



A mi városunk.
A mi könyvtárunk.
A közös történetünk.

FSZEK. Budapest könyvtára

Szakmai beszámoló a

„Hatékony ügyfél- és partnerkapcsolatok a könyvtárban. Szervezetfejlesztés és emberi erőforrás fejlesztés a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban” című pályázatról

Altéma száma: 208104/00013

I. Bevezetés

2021-ben elkészült a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár új stratégiai terve. A dokumentum a Fővárosi Önkormányzat *Otthon Budapest* programjához kapcsolódóan jelöli ki a 2021-2027. közötti időszak stratégia céljait:

1. Korszerű, nyitott, befogadó és zöld könyvtár megteremtése
2. Innovatív, fenntartható szolgáltatásfejlesztés
3. Digitális befogadás és digitális műveltség
4. Erős, tanuló, reziliens közösségek támogatása

A stratégiai célok mindegyike kötődik az ENSZ fenntarthatósági céljaihoz; megvalósításukat pedig öt horizontális eszköz segíti: minőségbiztosítás; együttműködés, partnerség; szervezetfejlesztés; emberierőforrás-fejlesztés; kommunikáció, PR, marketing.

A stratégiában hangsúlyosan jelenik meg az emberi erőforrás-fejlesztés területe. Kiemelt feladatnak tekintjük munkatársaink szakmai tudásának, felkészültségének folyamatos megújítását, kompetenciáik fejlesztését, valamint a korábbi képzési programok folytatását és továbbfejlesztését a szakmai megújulás, szemléletformálás, fejlődés érdekében.

2022. évi belső képzéseink keretében elsősorban az olvasószolgálatban, ügyfélkapcsolatokban, partner-kapcsolatokban dolgozó munkatársaink kompetenciáit kívánjuk továbbfejleszteni. Ezt a célt szolgálta az Nemzeti Kulturális Alap támogatásával megvalósult továbbképzésünk is, melynek megvalósulásáról az alábbiakban számolunk be.

II. Hatékony ügyfél és partnerkapcsolatok a könyvtárban

Az új stratégiai terv fejlesztési területei közé tartozik az esélyteremtés és a befogadás; a kiemelt feladatok között pedig megjelenik a FSZEK esélyteremtési programjának kidolgozása és megvalósítása; a befogadó könyvtári működés és szolgáltatás fejlesztése. Ehhez kapcsolódóan, 2022 tavaszán egy három modulós, gyakorlatorientált képzési programot valósítottunk meg. A három, külön-külön is elvégezhető modul tematikája a következő volt

1. modul: Egyenlő esélyű hozzáférés a könyvtárban
2. modul: Asszertív kommunikáció a könyvtári ügyfél- és partnerkapcsolatokban
3. A könyvtárhasználói ügyfélélmény támogatása hagyományos és online eszközökkel

1. modul: Egyenlő esélyű hozzáférés a könyvtárban

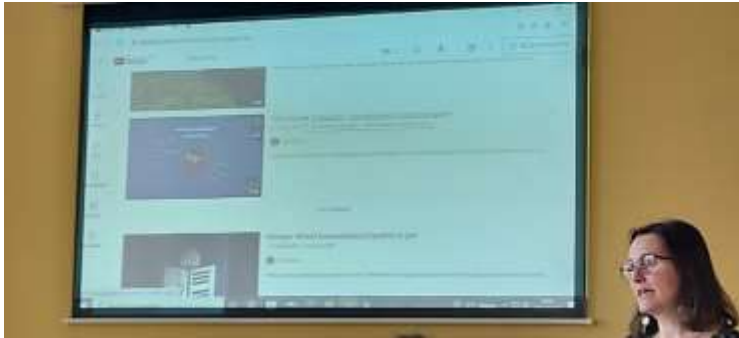
A modul célja az volt, hogy a könyvtári közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében a résztvevő munkatársak megismerjék a különböző fogyatékkal élő emberek szükségleteit. Célunk volt továbbá, hogy a képzés segítse a fogyatékos emberekkel való sikeres kommunikációt a könyvtári ügyintézés során, megmutassa, hogyan segíthetjük a szolgáltatás önrendelkező igénybevételét. További cél, hogy a képzés támpontot és hasznos gyakorlati tanácsokat adjon egy-egy adott könyvtári szituációban való viselkedéshez és együttműködéshez.

