NKA Közgyűjteményi Kollégium

A Vachott Sándor Városi Könyvtár szakmai felkészülése a Minősített Könyvtár cím megszerzéséhez

Szakmai beszámoló

Pályázati azonosító: 204131/00149

Altéma kódszáma: 204131/294

Miért akarunk foglalkozni a minőségmenedzsmenttel?

A Vachott Sándor Városi Könyvtár Gyöngyös Fő terén, a Grassalkovich palotában, közel 1500 m2-en fogadja a könyvtár látogatóit.

Az intézmény minden korosztály számára nyitott. A felnőtt részlegen kívül gyermekkönyvtár, helyismereti gyűjtemény, zenei részleg, internetezési lehetőség, folyóirat olvasó, a déli városrészen pedig fiókkönyvtár szolgálja a lakosság, a felhasználók igényeit.

Évente több alkalommal rendezünk könyvbemutató esteket, író-olvasó találkozókat, irodalmi esteket, tartunk csoportfoglalkozásokat, vetélkedőket.

Az információs pult előtti téren, és a helyismereti gyűjteményben aktuális kiállításokkal kedveskedünk a betérőknek. Kreatív olvasóinknak, munkáik bemutatásához kiállítási lehetőséget biztosítunk.

A Gyermekkönyvtár kulturális tevékenységének és rendezvényeinek a célja, hogy minél szélesebb közönséget vonzzon a könyvtárba, illetve játékosan fejlessze a könyv- és könyvtárhasználatot, olvasóvá neveljen.

Olvasóink és a városba érkező turisták számára művészeti értékeket is közvetít intézményünk azáltal, hogy két állandó kiállítás is található a könyvtár épületében.

Herman Lipót, Munkácsy-díjas művész, az életöröm festője a XX. század művészeti életének talán legnépszerűbb alakja volt. Hagyatékát özvegye Gyöngyös városnak ajándékozta. 1998-ban a könyvtár épületében méltó elhelyezést nyert az egyedülálló gyűjtemény, mely Herman Lipót műveinek nagy részét tartalmazza.

A Huszár Lajos Éremtár Magyarország ezer éves történelmét mutatja be érméken és emlékérméken.

A muzeális gyűjtemény anyaga felöleli a magyar államiság teljes történetét, megismertet a magyar uralkodók által kibocsátott hivatalos pénzekkel, és bepillantást nyújt az erdélyi fejedelmek pénzverésébe is.

Munkánkkal az olvasókat, a város és a környék lakosságát mindig is igyekeztünk minőségi módon kiszolgálni. Célunk, hogy a könyvtár szemléletében, tevékenységeiben, módszereiben és technikáiban alkalmas legyen a 21. századi könyvtárhasználó igényeinek magas szintű kiszolgálására. Szeretnénk azokat a dolgokat, melyeket most is művelünk, a minőségbiztosítási előírásoknak megfelelően átalakítani, rendszerezni. A folyamatos átalakítás végső célja, hogy megpályázzuk, és reményeink szerint elnyerjük a Minősített Könyvtár címet.

A KMÉR-ben leírt irányelveknek megfelelően szerettük volna **elkezdeni** a Vachott Sándor Városi Könyvtárban a **minőségbiztosítási munkára való felkészülést.**

„Annak érdekében, hogy a könyvtár a minőségirányítás szempontjainak megfelelően működjön, elengedhetetlen a ***munkatársak minőségmenedzsment ismereteinek megléte, folyamatos fejlesztése****. Ezt a célt elérheti a könyvtár a felsőfokú intézményekből a közelmúltban kikerült munkatársak minőségmenedzsment tudásának hasznosításával, a minőségmenedzsment ismeretekkel nem rendelkező* ***munkatársak továbbképzésével, e témában szervezett belső képzés(ek) megtartásával****. Fontos a munkatársak motiválása a folyamatos önképzésre, melyhez az intézmény a témában releváns szakmai periodikumok biztosításával járulhat hozzá.”*
(*Ajánlás a könyvtári minőségirányítás bevezetésére/ készítette a Könyvtári Minőségügyi Bizottság. Bp. 2017.)*

Könyvtárunk munkatársai nem először találkoztak a minőségbiztosítási ismeretekkel. 2015-ben a Bródy Sándor Könyvtár szervezésében tartott **3 napos minőségmenedzsment tréningen három dolgozó** vett részt. **2017-ben 2 alkalommal** szervezett a Bródy Sándor Könyvtár továbbképzést, amelyen **minőségfejlesztési témakör**ben voltak előadások és tréningek (Nyilvános könyvtári szolgáltatások minőségfejlesztése– középpontban a könyvtárhasználók; Nyilvános könyvtárak minőségfejlesztése a partnerség jegyében). A 2017 évi továbbképzéseken szinte **valamennyi könyvtáros** részt vett.

