

Városi Művelődési Központ és Könyvtár Minőségi Kézikönyve

Valamennyien ismerjük Ranganathan indiai könyvtártudós nevét. Az ő törvényeinek egyike, hogy " *A könyvtár élő, változó szervezet*". Régebben azt gondoltuk, hogy a minél bőségesebb könyvtári állományt jelent e mondás. Ma látjuk, milyen okos volt ez az ember, a mai változások is őt igazolják. A változás lényege abban van, hogy az olvasó igényeihez igazodunk, az ő elvárásainak megfelelően igazítjuk szolgáltatásainkat. A társadalmi változásokkal együtt változik a könyvtárhasználó elvárása a könyvtári rendszerrel szemben.

Könyvtárunk elkötelezettje a minőségi munkának, az új kihívásoknak való megfelelésnek. Sajnos néha az objektív körülmények úgy hozzák, hogy nagyon nehéz eleget tenni az elvárásoknak; például abban az esetben, amikor négy fő dolgozóból egy fenntartói döntés értelmében kettő dolgozó marad. Azonban e helyzetet sem téríthet le arról az útról bennünket, amelyet célul tűztünk ki, csak lassabban, araszolva haladunk a kitűzött cél felé.

A Minőségi Kézikönyv két fejezetét dolgozom ki részletesen, a többi részéről egy vázlatos áttekintést szeretnék nyújtani.

Részletes kidolgozását szeretném megtenni a Minőségpolitikai nyilatkozatnak, valamint a Szolgáltatási előírásoknak.

A Népek Barátsága Közművelődési és Iskolai Könyvtár Minőségi Kézikönyve

Mit is értünk minőségi szolgáltatásokon? Azt értjük, hogy a felhasználói igényekből indulunk ki, elébe is megyünk azoknak, valamint magában foglalja a könyvtár belső kultúráját, kiterjed a könyvtárosok magatartására, felkészültségére.

A szolgáltatásaink minőségét értékelik a felhasználók, könyvtárhasználók, ugyanakkor magunk is, mint a szolgáltatást végzők is értékeljük, hogy a szabályainknak, előírásainknak hogyan tudunk megfelelni.

A Minőségi Kézikönyv célja összefoglalni az adott intézmény minőségi politikáját, minőségirányítási rendszerét, bemutatni ennek gyakorlati magvalósításának módját, biztosítani a minőségi rendszer folyamatosságát a változó körülmények között, valamint tartalmazza a dolgozók folyamatos képzésének módját, és a könyvtár marketing eszköze annak bizonyítására, hogy minden a felhasználókért történik, minden az ő boldogulásukat szolgálja.

Kire terjed ki a *minőségpolitika*? A könyvtár minőségpolitikája kiterjed a *felhasználókra, a leendő felhasználókra* – hiszen elvárásaiknak megfelelően értük dolgozunk – , a jelenlegi és az esetlegesen bevezetendő *szolgáltatások színvonalára* – kapcsolatban állunk, megkérdezzük véleményüket, a válaszok alapján beavatkozunk a megfelelő szintű szolgáltatási színvonal érdekében – *szolgáltatásokkal elérendő célokra* – szeretnénk, ha itt a dél- Alföld keleti zugában is olyan színvonalon nyújtanánk szolgáltatásainkat, mint nagyobb városokban, az EU

országok könyvtáraiban —, a *megvalósítás módszereire*, a megvalósításért *felelős munkatársakra*.

A minőségpolitika több elemből tevődik össze: a minőségügyi stratégia, a minőségtervezés, a minőségfejlesztés, a minőségbiztosítás, folyamatos értékelés.

A Minőségi Kézikönyv elkészítésének nincs kötelező előírása. Az MSZ ISO 10013 szabvány ajánlásokat fogalmaz meg számunkra. Lényeges szempont e tekintetben, hogy az elkészült kézikönyv testre szabott, szabatosan megfogalmazott és saját könyvtárunkra illeszkedő, tehát legyen egyedi. E gyűjtemény nem más, mint a könyvtár minőségpolitikájának, minőségtervezésének, minőségi stratégiájának és a hozzájuk kapcsolódó dokumentumok összessége. E dokumentumból megismerhetjük a könyvtár működését, szervezetét, irányítását, a hatás-és feladatköröket.

