

A BRÓDY SÁNDOR MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR MINŐSÉGI KÉZIKÖNYVE

3.3

Készült: 2023. április 28.

A dokumentum kódja	MINKK
Verziószám	3.3
Állománynév	Minosegi_kezikonyv_2023
Oldalszám	45 oldal
Készítette	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2023. április 28.
A hatálybalépés dátuma	2023. április 28.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldal - szám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatálybalépés dátuma
1.0	Minosegugyi_kezikonyv_2009	38	Minőségirányítási Tanács	Minőségirányítási Tanács	2009. július 15.	2009. július 15.
2.0	Minosegugyi_kezikonyv	41	Minőségirányítási Tanács	Minőségirányítási Tanács	2012. szeptember 17.	2012. szeptember 17.
3.0	Minosegi_kezikonyv_2017	45	Minőségirányítási Tanács	Minőségirányítási Tanács	2017. május 22.	2017. május 22.
3.1	Minosegi_kezikonyv_2019	45	Minőségirányítási Tanács	Minőségirányítási Tanács	2019. október 07.	2019. október 07.
3.2	Minosegi_kezikonyv_2021	45	Minőségirányítási Tanács	Minőségirányítási Tanács	2021. október 11.	2021. október 11.

Farkas Márta

Minőségirányítási Tanács vezetője

[Handwritten Signature]

igazgató



MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV TARTALMA

I.	A BRÓDY SÁNDOR MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA.....	5
1.1	Az intézményre vonatkozó alapadatok.....	5
1.2	A könyvtár rövid bemutatása.....	6
1.2.1	Szakmai kompetenciák.....	7
1.2.2	Szakmai díjak.....	7
1.3	Organogram.....	9
1.4	Szolgáltatások.....	10
1.5	A Bródy Sándor Könyvtár tevékenységének jogi szabályozása.....	11
1.5.1	Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták.....	11
1.5.2	Törvények.....	11
1.5.3	Kormányrendeletek.....	11
1.5.4	Minisztériumok rendeletei.....	12
1.5.5	Utasítások.....	13
1.5.6	Európai Unió jogszabályok.....	13
II.	A BRÓDY SÁNDOR MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERE ...	13
2.1	Általános alapelvek.....	13
2.1.1	Partnerközpontúság.....	14
2.1.2	Folyamatszabályozás.....	14
2.2	Minőségirányítási Tanács.....	15
2.3	Minőségfejlesztés.....	16
2.4	Minősegbiztosítás.....	17
2.5	A vezetés felelőssége.....	17
2.6	A munkatársak felelőssége.....	17
2.7	A könyvtár minőségpolitikája.....	18
2.7.1	Minőségpolitikai nyilatkozat.....	19
2.8	A dokumentálás követelményei.....	20
2.1.3	Minőségirányítási dokumentumok.....	20
2.8.1	Minőségi kézikönyv.....	20
III.	A BRÓDY SÁNDOR MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIÁJA.....	21
3.1	Jövőkép.....	21
3.2	Küldetésnyilatkozat.....	21
3.3	Stratégiai célok.....	21
IV.	PARTNERKÖZPONTÚSÁG.....	23
4.1	A partnerek azonosítása.....	23
4.1.1	Kommunikáció a partnerekkel.....	23
4.2	Belső kommunikáció.....	24
4.3	Külső kommunikáció.....	24
4.4	Panaszkezelés.....	25
V.	A KÖNYVTÁRI FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA.....	25
5.1	A könyvtári folyamatok azonosítása, folyamatleltár.....	26
5.2	A folyamatok szabályozásának helyi rendszere.....	26
5.3	A folyamatok fejlesztése, javítása.....	27
VI.	GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL.....	28
6.1	Gondoskodás az erőforrásokról.....	28
6.2	Emberi erőforrás.....	28
6.2.1	Általános követelmények.....	29
6.2.2	Felkészültség, tudatosság és képzés.....	29

6.3	Infrastruktúra	31
6.4	Munkakörnyezet	31
6.5	Információ	32
6.6	Pénzügyi erőforrások	32
VII.	MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS	33
7.1	Általános előírások	33
7.2	Mérés	34
7.2.1	A partnerek elégedettségének mérés és figyelemmel kísérése	34
7.2.2	A folyamatok mérése és figyelemmel kísérése	35
7.2.3	Intézményi önértékelés	36
7.3	A nem megfelelő folyamatok kezelése	36
7.4	Ellenőrzés	38
7.5	Folyamatos fejlesztés	39
VIII.	FOGALOMTÁR – a Minőségi kézikönyvben használt fogalmak, szakkifejezések	40
IX.	Minőségirányítási Tanács ügyrendje	45

BEVEZETÉS

A Minőségi kézikönyv a könyvtár minőségügyi rendszerének alapidokumentuma. A rendszer működtetése érdekében alkalmazandó alapelveket, előírásokat, szabályokat tartalmazza.

A Minőségi kézikönyvünk célja:

- a könyvtár minőségpolitikájának, eljárásainak és követelményeinek megismertetése,
- a minőségirányítási rendszer leírása,
- a gyakorlati megvalósítás szabályozása,
- a minőségügyi rendszer folyamatosságának biztosítása.”¹

A kézikönyv összeállításánál a legfontosabb szempont az intézményre szabottság, a rugalmasság, az egyediségek bemutatása. Meghatározza a minőségügyi rendszer működését, a felelős személyek körét, feladatát, felelősségét, hatáskörét. A minőséggel kapcsolatos célkitűzések megvalósítása a teljes körű minőségirányítás – TQM- módszereinek és technikáinak alkalmazásával történik. A tervezett feladatokat a könyvtári minőségfejlesztést irányító munkacsoport valósítja meg.

I. A BRÓDY SÁNDOR MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

1.1 AZ INTÉZMÉNYRE VONATKOZÓ ALAPADATOK

Székhely:

Központi könyvtár

3300 Eger, Kossuth Lajos utca 16.

Igazgatás, területi ellátás

3300 Eger, Kossuth Lajos u. 18.

Levélcím: 3301 Eger, Pf. 30.

Tel.: 36/516-632, 36/516-633

Fax: 36/516-596

E-mail: info@brody.iif.hu

web:brody.iif.hu

Gyermekkönyvtár

Eger, Bartók tér 6. 1. emelet 105. ajtó

Tel.: 36/310-363

E-mail: gyermekkonyvtar@brody.iif.hu

II. sz. fiókkönyvtár

Eger, Kovács Jakab út 35.

Tel.: 36/431-127

III. sz. fiókkönyvtár

Eger, Kallómalom út 88.

¹ Skaliczki Judit (2012) A könyvtárak korszerű irányítási és szolgáltatási rendszere: a minőségmenedzsment. –URL: [http://olvasas.opkm.hu/portal/felso_menusor/konyv_es_neveles/a_konyvtarak_korszeru_iranyitasi_es_szolgaltatasi_rendszere_a_minosegmenedzsment_](http://olvasas.opkm.hu/portal/felso_menusor/konyv_es_neveles/a_konyvtarak_korszeru_iranyitasi_es_szolgaltatasi_rendszere_a_minosegmenedzsment_Letoltés_ideje: 2017. 05. 13.) Letöltés ideje: 2017. 05. 13.

Tel.: 36/788-175

E-mail: harmasfiok@brody.iif.hu

Plázakönyvtár

Agria Park I. emelet, Vásártér

Eger, Törvényház utca 4.

E-mail: info@brody.iif.hu

Strandkönyvtár

Termálfürdő 3300 Eger, Petőfi tér 2.

E-mail: info@brody.iif.hu

Parkkönyvtár

Érsekkert, Eger

E-mail: info@brody.iif.hu

Kapcsolódó dokumentumok:

- [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Alapító okirata](#)
- [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzata](#)

1.2 A KÖNYVTÁR RÖVID BEMUTATÁSA

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár fenntartója Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata.

A megyei könyvtár 1952-ben alakult a korábbi Körzeti Könyvtár és Városi Könyvtár összevonásával. 1957-ben jelenlegi működési helyén, a műemlékekben gazdag belváros egyik legszebb épületében, a volt Nagypréposti palota emeleti részén nyert elhelyezést. A központi épületen kívül a város több pontján működnek különböző részlegeink.

Az 1988. június 2-án tartott névadó ünnepség alkalmával a megyei könyvtár felvette az egrri származású író, publicista Bródy Sándor nevét.

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár az 1997. évi CXL. törvényben meghatározott feladatok mentén működik. Minden látogató számára biztosítja a könyvtárhasználatot, az egyes dokumentumok és a szükséges információk elérését saját állományából, illetve az Országos Dokumentumellátási Rendszer szolgáltatásainak közvetítésével.

Biztosítja az Európai Unióval kapcsolatos általános ismeretek, információk elérését, közhasznú információk szolgáltatásával segíti a mindennapi életben szükséges ügyintézést, tájékozódást. Fontosnak tartja, hogy a kulturális törvény szellemében a továbbiakban is olyan folyamatosság legyen a már meglévő alap- és kiegészítő szolgáltatások körében, mely a könyvtár hagyományos szolgáltatásaira építve mindinkább minőségi szolgáltatásokat tesz elérhetővé a könyvtár részlegeiben és a fiókkönyvtári hálózatban. E mellett lépést tart azzal az informatikai fejlődéssel, mely a könyvtári hálózaton belül teszi elérhetővé a hazai és külföldi elektronikus adatbázisokat, folyóiratokat, multimédiás szolgáltatásokat. Mint megyei könyvtárnak nagy felelőssége van a helyismereti irodalom összegyűjtésében, rendszerezésében és hozzáférhetővé tételében.

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár az 1997. évi CXL. törvény 66. § szerint szervezi a Heves megye területén működő könyvtárak együttműködését. Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszere helyben elérhető dokumentumállományt biztosít, egységes informatikai és adatbázistámogatással, rendszeresen megszervezett non-formális és informális tanulási alkalmakkal, olvasásnépszerűsítő programokkal a megye kistérségi könyvtárai számára. 2017-ben 6 új települési könyvtár csatlakozott a rendszerhez, így 90 Heves megyei kistérségi településen valósulnak meg a KSZR teljes körű szolgáltatásai - 1997. évi CXL. törvény 66. §, valamint a 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet alapján - a központi költségvetés kistérségi könyvtári támogatás terhére.

Ezzel párhuzamosan 2017. január 1-jétől - a Klebelsberg Intézményfenntartó Központ Egri Tankerületi Központjával megkötött megállapodás értelmében, illetve egy további iskolával külön megállapodás alapján - 9 iskola könyvtári szolgáltatásának biztosítását látja el a megyei könyvtár.