A gyakorlatorientált továbbképzés tervezett tematikája volt:

- Az egyenlő esélyű hozzáférés (EEH) fogalma; a jogszabályi háttér és hazai tapasztalatok bemutatása a közművelődés és a közgyűjtemények területére fókuszáltnak.
- A résztvevők korábbi saját élményeinek, szimulációs helyzeteknek a feldolgozása.
- A különböző célcsoportok – a mozgássérült-, hallássérült-, látássérült-, értelmileg akadályozott-, beszéd fogyatékos-, autista-, és halmozottan fogyatékos emberek – megismerése.
- EEH technikák megismerése, gyakorlása: a célcsoportok közszolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek segítése a gyakorlatban.
- Beszélgetés és szituációs gyakorlatok tapasztalati szakértőkkel.

A rendkívül sikeres képzést követően, a résztvevők kezdeményezésére megalakult a FSZEK „Egyenlő esélyű hozzáférés a könyvtárban” munkacsoportja, amely megalakulása óta több ügyben is komoly előrelépéseket tett.

Időpont:	2022. március 9., március 17., március 23. 9-17 óra
Helyszín:	FSZEK Oktatási Központ, 1093 Budapest, Közraktár utca 34.
Előadók, trénerek:	<ul style="list-style-type: none">- Farkasné dr Gönczi Rita, okl. gyógypedagógus, coach és tréner. Szakterülete a hallássérültek és a látássérültek pedagógiája. Jelentősebb szakmai munkái: www.gonczirita.hu- Kovács Zsuzsanna, gyógypedagógus, jelnyelvi oktató; a „Közszolgáltatásokhoz való hozzáférés egyenlő esélyű hozzáféréseinek fejlesztése fogyatékos emberek számára” kiemelt projekt szakmai vezetője, a Hallatlan Alapítvány felnőttképzési szakmai vezetője, rehabilitációs mentora, tanácsadója.
Tapasztalati szakértők:	egy látássérült és egy értelmileg akadályozott személy
Résztvevők száma:	17 fő



2. modul: Asszertív kommunikáció a könyvtári ügyfél- és partnerkapcsolatokban

A második modul célja az, hogy a FSZEK munkatársai az ügyfelekkel és egymással hatékonyan tudjanak kommunikálni, illetve a konfliktusokat eredményesen tudják megoldani. A tréning során a képzésben résztvevők az elméleti ismeretek megszerzésén túl a különböző technikákat gyakorlatorientált, szituációs feladatokkal és csoportmunkával mélyítik el. A képzés további célja a munkatársak hatékonyabb kommunikációjának, problémamegoldó képességének fejlesztése, alkalmazkodóképességének és rugalmasságának növelése volt.

A gyakorlatorientált továbbképzés tematikája a következő volt:

- A téma meghatározása: kommunikáció. Mi nehezíti a kommunikációt?
- Közlésorompók.
- Mitől eredményes a kommunikáció?

- Kommunikációs stílusok bevezetése
- Az aszertivitás 10 szabálya
- Tranzakcióanalízis alapjai. 4-lépéses én-üzenet.
- Konfliktuskezelés. Személyközi konfliktus: összetevői, csoportosítása, típusai szakaszai. Konfliktuskezelési stílusok
- Problémamegoldó technikák; munkahelyi konfliktusok elemzése
- Kommunikációs hibák elemzése
- Aktív meghallgatás (értő figyelem)
- Asszertív kommunikáció erősítése, véleménynyilvánítás, dicséret, kritika, kérés, rossz hír közlése
- Nehéz helyzetek kezelése

Időpont:	2022. április 5-6. 9-16.30 óra
Helyszín:	FSZEK Oktatási Központ, 1093 Budapest, Közraktár utca 34.
Közreműködő:	- Besnyi Erika tréner, coach, mediátor, képzési specialista, AL facilitátor - Gyuricza Anikó tréner, coach, mediátor, képzési specialista
Részvevők száma:	19 fő



3. modul: A könyvtárhasználói ügyfélélmény támogatása hagyományos és online eszközökkel

Noha a megpályázott összeghez képest csökkentett támogatást nyertünk az NKA-tól, fontosnak tartottuk a harmadik modul megvalósítását is. Erre belső erőforrásokat használtunk fel.