Minőségi Kézikönyv tartalma:

I. Könyvtárunkról

Városunkról dióhéjban

Battonya Békés megye déli részén fekvő település. Általában elmondható, hogy nehéz körülmények jellemzik településünket: nagy munkanélküliség, rossz szociális helyzet. Városunk legnagyobb foglalkoztatója az önkormányzat, ezt a határátkelő követi. Nincsenek nagyobb vállalkozások, inkább csak a kisvállalkozók és két mezőgazdasági részvénytársaság működik településünkön. A lakosság közvetlen megélhetési forrása a mezőgazdaság, sajnos nem épül rá feldolgozó ipar. Az önkormányzat forráshiányos, 2005-ben különösen veszélyhelyzetben történt a gazdálkodása, alig menekült meg a csődhelyzet bejelentésétől és ez így van 2006-ban is, nincsenek jobb kilátások 2007 évre sem.

Könyvtárunkról

1978-ban költöztünk be az újonnan épült, 540 m² alapterületű könyvtárba. Az akkori városvezetés úgy döntött, hogy a közművelődési könyvtári feladatok mellett a szomszédságunkban levő gimnázium és szakközépiskola iskolai könyvtári feladatait is mi látjuk el, majd 2004-ben a helyi Szent István Általános Iskola iskolai könyvtára is mi lettünk. Majd 2011. július 01-jétől a könyvtár megkapta feladatul a közművelődési

feladatokat valamint a Molnár-C. Pál Emlékház, mint kiállítóhely adta feladatokat.

Állományunk nagysága 2009-ben 45404 egység könyv és bekötött folyóirat, 1364 AV dokumentum és 282 elektronikus dokumentum. A beiratkozott olvasók száma 1091 fő, melyből 314 a gyermek (14 év alatti). 2009- ben 14182 a személyes, 5391 volt a távhasználat száma. 21739 dokumentumot vittek ki.

Intézményünkben 2 teljes állású könyvtáros dolgozik, ill. a művelődési házban is két fő. A heti nyitvatartási idő 30 óra. Technikai eszközök csak pályázat útján kerültek könyvtárunkba.

Jelenleg 15 gépből álló hálózattal rendelkezünk, melyből 11 gépet az olvasók használnak, ezeken a gépeken internetezni is lehet. Battonyán először a könyvtárban lehetett internetezni, igaz csak egy gépen és modemmel, 1994-ben. Szolgáltatásaink a következők: kölcsönzés, helyben használat, közhasznú információk nyújtása, helytörténet megismertetése, EU – információk szolgáltatása, internet hozzáférés, számítógépes szövegszerkesztés, fénymásolás, dokumentumfűzés, szkennelés, faxolás, laminálás. Több kurzusban tartottunk alapfokú számítógépes tanfolyamokat az érdeklődők számára. Súlyt fektetünk a gyermekek olvasási szokásainak kialakításában különböző olvasási versenyekkel, amelyek nagyon közkedveltek. A középiskolai korosztály számára megyei szinten szervezzük a megyénk kortárs irodalmára vonatkozó vetélkedőt. Rendszeresen szervezünk más vetélkedőket is az aktuális történelmi, irodalmi évfordulók kapcsán. Október végén szoktunk megrendezni a Könyvtári Napunkat, mely a könyvtárról szól azok számára is, akik nem a könyvtárunk olvasói, hogy majd azok legyenek.

II. Küldetésnyilatkozatunk

A városunkat és könyvtárunkat megtisztelő polgárok számára (korhatár) nélkül biztosítjuk az információhoz való szabad hozzáférést

A könyvtári rendszeren keresztül elérhető bármely könyv, folyóirat, video, CD, CD-ROM. Gyűjteményünkkel segítjük: a vak és gyengénlátó olvasóinkat nemzetiségeinket, a helytörténettel foglalkozó érdeklődőket. Segítséget kívánunk nyújtani a szabadidő hasznos eltöltéséhez. Tanulást, képzést elősegítő programokat szervezünk. Együttműködünk a város oktatási, művelődési és civil szervezeteivel az értékek közvetítése érdekében. Képzett szakemberekkel várjuk Önöket a családi légkörű intézményünkben.

