



ELTE

EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT  
UNIVERSITY LIBRARY SERVICE

# MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS HÁLÓZATBAN

Bergmann Krisztina

Kari könyvtárigazgató, ELTE BGGYK

Hagyományok és kihívások, 2023.08.31.



# ELTE KÖNYVTÁRI HÁLÓZATA 2008



---

- 50 könyvtár 20 különböző helyszínen
  - Egyetemi Könyvtár
  - 7 kari könyvtár
  - 15 intézeti könyvtár
  - Kollégiumi könyvtárak
  - Gyakorló iskolák könyvtárai
- Szervezetileg önállóak, más-más fenntartóval
- Különböző szolgáltatások
- Szakmai együttműködés hiánya



# „KÖNYVTÁRI MINŐSÉG 21” PROJEKT INDULÁSA




---

- Változás szükséges
  - Fenntartói elvárás
  - Használói elvárás
- Minőségügyi képzés
  - 10 fő 4 könyvtárból  K 21 projekt indítása 2008
- Csapat bővítése
  - Kari könyvtárosok, oktatók, minőségügyi szakértők (40 fő)
  - Vezető EK főigazgató-helyettes  források biztosítása
- Cél
  - Erőforrások hatékonyabb használata
  - Tudatos feladatszervezés
  - Szolgáltatásfejlesztés használói igények alapján
  - Könyvtárszakmai szempontok érvényesülése minden könyvtárban



# EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT (EKSZ) 2009

---

- Változás szükséges
  - Fenntartói elvárás  Egyetemi Könyvtár reformkoncepció
- Szenátusi határozat
  - EKSZ létrehozása, egységes IKR
- Cél
  - Működés egységes alapelvek szerint
  - Összehangolt szolgáltatások
- Könyvtárak szervezeti önállósága, DE operatív irányítás  Könyvtári Tanács
- Szakmai munka összehangolása  Koordinációs bizottságok



# „KÖNYVTÁRI MINŐSÉG 21” PROJEKT 2009

---

- 5 munkacsoportban 19 tag + külső szakértő
  - Minőségirányítási csoport
  - Szervezeti kompetencia-fejlesztő csoport
  - Kulcsfontosságú célcsoportokkal foglalkozó csoport
  - Kulcsfontosságú folyamatok csoport
  - A projekt eredményeinek bevezetéséért felelős csoport
- Célok, feladatok közös meghatározása
- Szervezeti kultúra felmérés
  - EKSZ létrehozása, hálózati reform
  - Minőségbiztosítási ismeretek
  - Munkaértékeléssel, elvárásokkal, kommunikációval kapcsolatos vélemények



# ÖNÉRTÉKELÉS 2010

---

- KKÉK (Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer) útmutató átdolgozása
- Közös kommunikációs felület (e-learning)
- Önértékelők
  - Képzés
  - 13 könyvtárból 40 fő + mentorok
- Eredmények → következő évek feladatai → megjelennek a munkatervekben
  1. Hiányosságok pótlása
  2. Minőségügyi szemlélet elterjesztése, csapat bővítése
  3. Fejlesztési javaslatok
- Projekt, önértékelés bemutatása egyetemi Minőségfejlesztési Bizottságban



# ÖNÉRTÉKELÉS UTÁN

---

- 1. Hiányosságok pótlása, a kötelező és ajánlott dokumentumok elkészítése
  - EKSZ SZMSZ és mellékletei (Gyűjtőköri szab., Könyvtárhasználati szab., 2011)
  - Minőségügyi Kézikönyv (2012; felülvizsgálat: 2017, 2019)
    - Minőségpolitika
    - Minőségirányítási rendszer
    - Közös minőségcélok
    - Minőségfejlesztési jelentés (tagkönyvtári + EKSZ)
    - Közös kulcsfolyamatok, mérések
    - Panaszkezelés
  - EKSZ Stratégia (2014; 2018)
    - Elemző csoportok (SWOT, PGTTJ, PORTER)
  - Mintadokumentumok



# ÖNÉRTÉKELÉS UTÁN

---

- 2. A minőségbiztosítás tudatos tevékenység
  - Minőségügyi felelősök kijelölése, feladataik meghatározása
  - *„A minőségügyi felelősök: a minőségfejlesztési tevékenység gyakorlati, mindennapi végrehajtói és koordinálói. Hozzájárulnak a minőségügyi rendszer működéséhez oly módon, hogy gondoskodnak a minőségpolitika, a minőségcélok megvalósításáról a könyvtárakban.”*
  - Új kollégák bevonása, munkacsoportok bővítése +2 új csoport létrehozása
  - Minőségügyi képzés („érzékenyítés”) új belépőknek (2017)
- 3. Fejlesztések
  - Közös felmérések
  - Közös programok
  - Képzések könyvtárosoknak