A Vachott Sándor Városi Könyvtár szakmai felkészülési folyamatában egy szakértő felkérését terveztük, aki segítségével elindulhatott a tényleges felkészülés, a Minőségirányítási Tanács, illetve a munkacsoportok megalakulása. **Szakértőnek Sohajdáné Bajnok Katalint** kértük fel, aki az országos minőségbiztosítási folyamatokban is részt vett, szakirodalmi munkái jelentek meg a témában.

Először segítséget nyújtott az ütemterv készítésében, majd a minőségügyi dokumentumok elkészítésében.

Havi egy alkalommal a helyszínen MIT ülésen, illetve munkacsoport megbeszéléseken való részvételével, és folyamatos kapcsolattartással e-mail-ben, telefonon hatékonyan segítette, és a továbbiakban is segíti az intézményben folyó minőségbiztosítási munkát.

Az előkészített dokumentumokat átnézte, más könyvtárak jó gyakorlatának átadásával, építő javaslataival kiegészítette.

A könyvtári minőségbiztosítási munkában már sok tapasztalatot szerzett **szakértő személye garancia** arra, hogy könyvtárunk is jó úton induljon el, és a munkatársak bevonásával, motiválttá tételével megvalósítsuk a minőségbiztosítás feladatait, elkészülhessen a szakszerű dokumentáció.

A pályázatban vállaltuk, hogy **négy éven belül benyújtjuk pályázatunkat a Minősített Könyvtár** címért. Terveink szerint ez három év előkészítő munkája után, **2021-ben** fog megtörténni.

A NKA pályázat segítségével terveztük, hogy **valamennyi szakdolgozó számára szerveznénk két szakmai továbbképző napot Gyöngyösön**, oktatóként meghívva a megyei könyvtár szakértő előadóit és gyakorlatvezetőit. Heves megye második legnagyobb könyvtáraként egyértelmű volt, hogy elsődleges segítséget az egri Bródy Sándor Könyvtártól kérünk. Munkánkhoz a legtöbb szakmai segítséget eddig is innen kaptuk, és a régebbi minőségbiztosítási képzések is náluk zajlottak, dolgozóik közül többen végeztek képzést Kecskeméten.

2019 februárjában volt az első **szakmai felkészülési nap**, áprilisban a második továbbképzés. Májusban is volt még egy összdolgozói képzés. Az oktatáson hatvani kollégák is részt vettek. A szakmai továbbképzésekkel párhuzamosan felállt az intézményben a **Minőségirányítási Tanács**, és megalakultak a **munkacsoportok.**

Intézményünkben jelenleg 15 fő dolgozik, ebből 12 könyvtáros, 1 fő informatikus, 1 gazdasági ügyintéző és egy takarító. **A minőségbiztosítási munkában mindenki részt vesz**, mindenki be lett osztva valamelyik MIT csoportba, a takarító kivételével.

2018 novemberében volt az első megbeszélés szakértőnkkel, Sohajdáné Bajnok Katalinnal, ezen részt vettek a tervezett munkacsoportok vezetői. Megbeszéltük a **legfontosabb kezdeti teendőket** a minőségbiztosítási folyamat elindításában:

- Javasolt 3 éven át felkészülni, a 4. évben beadni a pályázatot.
- Alakuljon meg a Minőségirányítási Tanács (továbbiakban: MIT), 4-5 fővel.
- Ütemterv készüljön.
- Készüljön el a MIT ügyrendje (minták vannak sok könyvtár honlapján).
- Először érdemes a stratégiai tervet, küldetésnyilatkozatot, jövőképet megvizsgálni, frissíteni.

