

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ

a Nemzeti Kulturális Alap támogatja a Szakmai innovációs projektek megvalósítása pályázati célra, altéma kódszáma 204131/265 számra benyújtott

### **Minősített Könyvtári Cím elérése a Határ Győző Városi Könyvtárban szakmai felkészülés**

elnevezésű 204131/00129 () azonosító számú pályázathoz.

#### **I. Alapadatok**

Kedvezményezett neve: Határ Győző Városi Könyvtár

Pályázati azonosító: 204131/00129()

Kedvezményezett székhelye: 5500 Gyomaendrőd, Selyem út 124.

Pályázat témája: **Minősített Könyvtári Cím elérése a Határ Győző Városi Könyvtárban szakmai felkészülés**

Pályázaton elnyert támogatás összege: 300.000,- Forint.

Megvalósítás összege:

Pályázati időtartam: 2016. július 1. – 2017. június 30.

#### **II. A HGYVK és a minőség**

A Határ Győző Városi Könyvtár munkatársi közössége egyöntetűen elkötelezte magát a minőségszemléletű munkaszervezés és munkavégzés mellett, a szolgáltatások, a könyvtári egyéb feladatok minőségápoláson szervezett végzése mellett. Úgy véltük, ha szervezeten, egy célért együttműködve, alapos helyzetelemzés után kezdjük szervezni a könyvtár életét, remény van arra, hogy olyan szolgáltatásokat nyújtsunk, olyan működést teremtsünk, amely növeli a könyvtárhasználók számát.

A minőségmenedzsment szemlélettel már korábban ismerkedni kezdtünk: a három dolgozóból egy fő elvégezte a minőségmenedzsment tanfolyamot Kecskeméten. Pályázati forrás segítségével három fő elvégezte A könyvtárak minősítése és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer című tanfolyamot.

A belső elköteleződés megfogalmazása után a minőségirányítás bevezetésének megvalósításához 2015 -ben külső szakértőt kértünk fel, hogy objektív szemmel, rávilágítson a fókuszpontokra, célirányosan segítse munkánkat. Hamar nyilvánvalóvá vált, hogy nem csak annyiról van szó, hogy teljesítsük a minimum feltételeket. Látjuk, ezt az utat végig kell járnunk, egész tevékenységünket át kell, hogy hassa a minőségirányítás szemlélete. Szemléletváltásra van szükség és arra, hogy minőségirányítás minden területen érvényesüljön. A folyamat végén áll a Minősített Könyvtár Cím elnyerése. Nem maga a cím, amely az igazi jutalma lesz a folyamatos és kemény munkának, hanem az út, amely elvezethet ilyen magasra lesz az igazi eredmény.

Az eredmény: amely bizonyítja a könyvtár alkalmasságát és képességét olyan szolgáltatásokra,

- amelyek rendszeresen mért, elemzett igényeken alapulnak,
- s amelyeket a használókkal, a partnerekkel közösen alakítunk ki

- amelyeket, folyamatosan ellenőrzünk, javítunk

Ezt a folyamatos tevékenységet a szakértő közreműködése külső kontrollként segíti, támogatja. A szakértővel való találkozások mindegyikén részt veszünk, mind a 4 fő könyvtáros. A feladatokat felosztjuk egymás között, a folyamatos kommunikáció illetve a kis létszám jelen esetben előnyt jelent arra, hogy mindenki nyomos kövessen minden folyamatot és területet.

