

## Nemzeti Kulturális Alap Közgyűteményi Kollégiuma

Pályázat címe:

### **Szakmai felkészülés a Minősített Könyvtár Cím megszerzéséért a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban**

Pályázati azonosító: **204131/00118 (3531/0118)**

Pályázati támogatás összege: **441.350.- Ft**

A támogatást az alábbi jogcímekre igényeltük:

- Minőségügyi szakértő tiszteletdíja számla ellenében
- Utazási költség
- Szállásköltség
- Csoportos étkeztetés

### **Szakmai beszámoló**

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár 2015-ben 441.350.- Ft vissza nem térítendő pályázati támogatást nyert el a Nemzeti Kulturális Alap Közgyűteményi Kollégiumától. A projekt célja a minőségirányítási rendszer szakszerű bevezetése, valamint a könyvtár kollektívájának felkészülése a Minősített Könyvtár cím megpályázására.

Fő feladataink voltak:

- A könyvtár dolgozói megismerkedtek a minőségirányítás alapfogalmaival.
- Helyzetelemzést készítettünk a makro- és mikrokörnyezetre vonatkozóan: PGTTJ és SWOT analízis
- Megfogalmaztuk a könyvtár jövőképét, küldetésnyilatkozatát
- Kérdőív segítségével vizsgáltuk a használók elégedettségét.
- A helyzetelemzés az egyéb vizsgálatok elemzése után elkészítettük a stratégiai tervet.
- Megtörtént a dolgozók elégedettség mérése
- Elvégeztük a próba önértékelést a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer szakmai szempontjai alapján, az eredményeket értékeltük.
- Elkészült a tevékenységleltár, a folyamatok azonosítása, elkezdődött a folyamatok szabályozása.
- A minőségügyi rendszer dokumentációjának folyamatos készítése.



- A csoportmunka fejlesztette a közösség összetartását és a belső kommunikációt.

A szakszerű felkészülés érdekében könyvtárunk Vidra Szabó Ferenc minőségügyi szakértőt kérte fel szakmai munkánk irányítására, segítségére. Az eltelt időszakban tizenhárom alkalommal tartott foglalkozást, konzultációt, melyen valamennyi szakmai munkatársunk részt vett. Az előadások, foglalkozások a csoportos munka segítették az ismeretek elsajátítását, az elköteleződés kialakítását. Két alkalommal a minőségirányítási csoport is tanácskozott valamint a munkaértekezleteken több alkalommal is foglalkoztunk a témával.

2017. január elején áttekintettük jelen pályázat költségvetését, mely során azt tapasztaltuk, hogy jelentős megtakarításra tettünk szert. Az összeg lehetővé tette még három foglalkozás betervezését a szakértőnkkel. 2017. január 7-én azzal a kéréssel fordultam a támogató szervezethez, hogy engedélyezzék a megvalósítás határidejének a meghosszabbítását.

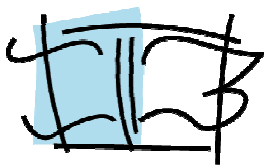
## A szakmai felkészülés részletes bemutatása:

### 1. alkalom

Időpont: **2015.04.20.**

Tevékenységek: **Minősített Könyvtári Cím megpályázására való felkészülés, az előkészítés általános feladatai, küldetésnyilatkozat és jövőkép, stratégia**

- Ismerkedés Vidra Szabó Ferenc minőségügyi szakértővel
- Bevezetés a minőségmenedzsmentbe és A könyvtári minőségfejlesztés ajánlott lépései c. prezentációk megtekintése.
- Cél a minőségirányítási rendszer alkalmazása a könyvtári munka minden területén
- Milyen kötelező és ajánlott dokumentumokra van szükség ahhoz, hogy pályázni tudjunk?
- A minőségügyi vezető megválasztása: Bercziné Vinze Eszter.
- Megegyeztünk, hogy a minőségirányítási csoportnak az összes szakmai munkatárs a tagja, kis létszámú szervezet lévén.
- A meglévő küldetésnyilatkozatunk és jövőképünk felülvizsgálata. Hol, s miben kell változtatnunk?
- A stratégiai terv elkészítéséhez szükséges vizsgálatok bemutatása: PGTTJ, SWOT analízis.



