

Pályázat
Minőségbiztosítás, szakmai felkészülés megvalósítására
a Minősített Könyvtár cím elnyeréséhez

Szakmai beszámoló

A pályázat célja:

felkészülés a Minősített Könyvtár cím megpályázására, a címet korábban elnyert, a könyvtárszakma élvonalába tartozó intézményekben működő jó gyakorlatok és a minőségbiztosítás terén szerzett tapasztalatok megismerésével, alkalmazásával.

A projekt megvalósulása:

A pályázati támogatással megvalósult projekt keretében a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár és az egri Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár vezetői három alkalommal tartottak minőségmenedzsment képzést az Országos Idegennyelvű Könyvtár dolgozóinak.

2015. november 4-én az OIK hét munkatársa utazott Kecskemétre, helyszíni tréningre.

2015. november 11-én és 18-án Budapesten folytatódott a képzés, melynek célcsoportja az OIK teljes munkatársi közössége volt.

A képzés formája: ppt prezentációval kísért előadás

2017-ben indulni szeretnénk a Minősített Könyvtár cím elnyerésére kiírt pályázaton. Az ehhez szükséges dokumentáció jelentős része már elkészült, a még hiányzó marketingstratégia és KKÉK alapú önértékelés a jelenlegi minőségmenedzsment ciklusban fog elkészülni.

A régi dokumentumok közül megújítjuk a folyamatleírásokat és folyamatábrákat, a minőségi kézikönyvet; készül új dolgozói és használói elégedettségmérés, valamint belső kommunikációval kapcsolatos felmérés.

A projekt keretében az intézmény minőségügyi dokumentációjának áttekintésére, szakértő általi véleményezésére is sor került.

A képzések tematikája, időbeosztása:

Időpont:	2015. nov. 4. 9:30-16:00
Helyszín:	Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár, Kecskemét
Résztevők:	az Országos Idegennyelvű Könyvtár MIT munkacsoportjának tagjai, ill. a folyamatszabályozásért felelős munkacsoport tagjai (Pancsosz Alexandra, Békey Mária, Heinczné Oszkai Judit, Sárközi Andrea, Sáska Gáborné, Tólos Irén, Varga Krisztina)
Előadók, a képzés témája:	Ramháb Mária , igazgató: <i>A Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár minőségbiztosítása</i> Vasné Mészáros Katalin , igazgatóhelyettes: <i>Főfolyamatok, a partnereknek, a felhasználóknak nyújtott közvetlen szolgáltatások meghatározása</i> Lukács Mária , osztályvezető: <i>Támogató folyamatok – A főfolyamatok megvalósításához, a napi működéshez szükséges tevékenységek. A Gyűjteményszervezés és feltárás folyamata</i>

A kecskeméti tréning fő témája a könyvtári munkafolyamatok azonosítása, leírása, rendszerezése volt. A vezetési folyamatok, a használóknak nyújtott szolgáltatásokhoz közvetlenül kötődő főfolyamatok és a támogató folyamatok (pl. a képzés során ismertetett gyűjteményszervezés, feldolgozás) közötti összefüggések feltárása, a folyamatelemek, felelősségi körök és minőségi követelmények leírása, a szabályozó és a működést igazoló dokumentumok egységes rendszerbe foglalása biztosítja az intézményben folyó munka átláthatóságát. A képzés során megismerhettük a folyamatszabályozás szerepét a Könyvtári Minőségi Díjjal kitüntetett Katona József Könyvtár napi működésében, és számos, a saját munkánk során is alkalmazható gyakorlati példával találkoztunk.

A tréninget záró közös ebéd lehetőséget adott arra is, hogy kötetlen formában folytassuk a tapasztalatcserét a kecskeméti kollégákkal.

Időpont:	2015. nov. 11. 9-11:30
Helyszín:	Országos Idegennyelvű Könyvtár, Budapest
Résztevők:	Az OIK munkatársai (34 fő)
Előadó, téma:	Sohajdné Bajnok Katalin (Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, igazgatóhelyettes) <i>A minőségmenedzsment dokumentálása. A Minőségi Kézikönyv Önértékelés a KKÉK alapján</i>

Az előadás megkezdése előtt Dr. Papp Annamária főigazgató tájékoztatta az OIK munkatársi közösséget a Minősített Könyvtár cím elnyerésére benyújtandó pályázattal járó aktuális feladatokról, valamint az eddig elért eredményekről.