Kapcsolódó dokumentumok:

- [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Alapító okirata](#)
- [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Küldetésnyilatkozata](#)
- [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Stratégiai terve 2023-2028](#)

1.2.1 Szakmai kompetenciák

Az intézmény vezetősége törekszik a szervezetben lévő tudás feltérképezésére, modellezésére. A könyvtár biztosítja, hogy minden munkatárs a feladatai ellátásához szükséges szakképzettséggel, végzettséggel, gyakorlattal rendelkezzen. Az intézményi Teljesítményértékelési Rendszer (TÉR) keretében - a szervezet dolgozóinak képzettségének, tudásának, jártasságának szintjéről - készített kompetenciaterkép beazonosítja és kategorizálja a meglévő tudásanyagot.

Kapcsolódó dokumentumok:

- [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár szervezeti felépítése. – In: Beszámoló a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár ... évi munkájáról](#)
- [TÉR](#)
- [Emberi erőforrás stratégia - Intézményen belüli rotáció, mobilitás](#)
- [Éves továbbképzési tervek](#)

1.2.2 Szakmai díjak, elismerések

Könyvtárunk vezetése az elmúlt években folyamatosan és következetesen törekedett arra, hogy dolgozói megismerjék, elfogadják a minőségmenedzsment szemléletű gondolkodás fontosságát, megismerjék azokat a módszereket, technikákat, amelyekkel elemezni, értékelni tudják tevékenységüket. A minőségi szemlélet szerinti feladatvégzés mára a mindennapok részévé vált, beépült a folyamatokba. A könyvtár 2008-ban az Év könyvtára, 2010-ben az Eger csillaga - díjat, 2013-ban Minősített Könyvtár címet, 2016-ban pedig Könyvtári Minőségi Díjat kapott. 2018-ban könyvtárunk ismét elnyerte a Minősített könyvtár címet, amelyet újabb 5 évig viselhet. Az Informatikai és Könyvtári Szövetség 2019-ben a „Magyar könyvtárügyért” díjat

adományozta a Bródy Sándor Könyvtárnak. Az IKSZ évente díjazza mindazokat a szakembereket, illetve intézményeket, akik és amelyek munkásságukkal előmozdítják a könyvtárszakma fejlődését, valamint a tudás- és információmenedzsment innovatív eszközeinek alkalmazásával lehetővé teszik az olvasók igényeinek mind hatékonyabb kiszolgálását. Valamennyi elismerés több éves minőségfejlesztő munka eredménye, olyan elismerés, mely további sikerekre ösztönzi az intézményt. Egyben kifejezi azokat az értékeket, melyekről nagyon sok pozitív visszajelzést kap közvetlen környezetéből és országos szakmai szinten is.

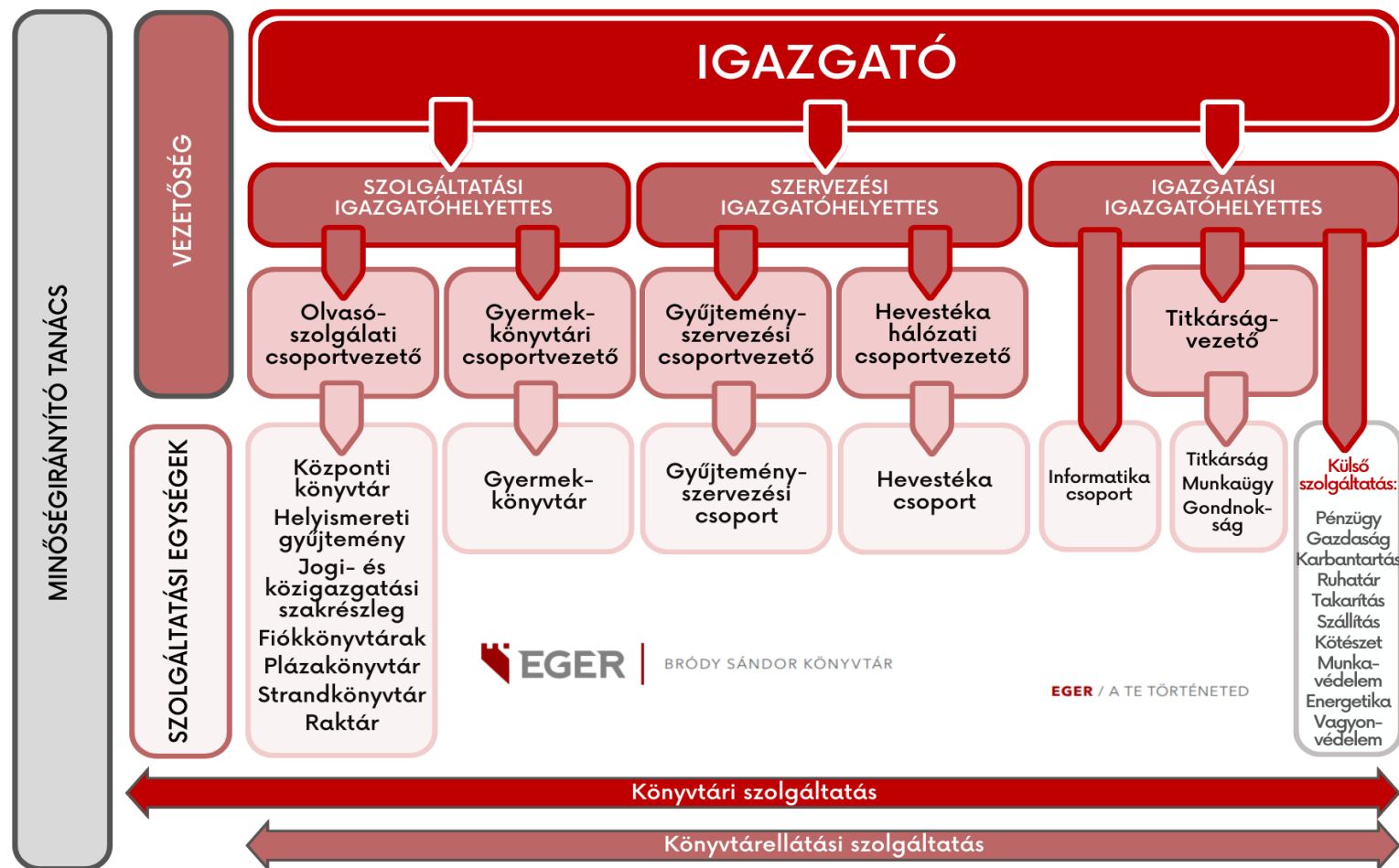
A Bródy Sándor Könyvtár minősítései



Kapcsolódó dokumentumok:

- Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje

1.3 ORGANOGRAM



1.4 SZOLGÁLTATÁSOK

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár információt gyűjtő, feltáró és szolgáltató intézményként gondoskodik a hazai és nemzetközi információk szabad és korlátlan hozzáféréséről. A könyvtár szolgáltatásait közvetlenül és korlátozás nélkül biztosítja az állampolgárok számára.

A könyvtár alapszolgáltatásai:

- könyvtárlátogatás
- a könyvtár által kijelölt gyűjteményrészek helyben használata
- az állományfeltáró eszközök használata
- információ a könyvtár és a könyvtári rendszer szolgáltatásairól.²

Könyvtári szolgáltatások:

- helyben használat: könyvek, folyóiratok, CD-ROM-ok, adatbázisok, helyismereti dokumentumok
- dokumentumkölcsonzés: könyvek, videó-és DVD filmek, hangoskönyvek, e-book-ok, CD lemezek, hangkazetták, kották, térképek, idegen nyelvű dokumentumok nyelvtanulók, nyelvtanárok számára
- számítógép-és internethasználat, Wi-Fi - vezeték nélküli internet elérés
- eMagyarország Pont működtetése, elektronikus ügyintézési tanácsadás
- interaktív webes szolgáltatások: blog, hírlevél, skype, közösségi média
- könyvtárközi kölcsönzés
- tájékoztatás a könyvtár hagyományos és elektronikus dokumentumainak, adatbázisainak segítségével
- közhasznú információk szolgáltatása
- irodalomkutatás, témafigyelés
- segítséggel élők számára: vakolvasógép, indukciós hurok
- könyvek házhoz szállítása
- kulturális, közösségi, könyvtári programok, kiállítások, gyermekfoglalkozások
- könyvtári anyagok fénymásolása, nyomtatás, szkennelés, laminálás
- használóképzés, digitális írástudást segítő non-formális tanfolyamok
- könyvtárhasználati bemutatók, személyre szóló tájékoztatás
- Évfordulós Újság készítése
- Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer

Kapcsolódó dokumentumok:

- **A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzata**
- **A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata**

² 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről. URL: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=99700140.TV
Letöltés ideje: 2017. május 20.

1.5 A BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR TEVÉKENYSÉGÉNEK JOGI SZABÁLYOZÁSA

Az intézmény működését a Magyarországon hatályos törvények, jogszabályok, rendeletek határozzák meg. A működés kereteire az Európai Unió számára Európai Parlamentben megfogalmazott rendeletei a mérvadók.³

1.5.1 Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták

- UNESCO közművelődési könyvtári kiáltványa (1994)
- IFLA / UNESCO fejlesztési irányelvei közkönyvtárak számára (2001)
- IFLA / UNESCO iskolai könyvtári irányelvei (2002)
- IFLA Internetről szóló kiáltványa (2002)
- Közkönyvtári charta (1993)
- Etikai kódex az elnökség és a tisztségviselők számára (2006)

1.5.2 Törvények

- Magyarország Alaptörvénye
- Magyarország Alaptörvényének átmeneti rendelkezései
- **1997. évi CXL. törvény** a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- **2011. évi CLIV. törvény** a megyei önkormányzatok konszolidációjáról, a megyei önkormányzati intézmények átvételéről
- **2012. évi I. törvény** a munka törvénykönyvéről
- **2011. évi CXCV. törvény** az államháztartásról
- **2011. évi CCIV. törvény** a nemzeti felsőoktatásról
- **2011. évi CXCVI. törvény** a nemzeti vagyonról
- **2011. évi CLXXXIX. törvény** a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény, valamint a Magyarország helyi önkormányzatairól
- **2011. évi CLIV. törvény** a megyei önkormányzatok konszolidációjáról, a megyei önkormányzati intézmények és a Fővárosi Önkormányzat egyes egészségügyi intézményeinek átvételéről
- **1999. évi LXXVI. törvény** a szerzői jogról

1.5.3 Kormányrendeletek

- **120/2014. (IV. 8.) Korm. r.** a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről
- **152/2014. (VI. 6.) Korm. r.** a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről
- **1/2007. (I. 9.) Korm. r.** az oktatásügyi közvetítői szolgálat, a könyvtári intézet, a közművelődési szakmai tanácsadó és szolgáltató szerv és a műbíráló szerv kijelöléséről
- **73/2003. (V. 28.) Korm. r.** az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről

³ Dr. Kenyéri Katalin: Könyvtárakat érintő jogszabályok jegyzéke. In: Könyvtári Intézet honlapja
URL:http://ki.oszk.hu/sites/ki.oszk.hu/files/dokumentumok/hatalyos_jogszab_20160923.pdf
Letöltés ideje: 2017. 05.15.

