



A Minősített Könyvtár cím helyszíni látogatásának szakmai értékelő adatlapja

Szakértők:

Minőségügyi szakértő:	Erdei János
Könyvtári szakértő:	Buzai Csaba
Az értékelés helyszíne:	Határ Győző Városi Könyvtár, Gyomaendrőd
Az értékelés időpontja:	2018. 07. 17.

A pályázó intézmény adatai:

Név:	Határ Győző Városi Könyvtár	
Pályázott kategória:	III.	
Könyvtárszakmai létszám:	4	
Minőségmenedzsment tevékenységgel való foglalkozás kezdő évszáma:	2015	
Pályázott-e már Minősített Könyvtár címre:	Nem	[évszám]
A pályázó által megállapított önértékelési pontszám:	668,8 pont	



KÖNYVTÁRI INTÉZET

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kint@oszk.hu

A pályázatok előzetes értékelése:

Könyvtári szakértő (max. 1800 karakter):

A pályázati anyag bevezetője részletesen bemutatja, hogy a vezetőnek és a könyvtár munkatársainak milyen sok nehézséggel kellett megküzdeniük az elmúlt években, amíg a leépítések, költözések és bezárások után eljuttottak oda, hogy pályázni tudjanak a Minősített Könyvtári címre. Elismerésre méltó, hogy a legnagyobb bajban sem adták fel a minőségi munkába vetett hitüket, sőt, éppen akkor kezdtek el tudatosan foglalkozni a minőségirányítással. A pályázat alapos, összeszedett, minden kategóriában van tartalom, van mondanivaló, jól látható, hogy a könyvtár munkáját minden részletben meghatározza a minőségirányítási szemlélet.

A pályázati anyag tele van imponáló eredménnyel, mind szakmai (pl. regisztrált használók száma, rendezvények száma, társadalmi szerepvállalás), mind minőségirányítási (pl. együttműködő partnerek, dokumentumok elérhetősége) oldalról megközelítve a kérdést. Számos jó gyakorlat jelenik meg a könyvtár mindennapjaiban, melyek a pályázati anyagban is helyet kaptak.

Az önértékelésben többnyire egységes a dolgozók véleménye. Három területen értékelték mindannyian maximálisan a könyvtár tevékenységét: az alappdokumentumok honlapon való megjelenítését, a fenntartó rendszeres tájékoztatását és a könyvtár közösségi térként való megjelenését.

Adottságok				
Kritérium	Pontszám/%	Indoklás	Erősségek	Fejlesztendő területek
1. Vezetés	80 / 80	Határozott vezetői elképzelések a könyvtár jelenét és jövőjét illetően, melyek megjelennek a könyvtár küldetésében, jövőképében, stratégiájában.	A minőségirányítás mellett elkötelezett vezető. Kiváló kapcsolat a munkatársakkal, fenntartóval. A honlapról minden minőségirányításhoz kapcsolódó dokumentum letölthető.	
2. Stratégia	73 / 73	Megtörtént a könyvtárhoz kapcsolódó érdekelte felek azonosítása, a munkatársak	Folyamatosan frissített Stratégiai terv. A Stratégiai terv kulcsterületei szerinti	



KÖNYVTÁRI INTÉZET

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kinfi@oszk.hu

		elkészítették a könyvtár SWOT elemzését.	tervezés az éves Munkatervben.	
	73 / 73	A könyvtár rendelkezik öt éves továbbképzési tervvel, adott évre vonatkozó beiskolázási tervvel, a munkatársak kompetenciáit felmérő Tudástérképpel, és a munkaköröket, feladatokat összegző Emberi erőforrás stratégiával.	Motivált, a minőségirányítás mellett elkötelezett munkatársak.	A Továbbképzési és Beiskolázási tervek megvalósíthatósága függ a képzések díjától, erre külön összeget kellene biztosítani a könyvtár költségvetésében.
3. Munkatársak				
	73 / 73	A könyvtár feltárta és azonosította a partnereket, folyamatosan frissíti a partneri listát. A használoi elégedettséget folyamatosan méri: A könyvtár 2017-ben költözött jelenlegi, immár véglegesen tekinthető, az olvasók és a könyvtárosok körében is közkedvelt helyére.	Széleskörű kapcsolatrendszer, sok együttműködési megállapodás, naprakész partneri lista. A könyvtár a városközpontban található, könyvtári célra frissen felújított épületben.	A könyvtár belülről nem, vagy csak részben akadémizált. Nincs klimatizált tér.
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások				
	80 / 80	Elkészült a folyamatleltár, a beazonosított folyamatokról folyamatábrák, folyamatleírások, kockázatelemzések készültek. Rendszerezsek a használoi igényfelmérések. A szabályzatok mind a	A kulcs-, vezetési és támogató folyamatokat beazonosította a könyvtár. A szabályzatok egyszerűen elérhetőek mindenki számára.	
5. Folyamatok				