### III.A külső szakértő segítségével eddig megvalósított tevékenységünk

2015-ben 12 alkalom	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nyilatkozat a minőségirányítás bevezetéséről</li><li>• MIT megalakítása</li><li>• a HYGVK minőségpolitikájának megfogalmazása</li><li>• Jövőkép és Küldetésnyilatkozat megfogalmazása</li><li>• Stratégiai terv kidolgozása (a fenntartó jóváhagyta)</li><li>• szolgáltatások folyamatba történő szervezése (folyamat leletár, folyamatábrák, folyamat leírások, kockázat elemzések)</li><li>• használók elégedettségének mérésére alkalmas módszerek kiválasztása és alkalmazása, a mérés elvégzése, értékelése</li><li>• statisztikai adatok vizsgálata, teljesítménymutatók feldolgozása, értékelése</li><li>• dolgozói elégedettségi mérés</li><li>• munkatársi egyéni értékelés</li><li>• önértékelés</li><li>• munkatervek, beszámolók és értékelések folyamatos készítése</li><li>• PDCA alkalmazása</li><li>• a minőségirányítási rendszer dokumentumainak készítése</li><li>• szakmai napokon való részvétel, jó gyakorlatok megismerése: 5 alkalommal</li></ul>
2016-ban 11 alkalom	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2015. évi tevékenység értékelése</li><li>• 2016. évi cselekvési terv elkészítése</li><li>• újabb folyamatábrák készítése illetve, a meglévők felül vizsgálata</li><li>• önértékelés</li><li>• könyvtárhasználói vélemények mérése, elemzése, értékelése</li><li>• rendezvények szervezettségének elégedettségi mérése</li><li>• teljesítménymérés, egyéni értékelés</li><li>• szervezeti kultúra</li><li>• dolgozók értékelése, önértékelés, négyszemközti megbeszélések</li><li>• munkatársi mérés, egyéni értékelés</li><li>• szervezeti kultúrával kapcsolatos feldolgozott kérdőívek értékelése</li><li>• kockázatelemzések</li><li>• kommunikációs terv</li><li>• tudástérkép elkészítése</li><li>• kötelező és ajánlott dokumentumok áttekintése</li><li>• panaszkezelési terv jóváhagyása</li><li>• minőségi kézikönyv tartalomjegyzék összeállítása</li><li>• szakmai napokon való részvétel, jó gyakorlatok megismerése: 6 alkalommal</li></ul>

<p>2017-ben június 30-ig 5 alkalom</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2016. évi tevékenység értékelése</li> <li>• 2017. évi cselekvési terv elkészítése</li> <li>• új SZMSZ elkészítése</li> <li>• stratégiai terv felülvizsgálata, módosítása</li> <li>• PDCA felülvizsgálat</li> <li>• használókat érintő szabályzatok elkészítése</li> <li>• szakmai nap – tréning szervezése, megrendezése</li> <li>• partnerazonosítás, partneri lista aktualizálása</li> <li>• belső-külső kommunikációs terv elkészítése</li> <li>• Rendezvények szervezettségének elégedettségi mérése</li> <li>• Minőségi Kézikönyv elkészítése</li> <li>• folyamatszabályozás áttekintése, különös tekintettel az SZMSZ-ben lévő változások lekövetésére</li> <li>• partneri együttműködések áttekintése bővítése szakmai nap és tréning saját szervezésben, 2 témakörben: Problémás olvasók és kezelésük. Partneri kapcsolatok - munkatársak együttműködése- témákban.</li> <li>• szakmai napokon való részvétel, jó gyakorlatok megismerése: 2 alkalommal</li> </ul>
--	---

#### IV. Munkatárs továbbképzése a „Minőségmenedzsment a könyvtárban” című tanfolyamon

A minőségirányítási tevékenység folyamatos végzéséhez, a folyamatos fejlődéshez elengedhetetlen a munkatársak képzése a minőségirányítás témában. A pályázat lehetőséget adott arra, hogy egy fő könyvtáros elkezdje a Katona József Könyvtár által szervezett „Minőségmenedzsment a könyvtárban” tanfolyamot, biztosítva ezzel a minőségi szemlélet fejlesztését a szervezetben. Munkatársunk 2017 májusa és 2018. január között végzi el a tanfolyamot.

#### V. Összegzés

A pályázati támogatás segítséget jelentett abban a folyamatban, amit a minőségirányítás bevezetése és gyakorlati megvalósítás és a szerves beépülése érdekében végzünk. Az elkészült dokumentáció folyamatos ellenőrzése, értékelése, a mérések beépítése mindennapos tevékenységgé válnak. Fontos, hogy tovább folytassuk a tudástérkép és képzési terv alapján a munkatársak képzését. A használói, partneri és teljesítmény mérések rendszeres értékelése alapjául szolgálhat a folyamatos fejlesztéshez.

