

Minőségirányítási Kézikönyv

Készült: 2024. január 2.

Készítették a Minőségirányítási Tanács tagjai: Molekné Kőrösi Beatrix intézményvezető
Hazag-Szabon Anett könyvtáros
Molek-Krajnyák Bernadett könyvtáros

1. Bevezetés

1.1. Az Egressy Béni Városi Könyvtár Minőségpolitikája (Minőségpolitikai Nyilatkozat)

Az Egressy Béni Városi Könyvtár települési feladatokat ellátó nyilvános könyvtár. A tudás alapú társadalom alapintézményeként átfogó célja mindenki számára biztosítani az információkhoz való szabad, korlátozás nélküli hozzáférést.

A könyvtár alapvető célja annak elérése, hogy a partnerek (könyvtárhasználók, beszállítók, egyéb intézmények, cégek, kistépülési könyvtárak, megyei könyvtár, országos könyvtári rendszer) az általunk ellátott feladatok minőségi módon történő ellátó szolgáltatót lássák. Meghatározó fontossággal bír számunkra különféle tevékenységeink ellátása során a minőség egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, fejlesztése.

Fenti célok megfelelő ellátása érdekében az alábbi célokat tűzzük ki:

Szolgáltató tevékenység érvényes jogszabályok alapján történő végzése

A szolgáltatásokkal szemben felmerülő használói igények, elvárások folyamatos mérése, a minőségfejlesztési tevékenységbe való beépítése

A szolgáltatások környezetének, tárgyi és technikai felszereltségének fejlesztése a kor elvárásainak megfelelően

Megfelelő képzettségű munkatársak alkalmazása, szakmai továbbképzés biztosítása

Az udvarias viselkedés, etikus magatartás betartásáért a könyvtár egész kollektívája felelős

Marketing és PR tevékenység fejlesztésével a szolgáltatások széles körű megismertetése

A könyvtár szolgáltató képességének hosszú távú minőségi növelése érdekében a munkatársak részére jó közérzet biztosítása, a munkahelyi demokrácia intézményeinek összehangolt működtetése

Rendszeres minőségügyi képzéssel és motiválással a minőségközpontú gondolkodás és a szervezeti kultúra fejlesztése

A minőséggel kapcsolatos célkitűzések megvalósításához a teljes körű minőségirányítás (TQM) módszereinek alkalmazása.

A tervezett feladatokat minden kolléga aktív közreműködésével a könyvtári minőségfejlesztést irányító munkacsoport valósítja meg.

A könyvtár vezetője minőség iránti felelősségével és elkötelezettségével érvényesíti a minőségpolitika szempontjait és az azoknak való megfelelést várja el a könyvtár minden dolgozójától.

Az Egressy Béni Városi Könyvtár Küldetésnyilatkozata

A könyvtár a tudás alapú társadalom alapintézménye, az egész életen át tartó tanulás segítője.

A könyvtár minden használó számára biztosítja a saját, a magyar és egyetemes kultúrához, a magyarországi és nemzetközi információkhoz való hozzáférést.

Biztosítja a hazai könyvtári rendszer nyújtotta széles körű szolgáltatásokat az esélyegyenlőség figyelembevételével.

A könyvtár szolgáltatásaival és gyűjteményének fejlesztésével támogatja

- az alap-, a közép- és felsőoktatást
- az egész életen át tartó tanulást
- az írni és olvasni tudás fejlesztését
- a digitális írástudás fejlesztését
- a szabadidő hasznos eltöltését
- a fogyatékkal élők könyvtári ellátását és könyvtárhasználatát
- kiemelten segíti az állampolgári jogok gyakorlásához szükséges információk terjesztését, a demokrácia és az esélyegyenlőség növelésének érdekében

Fenti célok megvalósítása érdekében

- állományát folyamatosan fejleszti és feltárja
- a használói szokásokat és igényeket folyamatosan felméri, szolgáltatásait a változásokhoz igazítja

A könyvtár alapadatai

Székhely: 3700 Kazincbarcika Rákóczi tér 9.

Levélcím: 3700 Kazincbarcika Rákóczi tér 9.