- Meg kell fogalmazni, hogy honnan hová akarunk eljutni.
- Minőségpolitikai nyilatkozat: hogyan készül fel a könyvtár.
- Havonta legyen MIT ülés, erre jön a szakértő is.
- Szolnoki példa: havonta megbeszélik, hogy a következő 1-2 hónapban mit készítenek el.
- Egri kollégák két továbbképzést tartanak majd mindenkinek.
- A munkacsoportok által elkészített munkaanyagokat minden MIT tag átnézi, véleményezi.
- Egységes forma kialakítása a dokumentációhoz: verziószámok.
- Intézményi SWOT elemzés készüljön.
- Javasolt munkacsoportok és feladataik:
    - stratégiai: szervezeti felépítés, emberi erőforrások, SWOT-elemzés
    - kommunikációs: kommunikációs- és partnerkapcsolatok
    - folyamatszabályozó: főfolyamatok, folyamatábrák, kockázatelemzés
    - eredmény: méréseket, elemzéseket csinál
- Az ütemezésnél vegyük figyelembe, hogy kevesen vagyunk.
- Partnerlista elkészítése a kezdeteknél.
- Egy évben kétszer a munkacsoportok számoljanak be a dolgozóknak az eddigi munkákról, eredményekről.

2018-ban még minden dolgozónak volt egy előadás a szakértőnktől a minőségmenedzsment fontosságáról. **Megalakult a MIT, és elkészítettünk egy ütemtervet 2021-ig.**

Elkészült a MIT ügyrendje, felülvizsgáltuk a már meglévő jövőképünket, küldetésnyilatkozatunkat és stratégiai tervünket (2020-ig szól, ekkor újat készítünk). Kialakítottuk a dokumentáció egységes formáját.

Havonta tartunk MIT vezetőségi üléseket, ahol megbeszéljük a teendőket. A munkacsoportok is rendszeresen összeülnek egyeztetésre.

MIT CSOPORTOK			
VEZETŐ, STRATÉGIAI CSOPORT	***FOLYAMAT CSOPORT***	***EREDMÉNY CSOPORT***	***KOMMUNIKÁCIÓ ÉS PARTNERKAPCSOLATOK CSOPORT***
Szekeresné Sennyey Mária	**Tóth Szilvia**	**Petrovics Éva**	**André Mónika**
A csoportban részt vesznek			
Farkas István Takácsné Fodor Csilla Tóth Szilvia Vinkler Bálint Petrovics Éva	Takácsné Fodor Csilla Jakab Zsolt Szalai Nikolett Vinkler Bálint	Tóthné Balog Judit Bakó Elvira Petra Szabó Éva Göröcsné Orsó Ágnes	Tóthné Balog Judit Jakab Zsolt Petrovics Éva Szekeresné Sennyey Mária Bakó Elvira Petra Szalai Nikolett Szabó Éva

Megjegyzés: a csoportok munkájában több munkatárs is részt vesz, ha érintett. Egy új munkatárs várható még 2019-ben, ő is részt vesz majd a munkában.

Minőségbiztosítási ütemterv 2021-ig:

DOKUMENTUM	***KRITÉRIUM***	***HATÁRIDŐ***	***MUNKACSOPORT***	***Állapot***	***Felelős***
Küldetésnyilatkozat (honlap)	*1.1*	*2019*	*Stratégiai*	*Kész*	
Minőségpolitikai nyilatkozat (honlap)	*1.1*	*2019. szept.*	*Stratégiai*	*Jóváhagyásra vár*	*Szekeresné*
Jövőkép (honlap)	*1.1*	*2019*	*Stratégiai*	*Kész*	

Értékrend (honlap)	*1.1*	*2019. szept.*	*Stratégiai*	*Jóváhagyásra vár*	*Szekeresné*
SWOT elemzés (helyszín)	*1.2: 2.1*	*2019. október*	*Stratégiai*		*Szekeresné*
Szervezeti felépítés ábrája (honlap)	*1.2*	*2019*	*Stratégiai*	*Kész*	
Partnerazonosítás (helyszín)	*4.1*	*2019*	*Kommunikációs*		*André Mónika*
Partnerlista (helyszín)	*4.1*	*2019*	*Kommunikációs*		*André Mónika*
Folyamatleltár (honlap)	*5.1*	*2019*	*Folyamatszabályozó*		*Tóth Szilvia*
Használói elégedettségi vizsgálatok (honlap) - előkészítés, lebonyolítás értékelés	*6.1*	*2019. aug. (előkészítés)*	*Eredmény*		*Petrovics Éva*
Használói igényfelmérések (honlap)	*6.1*	*2019. dec.*	*Eredmény*		*Petrovics Éva*
Panaszkezelési nyilatkozat (helyszín)	*4.2*	*2019*	*Kommunikációs*	*Kész*	
Panaszkezelési szabályzat (honlap)	*4.2; 5.2; 6.2*	*2019*	*Kommunikációs*	*Kész*	
Belső és külső kommunikációs terv (honlap)	*4.2; 4.4*	*2019-2020*	*Kommunikációs*		*André Mónika, Szekeresné*
MIT ügyrend		*2019*	*MIT vezető*	*Kész*	*Szekeresné*
Munkacsoportok ügyrendje			*Munkacsop. Vezetők*	*Kész*	*csop.vez.*
MIT és munkacsoport ülések emlékeztetői		*folyamatosan*			*Szekeresné.* *csop.vez.*
Folyamatleírások (helyszín) Kockázatelemzések (helyszín)	*5.1*	*2020*	*Folyamatszabályozó*		
Esélyegyenlőségi terv (honlap)	*8.1*	*2020*	*Stratégiai*		
Stratégiai terv	*2.2*	*2020*	*Stratégiai*		

