

# Szakmai beszámoló

**a „Szakmai felkészülés folytatása a Minősített Könyvtári Cím megszerzéséért a Békés Városi Püski Sándor Könyvtárban” című pályázat megvalósításáról**

Pályázati azonosító: 204131/00133

Pályázó intézmény: Békés Városi Püski Sándor Könyvtár

Pályázati támogatás összege: 350.000,-Ft

---



## Tartalom

1. Szakmai beszámoló .....	3
2. A szakmai felkészülés részletes bemutatása .....	4
2.1. Időpont: 2016.06.20.....	4
2.2. Időpont: 2016.09.26.....	4
2.3. Időpont: 2016.10.17.....	5
2.4. Időpont: 2016.11.08.....	5
2.5. Időpont: 2017.01.16.....	6
2.6. Időpont: 2017.01.23.....	6
2.7. Időpont: 2017.01.30.....	6
2.8. Időpont: 2017.02.13.....	7
2.9. Időpont: 2017.03.13.....	7
2.10. Időpont: 2017.04.24.....	7
2.11. Időpont: 2017.05.02.....	8
2.12. Időpont: 2017.06.20.....	8
2.13. Időpont: 2017.07.05.....	8
2.14. Időpont: 2017.07.17.....	9
3.Összegzés .....	9
1. melléklet: Fotók .....	10
Fotók az összejövetelekről.....	10
Fotók a tapasztalatcseréről.....	12
Fotók a tréningről .....	14

## 1. Szakmai beszámoló

A Békés Városi Püski Sándor Könyvtár 2016-ban 350.000,- Ft vissza nem térítendő pályázati támogatást nyert el a Nemzeti Kulturális Alap Közgyűjteményi Kollégiumától.

A projekt célja: a 2015-ben elkezdett minőségirányítási rendszer szakszerű bevezetésének folytatása, valamint a könyvtár kollektívájának felkészülése, hogy sikerrel pályázhassunk a Minősített Könyvtár címre.

A pályázat benyújtásakor 497.000,-Ft támogatást igényeltünk. A megítélt támogatási összegnek megfelelően módosítottuk terveinket.

### A támogatást az alábbi jogcímekre igényeltük:

- Minőségügyi szakértő tiszteletdíja számla ellenében
- Utazási költség
- Szállásköltség
- Csoportos étkeztetés

- Felkészülésünket Vidra Szabó Ferenc minőségügyi szakértő segítette, aki összesen 10 alkalommal látogatott hozzánk. Tartott foglalkozást, konzultációt, tréninget, amelyen valamennyi szakmai munkatársunk - 8 fő – részt vett. Ezek az alkalmak bővítették ismereteinket, hozzájárultak az elköteleződés erősödéséhez és elmondhatjuk, hogy sokkal jobban tudunk csapatban dolgozni.

- Szakmai munkánkat a minőségirányítási tanács összejövetelein is folytattuk. Készítettük a minőségi kézikönyv dokumentumait. Többek között a pályázatban vállalt belső és külső kommunikációs tervünket és foglalkoztunk a marketing stratégiával. Folyamatainkat szabályoztuk és felülvizsgáljuk a PDCA elv alapján.

- Tartottunk szakmai napot, amikor kizárólag a minőségüggyel foglalkoztunk, dokumentumokat készítettünk, majd a nap zárásaként pizzázni mentünk.

- Szakértő irányításával egész napos érzékenyítő, kommunikációs és együttműködést segítő tréninget tartottunk.

- Tapasztalatcserén vettünk részt a Ceglédi Városi Könyvtárban és az egri Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban.

## 2. A szakmai felkészülés részletes bemutatása

### 2.1. Időpont: 2016.06.20

Tevékenységek:

- Kommunikációs tervről beszéltünk:
  - az egységesség érdekében meghatározandó szabályokat egyeztettük
  - megbeszéltük, hogy a helyzetértékeléshez SWOT elemzést kell készíteni
  - meghatároztuk a kiemelt célcsoportokat
  - megválasztottuk a külső és belső kommunikációs terv felelőseit
- Megbeszéltük az elkészült folyamatábrákat
- Összeállítottuk a munkatársi önértékeléshez elvárható tulajdonságok és kompetenciák jegyzékét csoportmunkában, majd közösen egységes formába öntöttük.

