



DR. KOVÁCS PÁL  
MEGYEI KÖNYVTÁR ÉS KÖZÖSSÉGI TÉR

9023 Győr, Herman Ottó u. 22. • Telefon: 96/516-670 • Telefax: 96/418-942

**A dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér  
minőségirányítási beszámolója  
2016.**

**Készítette: Lengyel Adrienn**

**2017. febr. 10.**

## ***Minőségirányítási tevékenységek 2016-ban***

A Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér 2016-ban már egy elfogadott intézményi stratégia cselekvési terve alapján szervezte a minőségirányítási munkáját. Az év elején elkészített ütemterv és a külső szakértői segítség nagyban hozzájárult ahhoz, hogy célként kitűzött feladatainkat megvalósíthassuk. Az intézmény Minőségirányítási Tanácsa (MIT) ebben az évben is havonta egyszer ülésezett külső szakértő közreműködésével, a részletesebb kidolgozást igénylő dokumentumok esetén kéthetente tanácskozott. A tizenegy fős tanács a könyvtár minden osztályát képviseli, lehetővé téve az intézmény minden szakterületének, munkafolyamatának megismerését.

Az éves munkát a 2016-os cselekvési terv összeállításával kezdte a MIT, ami tartalmazta az elkészítendő dokumentumok listáját, mérési feladatokat, felelősökkel, határidőkkel. Az előző év végén lezajlott önértékelés megállapította, hogy javítanunk kell a belső kommunikációnkon, rendszeressé kell tennünk a méréseket és alapvető szabályzatokat, dokumentumokat kell elkészítenünk. Ütemtervünk ezeket a feladatokat tartalmazta.

### **Humán erőforrás**

A MIT szempontjai alapján kidolgozásra került a dolgozói teljesítményt értékelő lap, ami alapján lefolytattuk a *kompetencia felmérést* a munkatársak között.

Fontosnak tartottuk, hogy lássuk milyen szakmai és egyéb végzettséggel, a könyvtárban hasznosítható tapasztalattal rendelkeznek a munkatársak, ennek átlátását segítette az intézményi *Tudástérkép* összeállítása, amit a kollégák által kitöltött online kérdőívek alapján szerkesztettünk.

A Tudástérkép és a kompetencia felmérés jó alapul szolgált az intézmény *Képzési tervének* elkészítéséhez, amihez a munkatársak tanulási igényeit is figyelembe vettük. Kiemelten figyeltünk arra, hogy olyan belső képzéseket is tervezzünk, ahol a munkatársak tudáshasznosulása megvalósulhat, vagyis egymástól tanulhassanak a kollégák.

A minőségirányítási alapelvek alapján elemeztük a meglévő munkaköröket, majd az osztályvezetőkkel közösen elkészültek a *munkakör leírások*, melyek a készülő új SZMSZ részét képezik majd.

A könyvtár *Humán erőforrás stratégiáját* ezen dokumentumok alapján állítottuk össze, amiben az intézmény ösztönzési formáit, lehetőségeit is számba vettük.

### **Csapatépítő tréningek**

Kiemelt fontosságú volt a szervezeti kultúránk szempontjából, hogy 2016-ban hat alkalommal is sikerült csapatépítő tréningeket szerveznünk a munkatársak számára. A kirándulások mellett részt vettünk bowlingozáson, szabadultunk börtönből és ünnepi menüsört főztünk egy főzőiskolában.

### **Folyamatszabályozás**

A folyamataink feltérképezése után ebben az évben a *kockázatelemzéssel*, annak összesítésével foglalkoztunk, folyamatszabályozási táblázatunk a PDCA-elv alapján tartalmazza a hibáink kiküszöbölésére az ellenőrzőpontokat és a javítási lehetőségeket. Ezek figyelemmel követése folyamatos.

## **Kommunikáció**

Az év másik kiemelt minőségirányítási feladata volt a kommunikációs stratégiák kidolgozása. Külön terv készült a *belső és a külső kommunikáció* átalakítására, cselekvési tervvel, megvalósításukra 2017-ben kerül sor.

## **Marketing**

A könyvtár vezetése elkötelezett az intézmény marketinglehetőségeinek felkutatásáért. Az év folyamán megalakult az intézmény marketingcsoportja, amelynek feladata, hogy marketing szempontból elemezze a könyvtár napi feladatait, rendezvényeit, szolgáltatásait. Több tanácskozás után készült el az intézmény *marketingstratégiája*, 2017. évre szóló cselekvési tervvel. Szorosan a marketinghez kapcsolódva készül a könyvtár *Arculati kézikönyve*, melynek főbb pontjaiban már megállapodás született, felmértük a jelenlegi arculati elemeinket és megkérdeztük a munkatársakat a jelenlegi logónkról is.