## 2. alkalom

Időpont: **2015.05.18.**

Tevékenységek: **küldetésnyilatkozat, jövőkép, kérdőíves felmérés, stratégiai terv**

- A küldetésnyilatkozatunk felülvizsgálata, majd újra fogalmazása csoportmunkában. A **küldetésnyilatkozatot** közös munkával fogalmaztuk meg. Három csoportot alakítottunk, külön-külön felírtuk a lényegesnek vélt kulcsszavakat, majd összevetettük azokat. A legfontosabbnak vélt kulcsszavak alapján összeállítottuk a nyilatkozatot. Egyelőre nem véglegesítettük, később még változtathatunk rajta.
- A továbbiakban a **jövőképünk** felvázolásával foglalkoztunk az előzőben már leírt kiscsoportos formában. Összeállítottuk a csoportok alapján felvázolt fogalmakat. Feladat a következő alkalomra: a jövőkép közös megfogalmazása.
- A fennmaradó időben a **használói elégedettséget mérő kérdőívvel** foglalkoztunk, amelyet a szakértőnktől kaptunk. Áttekintettük az egyes kérdéseket, s ahol szükséges volt a saját könyvtárunkhoz igazítottuk a kérdéseket. Megegyeztünk a felelős személyében, a gyűjtés módjában, a névtelenségében, a kitöltött kérdőív mennyiségében, egy könyvtárhasználó többször is kitöltheti, milyen adatokat kérünk a kitöltő személyéről. A használói elégedettség mérése alapul szolgál majd a későbbi munka tervezéséhez
- A környezetünk feltérképezését a **PGTTJ** alapján végezzük el: a különböző területeket kiosztottuk magunk között: Politika, Gazdaság, Társadalom, Technológia, Jog

3

## Közös étkezés

## 3. alkalom

Időpont: **2015.06.15.**

Tevékenységek: **A küldetésnyilatkozat, jövőkép elfogadása, a PGTTJ, a SWOT analízis**

- Ez alkalommal áttekintettük az eddig elvégzett munkát.
- Átbeszéltük a PGTTJ már elkészült részeit. Megegyeztünk, hogy a következő alkalomra teljesen elkészül a PGTTJ.
- Az átalakított kérdőívek tanulmányozása, a feladatok megbeszélése



- A küldetésnyilatkozat véglegesítése.
- A közösen megfogalmazott jövőkép felülvizsgálata, majd elfogadása.
- Az idő legnagyobb részében a SWOT analízissel foglalkoztunk. A mikrokörnyezeti elemzést ismét három csoportban végeztük el. Először a könyvtár erősségeit és gyengeségeket vizsgáltuk, majd a veszélyek és lehetőségek szempontjából is elemeztük

Könyvtárunk küldetésnyilatkozatát és jövőképét az alábbiak szerint fogalmaztuk meg:

## **A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár küldetésnyilatkozata**

Nyilvános könyvtárként a minőségi alapelvek és a felhasználók igényeinek figyelembevételével, folyamatosan fejlődve, mindenki számára biztosítjuk az információkhoz való szabad hozzáférést.

Az egyéni önmegvalósítás érdekében támogatjuk az önképzést, hozzájárulunk az olvasáskultúra fejlesztéséhez, csökkentjük a digitális szakadékot és segítjük a hátrányos helyzetűek integrálódását.

Szolgáltatásainkkal, programjainkkal a helyi és egyetemes kulturális értékek közvetítésével a közösségi élet egyik központjaként működünk.

## **A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár jövőképe**

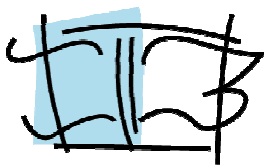
A jövőben vezető szerepet töltünk be a város és vonzáskörzetének információszolgáltatásában, kulturális és közösségi életében.

Hagyományos könyvtári funkciók mellett korszerű, innovatív technológia alkalmazásával biztosítjuk a teljes könyvtári rendszer és a digitális szellemi kulturális értékek elérését. Célunk, hogy felkészült könyvtárosok segítő közreműködésével, versenyképes szolgáltatásainkat kulturált, akadálymentes környezetben, a személyes kapcsolatokat megtartva nyújtsuk az egyre növekvő használói kör számára.