KÖNYVTÁRI INTÉZET

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kintf@oszk.hu

Eredmények			
		könyvtárban, mind a honlapon egyszerűen hozzáférhetőek. A panaszok kezelésére Panaszkezelési szabályzatot dolgozott ki a könyvtár.	
6. Ügyfélközpontú eredmények	105 / 70	A könyvtár rendszeresen méri a rendezvények látogatóinak elégedettségét, az eredményeket a honlapon is publikálják. A könyvtár statisztikai adatai nyilvánosak, könnyen hozzáférhetőek a honlapon.	A visszajelzésekről elemzés készül, de nem egyértelmű, hogyan érvényesül a PDCA-elv.
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	70 / 70	A munkatársak közösen dolgozták ki az alapkokumentumokat, elkötteleztettek a minőségirányítás mellett. Rendszeres megbeszélések, a dolgozók mindenről első kézből értesülnek.	Két szolgálatóhely működtetéséhez ilyen sok szolgáltatással és feladattal rendkívül kevés a 4 dolgozó. Szükség van a létszámbővítésre. A vezetőnek nincs anyagi jellegű motiválási lehetősége.
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	67 / 67	Rendkívül sokrétű a könyvtár szerepvállalása a város életében.	A könyvtár - dolgozói számához viszonyítva különösen - sok területen vállal feladatot a város életében.



KÖNYVTÁRI INTÉZET

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kint@oszk.hu

9. Kulcsfontosságú eredmények	105 / 70	A 2017-es szakértői jelentés rendkívül pozitív véleménnyel volt a könyvtárról. Példaértékű kapcsolat a fenntartóval, a vezető elismerése a fenntartó felől.	Sok rendezvénye van a könyvtárnak, jellemzően nagy érdeklődés mellett. Jó kapcsolat a fenntartóval.	
-------------------------------	----------	---	---	--

Előzetes kérdések, amelyeket fel szeretne tenni a vizsgálat során: A költözések, bezárások, leépítések idejében hogyan tudta motiválni a vezető a munkatársakat a minőségirányítás bevezetésében? A működésre vonatkozó adatok rendszeres gyűjtése hogyan, milyen adattáblákban történik? Mikor készült először PGTJ és SWOT elemzés, és mikor utoljára? Hogyan történt az önértékelés a gyakorlatban? Külön-külön, majd egyeztetve, vagy végig együtt? Mi lehet az oka, hogy ennyire egységes a munkatársak véleménye? Hogy néz ki a folyamatlejtár? Melyek a kulcs-, vezetési és támogató folyamatok? Milyen gyakran frissül a partneri lista? Milyen benchmarking elemzések történtek? Ki készítette a Stratégiai tervet, mi volt a folyamata? Ki készítette az Emberi erőforrás stratégiát, mit tartalmaz? Hogyan történik a partnerek elégedettségének mérése? Milyen gyakran, milyen szinten? Jellemzően hogyan történik egy-egy új szolgáltatás bevezetése? Ki az ötletgazda, ki a megvalósító? Mi biztosítja a pénzügyi források költseghatékony felhasználását? Hogyan történik a belső kommunikáció, milyen gyakran vannak személyes megbeszélések, van-e belső levelezési lista? Hogyan segíti a vezető a munkatársak elégedettségét?

Össz pontszám és %: 727 pont / 72,7%



KÖNYVTÁRI INTÉZET

Minőségügyi szakértő (max. 1800 karakter):

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kint@oszk.hu

Adottságok				
Kritérium	Pontszám/%	Indoklás	Erősségek	Fejlesztendő területek
1. Vezetés	75 / 75	Küldetésnyilatkozat megfogalmazása megtörtént, melyben részt vettek a munkatársak is. Partnerkapcsolatokról táblázat, mely kategóriánként azonosítja az egyes partnereket (civil, vállalkozás, stb.) Jó kapcsolat a partnerekkel. A vezető elkötelezett a tényeken alapuló döntéshozatal és a PDCA szerinti fejlesztés mellett, s látható módon tudatosan törekszik a jó partnerkapcsolatok kialakítására.	Eredmények, tevékenységek honalapon keresztül történő nyilvánosságra hozása.	Működés fejlesztése a célok figyelembevételével, a fejlesztések rangsorolása.
2. Stratégia	67 / 67	Az érdekelt feleket azonosították, s az igényeket felmérték. Megfogalmazásra került a jövőkép és a küldetésnyilatkozat, stratégiai elemzést végeztek.	A könyvtárhasználók igényeinek felmérése megtörtént, bevonták a dolgozókat is a stratégia kialakításába.	Véleményem szerint túl általános a stratégiai célok megfogalmazása, illetve túl sok célt jelöl meg egyszerre. A célok hierarchiájának rendszere nem világos.
3. Munkatársak	73 / 73	Emberi erőforrás stratégiája és ezzel összhangban folyamatosan aktualizált beiskolázási terve van a könyvtárnak, melyben figyelembe veszik a munkatársak igényeit.	Kompetenciák folyamatos fejlesztése.	Korlátozott anyagi lehetőség az erőforrásgazdálkodásra.
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások	71 / 71	Karbantartott partneri lista, melyen kategóriánként csoportosították a partnereket. Aktív részvétel a	Tudatos törekvés a partnerekkel való	Részben akadálymentesített tér. Energiagatakarékosság,