- **6/2001. (I. 17.) Korm. r.** a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- **194/2000. (XI. 24.) Korm. r.** a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről
- **165/1999. (XI. 19.) Korm. r.** az Országos Könyvtári Kuratóriumról
- **60/1998. (III. 27.) Korm. r.** a sajtótermékek kötelespéldányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról
- **87/2015. (IV. 9.) Korm. r.** a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- **138/2014. (IV. 30.) Korm. r.** az árva mű felhasználásának részletes szabályairól

1.5.4 Minisztériumok rendeletei

- **27/2016. (IX. 16.) EMMI rendelet** az emberi erőforrások minisztere ágazatába tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről
- **26/2016. (IX. 8.) EMMI rendelet** az emberi erőforrások minisztere által adományozható elismerésekről
- **18/2016. VIII. 5.) EMMI rendelet** a felsőoktatási szakképzések, az alap- és mesterképzések képzési és kimeneti követelményeiről, valamint a tanári felkészítés közös követelményeiről és az egyes tanárszakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló 8/2013. (I. 30.) EMMI rendelet módosításáról
- **51/2014. (XII. 10.) EMMI rendelet** a múzeum, valamint az országos szakkönyvtár és a megyei könyvtár éves munkatervéhez szükséges szakmai mutatókról
- **30/2014. (IV. 10.) EMMI rendelet** az országos múzeum, az országos szakmúzeum, a nemzeti könyvtár, az országos szakkönyvtár és az állami egyetem könyvtárának kiemelt feladatairól
- **66/2013. (IX. 23.) EMMI rendelet** az emberi erőforrások miniszterének feladatkörét érintő ágazati honvédelmi feladatokról
- **39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet** a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről
- **45/2012. (XI. 30.) EMMI rendelet** a kulturális javakkal kapcsolatos hatósági eljárásra vonatkozó szabályokról
- **20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet** a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- **14/2011. (IV. 7.) NEFMI rendelet** a nyilvános haszonkölcsönzésért a szerzőt megillető díj megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról
- **19/2010. (IV. 23.) OKM rendelet** a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről és a kulturális szakértői nyilvántartás vezetéséről
- **33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet** a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- **22/2005. (VII. 18.) NKÖM rendelet** a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- **18/2003. (XII. 10.) NKÖM rendelet** a szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001. évi LXII. törvény hatálya alá tartozó személyeket megillető kulturális kedvezményekről

- **14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet** a könyvtári szakfelügyeletről
- **6/2000. (III. 24.) NKÖM rendelet** a Könyvtári Intézet jogállásáról
- **1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet** a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról
- **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
- **7/1985. (IV. 26.) MM rendelet** a könyvtári anyagok bejelentéséről
- **3/1975. (VIII. 17.) KM-PM együttes rendelet** a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról
- **68/2013. (XII. 29.) NGM rendelet** a kormányzati funkciók, államháztartási szakfeladatok és szakágazatok osztályozási rendjéről

1.5.5 Utasítások

- **9/2016. (III. 23.) EMMI utasítás** az Állami Egészségügyi Ellátó Központ szervezeti és működési szabályzatáról

1.5.6 Európai Unió jogszabályok

- **2014/26/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv** a szerzői és szomszédos jogokra vonatkozó közös jogkezelésről és a zeneművek belső piacon történő online felhasználásának több területre kiterjedő hatályú engedélyezéséről szóló 2014. február 26-i A Bizottság 2012/417/EU (2012. ajánlása a tudományos információkhoz való hozzáférésről és azok megőrzéséről)
- **2012/28/EU irányelv** az árva művek egyes megengedett felhasználási módjairól
- **2006/115/EK irányelv** a bérleti jogról és a haszonkölcsonzési jogról, valamint a szellemi tulajdon területén a szerzői joggal szomszédos bizonyos jogokról
- **A Bizottság 2011/711/EU ajánlása** (2011. október 27.) a kulturális anyagok digitalizálásáról és online hozzáférhetőségéről, valamint a digitális megőrzésről
- **98/34/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv** a műszaki szabványok és szabályok, valamint az információs társadalom szolgáltatásaira vonatkozó szabályok terén információszolgáltatási eljárás megállapításáról (a 98/48//EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvvel módosította)

II. A BRÓDY SÁNDOR MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERE

2.1 ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

Célunk olyan minőségirányítási rendszer kialakítása s működtetése, amely megfelel minőségpolitikánkban és minőségcéljainkban megfogalmazott követelményeknek, fenntartható és fejleszthető. Célunk, hogy könyvtári tevékenységünk folyamatos javításával, a

vezetőség és minden munkatársunk minőség iránti teljes elkötelezettségével partnereink teljes körű megelégedettségét érjük el. A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működése során meghatározzuk tevékenységeink fő folyamatait, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, valamint a működtetéshez szükséges szabályozókat, kritériumokat, módszereket és erőforrásokat. Biztosítjuk a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, lehetővé tesszük a hibák észlelését, az okok feltárását, kijavítását és megelőzését. Ennek érdekében a Total Quality Management szervezetirányítási rendszer módszereit és technikáit alkalmazzuk. A TQM legfontosabb jellemzői:

- 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.

2.1.1 Partnerközpontúság

A *partnerközpontúság* a minőségfejlesztés egyik legfontosabb eleme. Ahhoz, hogy a szolgáltatásainkat a változó társadalmi környezet elvárásaihoz tudjuk igazítani, nem elégedhetünk meg felszínes, közhelyszerű igazságokkal, hanem pontosan ismernünk kell a partnereink elvárásait és véleményét.

A partnerközpontú működésünk legfőbb területei és folyamata:

- partnereink számbavétele és azonosítása;
- kommunikációs csatornák számbavétele; a szükséges kapcsolattartók kijelölése,
- a partnereink igényeinek és elégedettségének rendszeres mérése;
- az igény – és elégedettségmérések rendszeres elemzése, intézkedési tervek elkészítése;
- szükség esetén, de legalább évente egyszer a partnerlisták felülvizsgálata.

Kapcsolódó dokumentumok:

- Partnerlista
- Partneri együttműködési megállapodások
- Használói elégedettségmérések
- Partneri elégedettségmérések

2.1.2 Folyamatszabályozás

A folyamatközpontú működés minőségirányítási rendszerünk alapeleme. A vezetés legfontosabb feladata, hogy olyan folyamatokat alakítson ki és működtessen, amelyek segítségével elérhetők, teljesíthetők az adott területtel kapcsolatos célok, követelmények. A folyamatközpontú működés kiépítése alapvetően szakít a korábban megszokott rutinszerű munkavégzéssel. Rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzása, a felelősségek megállapítása.

Könyvtárunk folyamatszabályozásának helyi rendszerét meghatároztuk. Gondoskodunk arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az erő- és információforrások, amelyek a folyamatok működtetéséhez szükségesek. Figyelemmel kísérjük, mérjük és elemezzük, javítjuk folyamatainkat, alkalmazzuk azokat a tevékenységeket, amelyek a tervezett eredmények elérése és a folyamatok fejlesztése érdekében szükségesek.

Kapcsolódó dokumentumok:

- Folyamatszabályozás helyi rendszere
- Folyamatleltár
- Folyamatábrák, leírások, szolgáltatási előírások

2.2 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI TANÁCS

Intézményünkben 2005. március 1. óta folyamatosan működik a Minőségirányítási Tanács. A tanács feladata a minőségfejlesztési tevékenység megtervezése, szervezése, irányítása, koordinálása és ellenőrzése. A tevékenységhez szükséges forrásokat könyvtárunk vezetése biztosítja. A MIT jóváhagyott ügyrend alapján tevékenykedik, tagjai igazgatói megbízás alapján, munkacsoportokba szerveződve végzik munkájukat.

Minőségirányítási Tanács - 10 fő



Minőségtervezés

A minőségirányítási rendszer tervezését a rendszer működésével kapcsolatos követelmények teljesítése és a minőségcélok elérése érdekében végezzük. A tervezés során figyelembe vesszük partnereink igényeit, elvárásait, a megvalósítási folyamatok működését, annak eredményeit és a szükséges fejlesztéseket.

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

A minőségtervezés lépéseit az alábbiak szerint végezzük:

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

A minőségügyi tervek készítésének figyelembe vesszük a terv végrehajtásához szükséges felelősségi és hatásköröket, a szükséges készségeket és képességeket, a rendelkezésre álló eszközöket és módszereket, a végrehajtáshoz szükséges erőforrásokat, a végrehajtás lehetséges változatait, az eredményesség értékelésének szempontjait, a terv végrehajtásához szükséges dokumentumokat és feljegyzéseket.

Felelősségi és hatáskör:

- a szervezet vezetője felelős a minőségcélok jóváhagyásáért,
- a MIT tagjai felelősek a minőségcélok megfogalmazásáért, közzétételéért, dokumentálásáért,
- az adott szolgáltatásban érintett osztályvezető vagy csoportvezető felelős a minőségterv részfeladatokra történő lebontásáért, végrehajtásáért.

2.3 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.

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 tagjai felelősek a fejlesztési prioritások meghatározásáért, a fejlesztés stratégiai és cselekvési terv elkészítéséért, a részfeladatok elvégzéséért.

Kapcsolódó dokumentum:

- MIT ügyrend

2.4 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 előírásokat értékeljük és ellenőrizzük. A minőség szabályozása és a minőség biztosítása a minőségirányítási rendszerünkön keresztül valósul meg.

2.5 A VEZETÉS FELELŐSSÉGE

Intézményünk vezetése elkötelezett a minőségügyi rendszer létrehozása és fejlesztése iránt. Eredményességének folyamatos növekedését biztosítja azáltal, hogy a szervezet céljaival összhangban meghatározza és nyilvánosságra hozza küldetését, jövőképét, rövid, közép és hosszú távú stratégiáját, minőségpolitikáját.

