

Szakmai beszámoló
az NKA 3531/00112 azonosítószámú,
A Minősített Könyvtár Cím megszerzéséhez szükséges szakmai felkészülés, tréningek
megszervezésére című pályázathoz
Berzsényi Dániel Megyei és Városi Könyvtár

A Berzsényi Dániel Megyei és Városi Könyvtár – a minőségpolitikájában rögzítettek alapján – kötelességének tartja, hogy az egyének és a közösségek számára eredményes könyvtári szolgáltatást nyújtson. A könyvtár gyűjteménye, szakemberei, információs- és kommunikációs technológiai készsége alapján vállalja a városi és a megyei lakosság korszerű igényeinek folyamatosan nyújtott minőségi kielégítését. Célul tűztük ki, hogy kiváló, minőségi szolgáltatást nyújtunk. A minőségi szolgáltatás szinten tartása érdekében folyamatosan figyelemmel kísérjük a használói igények változását, és rendszeresen vizsgáljuk használóink elégedettségét, az olvasói panaszokat elemezzük, és gondoskodunk a hibák kijavításáról. Az állománygyarapítás során figyelembe vesszük a nemzeti és etnikai kisebbség kulturális igényeit. A hozzáférés érdekében nyilvánossá tesszük a könyvtár küldetésnyilatkozatát és jövőképét, nyitvatartásunkat felhasználóink igényeihez igazítjuk, szolgáltatásainkról szórólapokon adunk folyamatos tájékoztatást. A gyűjtemény vonatkozásában a gyarapításnál figyelembe vesszük a könyvtárhasználók igényeit, kiemelten kezeljük a Vas megyére vonatkozó irodalom teljes körű gyűjtését, a gyűjtemény összetételéről és az állománygyarapítás elveiről a gyűjtőköri szabályzatban adunk áttekintést, a gyűjtemény tartalmáról elektronikus katalógusok és a honlapunkon elérhető online katalógus ad tájékoztatást.

A Berzsényi könyvtár 2011-ben készítette el az MSZ EN ISO 9001: 2009 szabvány szerinti Minőségirányítási rendszerét, amelyet az EMT (Első Magyar Tanúsító Zártkörűen Működő Részvénytársaság) tanúsításával sikeresen regisztráltak a Könyvtári és levéltári tevékenység alkalmazási területén. 2015. június 26-án okirat megújító és felügyeleti auditra került sor az EMT részéről, amelynek eredményeképpen 2017 júliusáig ismét regisztrálták az intézményt.

I. Terveink a pályázat benyújtásakor

2014-ben két kolléga részt vett a Könyvtári Intézet által szervezett 60 órás *A könyvtárak minősítése és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (24/60/Ktár/2014)* című akkreditált továbbképzési programon. A tanfolyamon megszerzett tudás és gyakorlati tapasztalatok birtokában minőségirányítási tevékenységre vonatkozó ütemtervet dolgoztunk ki. 2015-ben a Minősített Könyvtár Cím tervezett benyújtásának segítése tárgyában fordultunk az NKA Közgyűjtemények Kollégiumához. A benyújtott pályázattal célunk volt a fenti cím megszerzéséhez szükséges tréningek megszervezése nemcsak a Berzsényi Dániel Könyvtár munkatársai, hanem a megyében lévő városi könyvtárak és egyéb partnerintézmények érdeklődő kollégái számára is. Ezzel mintegy megvalósítva a megyei könyvtár koordinációs szerepét és a segítségnyújtást, amellyel hozzájárulunk a Vas megyei könyvtárak önértékelésének mielőbbi elkészültéhez és a Minősített Könyvtári Cím megszerzését szolgáló pályázat intézményenkénti – közeljövőben történő – benyújtásához.

Az általunk megpályázott összegből többek között a két meghívott szakértő utazási költségét, illetve a tiszteletdíjukat terveztük finanszírozni.

Előzetes elképzeléseink szerint a szakértők segítségét az önértékelés számunkra kérdéses részeinek tisztázásában, a hiányzó kötelező és ajánlott dokumentumok elkészítésének koordinálásában és a könyvtárosok elköteleződésének erősítése tárgyában kértük.