KÖNYVTÁRI INTÉZET

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kinfi@oszk.hu

		szakmai és helyi közösség életében, tagjai szakmai szervezeteknek. A könyvtárhasználók véleményének tudatos figyelése, rendszeres megismerése. Új, jól karbantartott épület, részben akadálymentesített.	kapcsolat javítására, az igények felmérése. Tudatos törekvés a jó gyakorlatok eltanulására, saját programok kezdeményezése.	környezetvédelem elveinek használók felé történő tudatosítása.
5. Folyamatok	65 / 65	A folyamatok jól dokumentáltak, segítik az adott folyamat megértését, elvégzését. Alapja lehet a folyamatos fejlesztés elve megvalósításának. Mérik a használók elégedettségét, panaszkezelési rendszert dolgoztak ki, szabályzatok, útmutatások könnyen hozzáférhetőek a könyvtárhasználók számára.	Folyamatleltár és leírások elkészítése, a vevők véleményének felmérése. Szabályzatokhoz, útmutatókhoz való hozzáférés.	Folyamatok besorolása a kulcsfolyamatok közé. Mérésai pontok és mérőszámok kialakítása. A pdca elv érvényesülése a pályázat alapján nem egészen világos.
Eredmények				
6. Ügyfélközpontú eredmények	112 / 75,3	A könyvtár rendszeresen, a rendezvények után mindig, felméri a látogatók elégedettségét, melyek a honlapon megtekinthetők. Sokszínű rendezvények, melyek nagy érdeklődést - és a honlap tanúsága szerint - nagy elégedettséget vált ki a látogatókból. Nincs várakozási idő, a könyvtár eredményei, statisztikai adatait nyilvánosak.	Rendezvények száma, változatossága, és a résztvevők száma, elégedettsége. Az információk érthetősége.	Partnerek visszajelzéseinek beépítése a szolgáltatásfejlesztésbe.
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	70 / 70	Kicsi, összeszokott, jó közösséget alkotó csapat. A vezetői visszajelzés megtörténik a dolgozók felé. A dolgozókat bevonja a vezető a fejlesztési	Jó munkahelyi légkör, dolgozók bevonása,	Motiválás eszközei és az elismerési lehetőségek korlátozottak.



KÖNYVTÁRI INTÉZET

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kint@oszk.hu

		folymatokba.	rendszeres megbeszélések, jó kommunikáció.	
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	67 / 67	Jelenlét a város közéletében, a helytörténeti emlékek gyűjtése, feldolgozása. Kapcsolat a civil szervezetekkel, hátrányos helyzetű csoportok segítése.	Részvétel a városi rendezvényeken, eseményeken, újságszerkesztés, városi történeti és más vetélkedők szervezése.	Társadalmi innováció segítése, gazdasági szereplők támogatása.
9. Kulcsfontosságú eredmények	105 / 70	Fenntartó (önkormányzati kitüntetések), felhasználók (felmérések eredményei) elismerik a könyvtár eredményeit.	Rendezvények látogatottsága, elismertsége.	Szolgáltatások megújítása eredményeinek figyelemmel kísérése.

Előzetes kérdések, amelyeket fel szeretne tenni a vizsgálat során:

Hogyan történt az önértékelés? Milyen veszik figyelembe a döntéshozatalnál a tényadatokat, milyen adatokat használnak fel ehhez? Tudna példát mondani az adatok alapján történő beavatkozásra, fejlesztésre? Ismertek a dolgozók készségei, képességei? Ezeket a kompetenciákat figyelembe veszi a munkafeladatok kiadásánál? Hogyan tudná egy-két mondatban megfogalmazni a könyvtár stratégiai célját? Hogyan végezték a folyamatok besorolását, miért azokat a folyamatokat tekintették kulcsfontosságúnak, amelyeket oda soroltak? A folyamatok fejlesztésében részt vesznek a dolgozók? Van a vevők számára visszajelzési lehetőség a könyvtárban akár szóban vagy írásban? Ki és hogyan csinálta a stratégiai elemzéseket? Nem „fogta vissza” a gyengeségek, veszélyek érdemi feltárását, hogy nyilvánossá teszik az elemzést? „A stratégiai terv, valamint a kulcsterületek végrehajtásához évente ütemtervet....” melyek a kulcsterületek, s mi alapján választják ki őket? Ha nincs lehetőség anyagi megbecsülésre, milyen erkölcsi elismeréssel tudja motiválni a munkatársakat? Hogyan döntik el, hogy milyen rendezvényeket tervezzenek a következő időszakra? Figyelembe veszik a vevői visszajelzéseket? Tudna mondani példát az eredmények alapján történő visszacsatolásra?