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 közlésezi, 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 dokumentumok:

- [Küldetésnyilatkozat](#)
- [Minőségpolitikai nyilatkozat](#)
- [A Bródy Sándor stratégiai terve 2023-2028](#)

2.6 A MUNKATÁRSÁK FELELŐSSÉGE

A munkatársak minden szinten a szervezet alapját jelentik. Teljes bevonásukkal válik lehetővé, hogy képességeiket a szervezet érdekében használják. 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. Munkatársaink aktívan keresik a lehetőséget tudásuk, szakképzettségük és tapasztalataik növelésére.

Motivációs rendszerünk



2.7 A KÖNYVTÁR MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A minőségirányítás, a minőségfejlesztés- és biztosítás szervezetünk minőségpolitikáján keresztül valósul meg. 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.

Felelősségi és hatáskör

A vezetés feladata, hogy megszervezze, irányítsa és támogassa a folyamatos minőségi szolgáltatás előállítását, a minőség ellenőrzését:

- az intézmény vezetője felelős a minőségpolitika meghatározásáért,
- a MIT vezetője felelős a minőségpolitika oktatásáért,
- MIT tagok felelősek a minőségpolitika közzétételéért.

A vezetőség a Minőségirányítási Tanács segítségével gondoskodik a minőségpolitikai célok megismertetéséről, a minőségpolitikai nyilatkozat közzétételéről.

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár települési és megyei feladatokat is ellátó nyilvános könyvtár, az információs esélyegyenlőség és a demokrácia helye. Küldetésének tekinti, hogy mindenki számára biztosítsa a szabad, korlátozás nélküli hozzáférést a dokumentumokhoz és az információhoz.

Stratégiai tervünk és jövőképünk által meghatározott legfontosabb célunk könyvtári szolgáltatásaink minőségének egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, fejlesztése, ezáltal partnereink elégedettségének elérése. A vezetés és minden munkatárs elkötelezetten dolgozik azért, hogy a könyvtárhasználók a céltudatos, szolgálatkész, az új kihívásokra nyitott, feladatait kiváló minőségben ellátó szolgáltatót lássák bennünk.

2.7.1 Minőségpolitikai nyilatkozat

Minőségpolitikai alapelveink:

- Szolgáltató tevékenységünket az integritás alapelvei szerint, az átláthatóság, az elszámoltathatóság, fenntarthatóság, törvénytisztelet, valamint a hatékonyság biztosításával, a szükséges erőforrások bevonásával végezzük;
- Partnereink elégedettsége a legfontosabb számunkra. A szolgáltatásainkkal szemben támasztott használati igényeket, elvárásokat folyamatosan mérjük, értékeljük, beépítjük minőségfejlesztési tevékenységünkbe;
- Szolgáltatásaink környezetét, tárgyi és technikai felszereltségét a kor elvárásainak megfelelően fejlesztjük;
- A mikro- és makrokörnyezet változásaira reagálva készen állunk a változások azonnali menedzselésére, a könyvtári szolgáltatások folyamatos biztosítására;
- Marketing és PR tevékenységünk fejlesztésével gondoskodunk szolgáltatásaink nyilvánosságáról és széleskörű megismertetéséről;
- Sokoldalúan képzett munkatársakat alkalmazunk, akiktől a korszerű szakmai tudás mellett elvárt az udvarias viselkedés és az etikus magatartás;
- Szolgáltatóképességünk minőségének hosszútávú fejlesztése érdekében feladatunknak tekintjük a munkatársaink jó közérzetét biztosító feltételek folyamatos javítását, a munkahelyi demokrácia intézményeinek összehangolt működtetését;
- Rendszeres minőségügyi képzéssel, teljesítmény- és önértékeléssel, elégedettségméréssel és motiválással fejlesztjük a minőségközpontú gondolkodást és a szervezeti kultúrát.

A minőséggel kapcsolatos célkitűzések megvalósításához a teljes körű minőségirányítás (Total Quality Management, TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk.

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

Kapcsolódó dokumentumok:

- [Küldetésnyilatkozat](#)
- [Minőségpolitikai nyilatkozat](#)
- [MIT ügyrend](#)

2.8 A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI

Célunk, hogy 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, a dokumentáció alapján bármely tevékenység ez előírt követelményeknek megfelelően elvégezhető, ellenőrizhető, számon kérhető és rekonstruálható legyen.

2.1.3 Minőségirányítási dokumentumok

A minőségirányítási rendszer működése írásban rögzített szabályokon és utasításokon nyugszik. A dokumentációs rendszer mindazokat a dokumentumokat tartalmazza, amelyek a minőségirányításhoz és a minőségi működés megvalósításához szükségesek. A dokumentációs rendszer lehetővé teszi a minőségirányítási rendszer nyomon követését, a hatékonyság és az eredményesség igazolását, valamint biztosítja a folyamatos fejlesztési tevékenység információs háttérét.

Minőségügyi rendszerünk működésével kapcsolatos dokumentumok köre:

- szabályzatok, útmutatók,
- ügyrendek,
- munkatervvek, beszámolók,
- folyamatleírások,
- emlékeztetők,
- elemzések, kimutatások,
- elégedettségmérések és elemzések,
- partneri együttműködési megállapodások,
- fotódokumentáció,
- médiaszereplések dokumentumai.

Minőségirányítási dokumentumaink készítésekor az egységes formai megjelenés érdekében az alábbi adatokat tüntetjük fel:

- a dokumentum címe
- a dokumentum kódja
- verziószám
- állománynév
- oldalszám
- a készítő neve
- a jóváhagyó neve
- a jóváhagyás dátuma
- a hatályba lépés dátuma
- aláírások

2.8.1 Minőségi kézikönyv

A Minőségi kézikönyv könyvtárunk minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma, amelyben megfogalmazzuk a minőségirányítási rendszer alkalmazási területeit, bemutatjuk a különböző szabályzatok által megkövetelt, dokumentált eljárásokat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok alapkövetelményeit. A Minőségi

kézikönyvet a Minőségirányítási Tanács hagyja jóvá, az érvényben lévő elektronikus változat a könyvtár honlapján nyilvánosan megtekinthető.

III.A BRÓDY SÁNDOR MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR STRATÉGIÁJA

3.1 JÖVŐKÉP

A Bródy Sándor Könyvtár Eger város és Heves vármegye meghatározó kulturális intézménye, ahol mindenki megtalálja a számára szükséges információkat, dokumentumokat, élményt nyújtó programokat, az esélyegyenlőséget biztosító partnerséget. Valóságos és virtuális közösségi tér, mely a könyvtári rendszer valamennyi szolgáltatását elérhetővé teszi.

3.2 KÜLDETÉSNYILATKOZAT

A Bródy Sándor Könyvtár települési és vármegyei feladatokat ellátó nyilvános könyvtár, mindenki számára nyitott közösségi tér. Közgyűjteményként meghatározó feladata az, hogy egyenlő eséllyel biztosítson szabad, korlátozás nélküli hozzáférést a dokumentumokhoz és az információhoz. Szolgáltatásait a felhasználói igények figyelembevételével, magas minőségi szinten kívánja megvalósítani. Vármegyei hatóköréből adódóan kiemelt feladatának tekinti, hogy a községekben élők közvetve vagy közvetlenül hozzáférjenek a korszerű és minőségi könyvtári ellátáshoz.

Küldetésének megvalósítása érdekében támogatja:

- az egyetemes és nemzeti kultúra, a gazdaság, a tudomány és a művészet kérdéseiben való eligazodáshoz szükséges információk és tudásanyag közvetítését
- a fenntartható fejlődés és a környezettudatos szemlélet erősítését
- a vármegye természeti értékeinek, gazdasági, társadalmi folyamatainak, kulturális, történelmi, néprajzi kutatását, bemutatását
- az összetartó közösségek kialakítását, a szabadidő hasznos eltöltését, a személyes emberi kapcsolatok formálását
- az életen át tartó tanulást, az irodalmi és digitális műveltség megszerzését
- a gyermekek könyv- és könyvtárhasználatát, az oktatás különböző szintjein tanulókat, a hátrányos helyzetűek ellátását

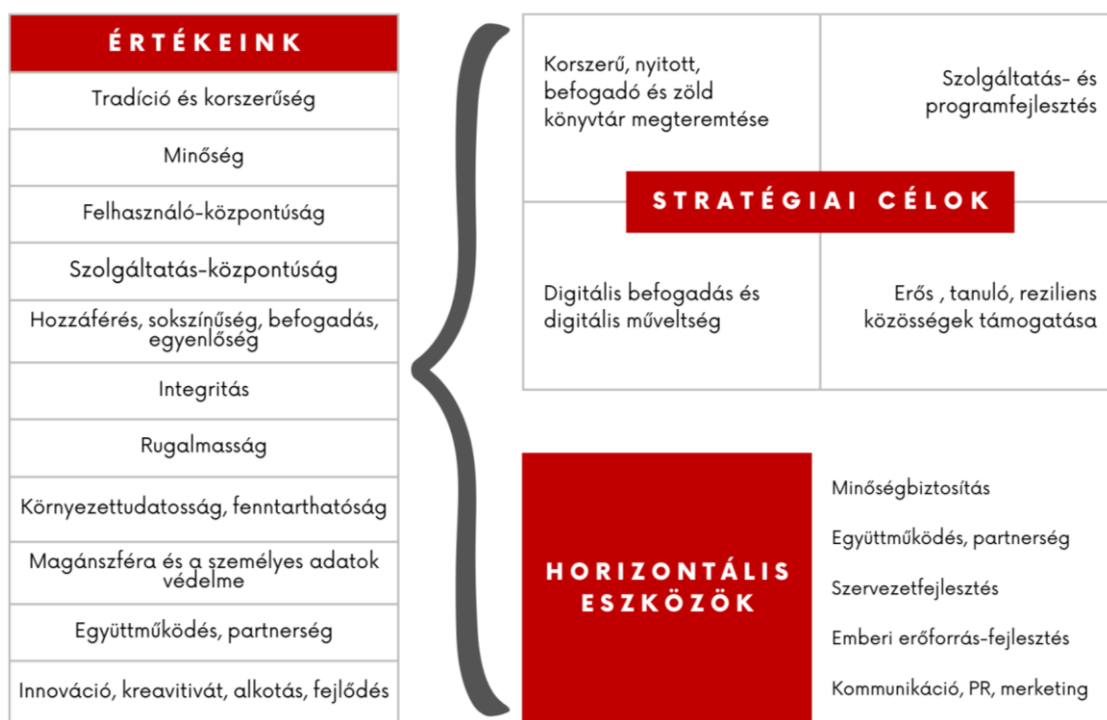
A célok megvalósítása érdekében:

- korszerű technikai felszereltségen alapuló, a felhasználói igényekre gyorsan reagáló, innovatív szolgáltatásokat kínál
- állományát folyamatosan fejleszti és sokoldalúan feltárja, a helyismereti tartalmakat digitálisan is elérhetővé teszi
- aktív szerepet vállal a vármegye és a város kulturális eseményeinek szervezésében
- közösségi térként segíti a könyvtár egyéni és csoportos használóit
- inspiráló és barátságos teret ad az alkotásnak, a felfedezésnek, az információk és az ötletek megszerzésének, létrehozásának, megosztásának
- könyvtárközi kölcsönzést nyújt és közvetíti más könyvtárak szolgáltatásait

- szervezi a vármegyében működő könyvtárak összefogását, a szakmai továbbképzést, közös szolgáltatások kialakítását
- széleskörű partnerkapcsolatot épít ki a fenntartó önkormányzatokkal, oktatási és kulturális intézményekkel, a civil szférával
- naprakész ismeretekkel rendelkező, felkészült könyvtárosokat és szakembereket alkalmaz

3.3 STRATÉGIAI CÉLOK

Stratégia, célok, eszkörendszer



A könyvtár jövőképe, küldetésnyilatkozata alapján megfogalmazott célok eléréséhez a következő stratégiai kulcsterületeket jelöltük ki:

1. Korszerű, innovatív és fenntartható szolgáltatásfejlesztés
2. Digitális befogadás, digitális műveltség
3. Kulturális értékközösség - közösségfejlesztés, közösségek támogatása, közösségi beágyazottság
4. Környezettudatos szemlélet erősítése, zöldkönyvtári modell

A stratégia megvalósítását az alábbi eszközök kiemelten támogatják:

1. Minőségközpontú szemlélet
2. Partnerközpontúság
3. Szervezeti erőforrások fejlesztése
4. Kommunikáció, PR, marketing erősítése

Kapcsolódó dokumentumok:

- A Bródy Sándor Könyvtár Stratégiai terve 2023-2028

IV. PARTNERKÖZPONTÚSÁG

4.1 A PARTNEREK AZONOSÍTÁSA

A partneri együttműködés az intézmény megfelelő működésének fontos erőforrása. A partnereknek fontos szerepük van a szervezet stratégiájának és terveinek megvalósításában, szervezet eredményes és hatékony működésében. Ehhez szükséges partnereink azonosítása.

A partnerközpontú működés célja és főbb területei

- könyvtárunk partnereinek meghatározása
- a belső és külső, közvetlen és közvetett partnerek azonosítása
- napra kész rögzítése az azonosított partnereknek, ill. képviselőiknek, akik tevékenységük során az intézményünk felé közvetítik a partnerek elvárásait
- a partnerlista rendszeres felülvizsgálata
- a partnerek elégedettségének, igényeinek rendszeres mérése
- kommunikációs lehetőségek számbavétele
- a kommunikációs folyamat kidolgozása, felelősök kijelölése
- adott tevékenységhez, projekthez kapcsolódó kommunikációs terv készítése.

Partnereink azonosítása során a szegmentálás alapja:

- közvetlen külső partner: gyakori, sokszor napi kapcsolatban állnak a könyvtárral, tevékeny részesei a könyvtárban folyó munkának, a rendszeres szolgáltatások legfőbb élvezői, igényeik által a szolgáltatások aktív alakítói
- közvetett külső partner: külső szabályozással vagy működési sajátosságaikból eredő igényeikkel gyakorolnak hatást a könyvtári tevékenységre
- közvetlen belső partner: a szolgáltatás közvetítésében résztvevő minden kolléga, szervezeti egység.

4.1.1 Kommunikáció a partnerekkel

Könyvtárunk vezetésének felelőssége, vezetési folyamatként meghatározott, kulcsfolyamatként kiemelt feladata tevékenységeink, szolgáltatásaink, eredményeink sikeres kommunikálása. A kommunikációs folyamatban különös hangsúlyt fektetünk a visszacsatolásra, hogy meggyőződjhessünk arról, „az üzenet a megfelelő helyre érkezett és ott megértették.”⁴

A sikeres kommunikáció érdekében az alábbiakat tesszük:

- kitűzzük a kommunikációs célokat, alapelveket
- kijelöljük a célcsoportokat

⁴ Sohajdáné Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban. Bp. : OSZK, 2011.

- meghatározzuk az egyes célcsoportok szokásaihoz, elvárásaihoz igazodva a kommunikációs csatornákat és eszközöket
- a vezetés biztosítja a szükséges erőforrásokat

4.2 BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Könyvtárunk belső kommunikációjának célja: a kapcsolattartás, tájékoztatás, munkatársak bevonása, ösztönzése, értékelése, az egyéni és szervezeti célok összhangjának megteremtése.

A vezetés a jól működő belső kommunikációval kívánja elérni a

- a hatékonyabb munkavégzést
- a hatékonyabb belső információáramlást
- a jó munkahelyi légkör létrejöttét és megőrzését
- a munkatársak megtartását
- a szervezet vezetésének hatékony kommunikációs támogatását
- a szervezet hírnevének alakítását, pozitív külső megítélését

A belső kommunikáció fórumainak, a kommunikáció korszerű eszközeinek biztosítása, fejlesztése a vezetés felelőssége. A könyvtár minden munkatársa felelős a rendszeres belső kommunikációért, a rendelkezésre álló fórumok, eszközök használatáért.

4.3 KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Külső kommunikációs tevékenység területei:

- a könyvtár, mint szervezet és szolgáltatásainak népszerűsítése
- szakmai kapcsolatok ápolása
- kormányzati, önkormányzati kapcsolatok erősítése
- közösségi kapcsolatok kialakítása, erősítése, kapcsolat a használókkal
- támogatói kapcsolatok
- sajtókapcsolatok
- kríziskommunikáció, válságkezelés

Mind a partnerazonosítási dokumentumunk elkészítéséhez, folyamatos frissítéséhez, mind pedig partnereink eléréséhez a legmodernebb infokommunikációs eszközöket használjuk. Kijelöljük a kapcsolattartókat, partnerlistát építünk, melyet online teszünk elérhetővé könyvtárunk minden részlege számára, s azt rendszeresen frissítjük.

Partnereink adatait, elérhetőségét csoportosítva a Google Drive táblázatában rögzítjük, hogy minden részlegünk számára elérhető legyen.

A partnertábla tartalmazza:

- partnerünk nevét, címét, e-mail címét, telefonszámát
- partnerintézmény esetében a kapcsolattartó személy adatait, elérhetőségeit, ill. a könyvtár részéről kapcsolatot tartó személy nevét
- az adatokat rögzítő könyvtáros, valamint az utoljára frissítést végző könyvtáros nevét, a frissítés dátumát
- a kapcsolattartás módját

A külső kommunikáció minőségéért a könyvtár vezetése, a munkakör szerint megbízott munkatárs és a könyvtár minden dolgozója egyaránt felelős.

Kapcsolódó dokumentumok:

- Belső és külső kommunikációs terv
- Partnerek azonosítása
- Partnerlista
- Partneri együttműködési megállapodások
- Beszállítói és egyéb partneri elégedettségmérések kérdőívei, értékelései

4.4 PANASZKEZELÉS

A partnerek bevonása a különböző folyamatokba nélkülözhetetlen hajtóerőnek számít szervezetünk eredményességének és hatékonyságának javítása érdekében. Panaszaik benyújtásával, különböző elképzeléseik és javaslataik eljuttatásával szolgáltatásaink javításához fejlesztéséhez fontos visszajelzést biztosítanak. Ennek érdekében lefektettük panaszkezelési irányelveinket, kidolgoztuk és működtetjük a panaszkezelési eljárás helyi rendszerét.

Panaszkezelési alapelveink:

- Számunkra minden jogos panasz igen sokat ér
- Figyelmesen meghallgatjuk panaszt tevő használóinkat, és igyekszünk minél többet megtudni tőle rólunk, a hibáinkról
- Megoldjuk a panaszokat, a panasztevőt tájékoztatjuk a számára megnyugtató megoldásról
- A jogos panaszok felhívják figyelmünket gyenge pontjainkra
- Értékeljük a panaszt és panaszkezelésünket, hasznosítjuk a megelőzésben

A panaszok számának és jellegének elemzésével, javító intézkedések alkalmazásával biztosítjuk szolgáltatásaink minőségét.

Kapcsolódó dokumentumok:

- Panaszkezelési irányelvek
- Észrevételek, javaslatok, panaszok eljárásrendje

V. A KÖNYVTÁRI FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA

A folyamatközpontú működés kiépítése rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzása, az esetleges felelősségek megállapítása.

Ennek érdekében

- folyamatainkat megtervezzük, leírjuk, folyamatábrán ábrázoljuk.
- gondoskodunk arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az erőforrások és információforrások, amelyek a folyamatok működésének és figyelemmel kíséréséhez szükségesek (gazdálkodás az erőforrásokkal)

- figyelemmel kísérjük, mérjük és elemezzük munkafolyamatainkat (teljesítménymérés)
- alkalmazzuk azokat a tevékenységeket, amelyek a tervezett eredmények elérése és a folyamatok fejlesztése érdekében szükségesek (a vezetőség felelősségi köre).

A fenti tevékenységek folyamatos megvalósítása érdekében a Minőségirányítási Tanács Folyamatmenedzsment munkacsoportot működtet.

5.1 A KÖNYVTÁRI FOLYAMATOK AZONOSÍTÁSA, FOLYAMATLELTÁR

Folyamatok azonosítása

A könyvtári folyamatok azonosításakor a funkcionális megközelítést alkalmazzuk és a könyvtár outputjából, azaz a szolgáltatásokból indulunk ki. Figyelembe vesszük, hogy a folyamatoknak csak egy része mutatja a szolgáltatás klasszikus jegyeit. A folyamatok azonosításánál elsődleges szempontjaink: a megőrzés és a rendszerezés, a következetesség, a stabilitás és a tárgyiasult eredmények.

