

# **A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár szakmai beszámolója a Szervezetfejlesztés – szakmai továbbképzés szervezése, lebonyolítása című pályázatról**

Nemzeti Kulturális Alap - Közgyűjtemények Kollégiuma  
**Pályázati azonosító: 204104/1469**

I. Bevezetés.....	1
II. Kommunikációs tréning a FSZEK olvasószolgálatos munkatársai számára .....	2
III. Konfliktuskezelés, ami a gyakorlatban is működik. Tréningek a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár tagkönyvtárainak munkatársai számára.....	5

## ***I. Bevezetés***

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár 2014-2020. közötti időszakra szóló, *Informálni. Integrálni. Inspirálni* című Stratégiai Terve alapvető célként fogalmazza meg a könyvtár mint szervezet hatékonyságának és alkalmazkodóképességének, rugalmasságának növelését, problémamegoldó képességének fejlesztését, illetve a szakmai színvonal megújítása és a hatékonyságnövelés érdekében kiemelt feladatként jelöli meg a munkatársak képzését, továbbképzését, a továbbképzés feltételrendszerének megteremtését.

A stratégia VI.10. *Szervezetfejlesztés; emberi erőforrásmenedzsment* fejezete feladatként jelöli meg a munkatársak rendszeres továbbképzésének lehetőség szerinti támogatását a szakmai megújulás, a szemléletformálás, a fejlődés érdekében.

2015 rendkívüli év volt a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár életében: a vezetői megbízások döntő többsége ebben az évben lejárt, a vezetői kar megújult. Ez azonban egyedülálló alkalmat teremtett arra is, hogy megújult erővel, friss, egységes szemlélettel, csapatként vágjon neki a könyvtár vezetése a Stratégiai Tervben megfogalmazott feladatok végrehajtásának. 2016-ban az NKA Közgyűjteményi Kollégiumának támogatásával a FSZEK három régiójának tagkönyvtár-vezetői számára szerveztünk két-két napos vezetői továbbképzést, 2017-ben pedig a *Központi Könyvtár* és a központi szolgáltató egységek, azaz a *Szerzeményezési és feldolgozó osztály*, illetve az *Informatikai osztály* vezetőinek továbbképzésére került sor.

2018-ban a könyvtárhasználókkal közvetlenül kapcsolatba kerülő, olvasószolgálatos („ügyfélszolgálatos”) munkatársak továbbképzésére került sor, szervezési nehézségek miatt a tervezettől kissé eltérően, a következők szerint:

## **II. Kommunikációs tréning a FSZEK olvasószolgálatos munkatársai számára**

### **II.1. A tréningek célja**

A tréningek célja a következő volt:

- A résztvevők megismerjék az ügyfelek (könyvtárhasználók) típusait, s képesek legyenek az együttműködéshez szükséges bizalmi légkör kialakítására.
- Az olvasószolgálatos könyvtárosok megismerjenek néhány alapvető kommunikációs és panaszkezelési stratégiát a különböző ügyféltípusok kezelése érdekében.
- A könyvtárosok kommunikációs készségeinek és eszköztárának fejlesztése.
- Alapvető konfliktuskezelési eszközök és módszerek megismerése és alkalmazásának gyakorlása, illetve panasz- és reklamációkezelési technikák és módszerek megismerése és alkalmazásuk gyakorlása.

### **II.2. A tréner**

A tréner három árajánlatos eljárás során választottuk ki. A beérkezett ajánlatok alapján a Dr. Ficzkó Zsuzsannától, szervezet-és működésfejlesztési szakértő, kompetenciafejlesztő trénerrel rendeltük meg a szolgáltatást.

### **II.3. Időtartam, időpontok, helyszín**

A tréningekre 2 csoportban, csoportonként 2x2 napon keresztül került sor.

Időpontok:

- A Központi Könyvtár munkatársai számára: 2018. április 26-27. és május 3-4.
- A tagkönyvtárak munkatársai számára: 2018. május 24-25. és május 28-29.