Telefonszám: 48/312-740

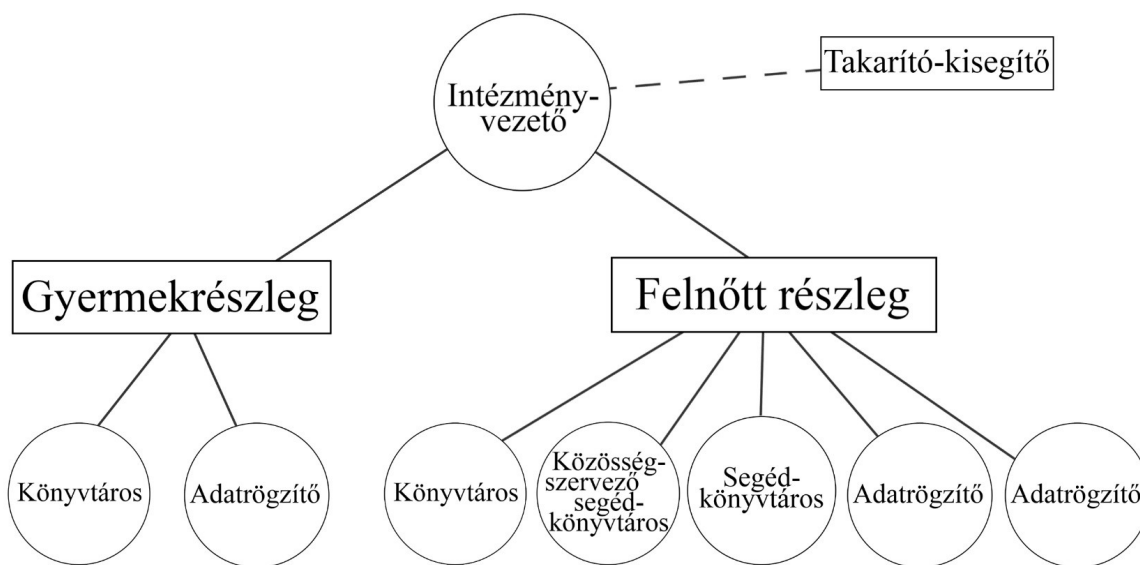
Fax: 48/320-207

e-mail: egressykonyvtar@gmail.com

web: www.barcikakonyvtar.hu

adószám: 15353287-2-05

Az Egressy Béni Városi Könyvtár szervezete



Az Egressy Béni Városi Könyvtár tevékenysége

Az intézmény által ellátott közfeladat: könyvtári, levéltári tevékenység

Az intézmény alaptevékenysége

9101 TEÁOR – Könyvtári, levéltári tevékenység

91012 Könyvtári tevékenység

910121 Könyvtári állomány gyarapítása, nyilvántartása

gyűjteményét folyamatosan fejleszti

gyűjteményét és szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja

helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt

910122 Könyvtári állomány feltárása, megőrzése, védelme

gyűjteményét feltárja, megőrzi, gondozza, az állomány védelméről gondoskodik

910123 Könyvtári szolgáltatások

gyűjteményét rendelkezésre bocsátja, tájékoztat a könyvtár és a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól, biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését

részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum és információ cserében, ellátja a könyvtárközi dokumentum-ellátással kapcsolatos feladatokat

közhasznú információs szolgáltatást nyújt, szabadpolcos állományrészrel rendelkezik

szervezi a jelenlegi Kazincbarcikai Kistérségben működő könyvtári szolgáltató helyek együttműködését

a települési könyvtárak tevékenységét segítő szolgáltatásokat nyújt

könyvtárellátási szolgáltatást nyújt Alsószuha, Alsótelekes, Bánhorváti, Berente, Dédestapolcsány, Dövény, Felsőkelecsény, Felsőnyárad, Felsőtelekes, Imola, Izsófalva, Jákfalva, Kánó, Kurityán, Mályinka, Múcsony, Nagybarca, Ormosbánya, Ragály, Rudabánya, Rudolftelep, Sajógalgóc, Sajóivánka, Sajókaza, Szuhafő, Szuhakálló, Tardona, Trizs, Vadna, Zádorfalva, Zubogy településeken, letéti formában

szervezi a jelenlegi Kazincbarcikai Kistérségben működő könyvtári szolgáltató helyek statisztikai adatszolgáltatását

közönségkapcsolati és egyéb tevékenységeket lát el (író-olvasó találkozók szervezése, kiállítás rendezése, ismeretterjesztő előadások szervezése, továbbképzések szervezése, vetélkedők, pr- és marketing tevékenység, felhasználóképzés, kapcsolatot tart a város és a város környék alap- és középfokú oktatási intézményeivel, óvodáival, civil szervezeteivel)

772200 Videokazetta, lemez kölcsönzése

Az intézmény kiegészítő és kisegítő tevékenységet, vállalkozási tevékenységet nem végez.

1.2. Alapelvek

1.2.1. Használóközpontúság

A szervezet szükségesnek tekinti a jelenlegi és a potenciális, jövőben felmerülő használói igények megismerését, melyeknek a megfelelés a szervezet részére kötelező. A használói igények és elvárások vizsgálata és megértése, azok kommunikálása a szervezet egésze felé alapvető fontosságú. A szervezet céljainak kapcsolódnia kell az igényekhez és elvárásokhoz. A használói elégedettség mérése kiemelt fontossággal bír, a mérések eredménye alapján kell meghatározni a tevékenységeket.

1.2.2. Vezetés

A vezető gondoskodik a szervezet céljainak eléréséhez megfelelő belső környezetről és pénzügyi feltételekről. A vezetés feladata a szervezet jövőjének kialakítása, a tevékenységek egységes módon történő bevezetése és értékelése, a szervezet különböző szintjei közötti kommunikációs problémák minimalizálása, valamint a dolgozók motiválása, inspirálása, biztatása és a munkatársak elismerése.

1.2.3. Munkatársak bevonása

A munkatársak képezik a szervezet alapját, teljes bevonásukkal lehetővé válik képességeik használata a szervezet érdekében. A munkatársak megnyerésének eredménye a motiváltság, elkötelezettség a szervezeten belül, innováció és kreativitás a szervezet céljainak előmozdításában. Az egyéni teljesítmény számon kérhetővé válik, elvárható a részvétel és közreműködés a folyamatos fejlesztésben. A munkatársak aktívan keresik a lehetőséget tudásuk, szakképzettségük és tapasztalataik növelésére.

1.2.4. Folyamatszempléltű megközelítés

A kívánt eredmény hatékonyabb eléréséhez a tevékenységeket és a velük kapcsolatos erőforrásokat folyamatként kell kezelni. Az erőforrások hatékonyabb felhasználásával alacsonyabb költségek és rövidebb ciklusidők érhetőek el. Jobb és kiszámíthatóbb eredmények lesznek, célzott és rangsorolt fejlesztési lehetőségek adódnak.

1.2.5. Rendszerszemlélet az irányításban

Az egymással összefüggő folyamatok rendszerként történő azonosítása, megértése és irányítása hozzájárul a szervezet eredményes és hatékony munkavégzéséhez.