A 2022. május 16. és május 18. között megvalósult a továbbképzés céljai a következők voltak:

- Az ügyfélélmény-menedzsment és az ügyfélkapcsolat-kezelés módszereinek megismerése és beépítése a könyvtári kommunikációba.
- A munkatársak felkészítése a felhasználói élmény támogatására a portálon, a közösségi média felületeken, illetve a partnerkapcsolatok révén elérhető további felületeken.
- A célokhoz rendelt kommunikációs eszközök, kapcsolattartási lehetőségek helyes megválasztása, az egyes célcsoportok eredményes és hatékony megszólításának lehetőségei.
- A kommunikációs technikai és informatikai eszközök készség szintű használatának támogatása.

A gyakorlatorientált belső továbbképzés tervezett tematikája a következő volt:

- Az ügyfélélmény-menedzsment és az ügyfélkapcsolat-kezelés alapjai, azok megfeleltetése a könyvtárak olvasószolgálati és kommunikációs tevékenységeivel. Csoportmunka-alapú feladatok és szituációs játékok, illetve a feladatok megoldásának közös értékelése.
- Célcsoportok és kommunikációs eszközök azonosítása könyvtári környezetben. Célcsoport-specifikus helyzetgyakorlatok.
- A kommunikációt támogató vizuális eszközök: fényképezőgép, mobiltelefon és szoftverek. A digitális fotó könyvtári felhasználása: fotózás fényképezőgéppel, telefonnal. Tippek. A képek utólagos javítása, szerkesztése - Mit, mire? - Prezentációkészítő programok alkalmazása és technikái. Videószerkesztő app gyakorlatorientált bemutatása - Memórijáték programozása egyszerűen 1. - HTML, CSS, JavaScript elméleti alapok
- Memórijáték programozása egyszerűen 2. - Programozunk együtt - Online események, meetingek szervezésének lehetőségei. MS Teams.
- Online esemény/sajtóanyag/cikk/prezentáció létrehozása és azok bemutatása csoportmunkában. Képernyőtartalom rögzítő szoftverek bemutatása - Záró csoportfeladat a képzés során elsajátított ismeretek felhasználásával.

A modult Bedekovits Tamás, a FSZEK Központi Könyvtár tájékoztatási csoportvezetője, a FSZEK portál főszerkesztője; Farkas Ferenc a Központi Könyvtár megbízott igazgatója és Kiss Attila István a Kőbányai Könyvtár vezetője dolgozta ki és valósította meg.



IV. Elégedettségmérések

A továbbképzés mindhárom modulját követően végeztünk elégedettségmérést a résztvevők között, melyek eredményei a következők voltak:

1. modul: Egyenlő esélyű hozzáférés a könyvtárban

A kérdőívet 15 résztvevő töltötte ki. Az 1-10 közötti skálán arra a kérdésre, hogy *A képzésen kaptál-e új, a munkádhoz fontos ismereteket?* a 9-es érték jött ki, ami egyértelműen mutatja, hogy sok új, hasznos ismeretet szereztek a résztvevők a képzés során. *A Milyen új gyakorlati, a munkádat segítő ismerteket szerezteél a képzés során?* kérdésre válaszolva a következő visszajelzéseket adták a kollégák:

- a fogyatékos emberek számára komfortos viselkedési formák;
- vakok kíséréséhez praktikus tanácsok; siketek tájékoztatásának gyakorlati megvalósítása;
- vizuális segítőeszközök használata;
- KÉK kommunikáció;
- más nézőpontok - mire figyeljek a saját könyvtáramban, megoldási gyakorlatok;
- ha látják az igyekvést, a tenni akarást már az is lehet egy pozitívum.;
- a hozzáférés nem csak a fogyatékos személyeknek okoz gondot (kismama, idős) - EEH.

