

2024

MINŐSÍTETT KÖNYVTÁRI CÍM

## Körkérdés a minőségirányítás által elért eredményekről

A könyvtári minőségirányítás módszereinek többéves folyamatos alkalmazása, a könyvtárhasználói jog érvényesülése, valamint a könyvtárhasználói elégedettség eredményei terén kiemelkedő teljesítményt nyújtó, magas színvonalú szakmai munka alapján 2023-ban 10 intézmény nyerte el a Minősített Könyvtári címet. A körkérdés rovat most a minőségirányítás által elért eredmények kapcsán kérdezte az intézmények munkatársait.

Összeállította: Bajnok Tamara

Dr. Kovács Pál Könyvtár és  
Közösségi Tér /Győr/

Bródy Sándor Megyei és  
Városi Könyvtár /Eger/

Tatabánya Megyei Jogú Város  
József Attila Könyvtár /Tatabánya/

Biatorbágyi Karikó János  
Könyvtár /Biatorbágy/

Berzsenyi Dániel Könyvtár  
/Szombathely/

Somogyi Károly Városi és  
Megyei Könyvtár /Szeged/

Sapientia Szerzetesi  
Hittudományi Főiskola  
Könyvtára /Budapest/

Békés Megyei Könyvtár  
/Békéscsaba/

Takáts Gyula Vármegyei  
Hatáskörű Városi Könyvtár  
/Kaposvár/

Németh László Városi Könyvtár  
és Posa Lajos Gyermekkönyvtár  
/Hódmezővásárhely/

### Takáts Gyula Vármegyei Hatókörű Városi Könyvtár - Kaposvár



A Takáts Gyula Könyvtárban a legnagyobb feladat a közösségi gondolkodás kialakítása volt. Azt belátni, megérteni és megértetni másokkal, hogy a minőségirányítás bevezetése a kezdeti pluszmunkán és az elkészült dokumentumokon túl lehetőséget is biztosít a számunkra egy hatékonyabb működés megvalósítására, ezzel is felszámolva az „így szoktuk” filozófiát, szabályozva az egyes tisztázatlan feladatokat, meghatározni a jövőben megvalósítandó feladatokat és célokat egy rendszer szintű gondolkodás által. Sokat fejlődünk a belső és külső kommunikációs eszközeink és lehetőségeink számbavételével kapcsolatban. A szervezeti kultúra fejlesztése érdekében dolgozó elégedettségméréseket és szervezeti kultúra-méréseket, valamint több közös és választható programot szervezünk a munkatársak számára.

A leghasznosabb talán az elégedettségmérések által a különböző használói csoportok

megismerése, igényeiknek feltérképezése volt. Ezek sokat segítettek a prioritások kialakításában és a döntések racionálisabb meghozatalában.

Mindenképpen eredménynek tekintjük az új arculat és logó alkalmazását a megújult részlegeink információs és tájékoztató tábláin, valamint az évente két alkalommal megjelenő Könyvtámasz szakmai újságunkat, amely lehetőséget biztosít a megye könyvtárosainak egymás munkájának és jó gyakorlatainak megismeréséhez. Újragondoltuk az olvasói terek funkcióit, egyes részlegeket megcseréltünk. A tinik számára új közösségi teret alakítottunk ki találkozásokhoz, beszélgetésekhez, klubfoglalkozásokhoz és közös tanuláshoz. A legfontosabb, hogy a csapatmunka előtérbe került és kialakult egy új szemlélet.

#### Rázsits Veronika igazgató

A Békés Megyei Könyvtár működését az 1952-es alapítástól kezdve az olvasóközpontúság jellemzi, a minőségirányításnak köszönhetően a látogatói igények, elvárások megismerése következetesen és dokumentáltan történik, többféle módszertant alkalmazunk. Mindenképp rengeteg időt és energiát igényelt az új minőségirányítási módszerek, eszközök beépítése a mindennapi munkafolyamatokba. Nem volt zökkenőmentes folyamat a munkatársak – ötletelésben, tervezésben, megvalósításban, javításban, fejlesztésben történő – szerepvállalásának bátorítása és ösztönzése, továbbá annak tudatosítása, hogy a minőségirányítási tevékenység nem ér véget egy cím elnyerésével.