### 2.2. Időpont: 2016.09.26.

Tevékenységek:

- Áttekintettük a minőségi kézikönyv kötelező és ajánlott elemeit:
  - egyeztettük, hogy mely dokumentumok vannak készen és melyeket kell még elkészíteni vagy felülvizsgálni.
- Beszéltünk a következő használói elégedettségmérés módjáról. Megállapodtunk, hogy őszi rendezvényeink során kisebb kérdőíven fogjuk vizsgálni látogatóink véleményét, elégedettségét és igényeit.
- Csoportmunkában összegyűjtöttük azokat a szakmai kompetenciákat, amelyek fontosak lehetnek a könyvtár számára. Szakértőnk elmondta, hogy ezek összessége nem várható el mindenkitől, hiszen egyes munkaterületek speciális tudását is kellett gyűjtenünk. Gondolni kellett az összegyűjtés során a könyvtári és egyéb plusz tudásokra is. A csoportmunkában elkészített listákból készítettünk egy intézményi tudástérképet, amit mindenkinek ki kell önállóan tölteni. Majd közösen is meg kell beszélünk az elkészült tudástérképet. Ami után képzési tervet kell készíteni.

### 2.3. Időpont: 2016.10.17.

#### Tevékenységek:

- Szakértőnk felhívta a figyelmünket néhány gyakori hibára a minőségi kézikönyv készítésével kapcsolatban, illetve ismertette a jellemző típushibákat, hogy külön tudjunk rá figyelni.
- Egy kézikönyv bemutatásán keresztül megbeszéltük a még szükséges tennivalókat.
- Elkészítettük közösen a minőségpolitikai nyilatkozatot. Csoportmunkában gyűjtöttük össze gondolatainkat. Vezérelvek a következők voltak:
  - Mit akarunk elérni?
  - Milyen módszerrel, eszközökkel kívánjuk megvalósítani?

Végül közösen egységes szerkezetbe foglaltuk a nyilatkozatot, amely a következőképpen szól:

#### *Minőségpolitikai nyilatkozat*

Könyvtárunk a tevékenységeit a minőségi alapelvek szerint szervezi és működteti: partnerközpontúság, folyamatos fejlesztés, felelősségteljes munkavégzés, csoportmunka. A fejlesztéseinket felmérésekre, elemzésekre és szakmai konzultációkra alapozzuk. Versenyképes, az igényekhez igazodó, az esélyegyenlőségi alapelveket figyelembe vevő szolgáltatásokkal növeljük a könyvtárhasználók körét és intézményünk elismertségét.

Partnereink elvárásait, elégedettségét rendszeresen mérjük, a mérési eredményeket figyelembe vesszük tevékenységünk során. Eredményeinket, értékeinket több csatornán, hatékonyan kommunikáljuk. Folyamatainkat szabályozzuk, ellenőrizzük, szükség esetén módosítjuk. Naprakész tudással rendelkező, motivált, elkötelezett munkatársakkal érjük el a közösen megfogalmazott célokat.

### 2.4. Időpont: 2016.11.08.

#### Tevékenységek:

Ezen a napon tapasztalatcserén vettünk részt. Ellátogattunk a Ceglédi Városi Könyvtárba és az egri Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárba is. A szakmai beszélgetések, intézményi séták során sok tapasztalatra tettünk szert, melyeket saját könyvtárunkban hasznosíthatunk.

Egész napos programunkat egy jó hangulatú, közös vacsorával zártuk Eger városában, egy palacsintázóban, ahol mindenki ízlésének megfelelő óriás palacsintát fogyaszthatott. Majd ezután hazaindultunk Békésre.

Közös étkezés

## 2.5. Időpont: 2017.01.16

Tevékenységek:

- kockázatelemzés
- problémás folyamatábrák
- fókuszcsoportok, kérdőívek kérdéseinek megbeszélése

## 2.6. Időpont: 2017.01.23.

Tevékenységek:

- Január 22-én volt a minőségi díjkiosztó. Ehhez igazodva szakértőnk ismertette a pályázat beadása után várható ellenőrzés menetét.
- Fontos, hogy tevékenységünk során mindig érvényesüljön a PDCA elv, mondta szakértőnk. Ne feledjük, az egyes felméréseket, tevékenységeket ismételni, ellenőrizni, eredményeket értékelni kell. Így pl. a munkatársi teljesítményértékelést is ismételni.
- Ezután hiányzó dokumentumaink szerkezetét beszéltük meg.
- Áttekintettük a készülő kommunikációs tervünket, szakértőnk javaslatai, tanácsai alapján igazítottuk.
- Kockázatelemzések vizsgálatával fejeztük be a napot.

## 2.7. Időpont: 2017.01.30.

Tevékenységek:

- Belső tudásmegosztás: képzés a GOOGLE drive használatával kapcsolatban - tartotta: István Péter informatikus kollégánk.
- Tudástérkép alapján észrevételek a képzési tervhez.

- Megbeszéltük a kialakított dezideráta működését és javítási lehetőségeit, annak érdekében, hogy az olvasók minél hamarabb kapják meg az új könyveket.
- Megbeszéltünk még néhány kockázatelemzést és szolgáltatási előírást.
- Készítettük a kommunikációs cselekvési tervet, egyeztettük a feladatok felelőseit.
- Beszélgettünk a belső terek átalakításáról.
- Munka után a megérdemelt pihenés következett, esti közös pizzázás formájában.

