

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ

### *„Felkészülés a Minősített Könyvtári Cím pályázat benyújtására a Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtárban” című pályázatról*

(a beszámoló megtalálható a [www.mvkkvar.hu](http://www.mvkkvar.hu) honlapon)

(Pályázati azonosító: 204131/00157)

A Takáts Gyula Megyei és Városi Könyvtár törvényi kötelezettsége, alapfeladatai közé tartozik, hogy „szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi, és .... „koordinálja a települési könyvtárak minősítésének előkészítését.”

Könyvtárunk már évekkel ezelőtt elkezdett foglalkozni a minőségirányítás egyes területeivel. A pályázat beadásával – többek között- azt szeretnénk volna elérni, hogy a felkészülés szervezettebb és tervszerűbb legyen. Ezért döntöttünk úgy, hogy bevonunk egy könyvtári szakértőt, akinek segítségével könyvtárunk össze tudja állítani azt a dokumentációt, mely szükséges a Minősített Könyvtári Cím megszerzéséhez.

Fontos célunk volt az is, hogy a könyvtár minden dolgozója elfogadja, magáévá tegye a minőségirányítás alapelveit, mert csak akkor vihetjük sikerre ezt a vállalkozást, ha a teljes dolgozói gárda szívvel – lélekkel részt vesz a projektben.

Felkértük Vidra Szabó Ferencet mint könyvtári szakértőt, hogy folyamatos támogatásával felügyelje a felkészülésünket, a szükséges feladatok, dokumentáció, felmérések elkészítésében, végrehajtásában.

Vidra Szabó Ferenc első alkalommal előadásban ismertette a könyvtári minőségfejlesztés javasolt lépéseit. Ezen az előadáson a könyvtár teljes munkatársi gárdája részt vett. Megismertük a Minősített Könyvtári Cím elnyeréséhez szükséges feltételrendszert, a törvényi háttérét, hogy milyen legyen a TQM (Total Quality Management = Teljes körű minőségirányítás) modell a könyvtárban, hogyan kezdjük neki a minőségirányításnak, milyen lépéseket kell megtennünk. Figyelmeztetett az esetleges (önkéntelen) dolgozói ellenállásra. Előadását azzal zárta, hogy nem az a fő cél, hogy a címet magát megszerezzük, hanem hogy magunkévá tegyük a minőségi szemléletet, kihasználjuk a lehetőséget egy tudatosabb, kontrollált munkavégzésre, a könyvtár minden területén, ezáltal az olvasóink

számára is gyorsabban és hatékonyabban tudjunk szolgáltatni. Lényeges, hogy minden dolgozó részt vegyen valamelyik minőségbiztosítási munkafolyamat kialakításában.

Még a pályázat indulása előtt megalakítottuk a Minőségbiztosítási Tanácsot, röviden MIT-et. A MIT-ben az intézmény mindhárom osztálya 2 – 2 fővel képviselteti magát (egyikük sem középvezető), rajtuk kívül az igazgató és az igazgatóhelyettes is MIT tagok. az utóbbi egyben a tanács elnöke is.

Az apparátusi előadás után tartottunk egy MIT ülést, ahol már csak a MIT tagok és a szakértő volt jelen.

Az első MIT ülésen elkészítettük az ütemtervet, felállítottuk a feladatok sorrendjét, azt, hogy hogyan épülnek majd egymásra a dokumentáció elemei, és együttesen adják ki a végén a Minőségbiztosítási Kézikönyvet.

#### Ütemterv elkészítése:

- Küldetés, Jövőkép, Értékrend, SWOT, Stratégiai terv.
- Belső-külső kommunikációs terv.
- Tudástérkép készítés.
- Munkatársi értékelések készítése.
- Szervezeti kultúra felmérése (kérdőíves vizsgálat).
- HR stratégia.
- Használói elégedettség mérése, kérdés lebonyolítása
- Ennek értékelése.
- Folyamatszabályozás.

Elkészítettük a MIT ügyrendjét.

