

Út a Minősített Könyvtár cím felé

A veszprémi E-START 2020 projekt bemutatása

Nem volt sima, zökkenőmentes az az út, melyet bejárt a veszprémi Eötvös Károly Megyei Könyvtár addig, amíg ünnepélyes keretek között átvehette a Minősített Könyvtár címet. Három aktív évet tudhatnak maguk mögött a könyvtár munkatársai, melyet a sok munka mellett a lelkesedés jellemzett. Elengedhetetlen volt a rendszer-szemlélet, a vezetői támogatás, a csapatmunka és a kitartás. Az Eötvös Károly Megyei Könyvtár 2020-ban a minőségmenedzsment bevezetése céljából, minőségfejlesztési törekvéseinek megvalósítására, a Minőségirányítási Tanács létrehozásának, továbbá a Minősített Könyvtár cím pályázat beadásának megalapozására hozta létre az E-START 2020 projektet. A projekt szlogenje: Változunk együtt! projektet a munkatársak minőségmenedzsment-irányú képzése, valamint szakértői támogatás igénybevétele segítette. Kezdetekkor meghatároztuk a projekt küldetését és céljait (pl. innováció ösztönzése, a munkatársak bevonása, a munkatársak ismereteinek bővítése, a szervezeti kultúra változása, a minőségirányítási rendszer kialakítása). A projekt 2021. év végi lezárását követte a Minőségirányítási Tanács létrehozása, majd a Minősített Könyvtár címre történő pályázat, mely sikeresnek bizonyult. A címet 2023. január 21-én a magyar kultúra napja alkalmából szervezett rendezvényen kapta meg az intézmény.

Bemutatókozás

A veszprémi Eötvös Károly Megyei Könyvtár vármegyei hatókörű városi könyvtárként Veszprém egyik meghatározó kulturális központja, helyi, vármegyei és országos feladatokat ellátó nyilvános könyvtár. (1. ábra) Biztosítja a hazai és nemzetközi információkhoz és tudásanyaghoz való egyenlő esélyű, szabad hozzáférést. Közel négyszázszáz dokumentum-

állomány áll használóink rendelkezésére. A kistérségi könyvtári ellátás könyvtárunk egyik fontos feladata. Jelenleg 202 kistérségi szervezzük a könyvtári szolgáltatásokat. Központi könyvtárunkon kívül három fiókkönyvtár látja el a feladatokat. A központi épületben 4900 m² területből 3900 m² használóink rendelkezésére áll. Munkatársaink létszáma 51,5 fő.



1. ábra Eötvös Károly Megyei Könyvtár épülete

2. Minőségfejlesztési törekvések

2.1 Előzmények

A minőségi munkavégzésre való törekvés az intézmény elvárásai között mindig is fontos szerepet kapott, a szabályozási háttér, a szabályzatok karbantartása fontos feladatok közé tartozott. A minőségbiztosítással szakmai napokon, képzéseken több munkatárs megismerkedhetett.

2015-ben azonosítottuk a folyamatokat, leírást készítettünk az egyes csoportok, részlegek által végzett feladatokról, leginkább felsorolásjelleggel. Az akkori KKÉK (Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer) alapján azonosítottuk, rendszereztük alap- és ajánlott dokumentumainkat. Mivel mindent nem „tartottuk karban”, így rövid időn belül statikussá vált, nem fejlődött tovább, nem épült be a mindennapokba.

2.2 E-START 2020 minőségfejlesztési projekt

2020. év elején könyvtárunk 15 munkatársa – intézményünkben szervezett formában – 30 órás *Minőségi önértékelés* elnevezésű tanfolyamon vett részt. Ennek következményeként jött létre egy minőségfejlesztést előkészítő és koordináló projekt. A projekt neve: *E-Start 2020*, szlogenje: *Változzunk együtt!*

A projekt küldetése a szervezet erős és gyenge pontjainak feltárása, a legfontosabb fejlesztendő területek kijelölése, a továbbfejlődés irányainak meghatározása.

Ez a munka öt munkacsoportba szerveződve valósult meg:

- Stratégiai csoport,
- Humánerőforrás csoport,
- Marketing és szolgáltatásfejlesztés csoport,
- Kommunikációs és primer csoport,
- Folyamatmenedzsment csoport.

A munkacsoportok feladata volt a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) adottságkritériumai alapján az adott területen munkaterv elkészítése, a fejlesztendő területek kijelölése, a kijelölt feladatok tervezett megvalósítása, illetve a megvalósítás koordinálása.

A KMÉR adottságkritériumai alapján történő fejlesztéssel kettős célt szerettünk volna elérni: elsősorban a látogatóinknak nyújtott szolgáltatásainkat szerettük volna magasabb szintre emelni.