(honlap)					
SZMSZ (honlap) - aktualizálás	*1.1*	*2020*	*Stratégiai*		
Könyvtárhasználati szabályzat (honlap)	*1.1*	*2020*	*Kommunikációs*		
Könyvtári szabályzatok, útmutatók, egyéb információk (honlap, helyszín)	*5.2*	*2020*	*Kommunikációs*		
Könyvtárismertető (papíralapon/honlap)	*1.1*	*2020*	*Kommunikációs*		
Munkaköri leírások (helyszín)	*1.2*	*2020*	*Stratégiai*		
Szervezeti kultúra felmérése (helyszín)	*3.3*	*2020*	*Eredmény*		
A szervezeti kultúra felmérésének eredményei (helyszín)	*3.3*	*2020*	*Eredmény*		
A dolgozói elégedettségmérés eredményei (helyszín)	*3.3*	*2020*	*Eredmény*		
Partneri elégedettségi vizsgálatok és azok elemzése (honlap)	*1.4*	*2020*	*Kommunikációs*		
Emberi erőforrás stratégiai terv (helyszín)	*3.1*	*2020*	*Stratégiai*		
Továbbképzési terv (helyszín)	*3.1*	*2020*	*Stratégiai*		
Értékelési szabályzat, ösztönzési stratégia (helyszín)	*3.3; 7.1*	*2020*	*Stratégiai*		
A tudásátadás és -hasznosulás rendjének bemutatása (helyszín)	*4.4*	*2020*	*Stratégiai*		
Innovációval, jó gyakorlatokkal kapcsolatos dokumentumok (helyszín)	*2.4*	*2020*	*Eredmény*		
Benchmarking	*4.1; 6.2*	*2020*	*Eredmény*		

elemzés (honlap)					
Anyagi és erkölcsi elismerés eljárás rendje (helyszín)	*7.1*	*2020*	*Stratégiai*		
Próba önértékelés (intézményi)	-	*2020*	*MIT*		
Projektleírások – kiemelve a munkatársak részvételét (helyszín)	*3.1*	*2021*	-		
A PDCA ciklus érvényesülését bizonyító dokumentumok (helyszín)	*5.2*	*2021*	-		
Teljesítménnyel kapcsolatos mutatók (helyszín)	*7.2*	*2021*	-		
Teljesítményértékelések, teljesítménymutatók. (honlap)	*6.2; 7.2;9.1*	*2021*	-		
Munkatársi önértékelés (helyszín)	*3.2*	*2021*	-		
A munkatársi értékelések eredményei (helyszín)	*1.3*	*2021*	-		
Az innovációs folyamatokat (folyamatjavító intézkedések, források, kockázati tényezők) bemutató dokumentumok (helyszín)	*5.2*	*2021*	-		
Intézményen belüli mobilitás, rotáció bemutatása (helyszín)	*7.2*	*2021*	-		
Megismételt használói elégedettségmérés	-	-	-		
A helyi társadalom véleményének	*8.1*	-	-		

megismerését szolgáló vizsgálatok (honlap)					
Költséghatékonysági elemzés (helyszín)	*4.3*	-	-		
Szponzori szerződések (helyszín)	*4.3*	-	-		
Anyag és energiatakarékosságra utaló dokumentumok (helyszín)	*4.3*	-	-		
Honlap és akadálymentesített változata (honlap, helyszín)	*4.5*	-	-		
Közösségi média felületei (honlap, helyszín)	*4.5*	-	-		
Repozitórium – digitális tartalmak tárolása, közzététele (honlap, helyszín)	*4.5*	-	-		
Szűrőprogram a kiskorúak védelmére (helyszín)	*4.5*	-	-		
Motivációkkal és közreműködéssel kapcsolatos eredmények (helyszín)	*7.2*	-	-		
A könyvtáron belüli konfliktusok kezelésének bemutatása (helyszín)	*7.2*	-	-		
Médiaszereplések listája (honlap)	*8.1*	*évente*	-		
MIT és munkacsoport ülések emlékeztetői	-	*folyamatosan*	-		
Munkatervek, éves beszámolók (honlap)	*1.2; 1.4*	*folyamatosan*	-		
Pályázatok (helyszín)	*4.3*	*folyamatosan*	-		

2019-ben **három alkalommal tartottak képzést** a Bródy Sándor Könyvtár munkatársai, minden dolgozónak.