Kapcsolódó dokumentumok:

- [Folyamatleltár](#)
- [Folyamatábrák, leírások, szolgáltatás előírások](#)

5.2 A FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSÁNAK HELYI RENDSZERE

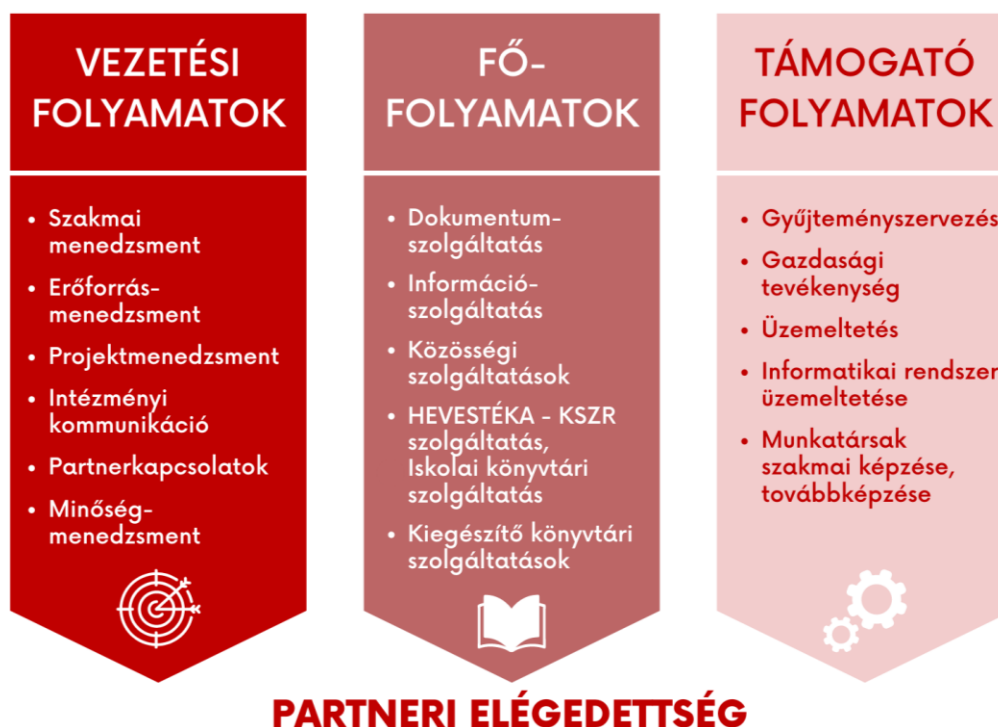
Folyamatszabályozás tevékenységünk célja a szolgáltatási folyamatok egységesítése, a felhasználók által is érzékelhető egységes működés, illetve szolgáltatási kínálat biztosítása, valamint hozzáadott értékkel megnövelt eredmény létrehozása a belső és a külső partnereink számára. Szervezetünk eredményessége alapvetően függ a folyamatainak, „értékteremtő láncainak” hatékonyságától, szabályozott működésétől, és a vezetés által meghatározott elvárásokat teljesítésétől.

A folyamatszabályozás rendszerének kialakítása során vizsgáljuk a folyamatok összefüggését a TQM többi alapelvével.

- *A folyamatszabályozás és a vezetés*
A vezetés feladata sikerre vinni a szervezetet, kinyilvánítani a minőség iránti elkötelezettséget, motiválni és képezni a dolgozókat, irányítani, fejleszteni a folyamatokat, ellenőrizni a folyamat minőségét, megfelelőségét, kijelölni a hatásköröket, felelősségi köröket.
- *Folyamatszabályozás és a stratégiai tervezés*
Az intézményi stratégia céljai a kulcsfolyamatokon keresztül valósulnak meg. Létfontosságúak az intézmény hosszú távú sikeressége szempontjából. A kulcsfolyamatok körébe a folyamatok nem nagyságuk, hanem az intézmény céljainak elérése szempontjából megállapított fontosságuk alapján kerülhetnek.
- *Folyamatszabályozás és az emberi erőforrás*
A folyamatok szervezése során nagyon fontosnak tartjuk a munkatársak motiválását, a feladatok delegálását, a felelősség delegálását, a képzéseket, a munkavégzéshez szükséges információ mennyiségét, valamint az ellenőrzést.

- *Folyamatszabályozás és a partnerkapcsolatok*
A folyamatszabályozás során fontosnak tarjuk a folyamatban résztvevő külső, belső, közvetlen és közvetett partnerek számbavételét, mert a folyamatban résztvevő partnerek száma befolyásolhatja a folyamat minőségét.

A Bródy Sándor Könyvtár folyamatmodellje



Folyamatszabályozási rendszerünk dokumentálásának elemei:

1. folyamatleltár
2. folyamatleírási űrlap
3. folyamatábra
4. folyamat részletes leírása
5. szolgáltatási előírás

Kapcsolódó dokumentumok:

- A folyamatszabályozás helyi rendszere
- Folyamatábrák, leírások, szolgáltatás előírások

5.3 A FOLYAMATOK FEJLESZTÉSE, JAVÍTÁSA

Szolgáltatásaink megfelelő minőségét, a folyamataink működését a folyamathoz rendelhető indikátorok értékelésével ellenőrizzük. A mérések szolgáltatják a folyamatok

továbbfejlesztéséhez szükséges bemeneti információkat: a célok mennyire felelnek meg a folyamattal szembeni elvárásoknak az eredményesség alapján kimutatható, hogy a folyamat megvalósítása elérte-e a kitűzött célokat, a folyamat hatékonyságát milyen erőforrás-befektetéssel értük el. Az indikátoros vizsgálat mellett teljesítménymutatók alkalmazásával is figyelemmel kísérjük a folyamatok gyorsaságát, eredményességét, a szolgáltatás megfelelőségét.

A folyamatok fejlesztéséért, javításáért a kijelölt folyamatgazdák felelősek, akiknek feladata a folyamatba iktatott mérés eredményének értékelése, romló tendenciák esetén javaslattétel a folyamatjavításra, folyamatfejlesztésre, részvétel a folyamatok fejlesztésére vagy módosítására vonatkozó döntések előkészítésben. Emellett minden munkatárs előtt nyitott a lehetőség a folyamatok javítására irányuló javaslattételre. A vezetés támogat minden olyan kezdeményezést, amely a minőség javítására irányul.

Kapcsolódó dokumentumok:

- A folyamatszabályozás helyi rendszere
- Folyamatleltár
- Folyamatábrák, folyamatleírások, szolgáltatási előírások

VI. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

6.1 GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL

A minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez, valamint a partnerek megelégedettségének eléréséhez erőforrások szükségesek.

Minőségcéljaink megvalósítását saját működési forrásból biztosítjuk, emellett törekszünk pályázati források bevonására. Könyvtárunk vezetése felelős a szükséges erőforrások biztosításáért, és gondoskodik arról, hogy ezek a kellő időben rendelkezésre álljanak

A szervezetünk által alkalmazott erőforrások lehetnek:

- emberi erőforrás
- infrastruktúra
- munkakörnyezet
- információ
- pénzügyi erőforrás

6.2 EMBERI ERŐFORRÁS

Az emberi erőforrás szervezetünk legfontosabb értéke. Szolgáltatásaink, tevékenységeink minőségéhez a legnagyobb hozzáadott érték a munkatársak szaktudása, egyéni és társas kompetenciája. Ezért fontos, hogy a minőségcéljaink eléréséhez szükséges munkatársak kiválasztását, alkalmazását és fejlesztését úgy oldjuk meg, hogy azok megfeleljenek az egyre magasabb szintű partneri igényeknek. Biztosítjuk, hogy minden munkatársunk a feladatai

ellátásához szükséges szakképzettséggel, végzettséggel, gyakorlattal rendelkezzen és a szükséges továbbképzésben részesüljön.

Könyvtárunk vezetése felelős, hogy a rövid-és hosszú távú céljaink eléréséhez rendelkezésre álljanak a kellő felkészültségű munkatársak.

Minden munkatárs felelős az általa elvégzett munkáért.

6.2.1 Általános követelmények

A tisztelet és a méltányosság, a nyílt párbeszéd, a felhatalmazás, az elismerés és odafigyelés, valamint a biztonságos munkavégzés és az egészséges munkakörnyezet megteremtése alapvetően fontos ahhoz, hogy a munkatársak elkötelezetten csatlakozzanak a szervezethez a siker felé vezető úton.

Könyvtárunk vezetése a szervezet eredményességének és hatékonyságának növelése érdekében a munkatársak részvételére és támogatására törekszik azáltal, hogy

- folyamatosan gondoskodik a munkatársak képzéséről,
- meghatározza az egyes munkakörökre vonatkozó képesítési és minősítési követelményeket,
- egyénekre vonatkozóan is kitűz célokat a munkatársak bevonásával,
- elismerést, jutalmazást alkalmaz,
- átvizsgálja a munkatársak szükségleteit, méri a munkatársak megelégedettségét.

Kapcsolódó dokumentumok:

- Szervezeti kultúra vizsgálata
- Dolgozói elégedettségmérés
- Belső és külső kommunikáció
- Esélyegyenlőségi terv
- Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje
- Emberi erőforrás menedzsment - Intézményen belüli rotáció, mobilitás

6.2.2 Felkészültség, tudatosság és képzés

Felkészültség

Könyvtárunk vezetése az eredményes és hatékony feladatvégzéshez meghatározza és folyamatosan figyelemmel kíséri az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges felkészültségi követelményeket, melyeket az egyes munkakör leírások tartalmaznak.

A felkészültségbeli követelmények meghatározása kiterjed a következőkre is:

- a stratégiai tervekkel és célokkal összefüggő jövőbeli igényekre, figyelembe véve a változtatandó folyamatokat, eszközöket és berendezéseket,
- szervezetünket érintő törvények és előírások követelményeire,
- várható munkaerő utánpótlási szükségletekre.

Tudatosság

Vezetőségünk folyamatosan gondoskodik arról, hogy munkatársaink tudatában legyenek tevékenységük szerepének és fontosságának, tevékenységünk társadalmi környezetre gyakorolt hatásának.