## 2.8. Időpont: 2017.02.13.

### Tevékenységek:

- Második alkalommal is kitöltöttük a munkatársi elégedettségmérés kérdőívét. Ezt szakértőnk fogja majd értékelni a következő alkalomra.
- Ezután készülő dokumentumainkról beszéltünk.

## 2.9. Időpont: 2017.03.13.

### Tevékenységek:

- A délelőtt első részében szakértőnk bemutatta, összehasonlította a munkatársi elégedettségmérés 2015. és 2017. évi eredményeit.
- Ezt követően az önértékelési táblázatok 1-es és 2-es pontjával foglalkoztunk. Konszenzusra jutottunk az egyéni pontozás után, majd közösen fedtük fel, melyek az erőseink és gyengeségeink, fejlesztendő területeink.
- A délelőtt végén átnéztük az aktív korúak online kérdőívét.

## 2.10. Időpont: 2017.04.24.

### Tevékenység:

- Ezen a napon elsősorban az önértékelési táblázatok 3-5-ös pontjaival foglalkoztunk. Minden esetben konszenzusra törekedtünk az egyéni pontozás után, majd közösen fedtük fel, melyek az erőseink és gyengeségeink, fejlesztendő területeink.

## 2.11. Időpont: 2017.05.02.

### Tevékenységek:

- Szakértőnk felhívta a figyelmünket néhány dologra a pályázattal kapcsolatosan.
- Egyetértettünk abban, hogy a gyermekkönyvtárban az ősz folyamán készítünk még egy felmérést a használói igényekkel, szokásokkal kapcsolatban.
- Ezt követően az önértékelési táblázatok 6-9-es pontjaival foglalkoztunk. Önértékelésünk összesített eredménye és az előzővel való összehasonlítás alapján a változás pozitívnak ítélnélhető, a számokban is megmutatkozott az elmúlt időszak munkája.
- Végezetül megbeszéltük, hogy a következő alkalommal hol, mikor és milyen környezetben veszünk részt a tréningen.

## 2.12. Időpont: 2017.06.20

### Tevékenységek:

- Ezen alkalmunk eltérő volt a többitől, mivel tréningen vettünk részt. Helyszínként egy könyvtáron kívüli helyet választottunk, amit könnyen meg tudtunk közelíteni. Tréningünket Dánfokon, az önkormányzat vízparti üdülőjében tartottuk. Vidra-Szabó Ferenc vezetésével egy jó hangulatú napot töltöttünk itt el. A nap elején megbeszéltük, hogy ki mit vár el a naptól, hogy ki mire számít, mi legyen, és mi ne legyen a nap folyamán. Sokféle, érdekes, játékos feladatot kaptunk. A nap végén megbeszéltük tapasztalatainkat. Sokat tanultunk egymástól ezen a napon.

Közös étkezés

## 2.13. Időpont: 2017.07.05.

### Tevékenységek:

- Ezen a napon átnéztünk több minőségügyi dokumentumot, illetve javítottuk azokat.

Közös étkezés



2.14. Időpont: 2017.07.17.

Tevékenységek:

- Ezen a napon megbeszéltük a marketing stratégiát.
- Majd átnéztük a minőségi kézikönyvet szakértőnkkel. Tisztáztuk a szükséges pontosításokat, változtatásokat.
- Az általunk összegyűjtött kérdéseket megbeszéltük.


### 3.Összegzés

Összességében elmondható, hogy az elmúlt időszak eredményesen telt, sokat tanultunk szakértőnk, Vidra Szabó Ferenc segítségével, nőtt munkatársaink elköteleződése a minőségügy iránt, a közös munka és közös programok által összetartóbb „csapattá” váltunk. Mindez jó hatással volt szolgáltatásaink minőségére, mindennapi munkánkra és kedvezően befolyásolta a problémákhoz való viszonyunkat, új iránti érdeklődésünket. Ezen túl pedig, a pályázatnak köszönhetően, folytattuk a felkészülésünket.

A Minősített Könyvtári Címre a következő pályázati kiírás alkalmával szeretnénk benyújtani pályázatunkat.

Köszönjük a Nemzeti Kulturális Alap Közgyűjteményi Kollégiumának, hogy ismét támogatta a Minősített Könyvtári Cím megszerzése céljából végzett tevékenységünket.

Békés, 2017. augusztus 11.

  
Bercziné Vincze Eszter  
minőségügyi vezető

## 1. melléklet: Fotók

Fotók az összejövetelekről





## Fotók a tapasztalatcseréről







### Fotók a tréningről