Sohajdné Bajnok Katalin előadása során a minőségmenedzsment alapvető elemeiből (stratégiai tervezés, partnerközpontúság, folyamatközpontú működés, PDCA stb.) indulva mutatta be a könyvtár munkáját előíró és igazoló dokumentumok rendszerét.

A Minősített Könyvtár pályázat követelményei közt is szereplő minőségügyi dokumentáció egy része rendelkezésre áll könyvtárunkban, más része a korábbi stratégiai tervezési ciklusokban készült, megújításra vár, néhány hiányzó dokumentum pótlása folyamatban van. Ezek elkészítéséhez, ill. rendszerezéséhez is kaptunk gyakorlati útmutatást az előadás során.

A képzés második felében a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer felépítéséről, adottság- és eredménykritériumairól, az önértékelés folyamatáról és az alapjául szolgáló kötelező és ajánlott dokumentumokról hallhattunk.

A frontális előadás után a MIT tagjai megvitathatták az előadóval az eddigi munkájuk során felmerült kérdéseket.

Időpont:	2015. nov. 18. 9-11:30
Helyszín:	Országos Idegennyelvű Könyvtár, Budapest
Résztevők:	Az OIK munkatársai (40 fő)
Előadó, téma:	Tózsér Istvánné Géczy Andrea (Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, igazgató) <i>Kommunikáció és szervezeti kultúra összefüggése</i>

Tózsér Istvánné előadásának témája volt a belső kommunikáció szerepe az egységes szemlélet, egységes munkavégzés, és ezáltal az eredményes működés kialakításában. Az egri Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár eredményei közül láthattunk példákat a belső partneri kapcsolatok sikeres kezelésére, az emberi erőforrás menedzsment hatékony működésére, a közösségi kommunikációs eszközök innovatív használatára.

Külső szakértőként Mender Tiborné, a Könyvtári Minőségügyi Bizottság tagja segítette munkánkat a könyvtár minőségügyi dokumentációjának áttekintésével, véleményezésével.

Az áttekintett dokumentumok:

- Minőségi Kézikönyv
- organogram
- továbbképzési tervek (éves munkaterv része)
- stratégiai terv
- éves beszámolók és munkaterv
- partnerazonosítási dokumentumok
- használókat érintő útmutatók
- használói elégedettség mérések
- panaszkezelés dokumentumai
- médiaszereplések listája
- anyagi és erkölcsi elismerések
- partneri együttműködések
- saját bevételt növelő, hatékony működés dokumentumai
- partneri elégedettség mérése
- minőségfejlesztési pályázatok

- esélyegyenlőségi terv
- projektleírás (kitelepülés)
- anyag- és energiatakarékosságot igazoló dokumentumok
- akadálymentesítés dokumentációja
- teljesítménymutatók
- fenntartói értékelések

A projekt eredményessége:

Az Országos Idegennyelvű Könyvtár több mint egy évtizede köteleződéssel a minőségelvű működés mellett, aminek része a kollégák folyamatos tájékoztatása, képzése. A jelenlegi tréningorozat lehetőséget teremtett arra, hogy az újonnan csatlakozó, ill. a minőségügyi dokumentáció létrehozásában és az önértékelésben közvetlenül nem érintett munkatársak is tájékozódjanak a Minősített Könyvtár pályázat céljáról és követelményrendszeréről, valamint az előttünk álló munkáról. A szemléletformáláson és ismereteink bővítésén túl, a minőségmenedzsment képzéseken korábban részt vett kollégák, a MIT és az egyes minőségmenedzsment folyamatokért felelős munkacsoportok tagjai arra is lehetőséget kaptak, hogy tapasztalataikat, munkájuk során felmerülő konkrét kérdéseiket megvitathassák a minőségbiztosítás terén élen járó hazai könyvtárak szakembereivel. A képzések megfelelő arányban tartalmaztak elméleti ismereteket és gyakorlati példákat, melyeket az intézmény napi munkája és a Minősített Könyvtár pályázat elkészítése során is hasznosítani tudunk.

Köszönjük a Nemzeti Kulturális Alap Közgyűjtemények Kollégiumának a projekt sikeres megvalósításához nyújtott támogatást.



Békey Mária

pályázati felelős

Budapest, 2016. január 15.

A képzésekről készült fényképek:



Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár, Kecskemét, 2015.11.04.



Sohajdné Bajnok Katalin előadása, Országos Idegennyelvű Könyvtár, Budapest 2015. 11. 11.







..
Tózsér Istvánné Géczi Andrea előadása, Országos Idegennyelvű Könyvtár, Budapest 2015. 11. 18.