A második találkozásunkkor véglegesítettük a SWOT analízist, pontokba foglaltuk az Értékrendünket, átbeszéltük a Stratégiai Terv vázlatát (a meglévő lassan lejár), megfogalmaztuk, véglegesítettük a kulcsterületeket.

Ezekon a megbeszéléseken feladatokat is kaptak a MIT tagok, többek között, hogy az értékrend pontjait küldjük ki kör e-mailben a kollégáknak, hogy szóljanak hozzá. Létre kellett hoznunk a munkacsoportokat.

A következő alkalommal az elmaradt stratégiai célokat beszéltek meg két csoportra bontva, majd egységesítettük azokat. Elkezdtek kidolgozni a belső kommunikációs tervet, erősségeit, fejlesztendő területeit beszéltek át. A fennmaradó kommunikáció pontjait felosztottuk a MIT tagok között, amelyeket a következő alkalomra kellett elkészítenünk.

A negyedik találkozásunkkor véglegesítettük a belső és külső kommunikációs tervet (csatornák felsorolása, kidolgozása, erősségei, fejlesztendő területek)

A következő találkozásig meg kellett alakítanunk a munkacsoportokat:

- belső kommunikációs munkacsoport
- külső kommunikációs munkacsoport
- szervezetfejlesztő munkacsoport
- folyamatszabályozási munkacsoport
- elégedettségmérési munkacsoport

A munkacsoportok vezetői a MIT tagok lettek, az ő feladatuk volt, hogy a megalakulásról jegyzőkönyvet írjanak, legyen a munkacsoportnak ügyrendje és minden alkalomról készüljön emlékeztető.

A kész dokumentumokat el kell küldeni a kollégáknak, hogy megismerjék azokat.

Az ötödik találkozáskor a megalakult munkacsoportok feladatait határoztuk meg, és áttekintettük a jelenlegi partnerlistát, megállapítottuk, hogy bizonyos adatokat pontosítani, kiegészíteni kell.

Összegyűjtöttük a tudástérkép elkészítéséhez szükséges kompetenciákat. Véglegesítettük, hogy hányfajta kérdőívet kell készítenünk. (szervezeti kultúra, munkatársak értékelése, önértékelés, használói elégedettségmérés)

A tudástérkép összegyűjtött kompetenciáinak táblázatba tétele, ahol a dolgozók értékelik magukat a szempontok alapján, amit majd a vezetők felülbírálnak és a dolgozóval együtt átbeszélnek. Átlagot számítunk, hol van erősség illetve hiányosság. Erősségek esetén tudjuk, hogy adott esetben kihez forduljunk, hiányosság esetén célzott továbbképzést alkalmazunk. A kész táblázatot a dolgozók között nyilvánossá tesszük.

A hatodik alkalommal pontosítottuk a munkacsoportok teendőit, milyen dokumentumok szükségesek, milyen gyakran kell összejönni. Megbeszéltük az olvasói elégedettségméréshez kapcsolódó kérdőívet. Eldöntöttük a kérdés időpontját, és azt, hogy nyereséymutatóval próbáljuk olvasóink kitöltési kedvét növelni. A kérdőívet csak papíralapon, és a helyszínen lehet kitölteni. Elkezdtek kidolgozni a HR stratégiát.

Visszatekintve erre az időszakra, amelyben Vidra Szabó Ferenc értő irányításával dolgoztunk a minőségirányítás bevezetésén és gyakorlati megvalósításán, a folyamatok felgyorsultak, a dolgok menete irányítottabb és szervezettebb lett. Még nagy út áll előttünk, de már az irányt kijelöltük, a dolgozók aktív közreműködésével eredményesen fogjuk majd megvalósítani a minőségi szolgáltatásokat a könyvtárban és a könyvtári munkában egyaránt.

Ezúton is köszönjük a Közgyűjteményi Kollégium támogatását, amellyel ezt a szakértői támogatást lehetővé tette.

Tisztelettel:

Kaposvár, 2019.06.21.



*Horváth Péter*

**Horváth Péter**

igazgató

Képek a felkészülésről, a szakmai tanácsadásról