Helyszín: FSZEK Oktatóterem, Budapest VIII. Ötpacsirta u. 4. 316. terem

### **II.4. A képzésben részt vevő munkatársak**

**A Központi Könyvtár vezetői:** a Központi Könyvtár Kölcsonyi és Raktározási osztályának, Tájékoztató osztályának, valamint különgyűjteményeinek munkatársai – összesen 12 fő.

**A tagkönyvtárak** olvasószolgálati munkakörben dolgozó munkatársai, mindhárom régióból – összesen 10 fő.

**Összes résztvevő: 17 fő**

### **II.5. A tematika**

A tréningeken a Dr. Ficzkó Zsuzsanna vezetésével feldolgozott tematika a következő volt:

- A könyvtár mint szolgáltató. Szolgáltatásminőség; a minőségi szolgáltatások felépítése. Az ügyfélszolgálati/olvasószolgálati funkció szerepe tartalma
- Kommunikációs ismeretek, eszközök és technikák ügyfélszolgálati helyzetekben
- Prezentációs technikák
- Konfliktuskezelési alapismeretek

A részletes tematika:

*1. nap – 8 tanóra*

1. Bemutatkozás

2. Az önismeret szerepe az ügyfélszolgálati munkában

3. Mi nehezíti az ügyfélszolgálatosok életét? – közös beszélgetés; problémás, példaértékű esetek gyűjtése a közös munkához
4. Az ügyfélszolgálati funkció helye, szerepe a könyvtári szervezetben
5. Prezentáció - a szolgáltatásmarketing alapjai
6. Szolgáltatáselemzés - a termékfogalma a gyakorlatban konkrét könyvtári példák alapján
7. Fejlesszünk innovatív könyvtári szolgáltatásokat!
8. A HIPI-elv következményei az ügyfélszolgálati munkára – közös feladatmegoldás
9. A szolgáltatásminőségről - elméletben és a könyvtár gyakorlata alapján

#### *2. nap – 8 tanóra*

1. A résztvevők kommunikációs ismereteinek feltérképezése, jellemző kommunikációs stílusuk meghatározása
2. Prezentáció - kommunikációs alapismeretek
3. Gyakorlatok a személyes – verbális és nonverbális - kommunikáció hatékonyságának javítása érdekében
4. A kommunikáció hatékonyságát javító módszerek bemutatása, kipróbálása
5. Könyvtári séta – az ügyféltájékoztatás és a marketing kommunikáció jó és rossz példáinak elemzése
6. Kommunikációs eszközök a látogatói elégedettség feltárásában

#### *3. nap – 8 tanóra*

1. A prezentáció mint az ügyfélszolgálati munka fontos eleme avagy milyen élethelyzetekben tartunk prezentációt?
2. Milyen a jó előadó? – közös beszélgetés, a legfontosabb jellemzők, értékelési szempontok összegyűjtése
3. Egyéni prezentációs feladat – felkészülés nélkül
4. Prezentáció a prezentációs ismeretekről, technikákról
5. A résztvevők által egyénileg, megadott témában, házi feladatként elkészített prezentációk bemutatása, közös értékelése
6. Az új prezentációs ismeretek és technikák hasznosítása a gyakorlatban – egyéni feladatmegoldás

#### *4. nap – 8 tanóra*

1. Konfliktushelyzetek a könyvtári munkában – közös beszélgetés; a résztvevőknek a konfliktusokkal kapcsolatos attitűdjeinek a feltárása
2. Önismereti tesz a jellemző konfliktuskezelési stratégia feltárására
3. A konfliktusok lehetséges okai
4. A konfliktusok dinamikája
5. A konstruktív konfliktuskezdeményezés technikái elméletben és gyakorlatban
6. Prezentáció – tárgyalástechnikai alapismeretek
7. Harmadik fél szerepe a konfliktusok megoldásában
8. Szerepjátékok
9. Zárófeladat

A képzés teljes anyagát, diasorait Dr. Ficzkó Zsuzsanna a tréninget követően a rendelkezésünkre bocsátotta.

