

Horváth Adrienn

A minőség fejben dől el

Interjú a 2019-ben Könyvtári Minőségi Díjat nyert szegedi Somogyi-könyvtár igazgatójával, Sikaláné Sánta Ildikóval

A Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtár igazgatója, Sikaláné Sánta Ildikó magyar nyelv és irodalom, valamint könyvtár szakon végzett Nyíregyházán, az okleveles könyvtáros diplomát az Eötvös Loránd Tudományegyetemen szerezte meg 1988-ban. 1983-ban kezdett el dolgozni a megyei könyvtárban, azóta él Szegeden. Egy munkahelyen évekig, évtizedekig: Sikaláné Sánta Ildikó az intézménnyel együtt változott, fejlődött. 2017-ben előbb a Minősített Könyvtár címet, majd 2019-ben már az ő vezetése alatt a Könyvtári Minőségi Díjat nyerték el munkatársaival.¹

A pályamunkát² bárki szabadon elolvashatja, tanulmányozhatja, de legyen szó bármilyen szakmai beszámolóról, az nem szólhat lírai dolgokról, csak eredményekről, számokról, trendekről, következtetésekről, célokról. Így a nyertes anyag mögötti nehézségekről, emóciókról, a munkatársak kitartásáról, a vezetői nézőpontról, a csapat számos áldozatáról nem eshet elég szó. Az igazgató asszonnyal a cím és a díj elnyeréséről, valamint az előttük és a mögöttük álló munkáról beszélgettem.

– Mi az a három pozitív tulajdonság, amit a könyvtárosság hozott ki Ön-ből?

– Mindig is aktív, a változásokra gyorsan reagáló ember voltam, de ezt a könyvtárosság még jobban felerősítette bennem. Az intézmény és a szakma körül nagyon sok dolog változott. Ez megkívánta a gyorsaságot, a rugalmasságot, de az

alkalmazkodást is. Fontosnak tartom, hogy ne csak kövessük a változásokat, hanem elébe menjünk az igényeknek.

A másik tulajdonság, amit felerősített a szakma: a türelem, ami látszólag el-
lentmondás, de nagyon nagy szükség van rá a felmerülő problémák megoldásá-
hoz. Le kell egy picit lassulni, hogy jó döntéseket hozzunk. A türelem segít az
emberekkel való kommunikációban, a kommunikáció erősíti az emberismeretet,
hiszen rengeteg emberrel találkozunk: kollégákkal, könyvtárlátogatókkal.

A harmadik a rendszeresség. Az utóbbi 10-15 évben felgyorsult körülöttünk
az élet, az alkalmazkodás egy sokkal szigorúbb rendet is megkövetel, fontos,
hogy rendszer legyen körülöttünk.



*Sikaláné Sánta Ildikó
(Fotó: Délmagyarország / Frank Yvette)*

– Miért szeretett volna igazgató lenni? Mik voltak azok a feladatok, amiket meg akart valósítani?

– Igazgatóhelyettesként két vezetővel is dolgoztam együtt, két jelentősen különböző, eltérő személyiségű és vezetési szellemiségű igazgatóval. Mindenkor fontosnak tartottam a közös célok kijelölését, az intézmény fejlődését. Az elmúlt időszak alatt Palánkainé Sebők Zsuzsával nagyon jól együtt tudtunk dolgozni, jól kiegészítettük egymást. Számos olyan kezdeményezés volt, amit együtt kezdtünk el. A folytatás nagyon fontos volt számomra. Emellett számos fejlesztendő terület is van, amelyek elkezdéséhez – úgy érzem – még van erőm, energiám. A szervezeti kultúránk fejlesztése, a minőségmenedzsment ilyen terület. Egy ekkora intézményt³ megújítani hosszabb folyamat, egy nagy hajót akármilyen kicsi szöggel is, nehéz kimotozni a haladási irányból, de van az a pont, amikor meg

kell tenni. Szakmailag nagyon erős és jól működő könyvtár vagyunk. Amikor az igazgatói pályázatomat beadtam 2018-ban, nagy koncepcióváltásokat nem akartam és nem is volt indokolt tervezni. Hiszen a közel tíz év alatt, amit együtt töltöttünk a korábbi igazgatóval, mindent meg tudtunk beszélni és az irányt együtt jelöltük ki, így a pályázatomban csak bizonyos területek erősítése volt a célom, nem a paradigmaváltás. A gyors változások, új kihívások szerkezeti átalakítást is megkívántak, amelyet elkezdtünk az elmúlt évben.