II. A támogatott terv megvalósításának szakmai vonatkozásai, tapasztalatai és a megvalósítás eredményességének elemzése

A 2015. március 27-én benyújtott, 3531/00112 azonosító szám alatt nyilvántartásba vett pályázatunk a Közgyűjtemények Kollégiuma döntése értelmében 500 000 forint támogatásban részesült. A két tréning megvalósításának teljesítési időtartama: 2015. 09. 01. - 2016. 01. 31. Az elszámolás benyújtásának határideje: 2016. 03. 31.

1. tréning

Felkért szakértő: Vidra Szabó Ferenc könyvtáros, szociológus, a Könyvtári Minőségügyi Munkabizottság tagja

Időpont: 2015. október 28.

Téma: A könyvtári önértékelés elkészítésének folyamata, kötelező és ajánlott dokumentumok

Résztvevők:

Berzsenyi Dániel Könyvtár (Szombathely) – igazgató és a MIT tagok

Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár – intézményvezető-helyettes és egy munkatárs

Móra Ferenc Városi Könyvtár és Múzeum (Szentgotthárd) – minőségirányítási munkatárs

Kemenesaljai Művelődési Központ és Könyvtár Kresznerics Ferenc Könyvtára (Celldömölk) – könyvtárvezető

Körmendi Kulturális Központ, Múzeum és Könyvtár – munkatárs

Chernel Kálmán Városi Könyvtár (Kőszeg) – igazgató

Nádasdy-vár Művelődési Központ és Könyvtár (Sárvár) – igazgatóhelyettes

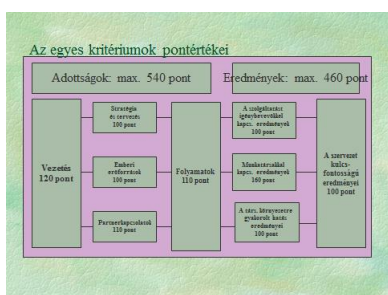
A könyvtárak minősítését a 12/2010. (III. 11) OKM rendelet szabályozza. A rendelet a könyvtárak minősítésére pályázati eljárást, Minősített Könyvtár Címet, valamint Könyvtári Minőségi Díjat vezetett be, amelyekre a könyvtárak a Könyvtári Minőségügyi Bizottság által közzétett szakmai szempontok szerint elkészített önértékelés alapján és a pályázatban előírt dokumentumok benyújtásával pályázhatnak.

A szakértő 18 diás PowerPoint bemutatója:



- A vezetőség elkötelezettsége, felelőssége: képzéseken való részvétel, MIT, szakértői segítség igénybevétele, pályázati források.

- A Minőségirányítási Tanács ügyrendje: feladatkör, tagok, feladatok, kompetenciák, ülések gyakorisága, döntéshozatal módja, döntések további sorsa, dokumentumkezelés mikéntje, tagság megszűnése.
- Helyzetértékelés, stratégia: szervezeti háló elkészítése, küldetés és jövőkép kidolgozása, SWOT analízis, PGTTJ analízis, stratégiai terv.
- A szervezeti kultúra fejlesztése: belső és külső kommunikáció, humán erőforrás stratégia, képzési terv készítése, belső motivációs rendszer, munkatársi elégedettség vizsgálata.
- A külső partneri kapcsolatok vizsgálata: partnerazonosítás, partneri elvárások és elégedettségek vizsgálata, elemzése.
- Folyamatszabályozás: folyamatok azonosítása, folyamatgazdák kijelölése, folyamatleírások, folyamatábrák, ellenőrzőpontok, beavatkozások.
- Próba önértékelés elvégzése: önértékelési ütemterv (önértékelő munkacsoport, egyéni értékelés, csoportülés – konszenzus)



Fájs	Adottságok Értékelési tábla 1	Értékcsím
	Nem vagyunk aktív szem a területen; Nem rendelkezünk információval	0 – 10
Tervezés (P)	Rendelkezünk a megfelelő mérési eszközök sorozatával	11 – 30
Mérés/Előírás (D)	A megfelelő méréseket végrehajtjuk	31-50
Előírás (C)	Eltérítjük a méréseket, hogy a megfelelő adatokat hozzuk-e a megfelelő módon.	51-70
Beavatkozás (A)	Az eltérítési/hibakezelési eljárás végrehajtása a szabványos eljárásokat	71-90
PDCA	Minden amit tudunk, rendszeresen megvizsgáljuk, kiértékeljük, és kiigazítjuk, továbbá alkalmazzuk az újraindított tanulási és fejlesztési folyamatok céljait a szervezet	91-100