III. Könyvtárunk minőségpolitikai nyilatkozata

- Minden használó számára biztosítjuk az udvarias, gyors és pontos kiszolgálat.
- Figyelünk az ön igényeire, és igyekszünk megfelelni az elvárásainak.
- Felajánljuk a tájékoztatást forrásainkról és szolgáltatásainkról.
- Igyekszünk olyan környezetet biztosítani, amelyben kellemesen tölti el olvasásra, információ - szerzésre fordított idejét .
- Amely könyvet, folyóiratcikket saját könyvtárunkból nem tudunk Önnek biztosítani, azt a könyvtári rendszer segítségével rövid időn belül beszerezzük.
- A minőségügyi célok eléréséhez az MSZ ISO 11620 szabvány szerinti teljesítménymutatókat alkalmazzuk, figyelembe véve a szakterületünkre vonatkozó 1997. évi CXL. törvényben megfogalmazott feladatokat, a szaktárca által megfogalmazott minőségpolitikai irányelveket és a fenntartónk által megfogalmazott elvárásokat.

Leszögezhető, hogy **gyorsak, pontosak** kívánunk lenni, mindezt **udvarias formában**, mindenki felé, tehát nem teszünk kivételt semmilyen módon.

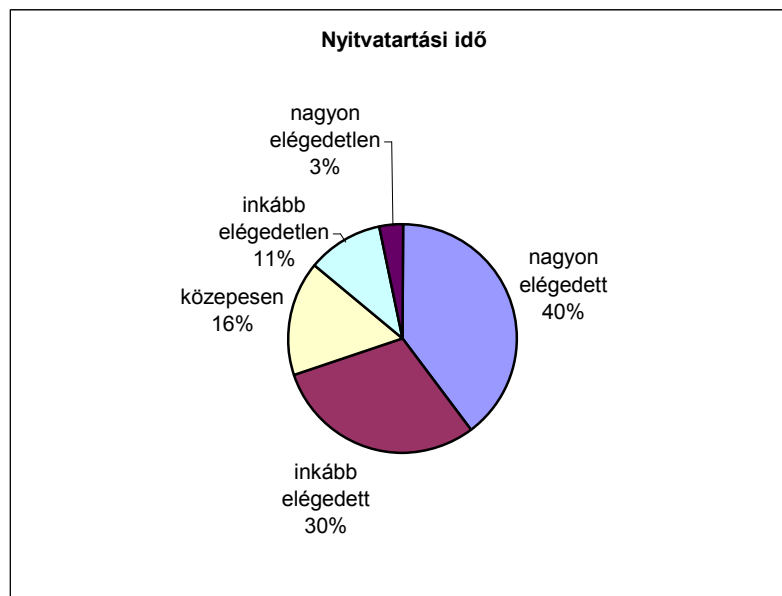
Figyelünk az igényeire, igyekszünk megfelelni elvárásának. Ha figyelünk az igényeire, akkor ez azt jelenti, hogy **megkérdezzük** a használókat, hogy elégedettek -e szolgáltatásainkkal, milyen változásokat szeretnének elérni?

E kérdésekre választ adnak a könyvtárhasználati felmérések, a kihelyezett véleményládák tartalmai, melyek elősegítik, hogy változtassunk a bevett szokásokon, az elégedettség elérése érdekében. Mellékelek néhány diagramot, melyet a 2005-ben végzett felmérésünk eredményeként tudom prezentálni.

A./ Megkérdeztük, hogy mennyire **elégedettek** összességében a könyvtárunkkal. Azt gondolom, erre elég pozitív válasz érkezett. Persze ezt a véleményt meg is kell tartani!



B./ A nyitva-tartási idő esetében már nem ennyire egyértelmű a válasz. Sajnos erre válaszként a létszámcsökkenés következtében tovább csökkent a rendelkezésre álló nyitva-tartási idő. Így úgy tűnhet a felhasználónak, hogy nem vettük figyelembe az elvárásait. Sajnos a fenntartó másképpen döntött.