Ezzel együtt járt, hogy a projektet követő önértékelés folyamán a fejlesztéseknek köszönhetően néhány területen magasabb pontszámot tudtunk elérni. Az eredmények láthatóvá tétele érdekében a projekt feladata az eredménykritériumok keretrendszerhez igazodó meghatározása is, valamint a könyvtári munka teljesítményének mérése, értékelése, illetve az ehhez szükséges szabályozási és szervezési lépések megtétele.

A minőségfejlesztési projekt célja volt még, hogy a munkatársakat bevonja a változások tervezésébe és a végrehajtásába. A feladatok munkatársi csoportoknak delegálása révén változott a szervezeti kultúra, ösztönözte az innovációt és az arra való munkatársi törekvéseket. Segítette a munkatársakat ismereteik, tapasztalataik bővítése révén kompetenciáik fejlesztésében. Támogatta a minőségirányítási rendszer kialakítását, és mint új működési forma elfogadását a könyvtárban.

A projekt megalakulását követően minden munkacsoport évenként munkatervet készített, majd munkájukról, az előrehaladásról rendszeresen beszámolónapok keretében adott hírt, melyre minden munkatársat meghívtunk. Az egyes beszámolók elfogadtatásra kerültek a munkatársak által. A projekt egységes arculatot hozott létre (arculati elvárások leírása, bemutató minta, dokumentum minta, emlékeztető, jelenléti ív minta). A beszámolónapokat dokumentáltuk, az ott elhangzott anyagokat belső tárhelyen megosztottuk a munkatársakkal. Minden esetben összegzést adtunk közre.

A projektmunkában *Dr. Ficzkó Zsuzsanna* szervezet- és működésfejlesztési szakértő volt segítségünkre, aki irányt mutatott, segítette munkánkat.

A projektet 2021. év végével lezártuk. Mindezt 2022. év elején a Minőségirányítási Tanács megalakítása követte.

2.3 A projektidőszak alatt lezajlott fejlesztések

- Elkészítettük, majd elfogadásra került az intézmény **Stratégiai terve** (2021–2025). A tervben meghatároztuk céljainkat. (2. ábra)
- A munkatársak részére biztosítottunk egy **ötletdobozt**, ahol az ötleteiket azóta is bemutathatják. Folyamatosan elérhető egy állandó helyen, akár névtelenül is lehet javaslatokat bedobni.



2. ábra Kiemelt stratégiai célok



3. ábra Unatkozni kár, a Könyvtár vár! szlogen

- Az olvasói terekben új feliratokat, piktogramokkal ellátott tájékoztató táblákat helyeztünk el, a meglévőket kiegészítettük. Mindez egy könyvtárbejárás következménye volt, melyen saját munkatársainkon kívül könyvtárlátogatóink is részt vehettek.
- Új szlogenünk született az ötletpályázaton: **Unatkozni kár, a könyvtár vár!** (3. ábra)
- Elkészült és bevezettük a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer **KSZR-logóját**.
- Nyereményjátékokhoz, reklámokhoz, promóciós termékekhez egyedi arculatot terveztünk.
- Új honlapunk készült. (4. ábra)
- Gépjárműveink autódekorációt kaptak, logóinkkal, szlogenünkkel láttuk el őket. (5-6. ábra)
- A naponta változó WIFI-kódot, melyet a könyvtárosoktól kellett elkérni, free WIFI-re cseréltük.

VÉSZPRÉM
Eötvös Károly Megyei Könyvtár

NYITVATARTÁS

Hétfő	Zárva
Kedd	Zárva
Szerda	09.00 - 18.00
Csütörtök	09.00 - 18.00
Péntek	09.00 - 18.00
Szombat	Zárva
Vasárnap	Zárva

Jelenleg zárva

Telefon: +36 88/560-610
E-mail: ekmk@ekmk.hu
Hírlevél feliratkozás
További elérhetőségek

Fiókomban | Regisztráció

Elérhetőségek/Nyitvatartás | A könyvtár használata | Gyerek / Felnőtt | Kutatás | Kistérségi ellátás | Programjaink

KERESÉS

Keresés a katalógusban | Keresés a honlapon...

Hosszabbítás | Előjegyzés | Nem találta? Kérje könyvtárközi kölcsönzéssel

SZÉCHENYI 2020

Európai Unió
Európai Szociális Alap

MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Fotótár | Hírek archívum | Pályzatok | Beiratkozás | EKMK eseménynaptár