Kértük, hogy a tanultak alapján fogalmazzanak meg rövid, közép- és hosszútávon megvalósítható ajánlásokat, feladatokat a FSZEK számára; válogatás a visszajelzésekből:

- *Kezdjünk közös munkába a fogyatékos emberek szervezeteivel – bejárások, hol tartunk most, mit tudunk csinálni, kinek mire lenne szüksége.*
- *Nézzünk szét a saját könyvtárunkban és próbáljuk azokat az apró változtatásokat megtenni, ami nem a pénzen múlik.*
- *Könnyen érthető kommunikációt alkalmazó kiadványok, segédletek készítése a könyvtár használatáról, a fontosabb könyvtári szolgáltatások igénybevételéről.*
- *A képzés többszöri megszervezését, hogy minél több kolléga részt tudjon rajta venni.*

„A legjobb, ami történhetett ennek a képzésnek a kapcsán, hogy alakulóban van egy EEH munkacsoport, ahol megteszünk mindent, hogy a hozzánk érkező fogyatékos személyek ugyanúgy, tudják használni a könyvtárainkat mint a normál olvasóink.”

2. modul: Asszertív kommunikáció a könyvtári ügyfél- és partnerkapcsolatokban

A kérdőívet 11 résztvevő töltötte ki. Ebből tíz fő rendkívül hasznosnak tartotta a továbbképzést, amelyen sok új és hasznos ismeretre tett szert. Ugyancsak 10 fő jelezte, hogy szívesen részt venne további gyakorlati lehetőségen, vagy a kommunikációs témához kapcsolódó kiegészítő ismeretekről szóló 1-2 órás foglalkozáson.

Mivel ebből számos hasznos információt reméltünk a továbbképzések folytatásához, ennél a modulnál is megkérdeztük, az új ismeretek közül mit javasolnak a FSZEK számára további felhasználásra rövid, illetve hosszú távon. A válaszok a következők voltak:

- *„Több ilyen tréninget tarthatnánk, hogy minél többen részesei lehessenek az ilyen fajta csapatépítésnek.”*
- *„Igazából bármely része hasznos lehet a tanfolyamnak, illetve külön kiemelném itt is a hálózatos kollégákkal való közös együttműködést.”*

-
- „Asszertív kommunikációs tréninget mindenkinek. Tréner által vezetett további gyakorlási lehetőségeket, hogy egyre jobbak legyünk.”
 - „Jó lenne kisebb csoportokban is megvalósítani ilyesmi tréninget, akár tagkönyvtáranként, akár a központi könyvtáron belüli csoportonként vagy vegyesen, hogy jobban megismerhessük egymást.”

3. modul: A könyvtárhasználói ügyfélélmény támogatása hagyományos és online eszközökkel

A kérdőívet 13 résztvevő töltötte ki, akik a képzést rendkívül fontosnak, hasznosnak és sok új ismeretet tartalmazónak ítélték, s szívesen részt vennének további, kapcsolódó, 2-3 napos, a gyakorlati ismereteket elmélyítő foglalkozásokon is.

„Csak így tovább!! Folytassátok. Jók voltak a csopifeladatok.”

Budapest, 2022. június 20.


Kovácsné Koreny Ágnes
általános főigazgató-helyettes, pályázati felelős



NEMZETI KULTURÁLIS ALAP

Könyvtárak és Levéltárak Kollégiuma

Pályázati azonosító: 208104/00013

Nyilatkozat

az uniós állami támogatási szabályoknak a Kedvezményezett részére nyújtandó támogatásra történő alkalmazhatóságáról

Alulírott **Eszter Károly** a **Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár** képviselőjeként eljárva kijelentem, hogy az általam megvalósított tevékenység tekintetében az Európai Unió működéséről szóló szerződés 107. cikkének (1) bekezdésében említett **állami támogatás fogalmáról szóló bizottsági közlemény (2016/C 262/01) 34. pontjában meghatározott, az alábbiakban felsorolt feltétel teljesült:**

- a támogatandó tevékenység nem minősül gazdasági tevékenységnek, az általam benyújtott pályázatba foglalt tevékenységek kapcsán piaci bevételeim nem érik el működési költségek legalább felét.

