



PAKSI  
PÁKOLITZ ISTVÁN  
VÁROSI KÖNYVTÁR

### **Szakmai beszámoló**

„De vagyunk-e azok, amik lehetnénk?”

A Paksi Pákolitz István Városi Könyvtár minőségfejlesztési projektje

Nemzeti Kulturális Alap pályázati azonosító: 204131/00153

#### **Kiinduló helyzet**

A Paksi Pákolitz István Városi Könyvtár a megítélt pályázati támogatást dr. Ficzkó Zsuzsanna stratégiai menedzser, szervezet- és működésfejlesztési tanácsadó szakértői díjára fordította. Felkérését az a tapasztalat indokolta, hogy a minőségirányítási tanács működése ellenére a minőségfejlesztési munka nem haladt a kívánt ütemben, és a hatékonyabb koordináció érdekében támogatásra volt szükségünk ahhoz, hogy a későbbiekben a Minősített Könyvtár cím elnyerésére eséllyel pályázhassunk. Az együttműködés keretében, a projekt időtartama alatt (2018. május 1 – 2019. május 31.) összesen 10 alkalommal személyes, 5 alkalommal távkonzultáció történt a könyvtár minőségirányítási rendszerének fejlesztése céljából.

#### **Szakmai tevékenység összefoglalása**

A munka az együttműködés céljának, tartalmának és időkeretének megbeszélésével kezdődött, majd áttértünk a projekt szervezeti és működési rendjének kialakítására. Ezt követően a minőségmenedzser alapismereteinek összefoglalása történt, kezdve a TQM alapelveitől, a CAF-modellen és PDCA cikluson át a problémafeltáró módszerek áttekintéséig. A csoportszerepek önismereti teszt által történő megismerése után kijelölésre kerültek a munkacsoportok. Megalakult a küldetésnyilatkozat, jövőkép, értékrend felülvizsgálatát végző csoport; a folyamatmenedzser csoport; a dokumentumtár létrehozását végző csoport és a könyvtári stratégia felülvizsgálatáért felelős csoport.

A küldetésnyilatkozat és jövőkép újrafogalmazásával alapító fenntartónk, továbbá meglévő és potenciális használóink, illetve a könyvtárunkkal kapcsolatban álló társadalmi és érdekcsoportok igényeinek aktuális értelmezésére és tudatosítására törekedtünk. A folyamatmenedzser csoport a folyamatleltár és folyamatábrák elkészítésével, illetve a folyamatgazdák kijelölésével kezdte munkáját. Elvégezte a folyamatábrák, folyamatleírások, folyamatszabályozások és szolgáltatási előírások újragondolását, továbbá formai egységesítését. Áttekintette a jogosultságokat, a kompetenciahatárokat, valamint bizonyos folyamatok összevonását, illetve szétválasztását. Zajlik az indikátorok és a kockázati tényezők felülvizsgálata. A dokumentumtárral foglalkozó csoport hozzálátott a működési és az arculati anyagok közül kiválogatni az elavult sablonokat, elkészíteni az érvényes változatokat, illetve meghatározni a tárba feltöltési jogosultsággal rendelkezők körét. A stratégia felülvizsgálatáért felelős csoport a SWOT-analízisre alapozva sorrendbe állította a stratégiai célokat. Frissítéssel esett át a PGTIJ-elemzés, aktuális versenytárselemzés történt a Porter-modell alkalmazásával, újabb erőforrás-leltár készült, és újra összegyűjtöttük mind az

alapszolgáltatások, mind a származtatott alapszolgáltatások elemeit. A kompetenciaterkép átvizsgálása mellett a teljesítményértékelési és az önértékelési rendszer átdolgozása is megkezdődött.

A beavatkozási pontok meghatározása érdekében szükséges helyzetértékelést és a feladatok számbavételét követően kerülhetek hozzárendelésre a részletes, tételesen lebontott munkaterv egyes feladatai a csoportokhoz egy GANTT-diagram alkalmazásával. A működésfejlesztési célokhoz rendelt intézkedésekből adódó konkrét feladatokhoz felelősök, határidők és módszerek tartoznak. Ezek megvalósítása jelenleg is folyamatban van.

A konzultációs napokon a felelősök először prezentáció formájában beszámoltak az elmúlt időszakban elvégzett munkáról, továbbá azokról a területekről, amelyeken másik csoport együttműködését várják. Ezután módszertani képzés következett, majd csoportos megbeszélés keretében vitattuk meg a megoldandó problémákat, végül egyéni konzultációra volt lehetőség. A távkonzultációk alkalmával leginkább vezetésmódszertani témákban történt tanácsadás, illetve a nehézségek elhárításának módjairól volt szó.

### **Eredmények összegzése**

Minőségfejlesztési projektünk célja az volt, hogy eljussunk a sikeres önértékelés szintjére; továbbá, hogy készségszinten tudjuk alkalmazni a PDCA-ciklust. A projekthez nem kötődő mindennapi, illetve időszakosan visszatérő feladatok egyenetlen eloszlása, valamint a projektidőszak alatt történt jelentős személyzeti változások miatt nem minden feladat esetében sikerült tartani a tervezett ütemezést, több intézkedést nem sikerült megvalósítani, bizonyos eredmények elmaradtak. Ezzel együtt határozott előrelépés tapasztalható a munkatársak körében a feladatvégzésre vonatkozó önreflektivitás tekintetében, illetve a PDCA-ciklus használata terén.

### **Következtetés**

A pályázat lezárását követően is érdemes folytatni a konzultációkat, mert a feltárt hiányosságok alapján készítendő intézkedési terv megvalósításának megfelelő haladásához, annak várhatóan szükséges aktualizálásához, továbbá az új követendő gyakorlatok beépítéséhez, illetve a módszertani képzés fenntartásához jelenleg nem nélkülözhető segítséget nyújt külső szemlélőként a tanácsadó.

Paks, 2019. július 30.

Takács Gyula  
igazgatóhelyettes  
Paksi Pákolitz István Városi Könyvtár