napelemekkel bővült. A többtucatnyi új ablak és az ajtó az energiatakarékosság passzív eszközeiként csökkentik a hővesztést, az épület tetején elhelyezett napelemek pedig az energiatermelést biztosítják.

Az energetikai korszerűsítés mellett akadálymentesítés is történt. Ennek keretében könyvtárunk régi teherliftjének helyét egy új, korszerű személyfelvonó vette át, továbbá egy akadálymentes mosdó is kialakításra került, ezáltal a mozgáskorlátozott látogatók, valamint a babakocsival érkező édesanyák is igénybe tudják venni az emeleten található szolgáltatásainkat.

2021 januárjától egy újabb projekt vette kezdetét az intézményben: Mosonmagyaróvár Város Önkormányzata szervezésében egy CLLD-pályázatnak köszönhetően a könyvtár emeleti szintjén a teljes burkolat, a polcrendszer és az olvasószolgálati pult cseréje történt meg. Fenntartónknak köszönhetően a kiállítótér, a lépcsőház és a teljes emeleti tér tisztasági festése, valamint a látogatói vizesblokkok felújítása is megvalósult. A funkcióbővítő felújításnak köszönhetően a teljes emeleti tér megújult küllemében: a felújítás óta egy letisztult, friss, 21. századi elvárásoknak megfelelő könyvtár fogadja a látogatókat. A szintén jelentős átalakuláson keresztülment színes, otthonos, kényelmes gyermekkönyvtár folyamatosan ad helyet kisgyermekes családoknak kapcsolódásra, a szabadidő hasznos eltöltésére, továbbá óvodás és iskolás csoportok könyvtárhasználati óráinak megtartására. A megújult emeleti olvasói térben számos nagyobb volumenű könyvtári rendezvény (előadás, könyvbemutató, gyermekkoncert), az új, letisztult és modern kiállítótérben pedig megannyi kiállítás valósult meg. Ha az időjárás engedi, rendezvényeket (könyvklub, író-

olvasó találkozó) tudunk tartani a művelődési központ és a könyvtár közötti nyitott, rattan bútorokkal felszerelt Kultúrkertben is. (4. ábra)

Körültekintő munkaszervezéssel megoldottuk, hogy az infrastrukturális fejlesztések alatt munkatársaink mindvégig az épületben tartózkodjanak és tevékenykedjenek. Előkészítették a munkaterületet a szakemberek részére, dokumentálták a munkafolyamatokat, és emellett természetesen könyvtári háttérmunkát is végeztek. Ebben az időszakban is fontos volt számunkra az olvasóinkkal való kapcsolattartás, könyvtárunk a virtuális térben továbbra is működött, hogy használóinkkal való kapcsolatunk ne szakadjon meg, és velük közösen „vészeliük át” ezt az időszakot.

A funkcióbővítő felújítás során ránk hárult a könyvtár emeletéről közel nyolcvanezer kötet földszintre szállítása és elhelyezésének megoldása, majd a munkálatok végeztével azok visszaszállítása is. Emellett az emeleti tér (polcok, ablakok, padló stb.) folyamatos és ismétlődő takarítása is a feladataink közé tartozott. Könyvtárosként karbantartottuk az olvasói nyilvántartásokat, könyv- és filmajánlókat készítettünk, és a blogon közzé is tettük őket. Aktívan jelen voltunk valamennyi közösségi médiafelületen: rendszeresen friss tartalommal töltöttük meg az intézmény Facebook- és Instagram-oldalát, valamint YouTube-csatornáját.

A teremtett világ védelme, társadalmi felelősségvállalás

A napelemrendszer energiatermelése intézményünk teljes elektromos áramigényét lefedi.

Évek óta szelektíven gyűjtjük a hulladékot, külön elemgyűjtő dobozt helyeztünk el látogatói terünkben, a veszélyes hulladékot (főként az selejtezett videokazettákat, CD, DVD lemezeket) külön eljuttatjuk a gyűjtőhelyre, rengeteg szobanövényvel vesszük körbe magunkat (amelynek nagy része olvasói felajánlás), lehetőség szerint újrahasznosított papírt használunk. Fokozottan figyelünk az épületben az energiatakarékosságra. Kollégáink rendszeresen részt vesznek a városi szemétszedési „TeSzedd!” akcióban, illetve a fenntartónk által szervezett „Gurul a Város” kerékpáros túrában is.