– Jól gondolom, hogy az önök kettősében megvalósult az a manapság csak vágyálomként élő jelenség, hogy a regnáló vezető kinevelje az utódját? Eközben együtt gondolkodnak, folyamatosan megvitatják a dolgokat.

– Igen, nagyon kevés olyan kérdés volt, amit ne tudtunk volna úgy megbeszélni, hogy mindkettőnk számára elfogadható döntés szülessen. Mi személyiségben különbözőek voltunk, szakmailag más területeket tartottunk fontosnak, de mindig kompromisszumra jutottunk abban, hogy mi legyen az az irány, amit együtt ki tudunk jelölni.

– Az ön után következők is képesek a konszenzuskeresésre, együttműködésre amellet, hogy valami mást, valami újat akarnak?

– Együttműködés, kompromisszumkészség nélkül nincs közös fejlődési irány, a változást, az újat mindenkinek akarni kell, a célt közösen kell meghatározni. A környezetemben levő kollégák nagyon innovatívak, sok új ötletet hoznak. Fontosnak tartják, hogy ezek meg is valósuljanak és tesznek is érte. Ha ezt jól előkészítjük, több alkalommal is átbeszélve, egészen biztos, hogy meg tudjuk győzni egymást, még akkor is, ha nagy eltérés lenne a módszertanban, vagy a megvalósítás elgondolásában.

– Ha egy kollégának van egy ötlete, mit várnak el tőle? Kidolgozott koncepcióval álljon elő, vagy elég az ötlet, esetleg egyeztessen az osztályvezetővel és annak jóváhagyásával juthat feljebb a javaslat?

– Nálunk az a gyakorlat, hogy ha valakinek van egy jó ötlete, akkor azt rögtön jelzi, vagy a közvetlen vezetőjének, vagy az intézmény vezetésének. Ha ez az ötlet jó, és körvonalazza a megvalósítás lehetőségét, tehát nem csak egy bedobott címet vagy témát kapunk, hanem néhány mondattal körül is írja, az már egy kiindulópontot jelent. Ha az az ötlet illeszkedik a könyvtár fejlődésébe, szélesíti a kínálatunkat, ismertebbé teszi a könyvtárat, segít megismerni a velünk szemben támasztott elvárásokat, vagy egyszerűen csak *érdekes*, akkor keressük a lehetőséget, hogy megvalósíthassuk. Rossz ötlet nincs, de fontos a döntéselőkészítő tanulmány is, hogy az ötlet milyen humán és anyagi erőforrást kíván, és hogy lássuk azokat a célokat, amiket ezzel az ötlettel meg szeretnénk valósítani.

– Tud olyan ötletet mondani, ami megvalósult?

– Szinte csak olyan ötleteket tudok mondani, ami megvalósult. A szolgáltatások folyamatos fejlesztése, az olvasói igényekre épülő javítása kiemelten fontos a könyvtárak életében. Hosszú lenne felsorolni a megvalósult ötleteket, amelyekkel a kollégáim a könyvtárat, a könyvtárhasználatot, az olvasást népszerűsítik. Néhány példa azokra az ötletekre, amelyek az elmúlt időszakban épültek be a könyvtár mindennapjaiba.