Gyomaendrőd, 2017. augusztus 24.

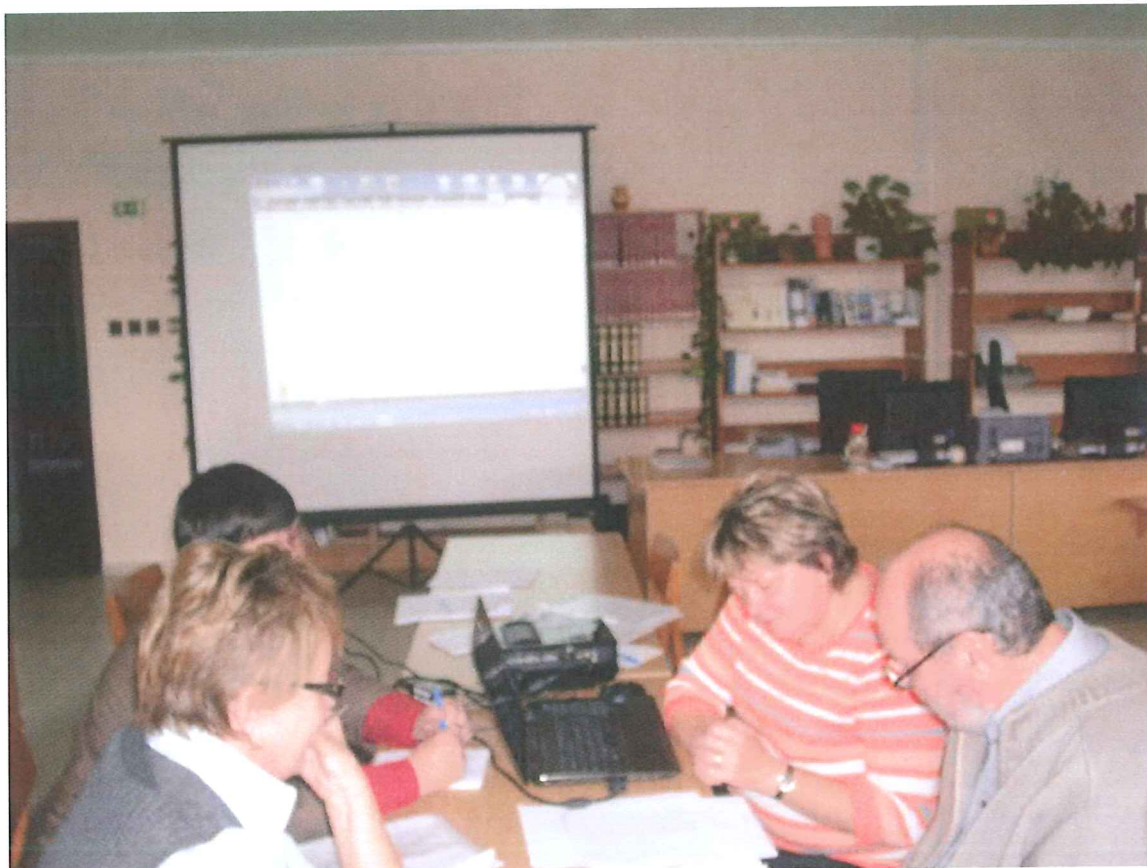


*Dinyáné Bánfi Ibolya*  
Dinyáné Bánfi Ibolya  
Intézményvezető

Képek a pályázattal érintett megvalósítási időszakból – 2016. június 30. - 2017. július 30.



2016. szeptember 6.



2016. november 8.



2017. janúár 26.



2017. febrúár 14.



**Tréning 1.- Partner kapcsolatok és munkatársak együttműködése - 2017. február 21.**



**Tréning 2. - Problémás olvasók és kezelésük - 2017. február 21.**



2017. március 9.



2017. április 4.