Jelen nyilatkozással kötelezettséget vállalok arra, hogy az általam benyújtott beszámolóban a fenti feltétel teljesülését alátámasztó tényeket, körülményeket és bizonyítékokat helyszíni ellenőrzés esetén rendelkezésre bocsátom, továbbá a pénzügyi elszámolás során a támogatott tevékenységgel kapcsolatban felmerült költségeket jogcímek szerinti bontásban, részletesen bemutatom.

Kelt: Budapest, 2022. június 20.



Eszter Károly

pályázó képviselője

NEMZETI KULTURÁLIS ALAP

Könyvtárak és Levéltárak Kollégiuma

Pályázati azonosító: 208104/00013

Nyilatkozat

az uniós állami támogatási szabályoknak a Kedvezményezett részére nyújtandó támogatásra történő alkalmazhatóságáról

Alulírott **Kovácsné Koreny Ágnes** a **Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár** képviselőjében eljárva kijelentem, hogy az általam megvalósított tevékenység tekintetében az Európai Unió működéséről szóló szerződés 107. cikkének (1) bekezdésében említett **állami támogatás fogalmáról szóló bizottsági közlemény (2016/C 262/01) 196. pontjában meghatározott**, az alábbiakban felsorolt **feltétel teljesült**:

- a támogatandó tevékenységből megvalósuló szolgáltatásokat elsősorban magyar állampolgárok veszik igénybe, ezért a támogatásban részesített tevékenység más tagállamok piacaira és fogyasztóira legfeljebb marginális hatást gyakorol.

Jelen nyilatkozattal kötelezettséget vállalok arra, hogy a feltétel teljesülését alátámasztó tényeket, körülményeket és bizonyítékokat a szakmai beszámolóban részletesen bemutatom az alábbiak szerint:

1. A támogatott tevékenység megvalósítási helyének (helyszíneinek) ismertetése,
2. A támogatott tevékenység céljának ismertetése, és a megvalósulás körülményeinek bemutatása (a programmal elérendő cél, a megvalósításban résztvevők, a szolgáltatást igénybe vevők körének ismertetése).

Kelt: Budapest, 2022. június 20.



pályázó képviselője



Képernyőkép a szakmai beszámoló Hungaricana oldalra történt feltöltésről

NKA pályázati beszámolók

NKA pályázati beszámolók / 2022

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár	Helyismereti gyűjtemények a városi könyvtárakban c. szakmai továbbképzés	727665	208104/00002	Megtekintés
Bács-Kiskun Megyei Katarina József Könyvtár	MEGÚJULÓ KÖNYVTÁRI FELADATOK - Bács-Kiskun megyei városi és községi könyvtárosok szakmai továbbképzése	400000	208104/00009	Megtekintés
Balassi Bálint Megyei Könyvtár	Szakmai Beszámoló a Balassi Bálint Megyei Könyvtár „Megújult terek, innovatív szolgáltatások című szakmai továbbképzés megvalósításáról	400000	208104/00010	Megtekintés
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár	Hatékony ügyfél- és partnerkapcsolatok a könyvtárban. Szervezetfejlesztés és emberi erőforrás fejlesztés a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban	1100000	208104/00013	Megtekintés
Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár	Könyvtárszakmai továbbképzés és egyeztetés a hazai zöld könyvtárak lehetőségeiről	400000	208104/12	Megtekintés
Baranyai Református Egyházmegye Levéltára	A Baranyai Református Egyházmegye Levéltára kutatótermének fejlesztése	780000	208105/00004	Megtekintés
Állambiztonsági Szolgálatok	A> ÁRTI KISLÉLA. és könyvtárai tér felújítása	750000	208105/00010	Megtekintés