A honlapunkon elérhető *Dugonics-almanach*⁴, vagy a *Pex adatbázis*⁵ a régi, ritka gyűjteményünk értékeit teszi kereshetővé. Utóbbi egy szűkebb kutatói kör számára készült. Muzeális könyveinkből itt azokat gyűjtjük össze, amelyekben tulajdonjegyek vannak. Ezzel megteremtettük a lehetőségét annak, hogy egy-egy magánkönyvtár, ha csak virtuálisan is, de egyszer újra egésszé válhat. Réteggutatói igényeket szolgál ki a Pex, de olyannyira hasznos, hogy felfigyelt rá az Európai Kutatókönyvtárak Konzorcium (CERL), és engedélyt kért a Pex-re való hivatkozásra.⁶

Ugyanígy a megújított, közoktatást támogató szolgáltatásaink, foglalkozásaink jelentős része is könyvtáros kollégák folyamatos *ötletelését* mutatja. Az én könyvtáram projekt keretében 6 mintaprogramot dolgoztunk ki. Ezen a területen a legújabb kínálatunk a QR-kód használatára épülő könyvtárhasználati bemutató, a robotika alkalmazása a szövegértésben és az idősebb korosztálynak elindított *Okos órák*.

A könyvtárak közül elsőként kezdtük el a helyi értékek bemutatását városi sétákon keresztül. 2004-ben, a Kulturális Örökségi Napok keretében invitáltuk először az érdeklődőket Szeged árvíz előtti épületeinek megismerésére. A város árvíz előtti helyszíneinek és templomainak bemutatása volt az első helyismereti, városismertető séta. Ma már tematikus sétákkal várjuk a látogatókat, és a Szegedi Tourinform Irodával kötött megállapodás révén a kollégák az általuk szervezett sétákban is közreműködnek⁷. Ilyen például a *Süti séta*⁸, amely Szeged leghíresebb cukrászdáit mutatja be, vagy a *Temető séta*⁹, ami a temetőkultúra megismertetését tűzte ki célul.

A Szegedi Nemzeti Színházzal – együttműködés keretében – színházi előadások bemutatója előtt közönségtalálkozót szervezünk a könyvtárban.

A városi rendezvényekre, oktatási intézményekbe való kitelepülések – SZIN (Szegedi Ifjúsági Napok), kollégiumok, Szegedi Kulturális Piac, és még sorolhatnám – színes, gazdag programja mind a könyvtárosok ötletgazdagságát mutatja.

– Hogy indult a Somogyi-könyvtárban a minőségfejlesztés, és hogyan fogadták ezt a munkatársak?

– Korán elkezdtük a minőségszemléletű munkát. Bekapcsolódtunk a képzésekbe, az ott tanult ismereteket megosztottuk egymással és átültettük a gyakorlatba. Kezdetben a saját kollégáink vettek részt képzéseken, majd később már mi is tartottunk a megye könyvtárosainak szakmai napokat, továbbképzéseket, ahová előadókat hívtunk meg. A Minősített Könyvtár címet 2017-ben nyertük el, de

előtte már 3-4 évvel elkezdtek a tudatos készülést. Törekedtünk arra, hogy a sok ismeret, módszer, amit elsajátítottunk, beépüljön a mindennapi munkába, a minőség szemlélet meghonosodjon a napi tevékenységben. Korábban is a minőségi munkavégzés volt a legfontosabb, csak éppen más szavakkal fogalmaztuk meg. Az olvasói igényeket mindig is követtük és figyelembe vettük a fejlesztéseknél, a gyarapításnál. Fontos ismerni, hogy milyen igényeket támasztanak a felhasználók a könyvtárral szemben, mennyire elégedettek a szolgáltatásainkkal. Ma már minőségfejlesztési szempontok alapján összeállított kérdőívekkel végezzük a felmérést rendszeres időközönként, pontosan dokumentáljuk, és az eredményt közzétesszük. Olyan ez, mint amikor két ember társalog: nem azt mondjuk, hogy kommunikációs folyamatot folytatnak, hanem csak annyit, hogy beszélgetnek.

Amikor elkezdtek tudatosan alkalmazni a TQM módszereit, eszközeit, onnantól kezdve beszélhetünk minőségmenedzsmentről. Következtesen figyelünk például arra, hogy ha egy szolgáltatást akarunk bevezetni, akkor jól mérjük fel a célcsoport igényeit, az erőforrásokat. Ezt korábban is megtettük, de ma már nagyobb figyelemmel és körültekintőbben végezzük a piackutatást.