Eredmények Értékelési tábla	Árható pontszám
Nincsenek mérhető eredmények és/vagy nincs hozzáférhető információ	1 – 10
Az eredmények mérhetőek és csökkenő tendenciákat mutatnak és/vagy az eredmények nem felelnek meg a kitűzött céloknak	11 – 30
Az eredmények stagnálnak és/vagy néhány kitűzött cél teljesül	31-50
Az eredmények javuló tendenciát mutatnak és/vagy a legtöbb kitűzött cél teljesül	51-70
Az eredmények lényeges javulást mutatnak, és/vagy kitűzött cél teljesül	71-90
Az eredmények kiválóak és folyamatosan szinten tartottak. Kiváló és folyamatos a jó eredmények elérése. Minden kitűzött cél teljesül. A fontos eredmények tekintetében más szervezetekkel történő összehasonlítás is pozitív eredményeket mutat.	91-100

- Intézkedési terv, annak végrehajtása: fejlesztendő terület, a probléma definiálása, felelős, közreműködők, alkalmazott módszerek, a fejlesztés lépései, részhatáridők, végső határidő, várható eredmény, az eredmény dokumentálásának módja.
- Az újabb önértékelés elkészítése: a próba önértékelés alapján (PDCA).
- A pályázat elkészítése: kötelező és ajánlott dokumentumok áttekintése, a pályázat szöveges részének elkészítése, a pályázati anyag végleges formába öntése.
- Értékelés, további teendők meghatározása: tapasztalatok összegzése, további teendők meghatározása, értékelő szakértők látogatásának előkészítése.
- A Minősített Cím megszerzése után: ünneplés, az eredmények kommunikálása, tapasztalatok tovább adása, újabb célok kijelölése, Minőségi Díj pályázat.



Nagy Éva igazgatónő köszönti a vendégeket



A vendégek



és a szakértő

Kollégák a Vas megyei városi könyvtárakból:



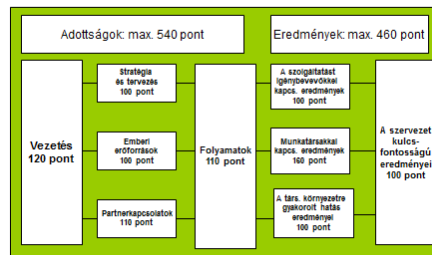
A Berzsényi Dániel Könyvtár munkatársai:



Kiscsoportos formában, a kritériumokat megbontva önértékelési gyakorlatot végeztünk. Ehhez segítségül kaptuk az 1-9. kritériumhoz kapcsolódó kötelező és ajánlott dokumentumok listáját, az Adottságok és az Eredmények értékelésének szempontjait, valamint a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszerben kidolgozott önértékelési szempontokat és a pontértékeket összesítő Excel-táblát.



Az egyes kritériumok pontértékei



A tréningen elhangzottak alkalmazása:

A Berzsényi Dániel Könyvtár *Minőségirányítási Tanácsát* 2015. április 16-án – a tréninget megelőzően – hoztuk létre Vidra Szabó Ferenc *A könyvtárak minősítése és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer* c. tanfolyami (24/60/Ktár/2014) iránymutatásai alapján.

A tréninget követő első MIT ülésen 2015. november 4-én kidolgoztuk az *önértékelés* elvégzésének részleteit, a könyvtár minden munkatársát besoroltuk a MIT tagok alá az önértékelés kics csoportos, többlépcsős lebonyolítása érdekében, számba vettük az önértékeléshez kapcsolódó kötelező és ajánlott dokumentumokat. A kiegészítési és aktualizálási feladatokat felelősök és határidők megjelölésével határoztuk meg.

Az intézmény vezetője összmunkatársi szintű *munkaértekezletet* hívott össze 2015. november 19-én a következő feladatokkal:

- minőségügyi képzés (minőségirányítási elkötelezettség, NKA pályázat - 3531/00112 sz., Minősített Könyvtár Cím, önértékelés, munkatársi elégedettség, mindenki számára elérhető és ismerendő dokumentumok elérhetősége);
- munkatársi elégedettséget vizsgáló kérdőív kollégák általi kitöltése.