Összpontszám és %: 705 pont / 70,5%



KÖNYVTÁRI INTÉZET

A helyszíni látogatást követő értékelés

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kint@oszk.hu

Adottságok				
Kritérium	Pontszám/%	Indoklás	Erősségek	Fejlesztendő területek
1. Vezetés	78	Határozott vezetői elképzelések a könyvtár jelenét és jövőjét illetően, melyek megjelennek a könyvtár küldetésében, jövőképeben, stratégiájában. A vezető elkötelezett a tényeken alapuló döntéshozatal és a PDCA szerinti fejlesztés mellett, s látható módon tudatosan törekszik a jó partnerkapcsolatok kialakítására. Partnerkapcsolatokról táblázat, mely kategóriánként azonosítja az egyes partnereket.	A minőségirányítás mellett elkötelezett vezető. Kiváló kapcsolat a munkatársakkal, fenntartóval. A honlapról minden minőségirányításhoz kapcsolódó dokumentum letölthető.	A fejlesztések rangsorolása.
2. Stratégia	67	Megtörtént a könyvtárhoz kapcsolódó érdekelt felek azonosítása, a munkatársak bevonásával elkészítették a könyvtár SWOT elemzését. A stratégiai célok megvalósulását nyomon követik. Rendszeren mérik a felhasználók véleményét.	Folyamatosan frissített Stratégiai terv. A Stratégiai terv kiterjedési szerinti tervezés az éves Munkatervben.	Általános a stratégiai célok megfogalmazása, illetve túl sok célt jelöl meg egyszerre. Célok hierarchiájának és mérhetőségének kialakítása.
3. Munkatársak	70	Emberi erőforrás stratégiája és ezzel összhangban folyamatosan aktualizált beiskolázási terve és a munkatársak kompetenciáit felmérő Tudástérképe van a könyvtárnak. A képzési terv elkészítésénél egyaránt figyelembe veszik a munkatársak és a könyvtár igényeit. Dolgozók aktív részvétele a	Motivált, a minőségirányítás mellett elkötelezett munkatársak. Kompetenciák folyamatos fejlesztése.	Az oktatási tervhez pénzügyi erőforrások rendelkezése.



KÖNYVTÁRI INTÉZET

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kint@oszk.hu

		fejlesztési tevékenységekben.		
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások	73	Karbantartott partneri lista. Rendszeres elégedettségmérés, az eredményeket visszacsatolják a működésbe. Aktív részvétel a szakmai és helyi közösség életében. Kiváló szakmai kapcsolatok. Jó gyakorlatok átvétele. Új, jól karbantartott részben akadálymentesített, központban található korszerű könyvtárépület.	Széleskörű kapcsolatrendszer, naprakész partneri lista. Kiváló kapcsolat a fenntartóval, illetve partnerekkel.	Csak részben akadálymentesített belső tér, klimatizálás hiánya. Energiagatakarékosság, környezetvédelem elveinek használók felé történő tudatosítása.
5. Folyamatok	70	Elkészült a folyamatleltár, a beazonosított folyamatokról folyamatbrák, folyamatleírások, kockázatelemzések készültek. Rendszerek a használói igényfelmérések. A folyamatfejlesztéshoz adatokat, információkat gyűjtenek. A szabályzatok mind a könyvtárban, mind a honlapon egyszerűen hozzáférhetőek. Panaszkezelési szabályzatot dolgozott ki a könyvtár.	Tényadatokból kiinduló folyamatfejlesztés.	Mérési pontok és mérőszámok kialakítása. Kulcsfolyamatok azonosítása a stratégiai célok alapján.
Eredmények				
6. Ügyfélközpontú eredmények	106 / 70,7	A használói véleményeket rendszeresen, a rendezvények után mindig felméri, ezek alapján változtatásokat kezdeményeznek. Az eredmények elérhetők a honlapon. Sokszínű rendezvények, melyek nagy érdeklődést, nagy elégedettséget váltanak ki a látogatókból.	A fejlesztések a használói visszajelzések alapján. Rendezvények száma, változatossága, és a résztvevők száma, elégedettsége.	
7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	71	Kicsi, összeszkott, jó közösséget alkotó csapat. Rendszeres megbeszélések, a dolgozók mindenről első kézből értesülnek. Aktív részvétel	Jó munkahelyi légkör. Dolgozók bevonása a fejlesztési	Motiválás eszközei és az elismerési lehetőségek