A kollégák szemléletének alakítása, a minőség iránti elkötelezettség növelése hosszabb folyamat. A minőség fejlesztésére fordított energia nem vész el, csak idő kell ahhoz, hogy *felhajtóerőként* működjön. A minőség fejben dől el – ezt az idézetet többször használtuk projektmegbeszéléseken, tréningeken, hiszen elsősorban magunkban kellett tudatosítani a minőségfejlesztés fontosságát, a minőség iránti elkötelezettség erősítését.

Nem könnyű a saját munkánk objektív értékelése. A kollégák minőség szemlélete, elkötelezettségének szintje más, bármilyen magas szintű az intézményben folyó munka. De ez természetes. Nagyon fontos a figyelem fenntartása. Egy jó példa erre egy nemrég megvalósított ötlet, a *Mit üzen a MIT?* címmel összeállított belső körlevél, amelyben a Minőségirányítási Tanács vezetője számol be kéthavonta a minőségfejlesztés területén végzett munkáról.

– Kezdetben mi volt a céljuk a minőségfejlesztéssel, és ez hogyan változott?

– A célunk mindig is az volt, hogy az intézmény működése még hatékonyabb legyen. Ez a feltétele annak, hogy az olvasóink számára minél jobb szolgáltatást tudjunk nyújtani. Egyre több figyelmet fordítunk partnerkapcsolatainkra, és hogy eredményes kapcsolatot építsünk ki különböző szervezetekkel. Partnerkapcsolataink elemzése, értékelése segít abban, hogy a régi kapcsolatainkat megújítsuk, felülvizsgáljuk, áttekintsük működésüket. Felmérjük, hogy miben tudják partnereink segíteni a fejlődésünket, mit tudunk mi nyújtani számukra ahhoz, hogy ez az együttműködés még jobb legyen.

Számos partnerkapcsolatunk van, csak hogy néhány példát említsek: évek óta kiváló az együttműködés az SZTE Klebelsberg Kuno Könyvtárával, a Móra Ferenc Múzeummal, a Tourinformmal, az oktatási és kulturális intézmények jelen-

tős részével, az Árkád bevásárlóközponttal, a Belvárosi Mozival, civil szervezetekkel, az Iparkamarával. Korábban már említettem: a Szegedi Nemzeti Színház a közönségtalálkozókat rendszerint nálunk tartja. Ezáltal a könyvtár bevonz egy olyan réteget, amely a színház miatt jön be, de ha már itt van, akkor nagyobb eséllyel fog visszatérni hozzánk. A színháznak is előnyös az együttműködés, mert előfordulhat, hogy egy színházba nem járó olvasónk egy közönségtalálkozási beszélgetés hatására fog jegyet váltani valamelyik darabra.

– Mit tesznek azért, hogy a partnerkapcsolataik erősebbek legyenek?

– Fontos a személyes megkeresés, de ez nem elég. Mi konkrét javaslatot keresünk fel a partnereket, ami jó kiindulási alapja egy tárgyalásnak. Nem mindegy, hogy mekkora figyelmet fordítunk egymásra. Az oktatási intézmények esetében például nem csak a pedagógusokkal tartjuk a kapcsolatot – bár ez a legfontosabb –, hanem intézményi szinten is, az igazgatóknak is folyamatosan küldjük a kínálatunkat. Ebben az évben szervezünk egy partnerkapcsolati napot, amelynek témája az együttműködés további javítása, bővítése, illetve annak felmérése, hogy partnereink milyen fejlődést látnak a mi munkánkban.

– Az értékelési keretrendszerben van kilenc kritérium, számos alkritérium és értékelési szempont, de mi volt az, amivel igazán meggyűlt a bajuk?