A kezdeti bizonytalanság után tudatosan használjuk a folyamatszabályozás eszközeit (pl. új könyvtáros betanításánál). Jarulás figyelhető meg a munkatársak véleményalkotását illetően, a válaszok sok esetben segítik

az intézmény fejlesztését, a vezetés munkáját. A harmadik alkalommal elvégzett szervezeti önértékelésnél a szubjektív benyomások helyett adatok, mutatók alapján, nagyobb rutinnal végeztük az értékelést. Az új szolgáltatások bevezetésénél mára tudatosan és következetesen nyúlunk a minőségirányítási eszközökhöz (PDCA).

Könyvtárunk elkötelezett minőségirányítási munkáját 2018-ban Minősített Könyvtár címmel, a szakmai innovációinkat 2020-ban a Könyvtári Minőségi Díjjal ismerte el az Emberi Erőforrások Minisztériuma. 2024-ben pedig második alkalommal érdemeltük ki a Minősített Könyvtár címet. A szakmai elismerések Békéscsaba és a vármegye számára is büszkeséget jelentenek.



### Békés Megyei Könyvtár Békéscsaba

#### Juhász Zoltán igazgató





**Dr. Kovács Pál Könyvtár és  
Közösségi Tér - Győr**

A győri könyvtár a város 13 pontján, majd 7000 négyzetméteren, több mint száz munkatárs közreműködésével szolgált. Ez a jelentős intézményhálózat, a létszám és a kapcsolattartás komoly kihívást jelent, hogy a minőségirányítást a napi munka részeként elfogadjassuk a szervezetben. A bezárások alatt a tervezett használói mérések elmaradtak, nem a hagyományos keretekben működött az intézmény. A benchmarking is akadályokba ütközött, számok alapján nem lehetett összehasonlításokat végezni. A 2020-ban kitűzött stratégiai célterületeink mindegyikén fel tudunk mutatni fejlődést, ezt több munkatárs bevonásával, munkacsoportok létrehozásával értük el. Folyamatszabályozásunk kidolgozottabb lett. Kiemelten figyeltünk az emberierőforrás-me-

A hódmezővásárhelyi városi könyvtárban 2018-ban kezdtük meg a minőségirányítás bevezetését.

Az elmúlt időszak nehézségei (intézményi összevonás, vezetőváltások, vírushelyzet, energiaválság) kimozdítottak bennünket a komfortzónánkból. Ugyanakkor tudatosan törekedtünk arra, hogy a munkatársi aktivitásra építve előnyt kovácsoljunk ezekből a helyzetekből is. Így a szervezeti kultúra területén tapasztaltuk a legnagyobb fejlődést, mely számszerűen tükröződik a két-évente ismételt elégedettségmérésekben. A munkacsoportok kialakításával megindult a közös gondolkodás, a problémákat is feltáró őszinte párbeszéd. A munkatársak nagyobb teret kaptak a fejlődési irányok kijelölésében, a szakmai célok és az olvasói igények összehangolásával közösen határoztuk meg a beavatkozásokat. Ezzel párhuzamosan az olvasói visszajelzések is megélénkültek.

nedzsmentre, kompetenciaméréseket, nyugdíjazási ütemtervet is készítettünk. A marketingünk mögött tudatos tervezés, külsős szakemberek és több képzés is áll. A szolgáltatásaink fejlesztését a tervezettség mellett a változások időszakok is befolyásolták.

Központi könyvtárunk belsőépítészeti és energetikailag megújult a fenntarthatóság jegyében. Gyermekkönyvtárunk bővült és teljes modernizáción esett át. Hatékony marketingtevékenységet végzünk. Használóink, látogatóink és dolgozóink elégedettsége is nőtt a korábbi évekhez képest. Teljesítménymérésekkel, célértékek megállapításával követjük terveink eredményes megvalósulását. Az elmúlt stratégiai ciklust a modern szolgáltatások és a közösségi terek fejlesztése jellemezte. Jövőképünkben is ezt az irányt vázoltuk.