KÖNYVTÁRI INTÉZET

1014 Budapest
Szent György tér 4-5-6.
Tel.: 224-3788
E-mail: kimt@oszk.hu

		a folyamatok fejlesztésében. Bizalmi légkör, dolgozók kezdeményezésére nyitott a vezető, rendszeres az „ötletgyűjtő” megbeszélések.	folyamatokba, rendszeres megbeszélések, jó kommunikáció.	korlátozottak.
8. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények	68	Rendkívül sokrétű a könyvtár szerepvállalása a város életében. Helytörténeti emlékek gyűjtése, feldolgozása. Kapcsolat a civil szervezetekkel, hátrányos helyzetű csoportok segítése.	A könyvtár - dolgozói számához viszonyítva különösen - sok területen vállal feladatot a város életében.	Nagyobb szerepvállalás a környezetvédelem, energiagazdálkodással, társadalmi innovációval kapcsolatban.
9. Kulcsfontosságú eredmények	106/ 70	A 2017-es szakértői jelentés rendkívül pozitív véleménnyel volt a könyvtárról. A vezető, s ezáltal a könyvtár elismerése a fenntartó felől. Jelentős a rendezvények száma, látogatottsága.	Sok rendezvénye van a könyvtárnak, jellemzően nagy érdeklődés mellett.	

Össz pontszám és %: 709 pont / 70,9%



A helyszíni látogatás körülményei (pl. munkatársak, fontosabb dokumentumok):

A könyvtár vezetője, Dinyáné Bánfi Ibolya mutatta be a könyvtárat, rajta kívül két munkatársával volt lehetőségünk beszélni.

A honlapon minden alapdokumentum megtalálható, ezen kívül a felmérések, benchmarking, önértékelések eredményei is. A helyszínen betekintést nyerhettünk a PDCA-elv alapján hozott változtatások dokumentumaiba, a folyamatleltárba, egyes folyamatábrákba, kockázati elemzésekbe, illetve a szóbeli panaszok kezelésének dokumentációjába. Láthattuk, miként tartják nyilván a könyvtárhasználókat, a számítógép-használókat. Megnéztük a könyvtár valamennyi helyiségét.

Általános szakértői megállapítások a pályázó intézményről, az értékelésben való együttműködésről:

A könyvtárat nyitvatartási időben tekintettük meg. Minden általunk kért dokumentumot megkaptunk, lehetőségünk volt a kérdésre. Mindenki nyitott, segítőkész volt.

Részletes szakértői megállapítások a pályázati anyag és a helyszíni szakértői megállapítások összhangjáról, esetleges eltéréseiről: (max. 5 oldal)

A pályázati anyag és a minőségirányítási dokumentumok ismeretében a fő kérdés az volt: ez a magas szintű elméleti ismeret, ez a teljességre törekvő dokumentáció, ami megjelenik a honlapon, mennyire jelenik meg a gyakorlatban, a könyvtári mindennapokban. A könyvtár vezetője szóban is bemutatta a pályázat legfontosabb részeit, illetve a pályázat benyújtásáig tartó nehézségeket. Elmondta, hogy a könyvtár munkatársaiban komoly bizonytalanságot szült a létszámleépítés és a nehezen indokolható költözés, ennek ellenére dolgozott bennük a dac, hogy megmutassák, szükség van a könyvtárra. Felismerték, hogy a minőségirányítás lehet a kulcs a továbblépésre, ezért 2015-től egy külső szakértő segítségével hozzáláttak a minőségirányítási rendszer bevezetéséhez. Az előzetes értékelés alatt a hozzáférhető dokumentáció alapján kérdésként vetődött fel a minőségügyi tevékenységekkel kapcsolatban, hogy a gyakorlatban mennyire érvényesülnek a TQM alapelvek, s mennyiben marad meg a minőségirányítás területén a napi gyakorlat. A széleskörű dokumentáltság – ami önmagában természetesen nem hátrány – egy ilyen kislétszámú intézménynél felveti annak veszélyét, hogy a minőségügyi tevékenység megragad a formai megfelelésnél, s lényegében csak a jól dokumentáltságot, a szabályozottságra való törekvést jelenti, de kevésbé épülnek be a napi gyakorlatba a minőségmenedzsment alapelvei. A kételyt részben oszlatta a pályázati anyag, de a folyamatos fejlesztés, tényadatokra épülő döntéshozatal, folyamatszemplélet területén maradt némi kétség a minőségügyi szakértőben. A minőségmenedzsment tevékenységgel kapcsolatban a beszélgetés során a könyvtárvezető maga is nehézségként említette a dokumentálással kapcsolatos korábbi elvárásokat, s újdonságként a mutatók, mérhető eredményekre való fókuszálást a mostani kiírásban. Néhány esetben nehezen értelmezték a pályázatban megjelenő követelményeket.