Ennek lépései:

- a folyamatok számbavétele és integrálása
- kulcsfolyamatokra történő összpontosítás
- közös célok eléréséhez szükséges feladatok és felelősségi körök jobb megértése

1.2.6. Folyamatos fejlesztés

A szervezet állandó és folyamatos célja a teljes működés folyamatos fejlesztése.

1.2.7. Tényeken alapuló döntéshozatal

Az eredményes döntések adatok és információk elemzésén alapulnak. A kívánt értékek eléréséhez szükséges, hogy pontos, megbízható adatok, mérések és információk legyenek. Szükséges, hogy a nyert adatok a megfelelő munkatárs számára hozzáférhetőek legyenek, az elemzés ellenőrzött módszerekkel történjen. Fontos a tényszerű elemzés, tapasztalatok és intuíció egyensúlyán alapuló döntéshozatal és cselekvés.

1.2.8. Partnerkapcsolatok

A szervezet és partnerei kölcsönösen függenek egymástól.

A célok elérése érdekében szükséges:

- használói igények és elvárások változásakor rugalmas és gyors reagálási képesség
- költségek és erőforrások optimalizálása
- világos és nyílt belső és külső kommunikáció
- az új információk és a tervek egymással történő megosztása
- közös fejlesztési és javítási tevékenységek kezdeményezése

1.3. Összehangoltság más irányítási rendszerekkel

1.3.1. Környezetvédelem

Szabályzat az esélyegyenlőségi szempontok, a fenntarthatóság, környezettudatos menedzsment elvárásairól és azok betartásáról.

1.3.2. Munkahelyi egészségvédelem és biztonság

Külső szolgáltató igénybevételével rendszeres munkavédelmi oktatás tartása, technikai és egyéb eszközök biztonsági felülvizsgálata. Rendszeres orvosi alkalmassági vizsgálat.

1.3.3. Informatikai biztonság

A könyvtár számítógépes rendszerének (belső és külső hálózatok) megfelelő védelemmel történő ellátása, alkalmazása. Fejlesztések esetén az informatikai biztonsági szempontok figyelembevétele.

[Kapcsolódó dokumentum:](#)
[Internet használat szabályzata](#)

2.1. Szervezeti felépítés

Könyvtárunk működését a Szervezeti és Működési Szabályzat írja le, szerkezetét a szervezeti ábra ábrázolja.

2.2. Jogi szabályozás

2.2.1. Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták

- UNESCO közművelődési könyvtári kiáltványa (1994)
- IFLA/UNESCO fejlesztési irányelvei közkönyvtárak számára (2001)
- IFLA Internetről szóló kiáltványa (2002)
- Közkönyvtári charta (1993)
- Etikai kódex (2006)
- Az Európai Parlament és a Tanács 2001/29/EK irányelve (2001. május 22.) az információs társadalomban érvényesülő szerzői és kapcsolódó jogok egyes kérdésekben történő összehangolásáról
- Az Európai Parlament és a Tanács 2006/115/EK irányelve (2006. december 12.) a bérleti jogról és a haszonkölcsönzési jogról, valamint a szellemi tulajdon területén a szerzői joghoz kapcsolódó egyes jogokról

2.2.2. Jogszabályok

A könyvtárra, mint intézményre vonatkozó jogszabályok

- Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról

Törvények

- Magyarország Alaptörvénye
- Magyarország Alaptörvényének átmeneti rendelkezései
- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről (különös tekintettel annak III. részére, mely A nyilvános könyvtári ellátás előírásait tartalmazza)
- 2012. évi CLII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény módosításáról
- 2013. évi CLX. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény módosításáról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

- 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról
- 2011. évi CLXXXIX. törvény a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény, valamint a Magyarország helyi önkormányzatairól
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 3/1975. (VIII. 17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet a könyvtári anyagok bejelentéséről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2020. évi XXXII. törvény a kulturális intézményekben foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyának átalakulásáról, valamint egyes kulturális tárgyú törvények módosításáról

Rendeletek

- 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról
- 6/2001. (I. 17.) Kormányrendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 4/2004. (II. 20.) NKÖM rendelet a helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltségnövelő támogatásáról
- 2007. évi C. törvény a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény módosítása
- 25/2007. (IV.24.) OKM rendelet a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és képzési finanszírozásáról szóló 1/2000. (I.14.) NKÖM rendelet módosítása
- 12/2010. (III. 11.) OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- 120/2014. (IV. 8.) Kormányrendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

- 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről
- 33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- 9/2014. (II. 3.) EMMI rendelet a könyvtári és közművelődési érdekeltségnövelő támogatás, valamint a muzeális intézmények szakmai támogatásának 2014. évi szabályairól
- 39/2020. (X. 30) EMMI rendelet a kulturális intézményben foglalkoztatottak munkaköreiről és foglalkoztatási követelményeiről, az intézményvezetői pályázat lefolytatásának rendjéről, valamint egyes kulturális tárgyú rendeletek módosításáról
- A Bizottság 2006/585/EK ajánlása (2006. augusztus 24.) a kulturális anyagok digitalizálásáról és online hozzáférhetővé tételéről, valamint a digitális megőrzésről

Ajánlások

Ajánlás a fogyatékkal élő könyvtárhasználók könyvtári ellátásának javítására (készült a Könyvtárfejlesztési stratégia 2008-2013, Portál program részeként)

3. Szakkifejezések és meghatározások

3.1. Fogalom meghatározások

Erőforrások: a könyvtár forrásai, beleértve a személyzetet, dokumentumokat, berendezéseket, könyvtári tereket stb