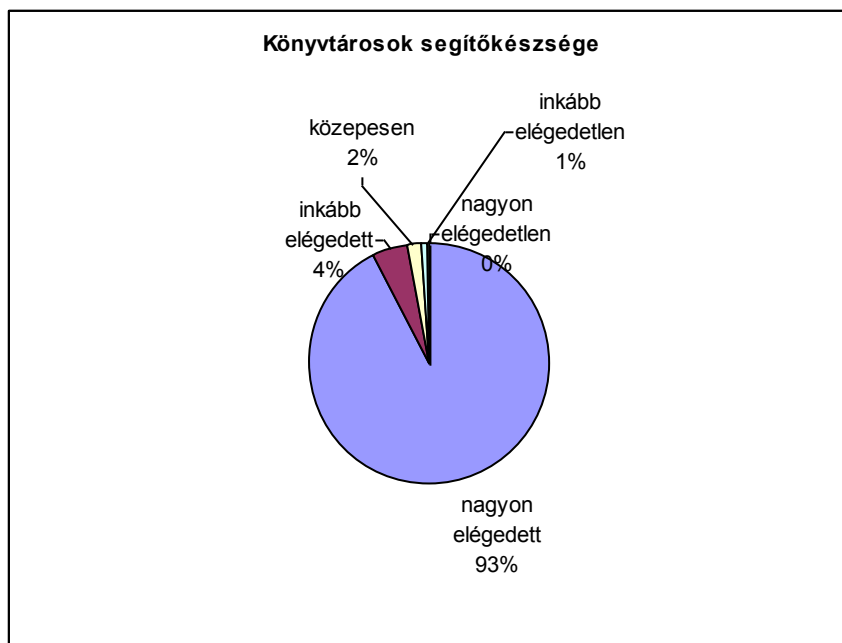
C./ Az ülőhelyekre, asztalokra vonatkozóan is feltettünk kérdéseket

A választ úgy ítélem meg, hogy megfelelő, nem igényel különös beavatkozást, hiszen inkább pozitívan értékelték az olvasók ezt a kérdést.



D. / *Fontos kérdésnek tartom a könyvtárosok megítélését, hiszen ebből lehet messzemenő következtetést levonni a munkahelyi kultúrára. Minden munkafolyamatot meghatároz a könyvtáros hozzáállása a munkához, az olvasóhoz.*

E diagramm alapján nyugodtan megfogalmazhatjuk minőségpolitikai nyilatkozatunkban, hogy segítőkészen és barátságosan állunk a könyvtárhasználó rendelkezésére.



*E./ A könyvtárhasználók 74%-a elégedett a **tájékoztató szolgálattal**. Itt megemlítendő a számítógépes –hálózat megléte, a szélessávú Internet használata, a megfelelő humán-erőforrás, akik vállalták a képzést, a megfelelő adatbázisok használatának megismerését, benne foglaltatik a jól kialakított kézikönyvtári állomány. Valamint az ODR nyújtotta lehetőség, illetve az, hogy sms-ben értesítjük a könyvtárközi kérést kérőket arról, hogy megérkezett a kért dokumentum.*



Tájékoztatót adunk a könyvtár szolgáltatásairól, mely több módon történik:

- az interneten,
- könyvtárat bemutató kiadvány segítségével
- különböző célcsoportok számára röplap-bibliográfiát készítünk
- igénybe vesszük alkalmanként a kábel-tv szolgáltatását

- újságban is közre adjuk új szolgáltatásainkról szóló hírt
- természetesen élünk a szóbeli közléssel is

IV. Könyvtárunk Szervezeti és Működési Szabályzata

V. A vezető felelősségi köre

„Gondolkozz, mint egy használó, cselekedj, mint egy vezető.” olvastam az egyik tanulmányban. E gondolatban sok igazság van, hiszen ott ragadja meg a kérdést, ahol a lényeg rejlik: hiszen a vezető fontos tulajdonsága az empátia.

A kutatások azt bizonyítják, hogy az olvasók és a személyzet elégedettsége között összefüggés van. Az elégedett alkalmazottak jobban dolgoznak, elkötelezettebbek munkájuk és a használók elégedettsége iránt. A dolgozók hozzáállása és szerepe a kulcs minden szolgáltató szervezetnél, mely fontosnak tartja ügyfeleit.