## **Szlogenpályázat**

Országos szlogenpályázatot hirdettünk annak érdekében, hogy a jövőben egy ránk illő, frappáns, könnyen megjegyezhető szlogennel is erősítsük jelenlétünket a köztudatban. A pályázók közül két nyertest vendégül láttunk a 16. Győri Könyvszalon teljes ideje alatt.

## **Közművelődési stratégia**

Az intézményben jelentős a közművelődési programok száma, több épületben, a város különböző pontjain sokszor párhuzamosan zajlik általunk szervezett rendezvény. Ezek összehangolása, megszervezése komoly feladat, ezért volt fontos, hogy készüljön egy *Közművelődési stratégia*, ami a könyvtári minőségirányítás egyes alkalmazható elemeit is felhasználta.

## **Benchmarking**

Éves ütemtervünk harmadik nagyobb feladata a *Benchmarking* elkészítése volt. A MIT tagjai az osztályvezetőkkel közösen állították össze azokat a kérdéseket, amelyeket a hozzánk hasonló megyei könyvtárak számára küldtünk el válaszáds céljából. Az általunk megkeresett megyei könyvtárak: Pécs, Debrecen, Zalaegerszeg. Az elkészülő összehasonlítás lehetőség a jó gyakorlatok megismerésére, saját könyvtárunk pozicionálására.

## **Mérések**

Az őszi folyamán több mérést tervezünk használóink irányába, melyekből kettő valósult meg:

*Online elégedettségi vizsgálat*, ami a könyvtárunk által működtetett online felületeink (honlap, Győri Szalon, Blog, Facebook, twitter) használatának, népszerűségének feltérképezéséről szólt. Az eredményeket az épp folyamatban lévő új honlapunk kialakításánál figyelembe vesszük.

*KSZR elégedettségi vizsgálat* célja volt, hogy a települési könyvtárosok visszajelzést adjanak a felőlük nyújtott szolgáltatásainkról, illetve, hogy tovább erősítsük az amúgy már jól működő kapcsolatot. Az így született eredményeket a KSZR a további eredményes működéséhez felhasználja.

## **NKA pályázat**

„Minőségi szolgáltatások a kistelepülések irányába” című pályázaton nyert összeget már a Minősített Könyvtári címre való felkészülés szellemében hasznosítottuk. Két alkalommal vettünk részt tapasztalatcserén, Egerbe és Zalaegerszegre látogattunk el, hogy tanulmányozzuk az ottani KSZR tevékenységeket, megtekintve több települési könyvtárat is egyben.

## **Megvalósult feladatok a 2016-os cselekvési terv alapján:**

### **Minőségbiztosítás gyakorlati alkalmazása**

Dolgozói teljesítményértékelési lista összeállítása

Felelős: Lengyel Adrienn, MIT

Dolgozói teljesítményértékelés a MIT által összeállított lista alapján

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

Közművelődési minőségirányítási stratégia és koncepció kidolgozása

Felelős: Vargáné Nemesi Emma, Benyik András

Online elégedettségi vizsgálat

Felelős: Tolnai Gáborné

### **Belső kommunikáció fejlesztése, belső képzések**

Tudástérkép készítése

Felelős: Lengyel Adrienn

Belső képzési terv összeállítása

Felelős: Baloghné Tóth Csilla

Belső kommunikációs terv készítése

Felelős: Tolnai Gáborné

Csapatépítő tréningek

Felelős: Baloghné Tóth Csilla

### **Többfunkciós terek kialakítása**

Klimatizálási szakvélemény beszerzése a KKK III. emeletére vonatkozólag (muzeális, szerverszoba, oktatóterem)

Felelős: Szabó Béláné

Klimatizálási szakvélemény beszerzése a központi épület olvasói tereire vonatkozólag

Felelős: Szabó Béláné

A Kisfaludy Károly Könyvtár II. emeletén mobilizálható rendezvényterem és új helyismereti kutatói tér kialakítása

Felelős: Lengyel Adrienn, Antaliné Hujter Szilvia

Személylift csere a KKK-ban

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

### **Gyűjteményszervezés**

A DRKPMK fiókkönyvtári állománymenedzselésének kidolgozása

Felelős: Máj Szabolcsné, Winkler Csabáné

Raktározási stratégia kidolgozása

Felelős: Szabó Judit, Pethő Árpádné, Winkler Csabáné

Helyismereti raktár kialakítása a Rákóczi úton

Felelős: Antaliné Hujter Szilvia

Az állomány kihasználtságának ellenőrzése számítógépes szoftver segítségével a 2013. jan. 1-től beszerzett dokumentumokra vonatkozólag