Továbbképzés 2019. február 28.

1. A szolgáltatások minőségének fejlesztése, biztosítása, értékelése – előadás (Farkas Márta)

2. Partnerközpontúság, partnerek számbavétele, partnerlista – előadás és gyakorlati feladatok (Kelemenné Csuhay Zsuzsanna)

3. Külső kommunikáció (Szécsényi Orsolya)

4. Használói igényfelmérés és elégedettségmérés rövid előadás és tréning: űrlapkészítés, infografika készítése, gyakorlati feladatok (Pauer Erika)

Továbbképzés 2019. április 4.

1. Szervezeti kultúra, szervezeti értékrend, belső kommunikáció – előadás és gyakorlati feladatok

(Tőzsér Istvánné)

2. Folyamatszabályozás – előadás, gyakorlati feladatok

A folyamatszabályozás helyi rendszere, folyamattérkép készítés (Mihály Andrea)

Továbbképzés 2019. május 9.

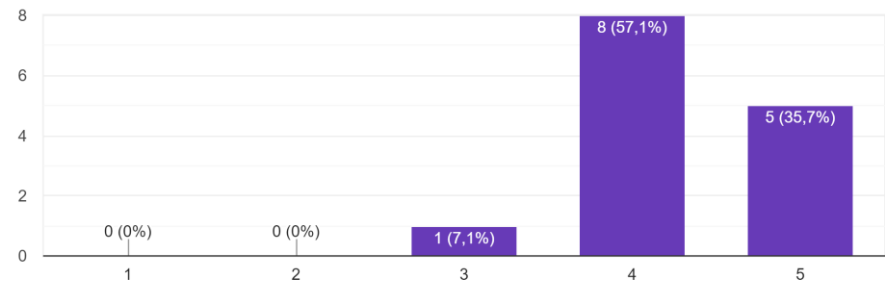
Dolgozói elégedettségmérés – bemutató, gyakorlati tapasztalatok (Zsoldos Marianna)

A képzésekről egy kisebb **elégedettségmérés készült a dolgozók körében.**

Elégedettségmérés a 2019. évi minőségbiztosítási képzésről. Vachott Sándor Városi Könyvtár Gyöngyös

Mennyire nyújtott gyakorlati segítséget a továbbképzés

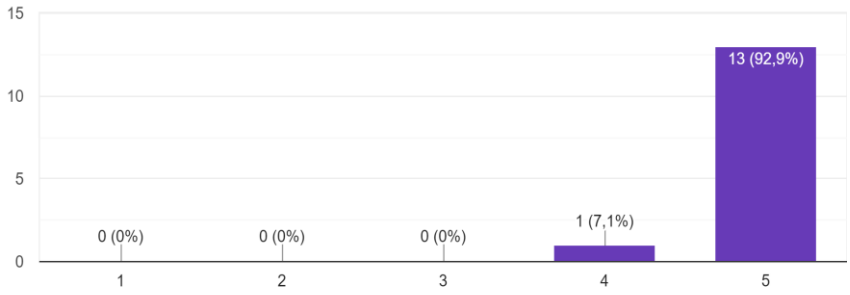
14 válasz



A válaszadók többsége szerint kellőképpen gyakorlatias volt a képzés.

Milyennek ítéled meg a képzők szaktudását?

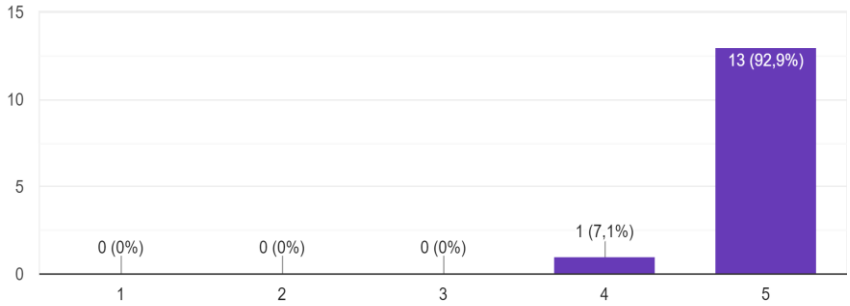
14 válasz



Az oktatók (akik a Bródy Sándor Könyvtár dolgozói) magas szintű felkészültséggel, szaktudással rendelkeztek.