Munkatársi elégedettségvizsgálat

2015. november 19-én a Berzsényi Dániel Könyvtár munkatársai munkaértekezlet keretében 25 karikázandó és egy szöveges választ váró kérdést tartalmazó kérdőívet töltöttek ki, amellyel a könyvtár Minőségirányítási Tanácsa azt kívánta felmérni, hogy a munkatársak miképpen viszonyulnak az intézményhez, mit gondolnak a vezetésről és saját szerepükről. Az anonim kérdőív általános tájékozódásra, a jellemző vonások megállapítására szolgált. Az elégedettségvizsgálatot 43 kolléga töltötte ki, közülük hárman hiányosan – ketten 19, egy munkatárs pedig csak 9 kérdésre válaszolva, ez utóbbi dolgozó egyedüliként adott szöveges választ az egyéb vélemény, javaslat mezőnél: *A mostani vezetőség a tudásának a javával próbálja a könyvtár érdekeit szolgálni.*

A Minősített Könyvtár Cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról szóló miniszteri rendelet alapján kidolgozott *könyvtári önértékelést megkezdtük.*

A tréningen szerzett tapasztalatok segítségével sorra vettük, hogy az önértékeléshez szükséges *dokumentumok* közül melyek szorulnak még átdolgozásra, kiegészítésre - határidők és felelősök megjelölésével:

- Minőségügyi kézikönyv: TQM elvek alapján átalakítás alatt
- A könyvtár minőségpolitikája:
http://www.bdmk.hu/A_konyvtar_minosegpolitikaja

- A szervezeti felépítés ábrája: SZMSZ melléklete
- Belső és külső kommunikációs terv: véglegesítés alatt
- Továbbképzési terv: véglegesítés alatt
- Stratégiai terv: Minőségügyi kézikönyvben, igazgatói pályázatban is
http://www.bdmk.hu/Minosegpolitikai_rendszer
- Partnerek azonosítása: az egyes területek partnerlistáinak összeállítását más-más kolléga végezte, így a területi ellátáshoz kapcsolódó partnerek, a fenntartói partnerek, a gyerekkönyvtári és a sajtó partnerek összegyűjtését is
- Folyamat szabályozás: a folyamatleltár és a folyamatábrák elkészítése 2016 júniusáig ütemezve

A folyamatok feltárásánál a megvalósítás lépései megegyeznek a szakértő által elmondottakkal: 1. a folyamatok azonosítása, folyamatleltár készítése, 2. a kulcsfontosságú folyamatok kiválasztása, 3. folyamatgazdák kijelölése, 4. folyamatleírások, folyamatábrák elkészítése, 5. ellenőrzőpontok kijelölése (mérések, hibajavító technikák, módosítások bevezetése).

Könyvtári területenként azonosítjuk a folyamatokat, megjelölve a főfolyamatokat (FF), a kulcsfontosságú folyamatokat (KF), a támogató folyamatokat (TF): vezetési folyamatok; KSZR folyamatok; megyei módszertani ellátás folyamatai; olvasószolgálati folyamatok; feldolgozás, kötészet, üzemeltetés folyamatai.

- A használókat érintő útmutatók és szabályok:
http://www.bdmk.hu/Konyvtarhasznalat_es_szolgaltatasok
http://www.bdmk.hu/editor_up2/2015/Konyvtarhasznalati_es_szolgaltatasi_djak_2015.pdf
http://www.bdmk.hu/editor_up2/2015/2015_szmsz.pdf
- A használói elégedettségmérés eredményei
http://www.bdmk.hu/Elegedettseg_vizsgalatok
- Panaszkezelési szabályzat aktualizálása: folyamatban
- Dolgozói elégedettségmérés eredményei: a kérdőívek kiértékelése megtörtént.

Az elkészített, aktualizált dokumentumok a munkatársak számára elérhető helyen közzétéve a belső hálózaton.

2. tréning

Felkért szakértő: Dr. Skaliczki Judit nyugalmazott főosztályvezető-helyettes - Oktatási és Kulturális Minisztérium, a Könyvtári Minőségügyi Munkabizottság elnöke

Időpont: 2015. december 9.