A minőségirányítás megszervezése vezetői felelősség. A vezető feladata a könyvtár célkitűzéseinek, minőségpolitikájának meghatározása, az erőforrások biztosítása, a használói igények megismerése alapján a megfelelő szolgáltatások kialakítása, a minőségpolitika megismertetése a könyvtár dolgozóival, folyamatos minőségfejlesztés és – biztosítás feltételeinek megteremtése, rendszeres pénzügyi elemzések végzése, munkaügyi dokumentáció, belső-és külső kapcsolattartás az elérendő célok érdekében.

VI. Az erőforrásokkal történő gazdálkodás

E téma tárgyalásakor három kérdéskört kell áttekinteni. Az egyik a **humán-erőforrás**, a másik a könyvtár **berendezései, technikai eszközei**, a harmadik terület pedig a **finanszírozási** kérdések.

A **humán erőforrások** esetében meg kell vizsgálni, hogy a bevezetendő vagy meglévő szolgáltatáshoz megfelelő végzettséggel, felkészültséggel rendelkeznek-e a dolgozók. Vizsgálni kell a dolgozók képességeit, szakmai ismereteit, kommunikációjukat. Ezt az indokolja, hogy mindig a megfelelő helyen az oda megfelelő kolléga kerüljön. Tisztában kell legyen a döntési kompetenciával, melynek egyértelműnek és világosnak kell lennie. A humán-erőforrás fejlesztése érdekében képzéseket, továbbképzéseket kell biztosítani. Az új munkatársaknak kiemelt képzése, motiválása a szervezeti kultúránkba való beilleszkedéshez. Ennek a dokumentuma a képzési, továbbképzési terv elkészítése, mely jogszabályban is rögzített.

Berendezések és technikai felszerelések mind-mind hozzájárulnak a könyvtárak elégedettségi mutatóinak alakításában. Hiszen nem mindegy, hogy milyen környezetben, milyen épületben, hogyan fogadjuk felhasználóinkat, milyen eszközökkel tudunk szolgálni (pl. lassú kapacitású pc-vel nem megy a gyors kiszolgálás, rossz minőségű fénymásolóval nem lehet minőségi szolgáltatást nyújtani). A dolgozóknak sem közömbös, hogy a napjukat milyen környezetben töltik. Nem lehet korszerű szolgáltatást korszerűtlen környezetben végezni.

A **finansziális kérdés** alapvető kérdés minden szervezet esetében. Egy-egy szolgáltatás kialakításakor a ráfordítandó forrás nagyságát és eredetét meg kell határozni. Hiszen megfelelő finanszírozási források megléte nélkül nem lehet

folyamatosan biztosítani a megkezdett szolgáltatást. E nélkül az előrelátás nélkül felelőtlen viselkedés egy-egy szolgáltatás bevezetése.

VII. Értékelések, mérések, elemzések

Az értékelés jellemzői: a vezetés egyik legfontosabb eszköze és hatásköre, folyamatosan végezzük (érezkeljük a hibát, beavatkozunk, PDCA), mindig a szolgáltatás javítása érdekében történik. Az értékelés vonatkozhat munkafolyamatra, de vonatkozhat szolgáltatásra, mindig figyelembe kell venni a külső körülményeket.

Kérdőíveket, interjúkat alkalmazhatunk, ide tartozik a panaszkezelés módja (mikor adunk és hogyan adunk választ a felvetődő problémára).

Az értékelés történhet: külső szakértő által, MIT által, az adott terület munkatársa által, és a könyvtárhasználó által – fókuszcsoportok – által. Az értékelés eszközei a statisztikai adatok elemzése, benchmarking másik intézménnyel, irányelvek, normatívák által javasoltak ellenőrzése. E tevékenység folyamatos és dokumentálandó.

Battonya, 2012. december 20

Néhány fotó könyvtárunk életéből:

Számítógépes tanfolyam, 2006



Fedezzük fel Európát! című vetélkedő, 2006.



Kellemes olvasást!