## II.6. Értékelés

A tréningen részt vett kollégákat egy elégedettségi felmérés kitöltésére kértük meg a tréninget követően. A kitöltött kérdőívek eredményeit az alábbiakban foglaljuk össze. Az értékelésnél a kollégák 1-5 osztályozhattak (1=egyáltalán nem, 5=teljes mértékben):

	Pontszámok
1. Mennyire volt elégedett a tréning tematikájával?	4
2. Mennyire szolgált új ismeretekkel a képzés?	3,8
3. Mennyire volt az oktató előadása követhető?	4,6
4. Megfelelőnek érezte-e az elmélet és a gyakorlati részek arányát?	3,8
5. Értékelje az oktató szakmai felkészültségét!	4,6
6. Ön szerint a tanultak befolyásolják-e majd az Ön jövőbeni szakmai munkáját?	4,5
7. Hiányzott-e valami a tananyagból? Ha igen, kérjük, fejtse ki!	
Több tárgyalás-technikai példa. Elmélet helyett inkább gyakorlat, tényleges konfliktushelyzetek megoldásaira irányulón. A konfliktuskezelési gyakorlatok. Több gyakorlat.	



### ***III. Konfliktuskezelés, ami a gyakorlatban is működik. Tréningek a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár tagkönyvtárainak munkatársai számára***

#### **III.1. A tréningek leírása**

A 6 órás workshopokon a munkatársak a konfliktuskezelés különböző módszereit ismerhették meg és gyakorolhatták. Szó volt a Marshall Rosenberghhez kötődő *erőszakmentes kommunikációról*, a Gordon-módszerről, valamint Carl Rogers empátia-alapú módszeréről. Szó esett az értő figyelem alkalmazásáról és az én-üzenetek megfogalmazásáról is. Az elméletet sok gyakorlat követte: mindennapi könyvtári helyzetekben próbálhatták ki a kollégák a megismert eszközöket, technikákat, melynek során megtanulták alkalmazni a pozitív kommunikációt, illetve „lejjebb vinni” a konfliktusok erejét. A tréningeket, amelyek csapatépítés szempontjából is hasznosak voltak, Jánosi Valéria, mentálhigiénés és szervezetfejlesztő szakember vezette.

#### **III.2. Időpontok, helyszínek, munkatársak**

- Tréning a FSZEK 3.sz. régiójának munkatársai számára:
  - 2018. május 22. – Kőbányai Könyvtár – 14 fő
- Tréning a FSZEK 1. és 2. régiójának munkatársai számára:
  - 2018. május 29. – Dagály utcai Könyvtár – 16 fő

***Összesen: 30 könyvtáros kolléga részesült képzésben***

#### **III.3. Értékelés**

A tréningen részt vett kollégákat egy elégedettségi felmérés kitöltésére kértük meg a tréninget követően. A kitöltött kérdőívek eredményeit az alábbiakban foglaljuk össze. Az értékelésnél a kollégák 1-5 osztályozhattak (1=egyáltalán nem, 5=teljes mértékben):

1. Mennyire volt elégedett a tréning tematikájával?	4
2. Mennyire szolgált új ismeretekkel a képzés?	3,75
3. Mennyire volt az oktató előadása követhető?	4,6
4. Megfelelőnek érezte-e az elmélet és a gyakorlati részek arányát?	4,25
5. Értékelje az oktató szakmai felkészültségét!	4,6
6. Ön szerint a tanultak befolyásolják-e majd az Ön jövőbeni szakmai munkáját?	3,5
7. Hiányzott-e valami a tananyagból? Ha igen, kérjük, fejtse ki!	
<i>Nem érkezett válasz a kérdésre.</i>	



Jelen beszámolót feltöltöttük a Hungaricana Közgyűjteményi Portálra.

A szakmai beszámoló a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár honlapján, az alábbi linken található meg: [http://www.fszek.hu/kozerdeku\\_adatok/nemzeti\\_kulturalis\\_alap\\_nka\\_palyazatok](http://www.fszek.hu/kozerdeku_adatok/nemzeti_kulturalis_alap_nka_palyazatok)

Budapest, 2018. július 25.

Kovácsné Koreny Ágnes  
általános főigazgató-helyettes  
pályázati felelős