Milyennek ítéled meg a képzők emberi magatartását?

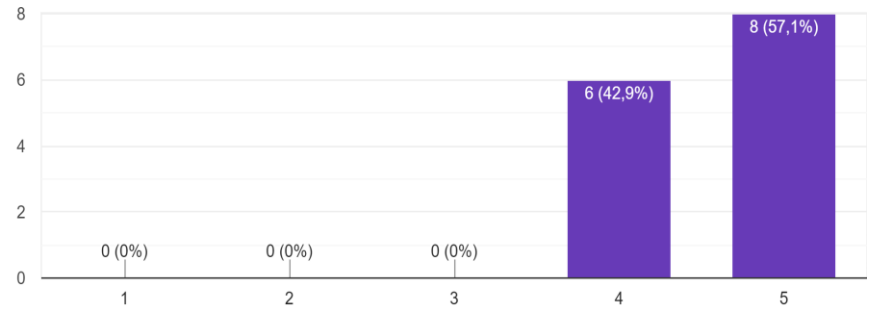
14 válasz



A képzők emberi magatartása, hozzáállása az egyéni problémákhoz kiemelkedő volt.

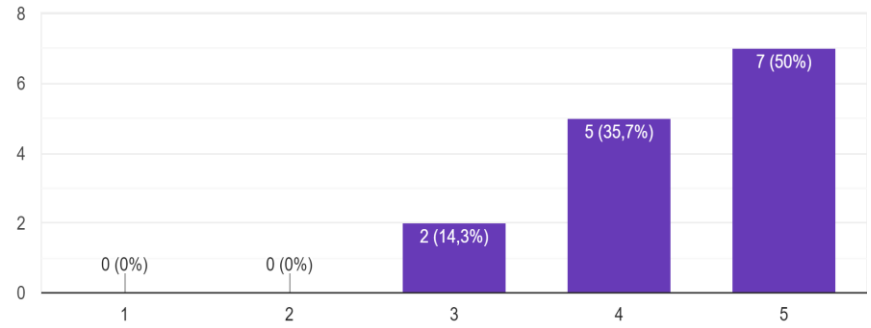
Mennyire volt megfelelő a képzési napok hossza?

14 válasz



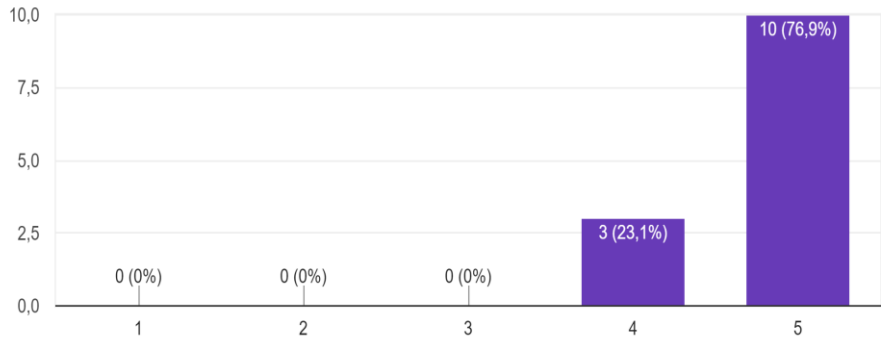
Mennyire volt megfelelő a képzési napok száma?

14 válasz



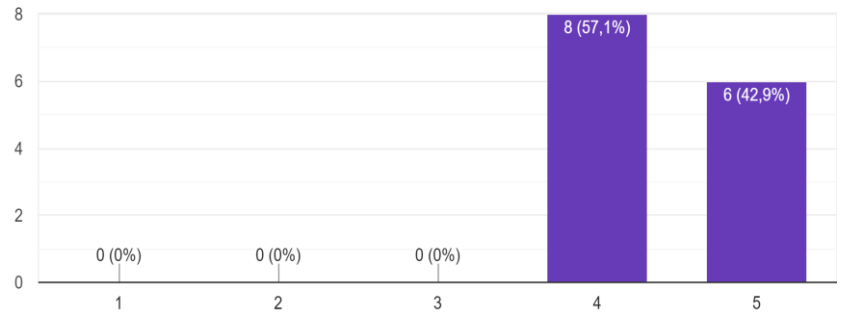
Megfelelő volt- a felmerülő egyéni problémákban való segítségnyújtás?