#### Lengyel Adrienn igazgatóhelyettes

Ennek köszönhetően számos új szolgáltatást indítottunk el (pl. 24 órás könyvbedobó láda, gyermekkönyvtári olvasóklub, társasjátékkölcsönzés, gépirásoktatás, kutyabarát hely stb.). Teljesen átalakítottuk programszervező tevékenységünket is, a korábbinál változatosabb tematikát kínálva a lakosoknak. Mindez a látogatói számok emelkedését eredményezte.

A legnagyobb kihívást a dokumentációs háttér megalkotása jelentette. Értékrendünk, küldetésünk közös megfogalmazásával, szabályzataink újragondolásával viszont megteremtettük azt az alapot, amelyre biztosan építhetünk a jövőben.



**Németh László Városi Könyvtár és  
Pósa Lajos Gyermekkönyvtár  
Hódmezővásárhely**

#### Domjáné Szénási Edit könyvtárigazgató, MIT-vezető



Sapientia Szerzetesi Hittudományi  
Főiskola Könyvtára - Budapest

A minőségirányítás keretrendszerével, elemeivel, terminológiájával, alkalmazásának lehetőségeivel könyvtárunk maroknyi csapata 2012 óta több fórumon is ismerkedett. Sokszor felmerült bennünk a kétely: lehet, hogy a könyvtári minőségirányítás csupán egy dokumentációs teher? Négy-öt próbálkozással teli évnek kellett eltelnie ahhoz, hogy a kérdésre közösen és egyértelműen ki tudjuk mondani: nem. Megtapsztaltuk, hogy a kezdetben több adminisztrációs feladatot jelentő működés szabályai nem bezárnak, korlátok közé szorítanak, hanem épp ellenkezőleg: lehetőséget biztosítanak és hozzásegítenek bennünket egy olyanfajta működéshez, amellyel továbbfejleszthetjük az általunk nyújtott szolgáltatásokat.

A módszer alkalmazása során – köszönhetően a rendszeres, gyakran problémafeltáró kommunikációnak – javult a munkatársak közötti kapcsolat, könnyebben, rutinosabban fogunk új dolgok megvalósításához, növekedett az olvasói létszám. Olvasóink, kutatóink érdekében végzett munkánkról, szolgáltatásainkról a főiskolától csakúgy, mint a fenntartó intézménytől és más partnereinktől, elismerést, pozitív visszajelzéseket kapunk. Valamennyi tevékenységünkkel az ő eredményességüket igyekszünk támogatni. Munkánk láthatóbbá vált, bátrabbak, céltudatosabbak lettünk. Számptalan ötlet megvalósításának lehetőségét gondoltuk végig, dolgoztuk ki, vezettük be, olvasóink elégedettségére.

————— **Török Beáta könyvtárvezető**

A könyvtári minőségirányítás rendszerének kiépítése és fenntartása folyamatos és erőforrásigényes feladat. A kollégák minőség szemlélete, a minőségbiztosítás iránti elkötelezettsége más-más szinten állt és áll a mai napig is. A minőség szemléletének alakítása, a minőségfejlesztés módszereinek beépítése a mindennapi munkába hosszabb folyamat, fontos az állandó megerősítés, a tudatos alkalmazás.

Az elmúlt években jelentősen bővült az olvasást és szövegértést fejlesztő foglalkozásaink kínálatának köre. Innovatív ötletek sorát építettük be élményalapú foglalkozásainkba, kihasználva a legújabb technikai eszközök és a robotika nyújtotta lehetőségeket. Közösségi tereink folyamatos megújításának eredményeként jelentősen megnőtt a kisközösségek jelenléte a könyvtárban. Szolgáltatásaink közül legjelentősebb fej-

lesztésként a könyvtárvevő automatát említeném meg, amely 0–24 órás könyv-átvételi és visszaadási lehetőséget biztosít használóinknak. A tudatos humánerőforrás-menedzselés mellett a munkatársak innovációs ötleteinek megvalósítása és a szervezeti kultúra fejlesztése terén is sokat fejlődött intézményünk. A minőségfejlesztés eredményeként elkészültek a folyamatleírásaink, megújultak szolgáltatásaink, használóink elégedettség- és igényfelmérését tervezetten végezzük. Kidolgoztuk és bevezettük a teljesítményértékelési rendszert, amelynek alapja egy, a könyvtári területre szabott feladatkövető rendszer. Új csatornák és módszerek alkalmazásával jelentősen javítottuk intézményünk belső kommunikációját.