## **Közös étkezés**

### **4. alkalom**

Időpont: **2015.07.23.**



## Tevékenységek: **a minőségirányítási csoport tanácskozása: a PGTTJ összedolgozása, a SWOT analízis**

- A PGTTJ területenkénti megbeszélése, a különböző területek leírásának egységes szerkezet és stílus kialakítása
- A SWOT analízis áttekintése
- Az elégedettségi kérdőívek feldolgozási szempontjainak megbeszélése

5

### **Közös étkezés**

## **5. alkalom**

Időpont: **2015.08.10.**

### Tevékenységek: **a PGTTJ véglegesítése, a SWOT analízis, stratégiai tervezés**

- Az eddigi munkánk áttekintése
- A PGTTJ területenkénti anyagának megbeszélése, pontosítása, véleményezése
- A stratégiai tervezéshez szükséges fogalmak értelmezése: PGTTJ, SWOT- analízis, kulcsterületek, beavatkozások, cselekvési terv
- A könyvtár szervezeti kultúrájáról szóló elégedettségi kérdőív tanulmányozása

### **Közös étkezés**

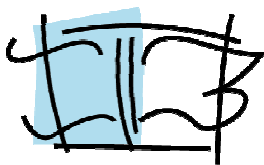
## **6. alkalom**

Időpont: **2015.09.10.**

### Tevékenységek: **A könyvtárhasználói elégedettséget vizsgáló kérdőív elemzése, stratégiai terv**

A felnőtt könyvtárhasználók körében kérdőíves felmérést végeztünk. A felmérés célja a használói igények feltérképezése, látogatóink könyvtárhasználati szokásainak elemzése, intézményünk működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos vélemények megismerése volt.

A kitöltött kérdőívek sok érdekes és hasznos információt jelentettek számunkra: mely dokumentumtípusokat hiányolják az állományból, milyen rendezvényt, szolgáltatást szeretnének, mi a véleményük az intézményünkről, munkánkról. A kitöltők megosztották velünk ötleteiket, észrevételeiket, kívánságaikat is.



A válaszok értékelésével lehetőségünk nyílik az egyes célcsoportoknak személyre szabottan is szolgáltatást ajánlani.

Nagyon örültünk, hogy olvasóink többsége jól érzi magát könyvtárunkban és szívesen jár ide.

A vizsgálatot másfél év múlva meg kívánjuk ismételni. Bízunk abban, hogy munkánknek pozitív eredményei lesznek, melyeket olvasóink is érzékelné fognak.

6

A kérdőív értékelése során a következőkben egyeztünk meg:

- az idegen nyelvű könyvek számát növelni kell
- a hangos könyvek beszerzésének átgondolása
- A marketing koncepció elkészítésekor a kérdőív által szerzett információkat fel kell használni:
  1. Arra van időd, amire akarsz, hogy legyen! Nem egy órahossznyi elfoglaltság beugrania könyvtárba.
  2. A küszöbfelelmet legyőzése
  3. A könyvtárban sokkal több könyvet találsz, mint amennyit meg tudsz venni.
  4. Szétrobbantani a sztereotípiákat.
  5. Működhet-e a könyveladás?

## Közös étkezés

## 7. alkalom

**Időpont:2015.10.20.**

Tevékenységek: **Stratégiai célok és terv, a munkatársi elégedettségi kérdőív kitöltése**

- A kulcsfontosságú területek és a felelősök kijelölése Kulcsterületek: **Épület, Munkatársak, Szolgáltatások, Külső kommunikáció, Minőségfejlesztés**
- Az átfogó célok megfogalmazása. csoportmunkában. Reális lehetőleg öt éven belül megvalósíthatóak kell, hogy legyenek a célok.
- A csoportok megfogalmazott céljai sok ponton megegyeztek, a vitás kérdésekben sikerült megegyezésre jutnunk.
- A stratégiai célok rangsorolása, ezek részletes kidolgozására felelősök kijelölése



- A **3.3 Szolgáltatások - Állománygyarapítás és feldolgozás** részt közösen kidolgoztuk, hogy legyen egy minta a további területek kidolgozásához:

### 3. állománygyarapítás és feldolgozás

- olvasói igények
- újdonságok
- a feldolgozás gyorsasága

Cél: Az állományalakítás során figyelembe vesszük a használók igényeit. Figyelemmel kísérjük az újdonságokat, a beszerzés és a feldolgozás munkafolyamatát felgyorsítjuk.