Felelős: Szabó Judit, Winkler Csabáné, Papp Nándor

Az E-könyv, mint új dokumentumtípus gyűjtési szempontjainak megvizsgálása

Felelős: Pethő Árpádné, Winkler Csabáné, Szabó Judit

### **Szolgáltatás**

Születésnapú újság – szolgáltatás korszerűsítés

Felelős: Lengyel Adrienn

Új szolgáltatói tér kialakításával szolgáltatás korszerűsítés (Helyismeret)

Felelős: Antaliné Hujter Szilvia

Szorosabb együttműködés a British Council és a Goethe gyűjteményeket működtető intézetekkel, 2016-os évre tervezet kidolgozása

Felelős: Nagy Mária, Bedő Mónika

### **KSZR tevékenység**

Online űrlap elkészítése adatgyűjtés megvalósításához a vidéki rendezvényekről

Felelős: Máj Szabolcsné, Papp Nándor, Sándor László

KSZR innovációs stratégia kidolgozása

Felelős: dr. Horváth József, dr. Horváth Sándor Domonkos, Máj Szabolcsné

KSZR online kérdőíves elégedettségvizsgálat

Felelős: Máj Szabolcsné

## **Marketing**

Haladási jelentés a helyismereti gyűjtemény dokumentumainak digitalizálásáról

Felelős: Tolnai Gáborné

Intézményi marketingstratégia kidolgozása

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

Külső kommunikációs terv készítése

Felelős: Tolnai Gáborné

Együttműködés a helyi sajtóval

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos, Szilvási Krisztián

Határidő: jelentés negyedévente



**Még meg nem valósult feladatok a 2016-os cselekvési terv alapján:**

**Minőségbiztosítás gyakorlati alkalmazása**

Dolgozói minősítés lefolytatása a KJT. melléklete alapján

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

FOLYAMATBAN

Közművelődési elégedettségmérés rendezvényeken

Felelős: Vargáné Nemesi Emma, Benyik András

Használói elégedettségi vizsgálat

Felelős: Szabó Judit, Galambos Krisztina

MEGVALÓSÍTÁS: 2017. márc.

Benchmarking megyei könyvtárakkal

Felelős: Ósze Mária, Polczer Adél

FOLYAMATBAN

Minőségi kézikönyv összeállítása

Felelős: Lengyel Adrienn

FOLYAMATBAN

**Belső kommunikáció fejlesztése, belső képzések**

Kommunikációs tréningek

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

### **Többfunkciós terek kialakítása**

Útbaigazító táblák, információs eszközök tervezése és elhelyezése KKK-ban

Felelős: Lengyel Adrienn, Pozsgai Krisztina

Győrszentiváni fiókkönyvtár felújítása

Felelős: Máj Szabolcsné

### **Gyűjteményszervezés**

Muzeális kiadvány-katalógus összeállítása helyi vonatkozású régi nyomtatványokból, gyarapítási célokhoz

Felelős: dr. Horváth József

FOLYAMATBAN

### **Szolgáltatás**

Gyermekkönyvtár fejlesztési terveinek elfogadása

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

### **Marketing**

Éves marketingterv összeállítása

Felelős: dr. Horváth Sándor Domonkos

FOLYAMATBAN

Közvélemény kutatás a könyvtárhasználati szokásokról

Felelős: dr. Horváth József

MEGVALÓSÍTÁS: 2017. márc.

## **Nem tervezett, de megvalósult feladatok**

### **Minőségirányítás**

NKA pályázat

### **Marketing**

Szlogenpályázat

Megjelenés a Frappé nevű telefonos városi élménykereső applikáción

A magyar hangosfilm plakátjai 1931-1944 c. kötet kiadása az OSZK-val közösen

### **Innováció**

KKK Lépcsőház felújítás

Központi épület – Feldolgozó osztály bővítése, felújítása

Ügyviteli program bevezetése a modern és átlátható iratkezelésért

Együttműködési megállapodás a Győr-Moson-Sopron Megyei Büntetés Végrehajtási Intézettel kölcsönös digitalizálási tevékenységről

Műemlékvédelmi épületkutatási dokumentum megrendelése a KKK épületére

Takarítási igény- és elégedettségmérés könyvtárunkban

Belső képzések:

Számítógép kezelői tanfolyam KSZR könyvtárosok részére

Fotó tanfolyam a rendezvényeket fényképező munkatársak számára

HACS pályázat

Az önkormányzat által kezdeményezett városi helyi akciócsoport, közintézményeket, civil szervezeteket és alapítványokat tömörít, komoly pályázati anyag készült, workshopok keretében. A pályázat pozitív elbírálása esetén a könyvtár az egyik fő kedvezményezett, felhasználási területe az épületek felújítása.