Képzés

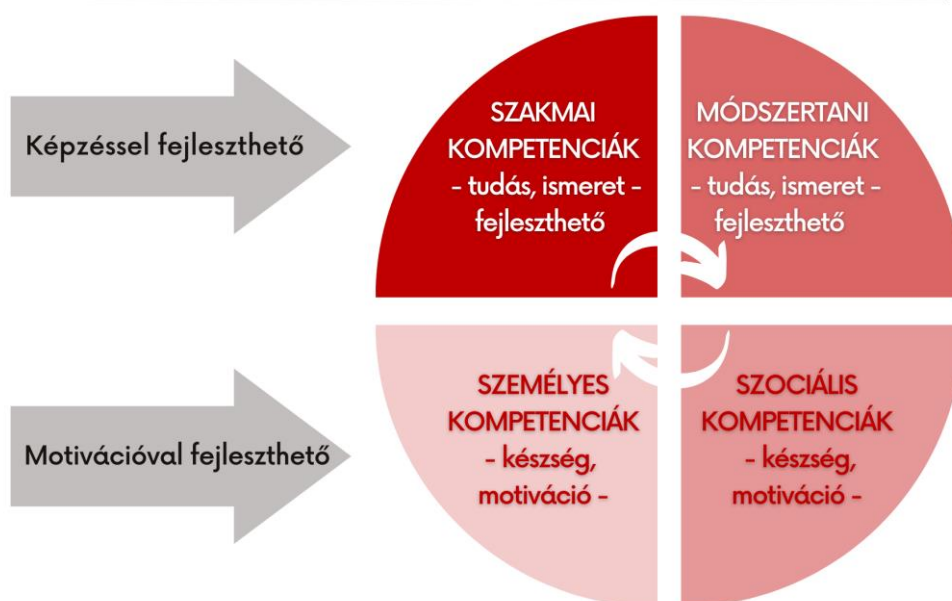
A szakmai oktatási és képzési szükségletek megtervezéséért az intézmény vezetője felelős. A minőségügyi képzések ütemezése a MIT vezetőjének a feladata. Az oktatási és képzési terveket és a megvalósulásokat dokumentáljuk.

A képzés az alábbi főbb témakörökben történhet:

- képesítést adó képzések
- szakmai továbbképzés
- egyéb képzések, továbbképzések (minőségügyi, informatikai, nyelvi)
- kötelező oktatások (munka-és balesetvédelmi, tűzvédelmi – évente minimum egyszer minden munkatárs részére)
- az ismeretek és a szolgáltatások színvonalának szinten tartását és fejlesztését szolgáló belső továbbképzés
- új dolgozók belépéskori alapoktatása

Az elvégzett oktatásokat és képzéseket évente kiértékeljük, hogy információként szolgáljon a jövőbeli képzési tervek irányvonalához.

Kompetencia térkép elemei



Kapcsolódó dokumentumok:

- Éves továbbképzési tervek
- TÉR
- Beszámoló a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár ... évi munkájáról

- **Feljegyzések a munka-és balesetvédelmi, tűzvédelmi oktatásról**

6.3 INFRASTRUKTÚRA

Célunk, hogy megteremtsük, garantáljuk és fenntartsuk azokat az infrastrukturális feltételeket, amelyek a szolgáltatások magas színvonalon történő biztosításához szükségesek. Ezt az infrastruktúrát hatékonyan, költséghatékony és fenntartható módon kell kezelni, hogy a partnerek igényeit kiszolgálja és támogassa a személyi állomány munkavégzését. A felhasznált anyagok, eszközök fenntarthatósága és környezetre gyakorolt hatása fontos tényezők a társadalmi felelősségvállalás vonatkozásában.

Infrastruktúra alatt értjük: az intézmény működését szolgáló helyiségeket, a hozzájuk tartozó egyéb feltételeket (közmű és egyéb szolgáltatásokat), a folyamatok (tárgyi) eszközeit (gépek, berendezések, hardver és szoftver eszközök), valamint az ezekkel kapcsolatos szolgáltatásokat (szállítás, kommunikáció, információs rendszerek).

Könyvtárunk igazgatója és igazgatási igazgató helyettese felelős a szükséges és elégséges infrastruktúra biztosításáért. Az integrált könyvtári rendszer folyamatos, üzembiztos működtetéséért informatikai osztály munkatársai felelősek. Az épület és egyéb tárgyi eszközök működtetéséért és állapotáért a gondnoki feladatokat ellátó munkatárs a felelős.

6.4 MUNKAKÖRNYEZET

Célunk a munkavégzés feltételeinek olyan szabályozása, amely lehetővé teszi a dolgozók biztonságának egészségének megőrzését, kedvezően befolyásolja a munkatársak motiváltságát, megelégedettségét és teljesítményét, ugyanakkor hatásosan szolgálja a partnerek igényeit kielégítő szolgáltatások nyújtását.

Könyvtárunk vezetése biztosítja mindazokat a feltételeket, amelyek szükségesek a szolgáltatások megfelelőségének eléréséhez, törekszik a biztonságos, az emberi egészséget óvó munkakörülményeket kialakítására.

A munkahelyi környezet kialakításánál figyelembe vesszük

- a munkavédelmi, biztonsági előírások betartását,
- a megfelelő hőmérséklet, világítás, higiénia biztosítását,
- az ergonómiai szempontokat,
- munkatársainknak a munkakörnyezet kialakítására vonatkozó ötleteit.

A vezetés felelőssége a megfelelő, biztonságos munkakörnyezet kialakítása. Minden munkatárs feladata az előírások betartása, a személyes munkakörnyezet rendben tartása.

Kapcsolódó dokumentumok:

- **Dolgozói elégedettségmérések**
- **Munkavédelmi szabályzat**
- **Tűzvédelmi szabályzat**

6.5 INFORMÁCIÓ

A munkaerő mellett az információ képezi a szervezetek kulcserőforrását. Vezetőségünk a tényeken alapuló döntéshozatal érdekében az információt úgy kezeli, mint a szervezet ismereteinek folyamatos fejlesztéséhez szükséges, a bizonytalanságot csökkentő alapvető forrást.

A megfelelő információ rendelkezésre állásának érdekében

- gyűjtjük a pénzügyi, piaci, szakmai adatokat, információkat
- az adatokat, az információkat és az ismereteket felhasználjuk stratégiánk és céljaink kitűzéséhez
- az információkat a szervezet számára használható ismeretté igyekszünk átalakítani,
- gondoskodunk a megfelelő adatvédelemről

A könyvtár vezetése és minden munkatársa egyaránt felelős az adatvédelmi szabályok betartásáért.

Az információ menedzselésével kapcsolatban a vezetés

- meghatározza a szervezet információs követelményeinek körét, és azokat a változó körülményekhez viszonyítva módosítja
- naprakész tájékoztatást nyújt a munkatársaknak a rendelkezésre álló információról, és azokról a szervezeten kívüli forrásokról, amelyekből információ nyerhető
- gondoskodik ezek szükség szerinti mélységi feldolgozásáról, hozzáférhető tárolásáról, visszakereséséről, közvetítéséről
- legyen tudatában az információs erőforrásai hasznosíthatóságával és éljen is ezzel a lehetőséggel, annak érdekében, hogy a szervezet minél nagyobb sikerre teheszen szert.

Kapcsolódó dokumentumok:

- **Belső és külső kommunikáció**
- **Közérdekű adatok megismerésének, kötelezően közzéteendő adatok körének szabályzata**

6.6 PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK

Könyvtárunk vezetése gondoskodik a rendelkezésére álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek hatékony, gazdaságos, ésszerű és célszerű felhasználásáról melyek biztosítják a minőségi szolgáltatás folyamatosságát, kiszámíthatóságát és biztonságát. Folyamatos erőfeszítéseket tesz új erőforrások felkutatására és megszerzésére.

Ennek érdekében a vezetés:

- pénzügyi tervezést valósít meg
- rendszeresen ellenőrzi a tervek megvalósulását és elemzi a megvalósulás körülményeit (terv-tény elemzés)

- korrekciókat és/vagy pótlólagos tervezést valósít meg azon esetekben, melyek megvalósulás a tervektől jelentős mértékben eltér és elemzi az eltérés okait (pótlólagos terv- tény elemzés)
- pótlólagos intézkedéseket hoz a nem megfelelő állapotok megszüntetésére és ezen intézkedésekkel korigálja a terveket
- a szervezet gazdálkodásával összefüggő szabályzatokat készít, a hatályos jogszabályok, illetve a fenntartó rendelkezése szerint
- a szervezet működtetéséhez szükséges ráfordítások tervezések elsősorban a rendelkezésre álló saját források (kötségvetés és bevételek) volumenét veszi alapul, másodsorban kutat fel idegen forrásokat
- a szervezet gazdálkodásának eredményességétől függően időszakos fejlesztési és beruházási terveket készít, forrásokat különít el
- eleget tesz a szervezet jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, közzétételére és nyilvánosságára, statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségeire vonatkozó követelményeknek.

Kapcsolódó dokumentumok:

- Éves költségvetési beszámoló 20..
- Számviteli politika
- Szabálytalanságok kezelése
- Ellenőrzési nyomvonal
- Belső ellenőrzési szabályzat
- Kockázatkezelési szabályzat

VII. MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS

7.1 ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK

Minőségirányítási rendszerünkben kiemelt figyelmet szentelünk a mérési, elemzési, fejlesztési folyamatoknak, melyekkel biztosítjuk:

- szolgáltatásaink minőségét,
- szervezetünk hatékony működését, ezáltal partnereink megelégedettségét,
- minőségirányítási rendszerünk megfelelőségét, eredményességének folyamatos fejlesztését.

A rendszeres javítás alapfeltétele, hogy minél mélyebben megértsük a partnereink igényeit. Az értékelések elvégzése után a PDCA ciklus alkalmazásával a hiányosságok, nem-megfelelőségek okozta problémákat, folyamatokat javítjuk.

A hatékony mérés, adatgyűjtés

- a célok, célkitűzések mérésével, értékelésével,
- a partnerek elégedettségének mérésével,
- a szolgáltatások hatékonyságának mérésével,
- a költséghatékonyság figyelemmel kísérésével,
- statisztikai adatelemzéssel történik.

7.2 MÉRÉS

A szakszerűen és rendszeresen végrehajtott méréseink több szempontból szolgáltatnak információkat arra vonatkozóan, hogy szervezetünk teljesítette-e a belső és külső partnerek által elvárt követelményeket.

- Könyvtárunk tevékenységének hatékonyságát vizsgálva viszonyíthatunk az előző évekhez, illetve más könyvtárak eredményeihez.
- A fenntartó felé bizonyítjuk, hogy teljesítettük feladatunkat a szolgáltatások terén és a források felhasználása szempontjából.
- A partnerek szempontjából közelítve bemutatjuk a szolgáltatások hatékonyságát.
- A teljesítménymutatók⁵ és a minőség kapcsolatának felmutatásával mérjük, hogy milyen mértékben sikerült megközelíteni a célzott minőséget, a különböző könyvtári munkafolyamatok hatékonyságát.
- A teljesítmény- és elégedettségvizsgálatok, a munkatársak teljesítményének értékelése szigorúan a szolgáltatásra irányul, alkalmas arra, hogy képet kapjunk partnereink elégedettségéről.

7.2.1 A partnerek elégedettségének mérés és figyelemmel kísérése

Figyelemmel kísérjük, hogy a szervezet teljesítette-e az elvárt követelményeket, elérte a külső és belső partnereink elégedettségét, a szolgáltatások és működés biztosítását, továbbfejlesztését.