– A folyamataink azok, amelyek folytonosan fejlesztés alatt állnak. Egy folyamattérképet viszonylag gyorsan elkészít egy intézmény, de le kell írni és meg kell határozni a kapcsolódási pontokat, ami egy összetett feladat. Jól kell meghatározni a kockázati pontokat és a mutatószámokat. Nagyon sokat dolgoztunk és dolgozunk a folyamatok leírásával, fejlesztésével. Volt olyan folyamat, aminél a leírás után szembesültünk azzal, hogyan lehetne optimálisabban szervezni. Ez az optimalizálás nem azt jelenti, hogy merőben felforgattuk a folyamatot, de az apró változtatások is hatékonyabbá tették a munkánkat.

Szintén nagy feladat a teljesítményértékeléshez szükséges mérőszámok, mutatók meghatározása, kidolgozása, amelyek mentén a munkánk hatékonyságát mérjük. De kiemelt jelentőségűek, mivel a mérőszámokkal nem csak a saját munkánk hatékonyságát mérjük, hanem azt összehasonlíthatjuk más könyvtárakéval is.

– Létezik a Somogyi-könyvtárban teljesítményértékelésen alapuló jutalmazási rendszer?

– Van dolgozói teljesítményértékelési rendszer, és dolgozunk az ezen alapuló ösztönzési rendszer kialakításán. A jutalmazási rendszer kiépítése szintén folyamatban van. Nagyon fontos az anyagi ösztönzés, de keressük a nem anyagi ösztönzés lehetőségeit is.

– A Minősített Könyvtár cím elnyerése mit jelentett a munkatársaknak?

– A kollegák nagyon örültek a címnek. Az, hogy egy hosszú folyamat után elnyertük a címet, annak a bizonyossága volt, hogy ezt a munkát folytatni kell, és

minél jobban be kell, hogy épüljön a minőségmenedzsment a mindennapi működésünkbe. Beért a munkánk gyümölcse.

– Milyen előnyük származott abból, hogy megnyerték a Minősített Könyvtár címet?

– A felkészülés során a rendszeresség volt az, ami megerősítette és hatékonyabbá tette azt a szervezethez, ami korábban is megvolt. A Minősített Könyvtár cím növelte a könyvtár szolgáltatásai iránti bizalmat és javított a társadalmi megítélésén. Nagyobb figyelmet fordítanak a használók a könyvtárra, sok pozitív visszajelzést kaptunk. Az olvasók, a partnerek számára a szolgáltatások magas minőségének állandóságát, stabilitását igazolja a Minősített Könyvtár cím.

– Növekedett-e az önkéntesek száma, könnyebb volt-e lobbizni a fenntartó felé, változott-e a programok látogatottsága?

– Mindenképpen pozitív volt, hogy elmondhattuk a partnereknek, kiváló minősített könyvtár vagyunk, és ez rangot jelent. A visszajelzésekben többször kiemelték, hogy ilyen neves intézménnyel jó együtt dolgozni. Egy minősített könyvtárral az együttműködés biztosabb alapokon nyugszik, erősebb a partnerek bizalma. Nagyon jó a kapcsolatunk a fenntartónkkal, folyamatosan figyelemmel kísérik munkánkat, értékelik eredményeinket. Természetesen a cím megszerzése, az elismerés megkönnyíti a lobbizást, erősítette a könyvtár helyzetét. A programok látogatottsága nagyon változó, sok tényező befolyásolja az érdeklődők számát. A cím megszerzésének híre jelentősen nem térítette el a látogatottsági mutatót, de hatott rá.

– Jobban odafigyel a média az intézményre azóta, hogy megkapták a címet?

– Az elmúlt 15 évben tudatosan építjük a sajtómegjelenéseinket. A média munkatársaival nagyon jó a kapcsolatunk, programjainkról, rendezvényeinkről, munkánkról éves szinten közel 2000 híradás jelenik meg. A Minősített Könyvtár cím elnyerése természetesen több megjelenést generált.

– Gyakori, hogy a könyvtárak, amelyek elnyerik a címet, leállnak a munkával. De a Somogyi-könyvtár szinte azonnal beadta a pályázatát a Könyvtári Minőségi Díjra. Mi indokolta ezt?