Felhasználó/vevő: a könyvtári szolgáltatásokban részesülők. A szolgáltatásokban részesülő lehet személy vagy intézmény

Jövőkép: absztrakt, idealisztikus, inspiráló, hosszú távú elképzelés arról, hogy a jövőben hová kíván eljutni a könyvtár

KKÉK: Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer

KMÉR: Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere

Könyvtári szakember: a könyvtáros, a könyvtári informatikus, a könyvtári asszisztens, a segédkönyvtáros, továbbá a könyvtári feladatok ellátásához más felső-, vagy középfokú végzettséggel rendelkező személy

Könyvtáros: felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező szakember

Küldetésnyilatkozat: a fenntartók által jóváhagyott nyilatkozat, amely meghatározza a szervezet céljait és a szolgáltatások és termékek fejlesztésével kapcsolatos választásokat

Minőség: az a szolgáltatási színvonal, amely kielégíti, illetve túllépi a felhasználó igényeit

Minőségirányítás: fogalma magában foglalja a stratégiai tervezést, az erőforrásokkal való gazdálkodást, valamint más rendszeres tevékenységeket, mint amilyen a minőséggel kapcsolatos tervezés, működtetés és értékelés

Minőségügyi dokumentáció: a minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere

Partner: mindazok a személyek és szervezetek, akik, amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik, amelyek elvárásokat fogalmaznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban

Teljesítménymutató: a könyvtári statisztikákból és egyéb adatokból nyert, a könyvtár teljesítményének bemutatására használt számszerű vagy szöveges kifejezés. Egyszerű számokat, és/vagy arányszámokat foglal magában

TQM: olyan vezetési módszer, filozófia, amelynek középpontjában a vevőközpontúság, a vezetőség és a munkatársak elkötelezettsége és a folyamatos javítás áll

3.2. Rövidítések

IKSZ	Informatikai és Könyvtári Szövetség
KKÉK:	Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer
KMÉR:	Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere
MIT	Minőségirányítási Tanács
PDCA	A PDCA angol betűszó. Jelentése: Plan: Tervezd meg Do: Valósítsd meg ahogyan tervezted Check: Ellenőrizd, értékeld, hogy a terv szerint haladsz-e, és elér(t)ed-e a kitűzött célt Act: Avatkozz be, ha eltérést tapasztalsz, vagy vezesd be, ismételd az eredményes eljárást)
SZMSZ	Szervezeti és Működési Szabályzat
TQM	Total Quality Management – teljes körű minőségbiztosítás

4. Minőségirányítási rendszer

4.1. Általános alapelvek

A szervezet sikeres vezetéséhez és működtetéséhez átlátható irányítás és partnerközpontú szemlélet szükséges. Ennek érdekében a Total Quality Management (TQM) szervezetirányítási koncepció módszereinek és technikáinak használata a szervezetre nézve kötelező.

A TQM legfontosabb alapelvei:

- filozófia: a hiba –okok megelőzése, feltárása és kiküszöbölése
- módszer: a vezetés aktív stratégiai irányítása, közreműködése
- kiterjedése: valamennyi alkalmazottra
- követelmény: hibamentesség az első lépéstől kezdve
- érvényességi terület: a szervezet egésze
- cél: állandó javítás

4.1.1. Partnerközpontúság

A partnerközpontúság kialakítása a minőségfejlesztés egyik legfontosabb eleme. Ahhoz, hogy a szolgáltatások a változó társadalmi környezet elvárásaihoz igazíthatóak legyenek, szükséges megismerni a partnerek elvárásait és véleményét. Szükséges azonosításuk és rangsorolásuk, valamint az egyes partnerscsoportok elvárásainak feltárása.

[Kapcsolódó dokumentumok:](#)

[Az Egressy Béni Városi Könyvtár partnerábrája](#)
[Szükséglet felmérések dokumentációja](#)
[Elégedettségmérések dokumentációja](#)

4.1.2. Folyamatszabályozás

A folyamatközpontú működés kiépítése során tudatossá, átláthatóvá válnak a munkafolyamatok, lehetővé téve a hibák időben való felismerését, kiküszöbölését, a kompetenciahatárok pontos megállapítását, valamint a felelőségek megállapítását.

Ennek érdekében fontos a

- folyamatok megtervezése, folyamatleírások és folyamatábrák készítése
- kulcsfolyamatok, főfolyamatok meghatározása és folyamatos átgondolása
- megfelelő gazdálkodás az erőforrásokkal (pénzügyi, technikai, humán)
- folyamatok figyelemmel kísérése, mérése (teljesítménymérés)
- azoknak a tevékenységeknek alkalmazása, melyek a tervezett eredmények elérése és a folyamatok fejlesztése érdekében szükségesek (a vezető felelősségi köre)

[Kapcsolódó dokumentumok:](#)

[Folyamat leírások](#)
[Folyamatábrák](#)

4.2. Minőségtervezés

A tervezés, mint módszer a minőség létrehozásának és megtartásának legfontosabb eszköze. A tervezést új szolgáltatások bevezetésekor és új használói kör megnyerésekor kell alkalmazni.

A minőségtervezés lépései:

- a használói kör meghatározása
- a használói igény meghatározása
- a szolgáltatás kifejlesztése
- a folyamat kialakítása
- folyamatok szabályozása, minőségbiztosítás

Felelősségi és hatáskör:

- a szervezet vezetője felelős a minőségcélok jóváhagyásáért
- a MIT felelős a minőségcélok megfogalmazásáért, közzétételéért, dokumentálásáért
- az adott szolgáltatásban érintett alkalmazott felelős a minőségterv részfeladatokra történő lebontásáért, végrehajtásáért

4.3. Minőségfejlesztés

A minőségfejlesztés a szolgáltatási és tevékenységi szintek folyamatos növelése annak érdekében, hogy a könyvtár átfogó céljában, küldetésnyilatkozatában és a főbb célokban megfogalmazott elképzelései minél pontosabban és hatékonyabban valósuljanak meg.