13 válasz



Mennyire felelt meg elvárásaidnak a képzés összességében?

14 válasz

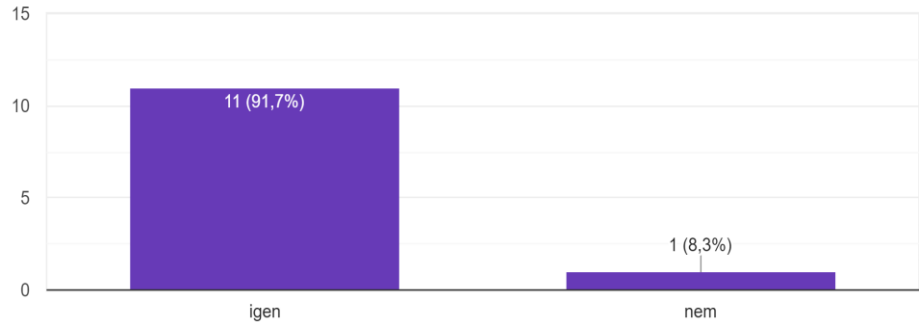


Egyéb vélemény, megjegyzés a képzéssel kapcsolatban: 2 válasz

Kicsit több gyakorlati kérdés és megválaszolása, esetleg több képzési nap is segítség lenne a felkészüléshez.
Nagyon jó, baráti hangulatú képzés volt, sok gyakorlati tapasztalat átadásával.

Szívesen részt vennél-e egy tapasztalatszerző látogatáson hasonló nagyságú minősített könyvtárban (pl. Jászberény)?

12 válasz



A dolgozók körében igény van egy rendszeres megbeszélésre

Milyen segítséget szeretnél még kapni a minőségbiztosítási folyamatban?6 válasz

Még kialakul!
A gyakorlati megvalósítás folyamán felmerülő, bármilyen probléma megoldásában.
Közös dokumentumtár
Felmerülő kérdések esetén segítségnyújtás e-mailben, vagy telefonon. Köszönjük szépen!
Folyamatos tanácsadást, véleményt a gyakorlott kollégák részéről.
Dokumentáció elkészítésében, mintákkal.

Összességében a dolgozók számára a személyes tapasztalatok gyűjtése, a gyakorlatban megfigyelt működés nagyon hasznos. Az egri Bródy Sándor Könyvtárban már többször voltunk továbbképzésen, szakmai értekezleten, így az ő munkájukat szemmel követjük. Nagyon sok segítséget kapunk tőlük a könyvtári tevékenységben, és minősített könyvtárként a minőségbiztosítási folyamatban is jó példával járnak előttünk. Egy közeli, kisebb minősített könyvtárba történő látogatás, tapasztalatcsere is bizonyára nagy segítség lenne nekünk a felkészülés folyamatában.

Köszönjük az NKA-nak, hogy a pályázat segítségével **intézményünk elindulhatott a minőségbiztosítás útján, és a képzések, szaktanácsok** irányították kezdeti bizonytalan lépéseinket, megalakulhatott a MIT és a szakcsoportok, és már ebben az évben is több fontos részterület **működését áthatja a minőségbiztosítási szemlélet**. Reményeink szerint valóban minőségi fejlődés indulhat meg a következő években a Vachott Sándor Városi Könyvtárban.

Mellékletek:

- Fényképek a képzési napokról
- Jelenléti ívek a képzésekről
- Elégedettségmérő kérdőív a dolgozóknak a képzésről

Továbbképzés 2019. 02.28.

Továbbképzés 2019.04.04.

Képzés 2019. 05.09.

JELENLÉTI ÍV

MIT továbbképzés **Dátum: 2019. 05. 09.**

Név	Aláírás
1. Szabó Éva	
2. Aradi Ferenc	
3. SOHÁNDÁNÉ BAJNOK KATHLIN	
4. GÖRÖGNÉ ORSÓ ÁGNES	
5. Tóth Szilvia	
6. Vinkler Bálint	
7. SZEKERESNÉ SENNYEY MÁRIA	
8. BALÓ ELVIRA PÉTRA	
9. Petrovics Éva	
10. Tajdacsné Fodor Csilla	
11. TÓTHNÉ BALOG JUDIT	
12. TÓTHNÉ FEHÉR ÉVA	
13. SZALAI NIKOLETT	
14. ANDRÉ MÓNIKA	
15. JAKAB ZSOLT	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	