– A minőség szemlélet beépítése a mindennapi folyamatokba, az intézményi önértékelés, a partnerkapcsolatok elemzése, az elégedettségmérések során ráébredtünk, hogy számos megvalósított ötletünk, szolgáltatásunk, programunk egyedi, újszerű. Nem azért kezdtük el a minőségfejlesztést, mert pályázni akartunk Minősített Könyvtár címre. A cím megszerzése után természetes volt a folytatás, az elért minőség megtartása, fejlesztése. Volt bőven a tarsolyunkban olyan innovatív szolgáltatás, amelyen keresztül bemutathattuk a magas színvonalú könyvtári te-

vékenységeinket. Ezért tartottuk indokoltnak a Könyvtári Minőségi Díjra kiírt pályázat elkészítését.



*A Somogyi-könyvtár által elnyert Könyvtári Minőségi Díj
(Fotó: Délmagyarország / Karnok Csaba)*

– Innovációk tekintetében miért a Könyvkirály és a QR-kódos könyvtárhasználati órák mellett döntöttek?

– Amikor ki kellett választani a két innovációt, mi a bőség zavarával küzdöttünk. A *Könyvkirály*¹⁰ mellett azért döntöttünk, mert könyvtárunkban több modern technikai eszközökhöz köthető szolgáltatásfejlesztés zajlik, de ezek mellett számos, módszertanilag kiemelkedő hagyományos foglalkozást is kínálunk. A Könyvkirály olvasásnépszerűsítő programunkat több mint 10 éve kezdtünk el, és azóta folyamatosan fejlesztjük. Minden programnak megvan a maga életgörbéje, hosszú éveken át fenntartani egy ilyen típusú olvasásfejlesztő játék iránt az érdeklődést, nem könnyű feladat. Rengeteg ötlettel, izgalmas feladatokkal, jól kiválasztott könyvajánlásokkal lehet évről évre megújítani a Könyvkirályt. Ezzel az olvasásnépszerűsítő programunkkal azt a korosztályt célozzuk meg, amelynél fontos, hogy elültessük az olvasás szeretetét. Olyan könyvekre hívjuk fel a figyelmet általa, amik mellett lehet, hogy elmennének a kis olvasók. A hagyományos könyvtári szolgáltatásokat megújítva nagyon jó dolgot lehet kihozni egy ilyen játékból.

A másik innovációnk, amelyet bemutattunk, a *QR-kódos könyvtárhasználati foglalkozás*¹¹ volt. Látszólag egy nagyon egyszerű dolog a QR-kód, de többfajta felhasználása lehetséges. Három évvel ezelőtt azért kezdtük el a QR-kódra épített könyvtárhasználati órákat, mert a hozzánk látogató középiskolásoknak meg szeretnénk volna mutatni, hogy könyvtárba járni, megismerni azt, nem unalmas. A QR-kódos foglalkozáson használhatják saját eszközeiket (ha nincs nekik, tudunk biztosítani), így játékos formában már nem veszítjük el a figyelmüket, maradandó élményben lesz részük. Ebből a könyvtárhasználati foglalkozásból fejlődtek ki a tematikus képzéseink. A szakmával azért szeretnénk volna megismertetni ezt a programot, mert a legkisebb létszámú könyvtárban is meg lehet valósítani. Emellett elkészítettünk egy tananyagot, ami bemutatja, hogyan kell egy QR-kódos foglalkozást összeállítani. Ez elérhető a távoktatási felületünkön is. *Az én könyvtáram* projektben is láttuk, hogy milyen nagy az érdeklődés iránta, így már tovább is gondoltuk. Ennek eredményeképpen már AR-kódra készített virtuális kiállítással is várjuk a használókat.

– 2018-ban nem nyerték el a Könyvtári Minőségi Díjat, hogyan élték meg ezt?