A könyvtár honlapja minden, a minőségirányításhoz kapcsolódó lényeges információt tartalmaz az intézményről. A Küldetésnyilatkozatot, Jövőképét, Stratégiai tervet közösen készítették el a könyvtár munkatársai. Az intézmény célkitűzései, feladatai, tevékenységei pontosan megfogalmazva jelennek meg a Szervezeti és Működési Szabályzatban, melynek legfrissebb változata szintén elérhető a honlap „Közzadatok” menüpontján keresztül. Az SZMSZ tartalmazza a könyvtárosi feladatokat is, az egyes munkaköri leírások nem nyilvánosak. A dokumentumokat átolvasva megállapítható, hogy a könyvtár vezetője – a munkatársakkal egyeztetve – a PDCA elveknek megfelelően a dokumentumokban is



folyamatosan követi a változásokat. A Stratégiai terv első változata 2015-ben készült, legutolsó frissítése 2018. januárjában történt meg. A dokumentum része a Módosítások jegyzéke, mely tételesen megmutatja, milyen területen (pl. SWOT analízis, jogi környezet aktualizálása) volt szükség változtatásra. A SWOT elemzésben felmérték az erősségeket, gyengeségeket, lehetőségeket és veszélyeket, ezek alapján értékelték a könyvtár helyzetét, s fogalmazták meg azokat a kulcsterületeket, melyeken keresztül a kívánt célok irányába fejlődhet a könyvtár. A Stratégiai terv kulcsterületei szerinti tervezés az éves Munkatervben történik meg.

A könyvtárosok azonosították a könyvtárhoz kapcsolódó érdekelt feleket, azok igényeit több alkalommal felmérték. Sok esetben külön együttműködési megállapodással mélyítették tovább a kapcsolatokat. A partneri listát a munkatársak folyamatosan bővítik, aktualizálják. A partnerkapcsolatok számos program megvalósításában jelentenek előnyt a könyvtár mindennapjaiban, sok esetben közösen szerveznek programokat. A könyvtárvezető ismert és elismert alakja Gyomaendrőd életének. A könyvtárhasználókkal folyamatos a kétirányú kommunikáció, kíváncsiak a használók véleményére, a használói elégedettséget, igényeket folyamatosan mérik, a felmérések eredményeit közzéteszik a honlapon. Az ugyanakkor nem egyértelmű, hogy a visszajelzések miként épülnek be a szolgáltatásfejlesztésbe. A panaszok kezelésére Panaszkezelési szabályzatot dolgozott ki a könyvtár, melynek fő gondolata, hogy a panaszkezelés során a panaszokat, panaszosokat egyenlő eljárás illeti meg, velük együttműködve, a szabályzatban foglalt módon, egységesen kell eljárni. Panasz jelzésére szóban, telefonon illetve e-mailben van lehetőség. Fontos kiemelni, hogy nem csak az előírás miatti panaszkezelést teszik lehetővé, hanem ösztönzik a látogatókat, hogy véleményüket, ötleteiket osszák meg a könyvtárral. Ezt segíti a könyvtártérben elhelyezett gyűjtődoboz és a hozzá tartozó űrlap is, de természetesen a szóban elhangzott véleményekre is nyitottak, érdemben reagálnak az észrevételekre, a rendezvények után minden esetben érdeklődnek azok sikerességéről, a résztvevők elégedettségéről. Ilyen visszajelzés eredményeként került kialakításra például a kismamák kérésére egy rajzoló hely a gyerekeknek. Célszerű lenne a honlapon is jobban kiemelni a vélemények, visszajelzések adásának lehetőségét, biztatni az érdeklődőket a véleményük leírására.

A könyvtár elhelyezése kardinális kérdés volt az elmúlt években. A városközpontba költözéssel végre megnyugtatóan rendeződött ez a kérdés, hiszen egyrészt a könyvtárosok igényeit, javaslatait figyelembe véve újították fel az épületet, másrészt iskolák szomszédságába, a település központjába került a könyvtár. A könyvtár a költözéssel lehetőséget kapott új bútorok beszerzésére is, melyekkel ízlésesen berendezték a belső tereket. A gyermekkönyvtár a galériában került elhelyezésre, szintén új bútorokkal. A könyvtár költségvetése a dokumentumbeszerzést illetően nagyon jónak mondható, így a polcokon sok az új kiadású kötet, mind a felnőtt-, mind a gyermekrészlegben. Ugyancsak kielégítő a számítógépes infrastruktúra, bár a használói igény ez iránt a szolgáltatás iránt drasztikusan csökkent az elmúlt években. A belső terekben az akadálymentesítés nem mindenhol megoldott, és szükség volna a sok esetben rendezvényeknek is helyet adó olvasói tér klimatizálására is.