25 nka Nemzeti Kulturális Alap

JELENLÉTI ÍV

Minőségbiztosítási továbbképzés: **2019. április 4.**

Név	Aláírás
1. Szabó Éva	Szabó Éva
2. Vinkler Bálint	Vinkler Bálint
3. GÖRÖCSNÉ ORSÓ ÁGNES	Göröcsné Orsó Ágnes
4. SOHAJDÁNÉ BAJNOK KATALIN	[illegible]
5. TÓTH SZILVIA	Tóth Szilvia
6. ANDRÉ MÓNIKA	André Mónika
7. ENDRŐDI TAMÁS	Endrődi Tamás
8. VARGA ZSUZSA	[illegible]
9. BAKÓ ELVIRA	Bakó Elvira
10. SZEKERESNÉ SENNYEY MÁRIA	Szekeresné Sennyey Mária
11. FARKAS MÁRTA	Farkas Márta
12. Petrovics Éva	Petrovics Éva
13. Tatzácsné Fodor Csilla	Tatzácsné Fodor Csilla
14. Tóthné Balog Judit	Tóthné Balog Judit
15. TÓTHNÉ FEHÉR ÉVA	Tóthné Fehér Éva
16. SZALAI NIKOLETT	Szalai Nikolett
17. Farkas Ismán	Farkas
18. MIHÁLY ANDREA	Mihály Andrea
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	

JELENLÉTI ÍV
Minőségfejlesztés a könyvtárban
Gyöngyös 2009. 02. 28.

Név	Aláírás
1. SZEKERESNÉ SENNYEY MÁRIA	Szekeresné Sennyey Mária
2. Petrovics Éva	Petrovics Éva
3. FARKAS MÁLTA	Farkas Málta
4. ANDRÉ MÓNIKA	André Mónika
5. TÓTH SZILVIA	Tóth Szilvia
6. SZALAI NIKOLETT	Szalai Nikolett
7. TÓTHNÉ BANOG JUDIT	Tóth Judit
8. Takácsné Fodor Csilla	Takácsné Fodor Csilla
9. JAKAB ZSOLT	Jakab Zsolt
10. BAKÓ ELVIRA	Bakó Elvira
11. TÓTHNÉ FEHÉR ÉVA	Tóth Fehér Éva
12. PÁDÁR-DEÁK KRISZTINA	Pádár-Deák Kriszt
13. SOMASDÁNÉ BAJNOK KATALIN	Somasdáné Bajnok Katalin
14. VARGA ZSUZSA	Varga Zsuzsa
15. LVINKLER BÁLINT	Lvinkler Bálint
16. KELEMENNÉ CSUHAY ZSUZSANNA	Kelemenné Csuhay Zsuzsanna
17. PAUER ERIKA	Pauer Erika
18. SZÉCSÉNYI ORSOLYA	Szécsényi Orsolya
19.	
20. Szabó Éva	Szabó Éva
21.	
22.	
23.	

VACHOTT SÁNDOR VÁROSI KÖNYVTÁR GYÖNGYÖS

Nemzeti Kulturális Alap

Elégedettségmérés a 2019. évi képzésről

Kedves Kollégák! A minőségbiztosítási oktatások végén kérjük, hogy az alábbi kérdések alapján értékeljétek a képzést (1-5-ig pontozva).

	1	2	3	4	5
Mennyire voltak újszerűek a képzésen megismert információk?					
Mennyire nyújtott gyakorlati segítséget a továbbképzés?					
Milyennek ítéled meg a képzők szaktudását?					
Milyennek ítéled meg a képzők emberi magatartását?					
Mennyire volt megfelelő a képzési napok hossza?					
Mennyire volt megfelelő a képzési napok száma?					
Megfelelő volt-e a felmerülő egyéni problémákban való segítségnyújtás?					
Mennyire felelt meg elvárásaidnak a képzés összességében?					

Egyéb vélemény, megjegyzés a képzéssel kapcsolatban:

.....
.....
.....

Szívesen részt vennél-e egy tapasztalatszerző látogatáson hasonló nagyságrendű minősített könyvtárban (pl. Jászberény)? .....

Szerinted milyen gyakorisággal kellene közös megbeszéléseket, ötletbörzéket tartani?

- O Hetente
- O Havonta
- O Félévente
- O Nincs rá szükség

Milyen segítséget szeretnél még kapni a minőségbiztosítási folyamatban?

.....
.....
.....

Köszönöm a válaszadást!