MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR CÍM
pályázat

BÁCS-KISKUN MEGYEI
KATONA JÓZSEF KÖNYVTÁR

Kecskemét, 2019

EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTÉRIUMA

Pályázati adatlap

Iktatószám: 486-11/2/2019

A pályázat célja a **Minősített Könyvtár cím** elnyerése a 2019-es évben.

A Minősített Könyvtár cím pályázat meghirdetése *A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló* 1997. évi CXL. törvény 95/B. § (11) bekezdés a) pontja, továbbá a *Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról szóló* 33/2017 (XII. 12.) EMMI rendelet alapján történik.

Felelős szervezeti egység: EMMI Kulturális Államtitkárság Könyvtári és Levéltári Főosztály
Pályázati sorszám (a Könyvtári Intézet tölti ki): MKC – /2019.

I. A pályázó intézmény adatai

Név	**Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár**
Levelezési cím	**6001 Kecskemét, Pf. 127.**
Telefonszám	**06/76/500-550**
E-mail-cím	**kjmk@kjmk.hu**
A fenntartó szervezet neve	**Kecskemét Megyei Jogú Város Önkormányzata**
Adószám	**15336158-2-03**
A számlavezető bank neve	**OTP Bank**
Bankszámlaszám	**11732002-15336158**

II. A pályázó intézmény vezetőjének vagy az általa kapcsolattartásra kijelölt szervezeti egység vezetőjének adatai [1]

Név	**Ramháb Mária**
Beosztás	**könyvtárigazgató**
Hivatali e-mail-cím	**ramhab.maria@kjm.hu**
Hivatali telefonszám	**76/500-550**

III. A minőségüggyel kapcsolatos adatok

A könyvtári munkakörben foglalkoztatottak száma	79 fő	
A kategória, amiben pályázni szeretnének (I., II.)	I.	
Mióta foglalkoznak minőségüggyel?	1994.	
Pályáztak-e már Minősített Könyvtár címre?	**Igen**	Nem

[1] A pályázat során a megnevezett személlyel történik mindenfajta kapcsolattartás, a pályázat szakaszairól ő kap értesítést. Az itt megadott kapcsolattartási adatok a 2011. évi CXII. törvény 26. § (2) bekezdés értelmében közérdekből nyilvános adatok, a kezelésükre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatót a pályázati felhívás tartalmazza.

Amennyiben igen, melyik évben? a) sikertelen pályázat benyújtásának évszáma	2013.
b) sikeres pályázat benyújtásának évszáma	2013.

IV. Nyilatkozatok

1.) A pályázó vállalja, hogy a szakértőknek lehetőséget biztosít a pályázatban foglaltak helyszíni ellenőrzésére, a pályázatot alátámasztó dokumentumokba való betekintésre.

a) igen
b) nem

2.) A pályázó vállalja, hogy a Minősített Könyvtár cím elnyerése esetén a nyilvánosan elérhetővé tehető minőségügyi dokumentációját honlapján közzéteszi és a pályázat kidolgozása során szerzett tapasztalatait szakmai napok keretében megosztja, valamint kitölti a Könyvtári Intézet pályázattal kapcsolatos elégedettség és igényfelméréseit.

a) igen
b) nem

3.) A pályázó intézmény nyilvánosságra hozott minőségügyi dokumentációja az alábbi címen érhető el a könyvtár honlapján: http://www.bacstudastar.hu/

4.) A pályázó kijelenti, hogy a pályázati adatlap II. pontjában megadott közérdekből nyilvános személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatót megismerte, illetve a kapcsolattartásra kijelölt személlyel megismertette.

Kecskemét, 2019. augusztus hó22. nap

BÁCS-KISKUN MEGYEI KATONA JÓZSEF KÖNYVTÁR KECSKEMÉT

P.H.

Ramháb Mária Szurokné Tóth Gyöngyi

A pályázó (cégszerű) aláírása*

* A cégszerű aláírásnál a neveket nyomtatott nagybetűkkel is szíveskedjenek feltüntetni.