4. ábra Eötvös Károly Megyei Könyvtár hivatalos honlapja, www.ekmk.hu



5. ábra Gépkocsi-dekoráció 1. változat



6. ábra Gépkocsi-dekoráció 2. változat

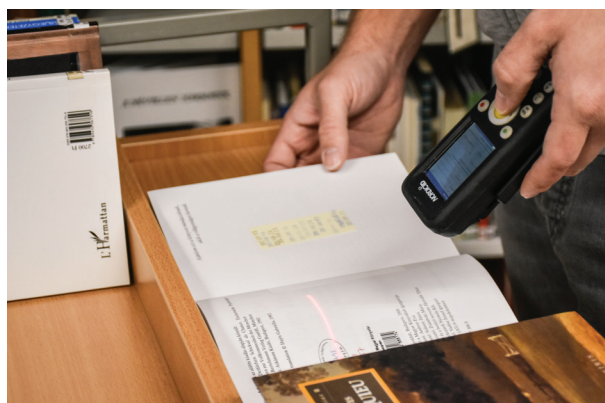
- Olvasói tereinkben kialakítottuk a **hangosbmondó rendszert** állandó és aktuális hírek számára.
- **Kutyabarát könyvtár** lettünk. (7. ábra)
- Kisgyerekes családok számára **pelenkázó, szoptatóhelyiséggel** rendelkezünk.
- **Nyereményjátékokat** indítottunk a beiratkozási kedv növeléséhez, akciókkal összekapcsolva.
- A tereink egy része átrendezésre került (pl. fogadótér, gyerekkönyvtári, helyismereti polcok).
- A Dózsavárosi Könyvtárban **zöld fejlesztéseket** hajtottunk végre, a fiókkönyvtár elindult a zöld könyvtárrá válás felé.

2.4 A projektidőszak után lezajlott fejlesztések

- **Tanulóműhelyt** hoztunk létre havi rendszerességgel, előre tervezett, elsősorban munkatársak által tartott belső képzésekkel.
- A dokumentumállomány jelentős részét elláttuk **RFID-címkékkel** annak érdekében, hogy kommunikálni tudjanak az **önkiszolgáló kölcsönzést** lehetővé tevő eszközökkel (EKF-pályázat keretében kiírt pályázaton nyertünk támogatást e feladat megvalósításához). (8. ábra)
- További család- és látogatóbarát **fejlesztéseket** hajtottunk végre: zöld sarok felállítása a központi könyvtárban, munkatársaink nyelvi képzése. (9. ábra) Folyamatban van a zöld fejlesztések keretében a szelektív hulladékgyűjtés kialakítása, felirataink, információs táblá-



7. ábra Kutyabarát könyvtárban kutyaterápiás foglalkozás



8. ábra Dokumentum RFID-címkével történő ellátása



9. ábra Zöld sarok az Eötvös Károly Megyei Könyvtárban



10. ábra Minősített Könyvtár cím átadó

ink megújítása oly módon, hogy tekintettel legyünk a fogyatékossgal élők speciális igényeire. Tervezzük a mentális betegséggel élőket segítő eszközök beszerzését. Az akadálymentesség minimum követelményeit teljesítve 2 évre intézményünk szeretné megkapni az Acces4you védjegyet (EKF-pályázat keretében kiírt pályázaton nyertünk támogatást e feladat megvalósításához).

3. Minőségirányítási Tanács (MIT)

Az intézmény 2022 februárjában hozta létre a Minőségirányítási Tanácsot (továbbiakban: MIT), melynek alapfeladata a könyvtár minőségfejlesztéssel kapcsolatos tevékenységének irányítása, tervezése, szervezése, koordinálása és felügyelete. A MIT megbízatásának időtartama határozatlan ideig tart. Tevékenységét a jóváhagyott ügyrend, továbbá az éves minőségterv és ülésterv alapján végzi.

A 2022. évi minőségcélok között szerepelt, hogy a Minősített Könyvtári címre pályázatot nyújtunk be. A cél érdekében létrehoztuk az Önértékelő csoport-



11. ábra Az Eötvös Károly Megyei Könyvtár munkatársai

tot, mely munkaterv alapján elvégezte a szervezeti önértékelést, összegzést készített és kijelölte a fejlesztendő területeket. A pályázatunkra pozitív bírálatot kaptunk, majd elnyertük a Minősített Könyvtár címet. A címet 2023. január 21-én a magyar kultúra napja alkalmából szervezett rendezvényen vette át *Dr. Baranyai Tamás* igazgató és *Schreiber Márta* szolgáltatási igazgatóhelyettes. (10. ábra)

A munkatársak pedig ezzel a képpel köszönték meg a gratulációkat közösségi oldalunkon. (11. ábra)

4. Záró gondolatok

Intézményünkben folyamatos a munka, ami szervezett formában nem nagy múltra tekint vissza, azonban ráléptünk egy olyan útra, mely nehezen indult – a pandémia még nehezített is rajta –, de a könyvtár munkatársaiban megvan az igyekezet, megvan a szándék, hogy minél jobbak tudjunk lenni, minél jobban tudjunk működni. Szlogenünk a minőségfejlesztési projekt lezárása utána is megmaradt, ösztönzőképpen is: Változzunk együtt!

Csizmadia Júlia

MIT-vezető

csizmadiaj@ekmk.hu

Eötvös Károly Megyei Könyvtár, Veszprém