A könyvtár a hatályos törvényi előírásoknak eleget téve rendelkezik Továbbképzési és Beiskolázási tervvel. A Továbbképzési terv a munkatársakkal együtt elkészített Tudástérképre, az így felmerülő igényekre és lehetőségekre épül. Az adott évre vonatkozó Beiskolázási terv megvalósíthatósága azonban külső tényezőktől is függ: van-e képzésre fordítható összeg a könyvtár költségvetésében, és ha nincs, van-e olyan ingyenes képzés a kínálatban, ami segíti a könyvtár céljainak megvalósítását. A könyvtár vezetője elkészítette az intézmény Emberi erőforrás stratégiáját is, melynek célja többek között a munkaerő hatékonyan alkalmazása, elégedettségének, önmegvalósításának biztosítása, a munkatársak megbecsülése. A könyvtárban a munkatársak kiválasztásánál elsődleges szempont a



szakmai végzettség, emellett a minőségirányítási rendszer működtetéséhez deklarált elvárás a minőség iránti elkötelezettség és a minőségirányítási ismeretek.

A kis létszám rendkívül nehézé teszi a mindennapi munkát, ugyanakkor sokat jelent, hogy a munkatársak az igazgatóhoz hasonlóan elkötelezettek a könyvtár iránt, a sok feladat és kis fizetés ellenére szívükön viselik a könyvtár sorsát. A vezető is kiemelte, hogy minden kollégára ugyanúgy számíthatott a költözések során, hittek a befektetett munkában, és akkor is lelkesen végezték munkájukat, amikor az esetenként a szabadidő rovására ment, és az elismerő szavakon túl más jutalomra nem számíhattak. A vezetőnek nincs anyagi jellegű motiválási lehetősége. Minden könyvtárosnak megvan a saját érdeklődési területe, ezzel együtt természetes elvárás, hogy mindenkinek minden munkafolyamatot ugyanúgy kell ismernie. 2015-től évente egy-két alkalommal a könyvtárosok közösen vesznek részt szakmai napokon, ilyenkor bezár a könyvtár, de ezek mellett további szakmai rendezvényeken is képviseli valaki a könyvtárat. A könyvtár munkatársai közül többen is tagjai a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Békés Megyei Szervezetének, a könyvtár vezetője a szakmai fórumokon gyakran fogalmazza meg könyvtárszakmai kérdéseit, véleményét. Dinyáné Bánfi Ibolya szakmai körökben is elismert szakember: 2017-ben ő kapta meg az MKE Békés Megyei Szervezetének „Az Év könyvtárosa Békésben” elnevezésű díját. Fontos megjegyezni: két szolgáltatóhely működtetéséhez ilyen sok szolgáltatással és feladattal rendkívül kevés a 4 dolgozó, szükség van a létszám bővítésre.

A helyszíni látogatás alkalmával történt beszélgetések során kiderült az is, hogy a munkatársak egymás közötti kapcsolata sokkal jobb, mint ami az önértékelésből következtethető. Rendszeresek a munkamegbeszélések, melyeknek időpontját a vezető előzetesen megosztja, így arra kérdésekkel, ötletekkel tudnak készülni a munkatársak. A megbeszélésekről feljegyzés készül, melyeket a könyvtár hálózati meghajtóján minden könyvtáros elér.

A pályázatból is kitűnik, hogy mennyire jó a kapcsolata a könyvtár vezetőjének a fenntartóval. A város polgármesterével előre ütemezett, kéthetes rendszerességű találkozókön beszélnek meg a könyvtári aktualitásokat, a városvezető is igényli ezeket a megbeszéléseket, kíváncsi a könyvtárvezető véleményére. Emellett a könyvtárvezető minden év elején elkészíti a könyvtár szakmai beszámolóját, melyet a képviselő-testület tagjai is megismerhetnek a testületi ülés alkalmával. A könyvtárvezető munkáját 2018-ban Gyomaendrőd Város Kultúrájáért Kitüntető Oklevéllel ismerték el.