A minőségfejlesztés lépései:

- a fejlesztéssel foglalkozó munkacsoport létrehozása
- a fejlesztés stratégiai tervének elkészítése
- a fejlesztés cselekvési tervének elkészítése
- a fejlesztési prioritások meghatározása
- a fejlesztést lehetővé tevő feltételek kidolgozása
- a fejlesztéshez szükséges technológiák alkalmazása
- a folyamatos ellenőrzés, értékelés
- PDCA elv alkalmazása

Felelősségi és hatáskör:

- a szervezet vezetője felelős a minőségfejlesztés fő irányának a jóváhagyásáért, a szükséges erőforrások biztosításáért
- a MIT vezetője felelős a munkacsoport létrehozásáért, a folyamatos ellenőrzésért, értékelésért
- a MIT felelős a fejlesztési prioritások meghatározásáért, a fejlesztés stratégiai és cselekvési terv elkészítéséért, a részfeladatok elvégzéséért
- adott projektek vezetői felelősek azok végrehajtásáért
- minden munkatárs felelős a saját, munkaköri leírásában rögzített feladatainak végrehajtásáért

4.4. Minőségbiztosítás

A minőségbiztosítás azon technikák és tevékenységek összessége, amely lehetővé teszi, hogy a könyvtár stratégiai tervében meghatározott célok elérése során létrejött eredmények megmaradjanak, a szolgáltatások színvonala ne csökkenjen. A minőségbiztosítás során a minőségfejlesztésben megfogalmazott előírások értékelése és ellenőrzése folyamatos.

A minőség szabályozása és a minőség biztosítása a minőségirányítási rendszerünkön keresztül valósul meg.

4.5. A dokumentálás követelményei

Célkitűzés

A minőségirányítási rendszer dokumentálása feleljen meg a könyvtár stratégiai célkitűzéseinek, struktúrájának, szolgáltatási tevékenységeinek és alapvetően érthető legyen az intézményben dolgozók számára. A rendszer szerkezete és formája kellőképpen rugalmas legyen. A dokumentáció alapján bármely tevékenység az előírt követelményeknek megfelelően elvégezhető, ellenőrizhető, számon kérhető és rekonstruálható. A dokumentumok elkészítésekor egységes arculat alkalmazása kötelező.

4.5.1. Általános útmutatás

A dokumentációnak összhangban kell lennie

- a könyvtár szervezeti felépítésével
- a tevékenységével
- a munkatársak szakmai felkészültségével
- a mindenkor lehetséges változásokkal és változtatásokkal

A dokumentáció típusai

- előíró
- igazoló

4.5.2. Minőségirányítási kézikönyv

A szervezet minőségirányítási rendszerének bemutatására minőségirányítási kézikönyv készül, melynek fenntartása és gondozása folyamatos, kötelező.

A minőségügyi kézikönyv a következő területek szabályozását nyújtja:

- minőségpolitika
- felelősségi körök és hatáskörök
- folyamatok, eljárások és utasítások
- erőforrások
- értékelés, teljesítmény
- dokumentumok kezelése

5. A vezető felelősségi köre

5.1. A vezető elkötelezettsége

Az Egressy Béni Városi Könyvtár vezetője elkötelezett a minőségügyi rendszer létrehozása és fejlesztése iránt.

Eredményességének folyamatos növekedését biztosítja azáltal, hogy:

- meghatározza és kihirdeti a könyvtár küldetését, jövőképét, rövid, közép és hosszú távú stratégiáját, minőségpolitikáját, a szervezet céljaival összhangban
- tudatosítja munkatársaival a törvényekben, külső és belső szabályzatokban, előírásokban szereplő követelmények fontosságát
- a szervezet vezetése során példamutatással nyeri el a munkatársak bizalmát
- gondoskodik a minőségi célok meghatározásáról, a minőséggel és a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos értékrendjét közzéteszi
- meghatározza a használói igényeket a megfelelő szolgáltatások kialakítása érdekében, meghatározza azokat a szolgáltatási folyamatokat, amelyek a szervezet számára hozzáadott értéket állítanak elő
- meghatározza a támogató folyamatokat, amelyek a szolgáltatásnyújtási folyamatok eredményességét és hatékonyságát befolyásolják
- részt vesz új módszerek és megoldások kutatásában
- gondoskodik az erőforrásokról
- olyan szervezeti struktúrát biztosít, amely ösztönzi a munkatársak aktív részvételét és fejlődését
- biztosítja a hatékony belső és külső kommunikációt
- ellenőrzéseket végez, így közvetlen visszacsatolása van a minőségirányítási rendszer eredményességéről és hatékonyságáról

Kapcsolódó dokumentum:

[Küldetésnyilatkozat](#)

[Minőségpolitikai nyilatkozat](#)

[Az Egressy Béni Városi Könyvtár stratégiai terve 2023-20279](#)

[Éves munkatervek](#)

[Projekttervek](#)

5.2. Minőségpolitika

Célkitűzés

A minőségirányítás, a minőségfejlesztés, a minőségbiztosítás a könyvtár minőségpolitikáján keresztül valósul meg, fő érvényességi területei a szolgáltatások és a partnerkapcsolatok.