Beavatkozások:

- Rendszeresen mérjük a potenciális használók igényeit, elvárásait.
  - Az olvasók igényei alapján rendeljük meg az újdonságokat.
  - Munkavégzés átgondolása.
  - Feldolgozás, ütemtervezés.
- A megbeszélés utolsó témája: a **munkatársi elégedettségi kérdőív** tanulmányozása, majd kitöltése egyénileg

## **Közös étkezés**

### **8. alkalom**

Időpont: **2015.11.09.**

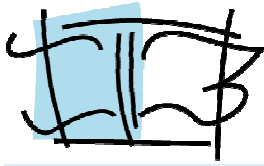
Tevékenység: **a minőségirányítási csoport tanácskozása, a stratégiai terv összeállítása**

- Az összeállított stratégiai tervet átbeszéltük és javítottuk, ahol annak szükségét éreztük. Megegyeztünk abban, hogy a stratégiai tervet jóvá fogjuk hagyatni a fenntartóval.

## **Közös étkezés**

### **9. alkalom**

Időpont: **2015.11.27.**



## Tevékenységek: **munkatársi elégedettségmérés értékelése, a cselekvési terv összeállítása**

- Megnéztük a munkatársi elégedettségi kérdőív eredményeit és levontuk a tanulságot.
- Megvizsgáltuk az elkészített stratégiai tervet. Az apró javítások a minőségirányítási vezető feladata. A kész anyagot benyújtjuk a fenntartóhoz elfogadásra.
- A cselekvési tervösszeállítása csoportmunkával indult. Minden csoportnak két területet kellett feldolgoznia. A fontosabb kulcsterületeknél eldöntöttük mi az a feladat, ki a felelős, a közreműködők, megszabtuk a megvalósítás határidejét.
- Ezt követően közösen elemeztük a tervező munkát
- Végül megegyeztünk, hogy Gant diagramot készítünk, hogy átláthatóbbá váljanak a felelősök, a határidők.

## **Közös étkezés**

### **10. alkalom**

Időpont: **2015.12.21**

#### Tevékenységek: **a tevékenységjelentés elkészítése, folyamatszabályozás**

- A folyamatszabályozás legfontosabb tudnivalóinak ismertetése.
- A könyvtári munkafolyamatok azonosítása, rendszerezése három csoportba: **vezetői, támogatói és fő folyamatok.**
- Csoportmunkában összeírtuk a tevékenységeket, folyamatokat.
- Közösen átnéztük az összegyűjtött folyamatokat, majd lezárásként mindenki kiválasztott egyet, amelyet a legközelebbi alkalomra ki kell dolgoznia.

### **11. alkalom**

Időpont: **2016.01.11.**

#### Tevékenységek: **a folyamatok ábrázolása**

- Ismerkedés a folyamat-ábrázolással: Kezdet - Tevékenység / Dokumentum-  
Döntés - Vége
- Csoportmunka: egy-egy folyamatábrára elkészítése papíron.
- Az elkészült folyamatábrák elemzése, javítása.
- Átnéztük és javítottuk a cselekvési tervet.
- A folyamatábrákon kívül el kell készíteni a szolgáltatási előírást és a kockázatelemzést.





---

## Közös étkezés

### 12. alkalom

**Időpont: 2016.02.22.**

**Tevékenységek: Folyamatszabályozás, kockázatelemzés,**

- A tevékenységleltár ismételt áttekintése.
- A tevékenységek kiválasztása, amelyeket szabályozni kell.
- A folyamat felelőseinek kijelölése.
- A folyamatok kockázatának elemzése, kritériumok.
- Megnéztünk és átbeszéltünk néhány folyamat kockázatelemzést.
- Ismerkedés a szolgáltatási előírás elkészítésének szempontjaival.