– Elgondolkodtunk azon, hogy mi miatt nem ugrottuk meg a léccet. Újra elövetük a pályázatot, és továbbra is úgy gondoltuk, hogy jó pályázatot készítettünk. A bennük foglalt innovációk egyediek, szakmailag fontosak. Sokat beszélgettünk, hogy két innováció alapján a díj odaítélése mennyire lehet reális. Az, hogy korábbi pályázatunk nem kapott pozitív elbírását, még jobban összekovácsolta a csapatot.

– Mi volt a legfontosabb hozadéka a minőségfejlesztésnek?

– Az előbbieken már több, a szervezetre gyakorolt pozitív hatásáról beszéltünk. Amiről külön említést tennénk, az a szervezeti kultúrára gyakorolt pozitív hatása. Érezhetően változott például a szervezet vitakultúrája. Sokat javított a kollégák problémamegoldásán, a kompromisszumkészségén, egymás véleményének elfogadásán, ami az egyénre is és a szervezetre is pozitív hatással van. Ez a folyamat leginkább a konszenzuson alapuló önértékelésnél csúcspontot ért el, amikor érvekkel alátámasztva meg kellett győzni egymást, és mindenki számára elfogadható pontszámot kellett meghatározni.

A Minősített Könyvtár címre készülve az önértékelést 14 fő segítségével végeztük el, akik között minden munkaterület képviseltette magát. Előtte legalább három alkalommal tartottunk számukra felkészítést. Amikor összeültek megvitatni az eredményeinket, adottságainkat, kijelölni a fejlesztendő területeinket, én mint projektvezető csak megfigyelőként vehettem részt a munkában, nem volt szabad véleményt nyilvánítanom. Szándékosan erősítettük ezzel a kollégákban, hogy mondják el a véleményüket. Az önértékelés sokat segített az intézményi értékek elfogadásában, de egymás munkájának a megismerésében is.

– Az innovációk kapcsán mik voltak a kihívások? Gondolok itt a fenntarthatóságra vagy a mutatószámok terén tapasztalt pozitív mérlegre, kommunikációra.

– Leginkább a Könyvkirálynál voltak nehézségeink, mert nehéz folyamatosan és jelentősen bővíteni a bevont jelentkezők körét. Kérdés, hogy hogyan tudjuk elérni a résztvevő gyerekeknél, hogy később is az olvasóink maradjanak. Jó néhányat tudunk követni az iskolák révén, de vannak leszakadók is, az ilyen olvasók visszacsábítása, újbóli megszólítása kihívást jelent számunkra.

– Milyen megoldási kísérleteik voltak erre a problémára?

– A kollegáim próbálják követni a gyerekeket, akik között vannak olyanok is, akik akár három éven keresztül is részt vesznek a játékban. Figyeljük, hogy a következő évben beiratkoztak-e, ebben az iskola is segítségünkre van. A korábbi résztvevőket visszahívjuk, hogy tartsanak élménybeszámolót a játékról, osszák meg tapasztalataikat. Könyvajánlásokat kérünk tőlük, megkérdezzük, hogy ők mit javasolnak azoknak, akik most kapcsolódnak be először a játékba. Próbáljuk követni, hogy jelen vannak-e a könyvtárban és hogyan vannak jelen. Azt is vizsgáljuk, hogyan változik olvasási kedvük, szokásuk. A középiskolásokat nehezebb, de nem lehetetlen elérni.

– Hogy látja, a minőségügy milyen szerepet tölt be egy könyvtár életében, milyen területen van jelen, mit tud javítani azon?

– A minőségmenedzsment a partnerekkel való szoros kapcsolattartást, az olvasói igények felmérését és a kapott eredmények alapján történő fejlesztéseket jelenti, kihat a folyamatokra, a stratégiára. Fontos, hogy az igényeket megismerjük, kiszolgáljuk, de még fontosabb, hogy elébe menjünk. A minőségügy a könyvtár minden területét áthatja, a környezeti változásokra adott gyors válaszaink alapja.

A minőségelvű működés mint eszme meghonosodása fokozatosan formálja a munkatársak értékrendjét és fejleszti a közösségi szellemet.