Téma: A könyvtári önértékelés kötelező és ajánlott dokumentumai, konkrét példák áttekintésén keresztül

Résztevők: ld. az 1. tréningen megjelenteket

Az NKA pályázati finanszírozásból megvalósuló tréningen a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszerben előírt dokumentumokról volt szó, amelyek közül a már meglévőket előzetes áttanulmányozásra a könyvtárigazgató elküldött a szakértőnek. A dokumentumokat egyenként

elemezte Dr. Skaliczki Judit, módosítási javaslatait feljegyeztük, minőségirányítási munkánk során hasznosítottuk.

A könyvtári minőségirányítás bevezetésére c. az Emberi Erőforrások Minisztériuma Kultúráért Felelős Államtitkárságának megbízásából készült ajánlással ismerkedtünk. Ezen módszertani ajánlás a különböző tanfolyamokon megszerzett tudásunkat, illetve a szakértőktől és a tankönyvekből, különböző szakirodalomból megszerzett minőségirányítási ismereteinket rendszerezte, rávilágított arra, hogy miképpen lehet olyan szolgáltatásokat kialakítani, úgy működni, hogy a minőségirányítás szempontjai és a használói szempontok is hangsúlyosak legyenek.

A szakértő PowerPoint bemutatója:

- A dokumentumok elkészítésének alapja: a TQM
- TQM és ISO összehasonlítása
ISO 9001: módszerében minőségszabályozás és minőségbiztosítás
TQM: módszerében minőségszabályozás, minőségbiztosítás és minőségfejlesztés
ISO: statikus, a változásokat kevésbé kezeli, elsődlegesen a hibák megakadályozása a cél, biztosítja a megfelelőséget és az intézményi kiválóságot, de a versenyképességet nem feltétlenül
TQM: dinamikus, a változások kezelésének eszköze, a használói igények minél magasabb szintű teljesítése a cél, a megfelelőség és az intézményi kiválóság mellett biztosítja a folyamatos javulást és versenyképességet.
- KKÉK: 15 kötelező dokumentumra vonatkozó megjegyzések, javaslatok a Minőségügyi kézikönyvtől a könyvtár működésével kapcsolatos médiaszereplésekig; Ajánlott dokumentumok áttekintése, amelyek igazolják a kötelező dokumentumokat.

A szakértő





és a vendégek



A tréningen elhangzottak alkalmazása:

A szakértőkkel való találkozásunk eredményeként a Berzsényi könyvtárban és a tréningekre hívott kollégák a saját intézményükben hozzá tudtak fogni az önértékeléshez. A szentgotthárdi Móra Ferenc Városi Könyvtár és Múzeum munkatársait a tréning óta rendszeresen látjuk el minőségirányítással kapcsolatos tanácsokkal. A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár két dolgozója részére tanúsítványt állítottunk ki, hogy a Minősített Könyvtár Cím pályázat benyújtásakor igazolni tudják a Berzsényi Dániel Könyvtár szakmai tréningjén való részvételüket.

1. kritérium
Vezetés

Alkritérium	Erőségek	Fejlesztendő területek	Adott pontszám	Intézkedési elemek
1.1				
1.2				
1.3				
1.4				
1.5				

A Berzsenyi könyvtár önértékelésének az eddig összegyűjtött ismeretek birtokában, úgy érezzük, kellő hozzáértéssel álltunk neki. Az intézmény vezetőjének és a Minőségirányítási Tanács tagjainak elkötelezettségét továbbítottuk a kollégák felé, akikkel kiscsoportos megbeszélések keretében vettük sorra a kilenc kritérium kívánalmait. A sok hasznos ötlet, észrevétel, helyenként kritika erősítette a közösségünket, fejlesztette a szervezetet. A területenkénti kiscsoportok értékelését követően a MIT üléseken konszenzussal

határoztuk meg erősségeinket, a fejlesztendő területeket, az intézkedési elemeket és a végleges önértékelési pontszámainkat.

Mindenképpen hasznosnak értékeljük a 2015. évi minőségirányítási tevékenységünket, sokat léptünk előre a 2017-es Minősített Könyvtár Cím pályázat beadásának előkészítésében. A tevékenységi ütemtervünk feladatkiírásainak és a határidőknek a betartásával megvalósulhat célkitűzésünk, Minősített Könyvtár lehetünk.

Ezúton is köszönjük a Tisztelt Kollégium támogatását, amellyel hozzájárult elképzeléseink megvalósításához.

Szombathely, 2016. március 1.

Dr. Baráthné Molnár Mónika
igazgatóhelyettes