————— **Sikaláné Sánta Ildikó igazgató**



Somogyi Károly Városi és  
Megyei Könyvtár - Szeged

Könyvtárunk számára a legnagyobb kihívás talán a megtorpanás volt. Egy új épületben hatalmas lendülettel vágtunk bele a mindennapos munkába, és ezt a lendületet kellett picit visszafognunk akkor, amikor áttekintettük, hogy mi is kell még ahhoz, hogy eredményes pályázatot nyújtsunk be. Ránca szedni a papírjainkat nagyon nem kellett – rendben voltak, megvoltak –, legfeljebb újragondolni, aktualizálni és összehangolni kellett őket kívül és belül. Sok energia kellett ahhoz is, hogy elhitessük kollégáinkkal, ez nem egy új dolog, hanem az eddigi munkánk rendszerbe foglalása. A legnagyobb fejlődést két területen értük el, a minőségirányítási munka erősödése mellett ezt az új épületnek is betudjuk:

- szolgáltatások: könyvbox, e-book-kölcsönzés bevezetése, testületi beiratkozás, könyvkölcsönző és -visszavevő automaták, honlapfejlesztés, klubok és közösségek befogadása, programok szervezése.



A Minősített Könyvtár címet először 2018-ban érdemeltük ki.

A cím 2023. évi megvédése, a pályázat újbóli benyújtása előtti felkészülési időszakban a legnehezebb feladatnak a munkatársak

szélesebb körének motiválása bizonyult.

A nyitottság és a bizalmi légkör megerősítése, valamint az információmegosztás új formáinak kidolgozása és használata hozta meg az eredményt.

A belső kommunikáció és a folyamatok kezelésének területén nagyot tudtunk előrelépni. A tiszta, folyamatos kommunikáció kialakítását tűztük ki célul a szervezeti hierarchiában, továbbá a folyamataink számbavételét és a gyakorlatorientált ábrázolást. Sokkal jobban és pontosabban dokumentáltuk a tevékenységeinket, mint korábban, az újonnan belépő kollégák számára például ezáltal vált a munka-

- szervezetfejlesztés: Létrejött egy igazi csapat, ahol mindenki tudja a dolgát, de segíti a többiekét is. Tudástérképet készítettünk, munkatársi elégedettséget mértünk, 360 és 180 fokos értékelésben vesznek részt a kollégák, és jó papként valaki mindig tanul valami újat.

A munkának meglett az eredménye, mutatóink nyilvánosak, meredek emelkedést mutatnak szinte minden területen: a könyvtárhasználatról a hatékonyságig. A minőségmenedzsmentnek köszönhetően a vármegye és a város megkerülhetetlen kulturális intézményévé váltunk.



TMJV József Attila Könyvtár  
Tatabánya

#### Mikolasek Zsófia igazgató

kezdés problémamentesebbé, kevesebb kockázatot rejtővé. 2018-ban érzékeltek, hogy a potenciális könyvtárhasználók megszólítására nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk a jövőben. Ezen a területen elért eredményességünk a minőségmenedzsment-gyakorlatunknak tudható be. Erősségünk, hogy a könyvtárhasználók a társadalom széles rétegeiből kerülnek ki, a helyi adottságokat (kulturális környezet) jól igyekszünk kihasználni, sokféle életkorú, élethelyzetű lakost vagyunk képesek megszólítani mind a városban (Szombathely), mind a vármegyében (Vas vármegye), a használati mutatóink pedig azt mutatják, hogy képesek vagyunk megtartani is a könyvtári szolgáltatásokat helyben vagy a virtuális térben igénybe vevőket.

Dr. Baráthné Molnár Mónika  
igazgató

Berzsenyi Dániel Könyvtár  
Szombathely