Könyvtárunk minőségpolitikája meghatározza:

- azok körét, akiknek szolgáltatást nyújt a könyvtár
- a jelenlegi és kialakítandó szolgáltatások színvonalát
- a szolgáltatással elérendő minőségi célokat
- a célok megvalósításának módszereit

- a megvalósításért felelős munkatársakat

Kapcsolódó dokumentumok:

Küldetésnyilatkozat

Minőségpolitikai nyilatkozat

Partnerábra

Folyamatleírások

Munkaköri leírások

5.3. Felelősségi és hatáskör

A vezetés feladata, hogy megszervezze, irányítsa és támogassa a folyamatos minőségi szolgáltatás végzését, a minőség ellenőrzését.

- az intézmény vezetője felelős a minőségpolitika meghatározásáért
- a MIT vezetője felelős a minőségpolitika oktatásáért
- MIT tagok felelősek a minőségpolitika közzétételéért
- minden munkatárs felelős a saját, munkaköri leírásában rögzített feladatainak végrehajtásáért

A tevékenységek leírása

- a vezetőség a dokumentált minőségpolitikáját a kézikönyv 1.1 fejezetében nyilvánítja ki. (1.1. Az Egressy Béni Városi Könyvtár minőségpolitikája)

A vezetőnek folyamatosan gondoskodnia kell arról, hogy a minőségpolitika:

- összhangban legyen a vezetőnek a szervezet jövőjére vonatkozó elképzelésével és stratégiájával
- keretet adjon a minőségcélok kitűzéséhez, átvizsgálásához és lehetővé tegye azok megértését és követését a szervezet egészében
- kimutassa a vezető elkötelezettségét a minőség iránt, és azt, hogy gondoskodik a célok eléréséhez szükséges erőforrásokról
- segítse elő a minőség iránti elkötelezettséget a szervezet tagjainál, vezető mutasson példát
- tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevők, a munkatársak és egyéb partnerek igényeinek és elvárásainak kielégítésével kapcsolatos folyamatos fejlesztést

A vezető a MIT segítségével gondoskodik a minőségpolitikai célok megismertetéséről, a minőségpolitikai nyilatkozat közzétételéről.

5.4. Tervezés

Célkitűzés

A tervezés célja a minőségcélok megfogalmazása és a célok eléréséhez szükséges folyamatok meghatározása.

Felelősségi és hatáskör

- a könyvtár vezetője felelős a minőségcélok jóváhagyásáért

- a MIT vezetője felelős a minőségcélok megfogalmazásáért, közzétételéért, dokumentálásáért, a célok eléréséhez szükséges ismeretek elsajátításáért és oktatásáért.
- a MIT tagok és a kollektíva felelősek a minőségcélok részfeladatokká lebontásáért és végrehajtásáért.

5.4.1. Minőségcélok

A minőségcélok meghatározásánál gondoskodni kell arról, hogy:

- a minőségcélok összhangban legyenek a minőségpolitikával
- a minőségcélok meghatározása a munkatársak bevonásával történjen
- a minőségcélok legyenek konkrétak és reálisak, határidővel és felelőssel megnevezve
- a minőségcélok meghatározásakor figyelembe kell venni a célok eléréséhez szükséges erőforrásokat

5.4.2. Minőségtervek

A tervezés során figyelembe kell venni a partnerek igényeit, elvárásait, a megvalósítási folyamatok működését, annak eredményeit és a szükséges fejlesztéseket.

A minőségügyi tervek készítésénél figyelembe veendő tényezők:

- a végrehajtáshoz szükséges felelősségi és hatáskörök
- a szükséges készségek, képességek
- a rendelkezésre álló eszközök, módszerek
- a végrehajtáshoz szükséges erőforrások
- a végrehajtás lehetséges változatai
- az eredményesség értékelésének szempontjai
- a terv végrehajtásához szükséges dokumentumok, feljegyzések

5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

Célkitűzés

Az eredményes és hatékony minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges a szervezetben dolgozók felelősségi körének és hatáskörének meghatározása, a belső kommunikációs folyamatok szabályozása.

Felelősségi és hatáskör

- A könyvtár vezetője felelős az SZMSZ naprakészen tartásáért, a munkakörök, a munkakört betöltő személyek és a szervezeti ábra meghatározásáért, a munkaköri feladatok jóváhagyásáért, a minőségügyért felelős személy kijelöléséért, az eredményes és hatékony külső és belső kommunikációért.
- A dolgozók felelősek a saját munkaterületükön ellátott munkafolyamatok minőségi elvégzéséért, a szabályzatokban leírtaknak megfelelő viselkedés betartásáért.

Kapcsolódó dokumentumok:

SZMSZ

Munkakör leírások

Szervezeti ábra

6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

Célkitűzés

A minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez, a használók és partnerek megelégedettségének biztosításához szükséges erőforrások meghatározása és rendelkezésre bocsátása.

Felelősségi és hatáskör:

- a könyvtár vezetője felelős a szükséges erőforrások biztosításáért

A könyvtár által alkalmazott erőforrások

- emberi
- infrastruktúra
- munkahelyi környezet
- információ
- pénzügyi

6.2. Emberi erőforrások

Célkitűzés

A könyvtár meghatározott céljainak elérése érdekében olyan kollégákat alkalmaz, akik megfelelő szakképzettséggel bírnak a feladatok minőségi szintű elvégzéséhez.