A dokumentumokat átvizsgálva feltűnő volt, hogy a könyvtár munkatársai összesen 31 folyamatot vettek fel a folyamatleltárba (11 vezetői, 13 kulcs- és 7 támogatói folyamat). Áttekintve a folyamatábrákat és beleolvastva a leírásokba, kockázatelemzésekbe, nem tűnik indokoltnak ilyen sok folyamat feltárása. Ugyancsak nem egyértelmű, hogy az egyes folyamatok közül melyik tekinthető vezetői, kulcs- vagy támogatói folyamatnak. A folyamatok feldolgozása ugyanakkor logikus, jól áttekinthető, a célnak tökéletesen megfelel: egy beugró munkatárs, sőt, akár egy kívülálló is látja, hogy egy munkafolyamat milyen részekből áll össze. A beszélgetés során kiderült, hogy a pályázati anyag elkészítésekor a folyamatok azonosítása, besorolása okozta talán a legnagyobb nehézséget a munka során. A kulcsfolyamatok azonosítása elsősorban a szakmai tevékenység, a főfolyamatok alapján történt, s nem a stratégiai célok, a vevők igénykielégítésének logikájából kiindulva. A fejlesztési tevékenységek sem tudatosan koncentrálnak a kulcsfolyamatokra, ugyanakkor a gyakorlatban többnyire mégis megvalósul, tekintve, hogy a vevők igényét, elvárásait jól ismerik, s azok teljesítésére, a vevőelégedettség növelésére törekednek, így nagyrészt mégis a kulcsfolyamatok fejlesztése történik. Fontos megjegyezni, hogy a könyvtár működésének javítását, a folyamatok fejlesztését adatokra alapozva teszik. Jó példa erre az egyik – az idei munkatervben is megjelenő – célkitűzéssel, nevezetesen a „használat és látogatottság növelése az ifjúsági és tini korosztályban” kapcsolatos tevékenység. Az igazgató érzékelve, hogy a meglévő információkból és statisztikai



adatokból nem tudják mérni, értékelni a jelenlegi helyzetet, nem ismeri eléggé az adott korsztály könyvtárhasználati szokásait, ezért külön adatgyűjtést vezettek be, melyre alapozva elindulhat a folyamatfejlesztés. Ugyancsak adatokból kiindulva végzik az állományfejlesztést, rendezik a kölcsönözhető könyveket az érdeklődésnek megfelelően, illetve végzik az új könyvek beszerzését.

A PDCA elv alkalmazása lényegében megvalósul a folyamatfejlesztésben, de – a szűkös erőforrásokra is tekintettel – véleményünk szerint a célok prioritizálásával, a folyamatszemplélet tudatosabb alkalmazásával hatékonyabbak lehetnének a fejlesztések.

A könyvtár a közélet szerves része Gyomaendrődön, nagyon sok kapcsolattal, sok rendezvénnyel. Nem csak a könyvtárban szerveznek változatos programokat (egészségnap, kiállítások, vetélkedők, rajzpályázatok, könyvbemutatók, közönségtalálkozók), de a város más kulturális rendezvényein is aktívan jelen vannak (pl. városi ünnepek, kirándulások szervezése, rendezvényeken zsűrizés). Emellett a könyvtár foglalkozik könyvkiadással, illetve a könyvtárosok szerkesztik a Gyomaendrődi Hírmondó közéleti havilapot is.

Rendkívül népszerű – és nem csak a könyvtárba beiratkozott olvasók között – a könyvtár honlapja, ahol számtalan értékes anyag érhető el digitális formában. Ilyenek az endrődi és gyomai anyakönyvek, helytörténeti írások, kiadványok és helyi lapok (így például külön menüpontban a könyvtár által szerkesztett Gyomaendrődi Hírmondó). Külön is meg kell említeni a könyvtár helyi értéktárban végzett elkötelezett munkáját, hiszen a könyvtárvezető is tagja az Értéktár Bizottságnak, a könyvtár pedig számos helyi érték felvételére tett javaslatot az elmúlt években. A helyi értékek részletesen is megtekinthetőek a könyvtár honlapján.

A látogatás során egy olyan intézményt sikerült megismernünk, melyben érvényesül a vevőközpontúság elve, az igazgatónak határozott elképzelése van a könyvtár jövőjéről, teljes mértékben elkötelezett a könyvtár és a minőségmenedzsment szemlélet iránt. A partnerekkel és a munkatársakkal is jó a kapcsolata. Jó munkahelyi légkört alakított ki, a munkatársakkal együtt „csapatként” dolgoznak a célok megvalósításáért.

A könyvtár Jövőképében szerepel ez a mondat: „Meghatározó, vezető szerepet töltünk be az információs és kulturális intézmények között”. A könyvtár vezetője a személyes beszélgetés során ezt a jövőképet nagyon határozottan képviselte, kiegészítve azzal: az a céljuk, hogy Gyomaendrődön a „kultúra” szóról mindenkinek a könyvtár jusson az eszébe. Ezért sokat tesznek is, és ezért figyelik folyamatosan a használói visszajelzéseket is. 2017-ben Szakfelüyeleti vizsgálat volt a könyvtárban, mely más pozitív észrevételek mellett megállapította, hogy „a könyvtárvezető és könyvtárosok munkája magas színvonalú, és dicséretre méltó”.

A szakértők által javasolt-e, indokolt-e a Minősített Könyvtár cím adományozása:	IGEN
--	-------------

Budapest, 2018. augusztus 22.

Buzai Csaba
Könyvtári szakértő

Erdei János
Minőségügyi szakértő