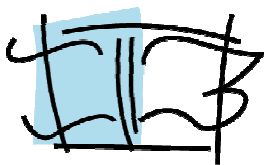
## Közös étkezés

### 13. alkalom

**Időpont: 2016.03.21.**

**Tevékenységek: Kommunikációs stratégia, kommunikációs munkacsoport megalakítása**

- A külső kommunikációs stratégiánk tervezése
- Szempontok:
  - Célcsoport meghatározása
  - Milyen üzeneteket akarunk küldeni?
  - Milyen csatornán?
  - Melyek az erősségeink?
  - Melyek a fejlesztendő területek?
  - Milyen intézkedéseket kell hoznunk?
- Csoportmunkával összegyűjtöttük azokat a célcsoportokat, akikhez el akarjuk juttatni az üzeneteinket.
- A célcsoportokat táblázatos formában összerendeztük, ezt követően néhányat kidolgoztunk.
- Megalakítottuk a kommunikációs munkacsoportot



## Közös étkezés

### 14. alkalom

Időpont: **2016.03.29.**

10

Tevékenységek: **a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer szakmai szempontjai**

- Megbeszéltük az önértékelés technikáját, menetét.
- Az önértékelési szempontok értelmezése.
- Az önértékelés
  - A CAF modell alapján adottságokon és eredményeken keresztül értékelünk.
  - Végignéztük a kritériumokat.
  - Megbeszéltük, hogy mindenki önállóan pontozza a kritériumokat 1 – 100-ig.
  - Az adott pontokat érvekkel kell majd alá támasztanuk: miért és mi alapján adtuk a pontszámot.
- A sikeres pályázathoz az 1000 pontból legalább 750-et kell elérnünk.
- Ezt követően a külső kommunikációval foglalkoztunk.
- Kis munkacsoportokra oszlottunk, elosztottuk a megoldandó feladatokat.
- A három csoport az alábbi feladatmegosztás szerint alakult:
  - Felhasználó (aki bejön a könyvtárba)
  - Potenciális felhasználó (aki egyelőre nem jön be)
  - Intézmények és média
- Majd közösen áttekintettük a csoportos munka eredményét és korrigáltunk, ahol szükséges volt.

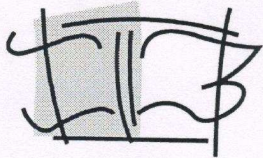
## Közös étkezés

### 15. alkalom

Időpont: **2016.03.31.**

Tevékenységek: **A próba önértékelés elvégzése és az eredmények értékelése**

- Átnéztük, hogy ki mekkora pontszámot adott az egyes kritériumokra (Vezetés, Stratégia és tervezés, Emberi erőforrások, Partnerkapcsolatok, Folyamatok, A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények, A munkatársakkal kapcsolatos



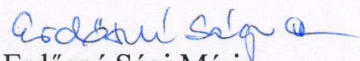
- Minden egyes kritériumot elemeztünk
- A munkatársak indokolták pontjaikat, különös tekintettel azokra, ahol nagy eltérések mutatkoztak
- Mindegyik kritérium esetében sikerült konszenzust kialakítanunk.

A próba önértékelés összesített eredménye: 72, 155 % lett. Ezt pozitívnak ítéltük meg, hiszen a minőségirányítás egyes részterületeit még nem is érintettük, tehát rengeteg munka vár még ránk. A legközelebbi önértékeléskor az elérendő cél, legalább 75% és 80 % közötti eredmény. Összegezve elmondható, hogy az elmúlt időszak eredményesen telt: a könyvtár szakmai munkatársai megismerték a teljes körű minőségmenedzsment alapjait, rendszerét és sikerült kialakítani az elköteleződést. A minőségi szemlélet kedvezően befolyásolta szolgáltató tevékenységünket, a különböző problémákhoz való hozzáállást. A szakértő irányításával végzett csoportmunka javította a belső kommunikációt. A Minőségi kézikönyv egyes részei és a kötelező dokumentumok fele már elkészült. A munka természetesen nem áll meg, hiszen ez egy folyamatos, a könyvtári munka minden területére kiterjedő tevékenység.

A Minősített Könyvtári Címre 2017-ben nyújtjuk be a pályázatunkat.

Köszönjük a Nemzeti Kulturális Alap Közgyűjteményi Kollégiumának, hogy támogatta a Minősített Könyvtár Cím megszerzése céljából végzett tevékenységünket.

Békés, 2016. május 30.

  
Erdősné Sági Mária

igazgató