Felelősségi és hatáskör:

- a könyvtár vezetője felelős, hogy rendelkezésre álljanak a kellő felkészültségű munkatársak
- MIT vezetője felelős a minőségügyi képzések, továbbképzések biztosításáért
- minden munkatárs felelős a saját, munkaköri leírásában rögzített feladatainak végrehajtásáért

6.2.1. Általános követelmények

A könyvtár vezetője

- folyamatosan gondoskodik a kollégák képzéséről és továbbképzéséről
- meghatározza az egyes munkakörökre vonatkozó képesítési és minősítési követelményeket
- elismerést, jutalmazást alkalmaz

6.3. Infrastruktúra

Célkitűzés

A szolgáltatások és tevékenységek nyújtásához szükséges infrastruktúra megteremtése, korszerű szinten tartása annak érdekében, hogy a magas szintű minőség elérhetővé váljon.

Érvényességi tartomány

Érintett területek: munkahelyek, szolgáltató helyek, épületek, helyiségek, bútorok, technikai eszközök, szoftverek, dokumentumok, irodaszerek, szolgáltatások.

Felelősségi és hatáskör

- a könyvtár vezetője felelős a szükséges és elégséges infrastruktúra biztosításáért
- a kollégák kötelesek az állagmegóvást biztosítani, az esetleges meghibásodást vagy rongálást a vezető felé jelezni, a készletet figyelni

6.4. Munkahelyi környezet

Célkitűzés

A biztonságos munkavégzés és szolgáltatás ellátás érdekében biztosítani kell az alkalmazottak biztonságának és egészségének megőrzését.

Felelősségi és hatáskör

- a megfelelő és biztonságos környezet kialakítása a vezető felelőssége
- a kollégák feladata az előírások betartása, a személyes munkakörnyezet rendben tartása

A munkahelyi környezet kialakításánál figyelembe veendő tényezők

- a munkavédelmi, biztonsági előírások
- a megfelelő hőmérséklet, világítás, higiénia
- az ergonómiai szempontok
- a kollektíva ötletei

6.5. Információ

Célkitűzés

A könyvtár vezetője számára fontos a tényeken alapuló döntéshozatal.

A pontos és megfelelő információk rendelkezésre állásának érdekében figyelembe kell venni

- szakmai, pénzügyi, piaci, társadalmi, jogi, demográfiai, fenntartói információkat, melyeket fel kell használni a célok, munkatervek stratégiák meghatározásakor, továbbá minden alkalmazott számára biztosítani kell elérését

6.6. Pénzügyi erőforrások

Célkitűzés

A könyvtár vezetője gondoskodik a rendelkezésére álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek költséghatékony felhasználásáról, biztosítva a folyamatos minőségi szolgáltatást. Gondoskodik új források felkutatásáról, megszerzéséről és azok költséghatékony felhasználásáról.

A tevékenység leírása

- pénzügyi tervezés és ellenőrzés
- költségvetés határidőre történő elkészítése

6.7. A szolgáltatásnyújtás megtervezése

Célkitűzés

Célunk azoknak a főfolyamatoknak a megtervezése és kialakítása, amelyek a szolgáltatások nyújtásához szükségesek, összhangban a minőségirányítási rendszer más folyamatainak követelményeivel.

Felelősségi és hatáskör

- a MIT vezetője felelős a folyamatleírások naprakész állapotban tartásáért

A folyamat meghatározása

A folyamat a tevékenységek olyan rendszere, melynek során a bemeneteket (input-okat) szervezeten egymásra épülő lépcsők segítségével mérhető produktummá - esetünkben többnyire könyvtári szolgáltatásokká - (outputokká) változtat. Az egyes folyamat bemenetei tipikusan más folyamatok kimeneteit jelentik. A folyamatára közhasznú eszköze a folyamatok leírásának, vagyis az ábra a folyamat leegyszerűsített változatát mutatja

7. Értékelések, mérések, elemzések

7.1. Általános követelmények

- szolgáltatások megfelelő biztosítása
- a szervezet működésének, a használók és partnerek megelégedettségének biztosítása
- a könyvtár minőségirányítási rendszerének megfelelő működtetése, folyamatos fejlesztése
- adatok gyűjtése, igények felmérése
- a célok, célkitűzések értékelése
- elégedettségmérések
- a szolgáltatások mérése, kiértékelése
- statisztikai elemzés

7.1.1. Az Egressy Béni Városi Könyvtár önértékelése

Az önértékelés célja, hogy objektív képet kapjunk a szervezet eredményességéről, hatékonyságáról, az elért minőségi színvonalról és a fejlesztendő területekről.

Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR)

Alapvető célok:

- a TQM elveinek, vezetési filozófiájának megismertetése az önértékelés megértésén és alkalmazásán keresztül, a jelenlegi tervezés – megvalósítás tevékenységi sorrendről áttér a teljes mértékben önálló tervezés – megvalósítás – ellenőrzés – beavatkozás (Plan – Do – Check – Action – PDCA) ciklusra
- a szervezeti önértékelés elősegítése a helyzetkép (diagnózis) megismerésének és a javítást célzó intézkedések meghozatalának céljából
- a minőségirányításban alkalmazott különböző modellek közötti híd szerepének betöltése
- a szervezetek közötti tapasztalatcsere elősegítése

Felépítés, a KMÉR részei:

Vezetés
Stratégia
Munkatársak
Együttműködés, partnerek, erőforrások
Folyamatok

Fenti folyamatok a szervezet adottságait hivatottak feltárni.