A jövőben szeretnénk kialakítani egy „Zöld zúgot” a látogatói terünkben, ahol a környezetvédelemmel, környezettudatossággal kapcsolatos könyveket helyeznénk el. Szakirodalmi állományunk növelésénél fokozottan törekszünk a zöld témájú könyvek beszerzésére. Az online felületeinken (Facebook, Instagram) a Víz napja, a Föld napja, az Állatok világnapja, a Madarak, fák napja alkalmából mindig osztunk meg érdekességeket követőinkkel. Könyvtárunk dolgozói elkötelezett állatbarátok. Olvasóinknak megengedjük, hogy kedvencükkel együtt lépjenek be a könyvtárba, intézményünk 2022-ben védjeggyel is tanúsított „Kutyabarát hely” lett. (5. ábra)



4. ábra Könyvklub az újonnan létesült Kultúrkertben



5. ábra Kutya barát könyvtár lettünk

A környezettudatosság mellett nagyon fontosnak tartjuk az esélyegyenlőség biztosítását. Nemcsak feladatunk, hanem erkölcsi kötelességünk is a fogyatékkal élők segítése és felkarolása. Fontos számukra a biztonságos, akadálymentes környezet. A 2019-es energetikai felújítás előtt a legnagyobb kihívás a lépcső leküzdése volt, mivel az emeleten működik a könyvtár könyvkölcsönző tere. Ma már ez nem jelent problémát, mivel a modernizálás során az épületet akadálymentesítették, mozgáskorlátozott mosdóval látták el, és egy személyfelvonót is kaptak, így egyre több mozgáskorlátozott tudja igénybe venni szolgáltatásainkat. A vakokat és gyengénlátókat olvasógép, nagyítók, nagybetűs perifériával ellátott számítógép és vezető sáv is segíti.

Könyvtárunk lehetőséget biztosít idős, beteg, mozgásukban korlátozott olvasói számára is a dokumentumokhoz való hozzáférést, a *Könyvet házhoz* szolgáltatásunk keretében.

A személyfelvonó kialakítása nemcsak a mozgásukban korlátozottak számára könnyíti meg az emeleti térbe való feljutást, hanem a babakocsival érkező édesanyák, családok számára is nagy segítséget jelent. 2020-ban a Flesch Nonprofit Kft.-vel együtt elnyertük a Családbarát Szolgáltató Hely tanúsító védjegy bronz fokozatát. (6. ábra)

A portán „babakocsi-parkolót” alakítottunk ki, valamint a kismamák és a kisgyermekkel érkezők elsőbbséget élveznek. A földszinti *baba-mama szobánkban* lehetőséget nyújtunk a zavartalan szoptatásra, pelenkacserére, ez utóbbira az emeleten is van lehetőség.

Közel egy évtizede adunk otthont a nagyszerű zenés, táncos „Kerekítő” foglalkozásoknak. A mi közösségi terünk az első, ahol a babák - játék és a mozgás közben - először lehetnek együtt kortársaikkal, segítve ezzel szocializációjukat. A tipegők többsége már ekkor belépést nyer könyvek birodalmába, könyvtári tagságukat „*Babaolvasójegy*” igazolja.

A nagyobbakat, az óvodásokat, és kisiskolásokat a papírszínház előadások varázsolják el. Az életkor előrehaladtával a könyvtári órákon egyre mesz-



6. ábra Könyvtári koncert a kicsiknek

szébbre jutnak az olvasás megszeretésében, gyakorlottabbak lesznek az önálló ismeretszerzésben. A sikeres könyvtári órákat rendszerint új könyvtári beiratkozások követik, de volt már rá példa, hogy a könyvtárat a tanulók pályaeorientáció keretében keresték fel, érdeklődve a könyvtárosi szakma iránt. Az itt folyó munkát a középiskolások közösségi szolgálatuk során is megismerhetik. (7. ábra)

Az aktív dolgozók tekintetében figyelemre méltó az a kezdeményezés, ami tavaly anyacégünk, a Flesch Károly Nonprofit Kft. mecénásprogramjának keretében történt. A program egyik résztvevője, egy autóipari cég érdeklődő dolgozói részére, bérien kívüli juttatásként éves könyvtári tagságot vásárolt. A kezdeményezés sikerét jelzi, hogy a program az idén is folytatódik. (8. ábra)



7. ábra A mesehallgatástól az olvasásig



8. ábra Idősebbek is elkezdhetik

Az ezüstgeneráció körében a hosszú évek óta folyó, az informatika alapismereteit és az internet használatát oktató 20 órás tanfolyamaink népszerűsége töretlen. A digitális írástudás, az internetes tájékozódás és a mindennapokat megkönnyítő internethasználat mellett a tanfolyam szociális funkciója sem elhanyagolható az idősebb korosztályhoz tartozók számára.