# ÖNÉRTÉKELÉS UTÁN

---

- Közös felmérések
  - Hallgatói igény- és elégedettségmérések (2012; 2014; 2016); 2017-től az ELTE éves felmérésében szerepel a könyvtárakra vonatkozó kérdéssor
  - Oktatói igény- és elégedettségmérések (2013; 2015) 2017-től az ELTE kétévente lebonyolított munkatársi felmérésében szerepel a könyvtárakra vonatkozó kérdéssor
  - Könyvtári képzésekkel kapcsolatos igényfelmérés (2019)
  - Szervezeti kultúra felmérések (2009; 2016; 2021)
  - Motivációs felmérés (2018)
  - Felmérés a könyvtárak akadálymentességéről (2012)
  - Speciális szükségletű hallgatók elégedettségi felmérése (2018)
  - Zöld könyvtár felmérés (2017)



# ÖNÉRTÉKELÉS UTÁN

---

- Közös programok

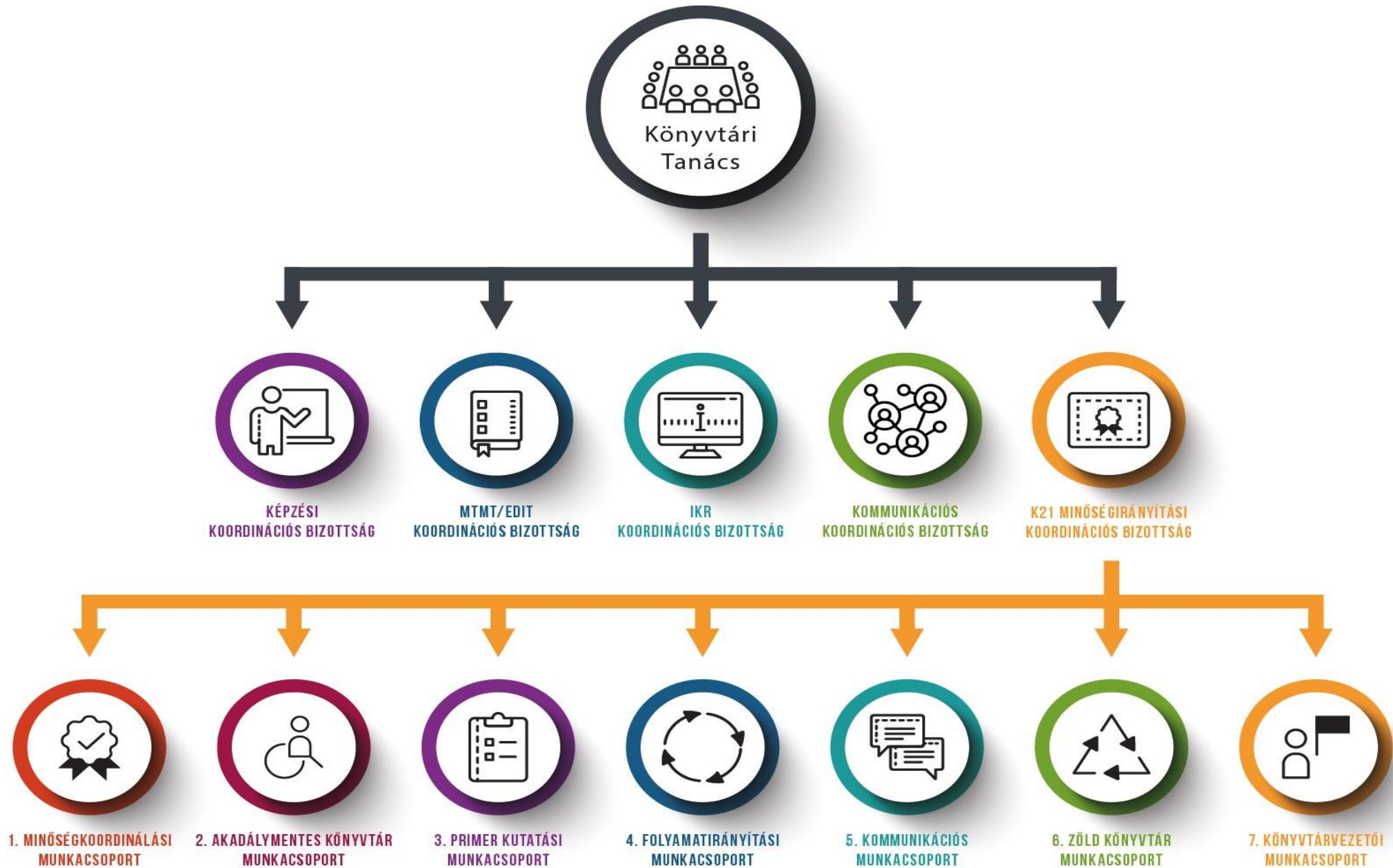
- Beszámolónapok
- Balatonszéplak 2010 (önértékelés előkészítése);
- Szentendre 2011
- Balatonkenese 2011
- Balatonszéplak 2014
- Visegrád 2018
- Könyvtáros nap 2009-től
- EKSZ Farsang 2016-2020
- Könyvtár Café 2016-tól