A pályázat céljának szöveges indoklása

Pályázatunk célja: annak bemutatása, hogy intézményünk mit tett a minőségirányítás terén, hogyan fejlődött tovább az elmúlt öt évben.

A Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár 1994 óta foglalkozik a minőségirányítás fontos elméletével, gyakorlatával. Kezdeti lépésként részt vettünk szakmai napokon, majd elkötelezett, aktív közreműködői lettünk a hazai könyvtárügyben a minőségirányítás bevezetésének, széles körű kiterjesztésének. Vezetőnk részt vett a könyvtári minőségirányítási tananyagfejlesztésében, a CAF önértékelési rendszer hazai könyvtári szakterületre való adaptálásában.

2001-ben felnőttképző intézményként akkreditáltattunk egy 120 órás minőségirányítási tanfolyamot, amit folyamatosan meghirdetünk, így egyre több könyvtáros sajátította el – természetesen köztük saját kollegáink is - Kecskeméten az alapvető elméleti és gyakorlati tudnivalókat.

2013-ban végeztük el első önértékelésünket, mivel akkorra már jelentős tapasztalattal, gyakorlattal rendelkeztünk. Az adatgyűjtés, értékelés, elemzés beépült napi feladataink közé, így szolgáltatásaink, szervezeti kultúránk, teljesítményünk értékeléséhez megfelelő alapokkal rendelkezünk. Széleskörű partnerhálózatot építettünk ki, nagyon sokakkal működünk együtt.

Amikor 2014. január 22-én átvettük első alkalommal a Könyvtári Minőségi címünket, valóban úgy éreztük, hogy érdemes volt az évtizedes következetes munka befektetése. Az önértékelés lehetőséget adott arra, hogy összegezzük az eddig elért eredményeinket, szembesüljünk a fejlesztendő területekkel.

Jelentős számú innováció indult és vált sikeres szolgáltatássá nemcsak intézményünkben, hanem az ország legkülönbözőbb könyvtáraiban. 2014-ben került először kiírásra a Könyvtári Minőségi Díj, amelyet a szakmában elsőként vehettünk át 2015. január 22-én Balog Zoltán emberi erőforrás minisztertől.

Számunkra nem volt kérdés, hogy címünk és díjunk is egyértelműen kötelez bennünket a továbblépésre, a minőségirányítás napi szintű alkalmazására mindannyiunk érdekében.

A folytatás során újabb munkacsoportok kezdték meg munkájukat, azokon a területeken, ahol szükségesnek láttuk. A minőségirányítás tények, adatok, elemzések alapján általános gyakorlat lett.

A **Mérési munkacsoport** ügyelt a folyamatos és egységes, a korábbi időszakkal összehasonlítható adatok gyűjtésére. A kötelezően szolgáltatandó adatokon kívül számos területen végzünk adatgyűjtést, elemzést, ami elengedhetetlen fontosságú a különböző szakterületeink elemzéséhez, tudatos fejlesztéséhez.

Folyamataink számbavétele, szabályozása már a korábbi években megtörtént, így azok aktualizálása, illetve új folyamatok szabályozása kiemelt feladataink közé tartozik. Tekintettel arra, hogy az elmúlt években új szolgáltatási egységeket is kialakítottunk, ez folyamatszabályozási következményekkel is járt.

Panaszkezelési munkacsoportunknak is volt teendője, mivel sokkal zaklatottabbak, bizalmatlanabbak lettek az emberek, fontos, hogy jól tudjuk kezelni, de inkább megelőzni a konfliktusokat. Nem könnyű feladat ez különösen egy több telephellyel rendelkező, kiterjed könyvtárhálózatban, így még nagyobb jelentősége van a minőségirányítási elvek alkalmazásának.

Törekedtünk partnerlistánk folyamatos frissítésére, naprakész kezelésére. Újabb partnerekkel kötöttünk együttműködési megállapodást, így ezáltal is tovább szélesedett szolgáltatási kínálatunk.

