

VÁLTOZÓ SZEMLÉLET - VÁLTOZÓ SZERVEZET¹

*A minőségbiztosítás eredményeként elért változások a
Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban*



Tanulástól a tanításig

A könyvtári minőségmenedzsmenttel kapcsolatos első ismereteinket a kecskeméti Katona József Könyvtárban szervezett tréningen szereztük. Könyvtárunkból 1998 és 2000 között négy könyvtáros vett részt ezeken. Az ott tanultak, a tréning módszereit, a csoportmunka jelentőségét a minőségmenedzsment szemléletét, fogalmait, módszereit munkahelyi és megyei szintű továbbképzéseken igyekeztünk átadni.

2002-2003-ban a négy kolléga közül ketten a kötelező továbbképzés keretein belül tovább mélyítették ismereteiket a Minőségmenedzsment a könyvtárban c. 120 órás akkreditált tanfolyamon. Ekkoriban indult el a Könyvtári Intézet szervezésében a Minőségmenedzsment Műhely munkája, amihez örömmel csatlakoztunk és igyekeztünk minél több munkatársunkat ösztönözni a részvételre.

A képzés, továbbképzés területén újabb lépést azok a tréningek jelentették, amelyeket már könyvtárunk minőségbiztosítás terén képzett munkatársai maguk szerveztek és vezettek. Az NKA támogatásával ez év tavaszán két, egyenként 3 napos, 15 résztvevős tréninget tudtunk megvalósítani igényes technikai és tárgyi feltételek között. Az oktatás során az előadások és a gyakorlatok váltották egymást, sor került a

¹ A leírtakról részletesebb információkkal szolgál az alábbi cikk: Sohajdáné Bajnok Katalin: Minőségmenedzsment a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban = Könyv, könyvtár könyvtáros 14. évf. 2005. 10. sz. 35-43. p.

csoportmunka módszerének megismerésére, a különféle szakterületen dolgozó munkatársak kapcsolatának erősítésére. Az utolsó napon kitöltött elégedettségmérő lapok értékelése azt mutatta, hogy a résztvevők hasznosnak ítélték a képzést.

Éves tervek készítésétől a stratégiai tervezésig

A képzések során megtanultuk, hogy a tudatos tervezés egyik eszköze a stratégiai terv készítése. Elsajátítottuk azt a szemléletet, hogy a stratégiai tervezés egy olyan folyamatos tevékenység, amely összekapcsolja a különböző folyamatokat, cselekvés- és jövőorientált, közös erőfeszítésen és közös célkitűzésen alapszik, s mindnyájunk munkájának együttes eredménye.

Első stratégiai tervünk a 2000-2003 időszakra vonatkozott. A tervezési folyamat első lépése a stratégiai terv készítésével foglalkozó munkacsoport megalakítása volt. Kiindulásként megfogalmaztuk könyvtárunk jövőképét és küldetésnyilatkozatát. Elkészítettük a szükséges tanulmányokat: makro környezet elemzése, PGTT analízis, működési környezet elemzése, felhasználói csoportok azonosítása, SWOT analízis. Meghatároztuk alapvető céljainkat és a kulcsfontosságú területeket. A stratégiai célok az éves munkatervekben valósultak meg.

Már rutinosabban, de az előző tervekészítés menetét követve készítettük el könyvtárunk második stratégiai tervét a 2004-2006-os időszakra. Az új terv készítését indokolta, hogy az előző tervben kitűzött célok nagyrészt megvalósultak, s hogy megfogalmazódott a hazai könyvtárügy 2003-2007 közötti stratégiája. A „Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés” c. pályázat megvalósítása során nyert teljesítménymutatók és a használói elégedettség-vizsgálat eredménye is irányt mutatott, merre haladjunk tovább.

Statisztikai adatszolgáltatástól a teljesítmény-és elégedettségmérésig

A NKÖM három évre (2003-2005) tervezett a „Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés” c. fejlesztési projektjében aktívan részt vettünk a következő területeken: teljesítménymérés, olvasói elégedettségmérés, a kapott eredmények összehasonlító vizsgálata, minőségi szolgáltatásokat garantáló szolgáltatási irányelvek kidolgozása. A vizsgálati eredmények felhasználásával tudtuk szolgáltatásaink színvonalát emelni, felhasználóink igényeihez alakítani.

Egyéni munkavégzéstől a csoportmunkáig

Könyvtárunkban gyakorlattá vált, hogy különböző feladatok elvégzésére olyan munkacsoportokat hozunk létre, melynek tagjai más-más szervezeti egységben végzik napi munkájukat. Ennek eredményeként javult a szervezeti egységek közti kapcsolat, megtanultuk tisztelni egymás munkáját és kiderültek a kollégák „rejtett képességei.”

Spontán kapcsolatoktól a partnerközpontúságig

A partnerközpontúság szemléletének kialakítása, a külső és belső partnerekkel való törődés az elmúlt években a minőségfejlesztés kiemelt feladata volt. Naprakész, folyamatosan gondozott partnerlistát készítettünk, részletesen elemeztük a belső és

külső kommunikáció formáit, lehetőségeit. A partnerközpontúság jegyében fogalmaztuk meg jelmondatunkat: *“A mi könyvtárunk az Ön könyvtára!”*

A rutinszerűen végzett feladatoktól a folyamatok azonosításáig

A személyre szabott munkaköri leírások mellett elkészítettük a különböző munkafolyamatok leírását és ábrázolását. A folyamatábrák készítése során újragondoltuk és szükség esetén változtattuk a munkafolyamatok menetét. A munkafolyamatok pontos, részletes leírása segíti a szolgáltatás egyenletes színvonalának biztosítását, a szolgáltatást végző személy változása esetén is.

Alkalomszerű tájékoztatástól az egységes arculatig

Naprakész és a szolgáltatás minden területét átfogó könyvtárismertető kiadványunkkal segítjük a könyvtárunk iránt érdeklődők eligazítását. Egységes arculattal készített nyomtatványok, névjegyek, meghívók, eligazító táblák és feliratok teszik már első ránézésre felismerhetővé, azonosíthatóvá intézményünket. Ehhez igazodik könyvtárunk folyamatosan karbantartott, frissített honlapja is.

Hierarchikus szervezetről tanuló szervezet

A minőségmenedzsment módszereinek alkalmazása révén hierarchikus szervezeti formánk lassan átalakul. Úgy érezzük, egyre jobban jellemzőek ránk a tanuló szervezet ismérvei: világos célok megfogalmazása, munkatársak fejlesztése, bevonása, a feladatok delegálása, innováció, motiváció, eredmények szétsugárzása, a vezetők elkötelezettsége.

Ismeretlenségtől a szakmai sikerekig

2005. február 17.-én a NKÖM Könyvtári Főosztálya és a Könyvtári Intézet irányításával munkacsoport alakult a minőségfejlesztés könyvtári bevezetésének gyakorlati megvalósítására. Eddig elért eredményeink elismeréseként könyvtárunkat felkérték a munkacsoportban való részvételre. A munkacsoport végső célja egy olyan gyakorlati útmutató elkészítése, ami modellként szolgálhat, aminek segítségével a hazai könyvtárak egyre nagyobb körét be lehet vonni a Könyvtári Minőségfejlesztés 21. program megvalósításba.

Sohajdné Bajnok Katalin