Ki kell emelnünk azokat a kisközösségeket, amelyek olvasói kezdeményezésre jöttek létre, összefogva az azonos érdeklődésű, de más generációhoz tartozó érdeklődőket. A könyvklub és a társasjátéklklub tagjai nemcsak a könyveket, illetve a társasjátékokat ismerhetik meg, hanem egymást is, továbbá átélhetik a közös gondolkodás, illetve a közös játék örömét is. (9. ábra)

Összegzésként elmondható, hogy munkatársi közösségünk egyik kiemelt erőssége a stratégiai gondolkodásra épített, nagyfokú társadalmi felelősségvállalás. A közösségi médián és rendezvényeinken keresztül igyekszünk megszólítani, életkortól függetlenül használóinkat és leendő használóinkat. Közösségi terünkben otthonra lelnek a fiatalabb és az idősebb generációk képviselői is. Jó kapcsolatokat építünk és tartunk fenn a város óvodáival, iskoláival, civil és nyugdíjas szervezete-

ivel. Minden lehetőséget megragadunk arra, hogy népszerűsítsék intézményük szolgáltatásait vagy akár magát a könyvtárosi hivatást is.

„... a falak ereje nem a kőben van, hanem a védők lelkében.”

2019 januárjától munkatársainknak kihívások sorával kellett szembenéznük, ezen időszak alatt kristályosodott ki szervezeti kultúránk több eleme is. A könyvtárnak korábban is volt szervezeti kultúrája, tudatosan foglalkoztak az emberi erőforrások fejlesztésével (fiatalítás), sőt a régi vezetés kiemelt hangsúlyt fektetett a minőségbiztosításra. Ennek köszönhetően a szervezet működése jól dokumentált és átlátható volt.

A szervezeti átalakulással párhuzamosan a könyvtár vezetése is megújult, beérték a korábbi tudatos humán erőforrás-fejlesztések gyümölcsei. Az új vezető *fiatalos szemléletmódot* hozott, ő és munkatársai nem csupán alkalmazkodtak az új körülményekhez, hanem *kreatív módon, innovációk bevezetésével* igyekeztek kihasználni a változásban rejlő előnyöket. Az infrastrukturális fejlesztések során rájuk háruló feladatokat csak *csapatmunkában, egymást segítve* lehetett megoldani. Minden egyes kollégának ki kellett lépnie a komfortzónájából.



9. ábra A könyvtárban teret adunk a játéknak is



10. ábra Egységben az erő

A zsúfolttá vált irodákban szó szerint is megtapasztaltuk, hogy mit jelent az összetartás, létkérdéssé vált egymás elviselése és a *tolerancia*. A két felújítási projekt közötti „békeidőben” a koronavírus-járvány különböző intenzitású hullámai veszélyeztetették a *használó-központúság* megvalósítását. Rövid sokk és home office-ban aktívan eltöltött idő után *alkalmazkodtunk*, kreatív energiáinkat mozgósítva – országos szinten az elsők között – *innovációkat* („online kölcsönzés”, papírszínház a YouTube csatornán) vezettünk be.

A 2019–2021 közötti időszakban elért eredményeinket, *szakmaiságunk* megtartását, sőt továbbfejlesztését elhivatott munkatársak nélkül nem érthetők volna el. Bebizonyosodott, hogy a Huszár Gál Városi Könyvtár legfőbb értékei az emberek, a munkatársak. (10. ábra)

Ők azonban a szervezet legsebezhetőbb pontjai is. 2022 nyara, a szakértői ellenőrzés óta hárman (mindhárman MIT-tagok) távoztak könyvtárunkból, ketten szerencsére csak időlegesen. Két új kol-

léga érkezett, két munkatárs pedig más munkakört kapott. A folyamatleírások segítenek az újonnan érkezettek betanításában. Időt kell szakítani arra, hogy ők is megismerjék minőségirányítási dokumentumainkat.

Az energiaracionalizálási intézkedéseket megelőző több hónapos bizonytalanság után, a korlátozott nyitvatartási idő alatt különösen fontosnak érezzük az intézményünket érintő visszajelzéseket. Köszönjük fenntartónk támogatását abban, hogy e rendkívüli helyzetben munkavállalóink és használóink érdekei a lehető legkisebb mértékben sérüljenek. Köszönjük olvasóink megértését és együttérzését.

A könyvtári szakmának köszönjük a Minősített Könyvtár címet, ami eddig végzett munkánk elismerését jelenti, és erőt ad a könyvtári minőségirányítás módszereinek további alkalmazásához.

Elismerésnek tartjuk azt is, hogy lehetőséget kaptunk a bemutatkozásra a Tudományos és Műszaki Tájékoztatás hasábjain.

Pap Alexandra

Huszár Gál Városi Könyvtár
Mosonmagyaróvár