A **Zöld könyvtár** munkacsoport ugyancsak nem előzmények nélküli. Már több olyan intézkedést vezettünk be olvasók, könyvtárosok számára egyaránt, amelyek betartásával/betartatásával hozzájárulunk annak a szemléletnek a megvalósításához, hogy: „Könyvtárak az emberekért – felelősség a Földért”.

Az elmúlt években kulcsfontosságú volt számunkra, hogy jelentős fejlesztéseket tudjunk végrehajtani a közel negyedszázados épületünkön, számítástechnikai infrastruktúránkon, ezért minden pályázati lehetőséget igyekeztünk megragadni. 2016-2018 között 54 nyertes (95%) és mindössze 3 db elutasított pályázatunk volt, a kért támogatásunk 99%-át elnyertük. Munkatársaink így folyamatosan részt vettek munkaköri feladataik mellett a projektmunkában, a sok munka mellett, sok sikerélményt szerezve.

A Katona József Könyvtár egy életen át! szlogenünk hitelességét növelte, hogy korszerűsített környezetben újabb és újabb szolgáltatással tudtuk bővíteni a meglévőket, így nem csökkent könyvtárhasználóink érdeklődése. Azt, hogy mivel, mennyire elégedettek használóink, számos mérés bizonyítja.

Szervezeti kultúránk, dolgozóink elégedettsége fontos mutató számunkra, mint ahogy a munkatársak és vezetőik által kölcsönösen elvégzett értékelés is. Nagy erősség számunkra a mindennapokban az a visszajelzés, hogy munkatársaink 92%-a úgy gondolja, szükség van a munkájára, és ehhez minden szükséges információt megkap. 99%-ban úgy értékelték a kollegák, hogy ha igénylik, kapnak segítséget munkájukhoz.

Megnyugtató volt elemezni azt is, hogy a dolgozói önértékelések alapvetően nem tértek el a vezetők értékelésétől, ami megkönnyíti az együttes munkát.

Az elmúlt években befejeztük a KSZR kiépítését megyénkben, amelynek 90 kistelepülés a tagja. Sokat tettünk a szolgáltató helyek korszerűsítéséért, így 95,5%-uk teljes körűen

megújult, ami egyedülálló az országban. Érezteti is pozitív hatását a látogatók számának növekedésében.

Megőriztük vezető, koordináló szerepünket jelentős, évtizedes országos programokban, ami nagyon sok innovációt jelentett a szakmának új szolgáltatásokat bevezetve, ugyanakkor növelte a szakmai közösségi összetartozás élményeit.

2016-2018 között több mint 800 alkalommal tájékoztatta a média az embereket arról, hogy intézményünk milyen lehetőségeket kínál bárki számára, mennyi minden történik nap mint nap. Így a TV néző, újságolvasó emberek akkor is sokat megtudhattak a könyvtárról, ha nem vagy csak ritkán jönnek ide. Természetesen nem feledkeztünk meg a közösségi oldalak széleskörű kommunikációs csatornáiról sem, hiszen sokakat elérünk portálunkon, a Facebookon és az Instagramon is.

Minőségirányítási feladatinkat a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer szempontjainak megfelelően végeztük, így önértékelésünket is ennek alapján készítettük el.

Pályázatunk összeállításában alapvető törekvésünk volt, hogy a minőségbiztosítás jegyében eltelt éppen negyedszázados tudásunkat, tapasztalatainkat, számos megszületett dokumentumunkat, méréseinket, elemzéseinket áttekintsük, tudatosan rendszerezzük, aktualizáljuk, újakat készítsünk.

Továbbra is fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásaink, szervezetünk minősítésére éljünk azzal a lehetőséggel, amit önértékelésünk alapján egy külső szakértőkből álló bizottság végez el.

Bízunk benne, intézményünk meggyőzően tudott számot adni arról, hogy a minőségi szolgáltatások iránt sok éve elkötelezett, így könyvtárunk ismét elnyerheti a Minősített Könyvtári címet, amely méltó elismerés lenne közösségünk számára.

Kecskemét, 2019. szeptember 7.

Ramháb Mária
megyei könyvtárigazgató
főtanácsos