Jelenti a működés fejlesztését, és presztízs a partnerek felé. A könyvtár megítélését jelentősen növeli, de egyben felelőség is, amiért mindig tennünk kell, hogy megmaradjon, erősödjön. A minőségmenedzsment innovációra serkent. A könyvtárat még ismertebbé, a könyvtár szolgáltatásait még használhatóbbá, olvasóbarátabbá tudja tenni. Minden területünket pozitív irányba húzza.

– A minőségmenedzsment területén vállalnának mentori szerepet?

– Szakmailag jól képzett, innovatív munkatársak dolgoznak a minőségügy fejlesztésén a Somogyi-könyvtárban, akik szívesen vállalnák a mentori szerepet. Ez egy újabb kihívás lenne, amely segítségével továbbadhatnánk a gyakorlatban szerzett tapasztalatainkat.

– Végezetül mit javasolna annak a könyvtárnak, amelyik most szeretne belevágni a szervezetfejlesztésbe? Már megvan az elhatározása, de mik azok

a figyelmeztetések, jó tanácsok, amelyekkel ellátná őket?

– Először is meg kell nézni, hogy mibe is vágunk bele; mik azok az alapelvek, amiket fontosnak tartunk és miket tettünk meg eddig ezek megvalósításáért. Próbálja megfogalmazni a könyvtár, hogy mik a legfontosabb céljai, és mit szeretne ezekkel elérni. Utána ehhez rendelje hozzá a módszereket, de leginkább kezdjen el széles körben sokszor beszélni a minőségről, a minőségfejlesztésről.



*Csoportkép a díjátadóról
(Forrás: Somogyi-könyvtár)*

Jegyzetek

1. A Könyvtári Minőségi Díjat 2014 óta azon könyvtárak vehetik át, „amelyek munkatársi elköteleződésen és folyamatos fejlesztésen, javításon alapuló kiemelkedő innovációit a könyvtárhasználók elégedettsége, a partnerek, valamint a szakértők véleménye is alátámasztja.” A 2019. július 11-én meghirdetett Könyvtári Minőségi Díj pályázati felhívás: <https://www.kormany.hu/hu/dok?page=18&source=2&year=2019#!DocumentBrowse> (2020.01.27.)
2. A Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárnak a Könyvtári Minőségi Díjra benyújtott pályázata letölthető a könyvtár (<http://www.sk-szeged.hu/minosegbiztositas>), valamint a Könyvtári Intézet weboldaláról (<https://ki.oszk.hu/informacioszolgalattas/minosegmenedzsment>). (2020.01.27.)
3. A könyvtár munkatársainak száma 101 fő volt a 2018. évi statisztika szerint. <https://ki.oszk.hu/dokumentumtar/minden-konyvtar-minden-adata-2018> (2020.01.27.)
4. Dugonics András és könyvtára. <http://dugonics.sk-szeged.hu/> (2020.01.27.)
5. Pex – proveniencia, tulajdonjegyek. <http://pex.sk-szeged.hu/> (2020.01.27.)
6. <https://data.cerl.org/mei/02127589> (2020.01.27.)
7. A Somogyi-könyvtár Emlékkönyvtárának látogatását hirdeti a szegedi Tourinform oldala <http://szegedtourism.hu/hu/emlekkonyvtar-latogatas/> (2020.01.27.)
8. A Sütő sétá leírása a szegedi Tourinform oldalán. <http://szegedtourism.hu/hu/suti-seta/> (2020.01.27.)
9. Emlékező sétá a Belvárosi temetőben. <https://szeged.hu/hirek/23506/emlekezo-seta-a-belvarosi-temetoben> (2020.01.27.)
10. A Könyvkirály játék oldala: <https://www.sk-szeged.hu/web/konyvkiraly/home> (2020.01.27.)
11. A QR-kód/játszma a könyvtárban – Könyvtárhasználati órá másképp leírása: <http://www.azenkonyvtaram.hu/documents/11543/32823/QRkod.pdf> (2020.01.27.)