Ügyfélközpontú eredmények
Munkatársakkal kapcsolatos eredmények
Társadalmi eredmények
Kulcsfontosságú eredmények

Fenti folyamatok a minőség szervezeti eredmények alapján történő értékelésre vonatkoznak

Az önértékelés folyamata a KMÉR alapján

1. fázis: Az önértékelés megalapozása
 1. lépés: TQM-nek megfelelő szervezeti kultúra fejlesztése
 2. lépés: Döntés az önértékelés megvalósításának módjáról, az önértékelés megtervezése
 3. lépés: Az önértékelési projekt kommunikálása
2. fázis: Az önértékelés folyamata
 4. lépés: Önképzés, tájékozódás, az értékelésben résztvevő munkatársak képzése és esetenként a szervezet minden munkatársát érintő közös tréningek szervezése
 5. lépés: Az önértékelés végrehajtása
 6. lépés: Az önértékelés eredményeit tartalmazó jelentés elkészítése
3. fázis: A fejlesztések elindítása, rangsorolása

7. lépés: A fejlesztési tervre vonatkozó javaslatok rangsorolása és a rangsor alapján intézkedési tervek kidolgozása az önértékelési jelentés alapján
8. lépés: A fejlesztési tervek kommunikálása
9. lépés: A fejlesztési tervek megvalósítása
10. lépés: A következő önértékelés megtervezése

7.2. Figyelemmel kísérés és mérés

7.2.1. A partnerek megelégedettségének mérése és figyelemmel kísérése

Célkitűzés

Figyelemmel kell kísérni a használók és más partnerek elégedettségét annak érdekében, hogy a könyvtár teljesítette-e az elvárt követelményeket.

Felelősségi és hatáskör

- a MIT felelős a használói elégedettségmérés lebonyolításáért, az összegyűjtött, kitöltött kérdőívek statisztikai és szöveges értékeléséért
- a könyvtár vezetője felelős a stratégiai célok megvalósulásának figyelemmel kíséréséért, értékeléséért

A tevékenység leírása

A pontos információk megszerzése érdekében rendszeresen mérni kell a használók és partnerek véleményét, gyűjteni és értékelni a visszajelzéseket a szolgáltatás színvonaláról.

Használók elégedettségének mérése

A mérés történhet

- aktív módon: a használók kérdőíves megkeresésével
- passzív módon: piaci igényekből, szóban vagy írásban kifejtett visszajelzésekből, reklamációkból

Elégedettségmérő kérdőívek

Munkatársak megelégedettségének mérése

- időszakosan kérdőíves felméréssel meg kell vizsgálni és értékelni kell a kollektíva elégedettségét

Beszállítóink, partnereink megelégedettségének mérése

- időszakosan fel kell mérni a beszállítók és egyéb külső partnerek véleményét
- Aktív könyvtárhasználók elégedettségének mérése
- alkalmanként fel kell mérni az aktív használók véleményét (épületre, megközelíthetőségre, belső közlekedésre, nyitva tartásra stb. vonatkozó kérdések; közösségi programokkal kapcsolatos mérések)

Igényfelmérések

- új szolgáltatás bevezetése előtt fel kell mérni az érdeklődést és az igényt
- használók által jelzett igények figyelemmel kísérése és az igények kielégítése

7.2.2. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése

A könyvtári teljesítménymutatók alkalmazásával figyelemmel kell kísérni a tevékenységek és munkafolyamatok gyorsaságát, eredményességét, a szolgáltatás megfelelőségét, folyamatosan alkalmazni kell az önellenőrzést és a vezetői ellenőrzést az alábbiak érdekében

- reagálási és átfutási idő csökkentése
- a folyamat megbízhatóságának, eredményességének, hatékonyságának növelése
- a folyamat költséghatékonyabb megvalósítása
- benchmarking

7.3. A nem megfelelő folyamatok kezelése

A szervezet minden tagjának kötelessége jelezni, ha bármely folyamatban észleli a hibát, hogy gondoskodni lehessen a szükséges intézkedésről.

A hibás munkafolyamatok kezelésével kapcsolatban szabályozni kell

- a hibák kiküszöbölésének folyamatát
- a hibás szolgáltatások azonosítását, kezelését és az ezzel kapcsolatos hatásköröket

7.4. Fejlesztés

7.4.1. Folyamatos fejlesztés

A könyvtárk vezetője elkötelezett a folyamatok, szolgáltatások eredményességének és hatékonyságának folyamatos fejlesztése mellett a PDCA elvnek megfelelően.

A folyamatos fejlesztés érdekében fontos

- a minőségpolitika naprakész aktualizálása
- rövid és hosszú távú célok meghatározása
- adatok elemzése
- helyesbítő és megelőző tevékenység folytatása
- vezetői átvizsgálás lehetőségének érvényesítése
- a kollektíva aktív részvételének ösztönzése a fejlesztési folyamatokban

7.4.2. Helyesbítő tevékenység

A helyesbítő tevékenység célja a hibák, eltérések okainak csökkentése, megszüntetése annak érdekében, hogy elkerülhető legyen ezek megismétlődése.

A helyesbítés folyamata:

- a hibák megállapítása
- a probléma okainak feltárása, meghatározása
- intézkedések meghatározása és végrehajtása
- eredmények dokumentálása

- utóellenőrzés

7.4.3. Megelőző tevékenységek

A lehetséges hibák kiküszöbölésére szolgálnak a megelőző intézkedések. A kollektíva egészétől elvárás, hogy a szakmai munka és a minőségirányítási rendszer működtetése során szerzett tapasztalatai alapján ötletekkel és javaslatokkal járuljon hozzá a tevékenység fejlesztéséhez.

A megelőzés folyamata:

- az előfordulható hibák feltérképezése, dokumentálása
- ok meghatározás
- megelőző intézkedések meghozása,
- bevezetés
- utóellenőrzés

A Minőségirányítási Kézikönyvet elolvastuk, annak tartalmát tudomásul vettük, melyet magunkra nézve kötelező érvényűnek tekintjük, annak megtartását munkánk végzése folyamán szem előtt tartjuk és megvalósítjuk a leírtakat.

Kazincbarcika, 2024. január 2.