- Képzések könyvtárosoknak

- Ügyfélszolgálati (2011, 2012, 2016, 2017, 2018)
- Minőségügyi felelősöknek (2012, 2017)
- Vezetői tréning (2011, 2012, 2022, 2023)
- Teljesítményértékelés, vezetői kompetenciafejlesztés (2012)
- Prezentációs technika (2012)
- Tárgyalástechnika (2012)
- Szemléletformáló tréning a speciális szükségletű olvasók jobb könyvtári kiszolgálására (2013, 2014, 2015, 2018, 2022, 2023)
- Stratégiaalkotás (2014)



# A Könyvtári Tanács koordinációs bizottságai és a munkacsoportok



# EREDMÉNYEK

---

- Önértékelések
  - 2010 tagkönyvtárakat KKÉK alapján
  - 2013 tagkönyvtárakat KKÉK alapján
  - 2017 EKSZ KKÉK alapján
  - 2018 EKSZ KMÉR (Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere) alapján Minősített Könyvtár Cím pályázat
  - 2020 EKSZ EFQM pályázat
- Elismerések
  - Minősített Könyvtár Cím 2018
  - „Elkötelezettség a Kiválóságért” Tanúsítvány 2020



# EFQM PÁLYÁZAT 2020 EURÓPAI KIVÁLÓSÁGI DÍJ

---

- TQM alapú online kérdőív
- 40 értékelő (tagkönyvtáranként egy konszenzusos válasz)
- 3 fejlesztési projekt megvalósítása
  - Asszimilációs dokumentum kidolgozása az Egyetemi Könyvtári Szolgálat könyvtáraiban
  - ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat teljesítményértékelési rendszer dokumentációjának elkészítése
  - Az Egyetemi Könyvtári Szolgálat kommunikációjának fejlesztése (kommunikációs stratégia felülvizsgálata, felmérések alapján intézkedési terv készítése).



# KIHÍVÁSOK

---

- Erőforrások csökkenése
  - Emberi (Koordinációs Bizottság 40 fő → 15 aktív)
  - Anyagi (fenntartói támogatás csökkenése, pályázatok hiánya)
- Egyensúlyozni a növekvő szakmai feladatok és a bizottsági munka között
- Motiválás



# ÖSSZEGZÉS

---

- **Eredmények**
  - Minőségfejlesztés, minőségbiztosítás tudatos tevékenység lett, ma már a működés része,
  - Egymással együttműködő könyvtárak hálózata,
  - Különböző helyszíneken, de csapatként együtt dolgozó könyvtárosok
- **Tapasztalatok**
  - Fejleszteni, javítani a működésen komoly anyagi erőforrás nélkül is lehet, közös gondolkodással, az információk, erőforrások megosztásával,
  - Közös EKSZ szervezeti célokhoz könnyebb a fenntartótól támogatást szerezni,
  - Közösén hatékonyabban, gyorsabban és jobban lehet a feladatokat elvégezni,
  - Könnyebb a munkatársakat meggyőzni a minőségbiztosítás értelméről, ha széles körben bevonjuk őket az ezzel kapcsolatos feladatokba
- **A minőségbiztosítást, minőségfejlesztést hálózatban is meg lehet valósítani!**





ELTE

EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT  
UNIVERSITY LIBRARY SERVICE

# Köszönöm a figyelmet!

Bergmann Krisztina

Kari könyvtárigazgató, ELTE BGGYK

Hagyományok és kihívások, 2023.08.31.