Felelősségi körök

- A hatékonyság mérésekor meg kell határoznunk, a rendszer hogyan teljesít, a méréseket definiáljuk, majd a partneri igényeknek megfelelően értékeljük, erről a Minőségirányítási Tanács gondoskodik.
- A könyvtár vezetője felelős a stratégiai célok megvalósulásáért, értékeléséért.
- A könyvtár vezetősége felelős a partnerkapcsolatok ápolásáért, bővítéséért, és szolgáltatási rendszer lehetőségeikhez mért optimalizálásáért.
- Az osztály-és csoportvezetők felelősek a munkatársi és szervezeti egységgel kapcsolatban álló külső partnerek elégedettségének figyeléséért.

A használói elégedettség mérésének módszerei:

- használók kérdőíves megkeresése (aktív) – nyomtatott kérdőívek vagy online űrlapok segítségével
- szóbeli, írásbeli igények, visszajelzések, reklamációk, panaszok vizsgálata (passzív)

Kérdőívek segítségével, aktív módon rendszeresen mérjük a következő területeket:

- a szolgáltatási környezet megfelelőségeit, hiányosságait,

⁵ A könyvtári teljesítménymutatókat a TELJESÍTMÉNYSZÁMOK A MAGYAR KÖNYVTÁRI RENDSZERBEN. Ajánlás a könyvtári teljesítménymutatók alkalmazására az MSZ ISO 11620:2000 szabvány alapján c. dokumentum tartalmazza.

- a dokumentumigényt: folyóirat-, könyvkínálatot,
- programszervezésben
 - internethasználati tanfolyamok résztvevőinek
 - a programok előadóinak elégedettségét,
- programkínálat megfelelőségét, új igények felmerülését,
- tréningek, továbbképzések hatékonyságát.

A passzív módon történő mérés, az információk összegyűjtése minden könyvtáros feladata, értékelésük, elemzésük a vezetők feladata.

Kapcsolódó dokumentumok:

- **Használói elégedettségmérések, elégedettségmérő kérdőívek**

Fenntartói elégedettség mérése

- Az év végi beszámolóknak számot adunk az év folyamán megvalósított tevékenységeinkről, elért eredményeinkről, értékeljük a munkatervekben megfogalmazott célok érdekében tett erőfeszítéseinket.
- Az éves beszámoló és munkaterv értékelése, elfogadása a Városimázs Bizottság ülésén
- Az éves beszámoló és munkaterv minisztériumi véleményezése

Kapcsolódó dokumentumok:

- **Éves beszámoló**
- **Stratégiai terv 2023-2028**

Munkatársaink elégedettségének mérése

Nyomtatott vagy online kérdőívvel rendszeresen vizsgáljuk a dolgozói elégedettséget a szervezeti kultúra, a belső kommunikáció, a motiváció terén.

Kapcsolódó dokumentumok:

- **Dolgozói elégedettségmérések**

7.2.2 A folyamatok mérése és figyelemmel kísérése

Folyamataink gyorsaságát, eredményességét, a szolgáltatás megfelelőségét könyvtári teljesítménymutatók alkalmazásával mérjük. Emellett alkalmazzuk a folyamatos önellenőrzés és a vezetői ellenőrzés módszerét.

A könyvtárunkban használatos leggyakoribb teljesítménymutatók:

- A *hatékonyságmutatók* a szolgáltatások minőségének gyorsaságáról, az egyes folyamatok átfutási idejéről (beszerzés, dokumentumfeldolgozás gyorsasága, katalógizálás átfutási ideje, a kölcsönzési állomány forgási sebessége).
- A *működés teljesítménymutatói*: a könyvtárban dolgozó munkatársakra jutó műveletek száma (kölcsönzés, tájékoztatás)

- *Gazdaságossági mutatók*: egy használóra jutó könyvtári vagy állománygyarapítási költség
- *Piaci térfoglalás mutatói*: beiratkozott olvasók / potenciális használók, regisztrált használók / település lakosság aránya
- *Eredményességi mutatók*: hányszor nem találja meg a használó, amit keresett, kérések teljesülése / az összes könyvtárközi kérés
- *Költséghatékonysági mutatók*: szolgáltatás eredményessége / költség, szolgáltatás költsége / aktív használók száma

7.2.3 Intézményi önértékelés

Célja, hogy objektív képet kapjunk szervezetünk eredményességéről, hatékonyságáról, az elért minőségi színvonalról és a továbblépés lehetőségeiről.

Az intézményi önértékelést a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer alapján végezzük, melynek legfontosabb célkitűzései: a szervezet erős és gyenge pontjainak feltárása, a legfontosabb fejlesztendő területek kijelölése, a továbbfejlődés irányainak meghatározása.

Az önértékelést alapvetően az *adottságok* és az elért *eredmények* mentén végezzük, a 9 kritérium és 28 alkritérium alkalmazásával.

Az önértékelést a vezető jóváhagyásával az e célból kijelölt munkacsoport végzi. Eredménye: a fejlesztés irányainak meghatározása, intézkedési terv készítése.

7.3 A NEM MEGFELELŐ FOLYAMATOK KEZELÉSE

Könyvtárunk minden munkatársának joga és kötelessége jelezni, ha bármely folyamatban nem-megfelelőséget észlel, hogy gondoskodni lehessen a szükséges intézkedésről.

A nem-megfelelőség kezelésével kapcsolatban szabályozzuk:

- a potenciális nem-megfelelőség megelőzésének folyamatát,
- a nem-megfelelő szolgáltatások azonosítását, kezelését és az ezzel kapcsolatos hatásköröket,
- a nem-megfelelőség azonnali kijavításával kapcsolatos teendőket és hatásköröket,
- a nem-megfelelőség újbóli előfordulásának megakadályozására hozott intézkedésekkel kapcsolatos teendőket és hatásköröket.

Helyesbítő tevékenység

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

A helyesbítés folyamata:

- a nem-megfelelőségek megállapítása (reklamáció is),
- a probléma okainak a meghatározása,
- intézkedések meghatározása és végrehajtása,
- eredmények dokumentálása,

- utóellenőrzés.

Megelőző tevékenységek

A lehetséges eltérések (nem-megfelelőségek) kiküszöbölésére szolgálnak a megelőző intézkedések. Valamennyi munkatársunktól elvárjuk, hogy a szakmai munka és a minőségirányítási rendszer működtetése során szerzett tapasztalatai alapján ötletekkel és javaslatokkal járuljon hozzá a tevékenység fejlesztéséhez, megelőző intézkedések megfogalmazása és a minőségügyi vezető erről való tájékoztatása révén.

A helyesbítő és megelőző tevékenységek a minőségirányítási rendszer lényeges elemei, ezért a minőségügyi vezető ezeket folyamatosan figyelemmel kíséri és a vezetőség kiemelten felügyeli.

7.4 ELLENŐRZÉS

A könyvtári tevékenységek egy vagy több jellemzőjének mérése, vizsgálata, eredmények összehasonlítása a követelményekkel, elérni kívánt célokkal, annak megállapítására, hogy elérték-e a megfelelőséget az egyes jellemzőkre nézve.

Az ellenőrző folyamatok ütemezése, felelősségi körök

Az ellenőrzés területe	Gyakorisága	Módszerei	Felelőse
Stratégiai terv megléte, célok megvalósulása	folyamatos	Stratégiai terv dokumentum	igazgató
A könyvtári szervezet működése	folyamatos	vezetői ellenőrzés	vezetés
Belső szabályzatok	folyamatos	dokumentumok vizsgálata	vezetés
Könyvtári folyamatok	folyamatos	statisztikai adatok, teljesítménymutatók, folyamatszabályozás	vezetés, informatika, MIT
Költségvetés			önkormányzat, EKVI
Szolgáltatások minősége	folyamatos	vezetői ellenőrzés	osztály- és csoportvezetők, szolgáltatási igazgatóhelyettes, igazgató, MIT
Partneri igény- és elégedettségmérések teljes körű	2 évente	elégedettségi kérdőív	MIT, megbízott munkacsoport
Partneri igény- és elégedettségmérések különböző részlegekben	évente	elégedettségi kérdőív, SERVQUAL módszer	MIT, megbízott munkacsoport
Intézményi önértékelés	3-4 évente	KKÉK kérdőív, elégedettségmérések kiértékelése	MIT, megbízott munkacsoport
Egyéni teljesítmény értékelése	igény szerint	elbeszélgetés	vezetők
Innovációk megvalósulása	évente (év végén)	összdolgozói értekezlet	innováció-felelősök
Panaszkezelés	folyamatos	panaszkezelési űrlap	osztály- és csoportvezetők, szolgáltatási igazgatóhelyettes, igazgató
Partnerlista építése, felülvizsgálata	folyamatos	Google Drive táblázat	részlegfelelősök

7.5 FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

Könyvtárunk vezetése elkötelezett a folyamataink, szolgáltatásaink eredményességének és hatékonyságának folyamatos fejlesztése mellett a PDCA elvnek megfelelően.

A folyamatos fejlesztés érdekében

- naprakész állapotban tartjuk a minőségpolitikánkat,
- átgondoljuk rövid és hosszú távú céljainkat,
- rendszeresen elemezzük a gyűjtött adatokat,
- a benchmarking révén szerzett információkat, visszajelzéseket beépítjük jó gyakorlatainkba,
- következetesen folytatjuk a helyesbítő és megelőző tevékenységet,
- érvényesítjük a vezetői átvizsgálás lehetőségét,
- ösztönözzük a munkatársak aktív részvételét a fejlesztési folyamatokban,
- a minőségfejlesztés érdekében folyamatosan biztosítjuk továbbképzésük lehetőségét.

VIII. FOGALOMTÁR – a Minőségi kézikönyvben használt fogalmak, szakkifejezések

A Minőségi kézikönyvben használt szakkifejezéseket, fogalmakat a minőségügyi szabványok és a minőségügyi szakirodalom alapján használjuk. ⁶

Benchmarking: „másokkal való összehasonlítás”. Az Európai benchmarking magatartási kódex (European Benchmarking Code of Conduct) szerint a benchmarking egy szervezet összehasonlítása más szervezetekkel és az ezen összehasonlítás által feltártakból történő tanulás.

Célcsoport: valóságos vagy potenciális használói csoport, amely a könyvtár valamely szolgáltatásának címzettje vagy gyűjteményének elsődleges használója.

Emberi erőforrás-politika: az emberi erőforrással kapcsolatos alapvető elveket, célokat, normákat (szabályokat) foglalja rendszerbe. A politika a jövőbeli tevékenység mikéntjének meghatározására irányul, keretet ad a cselekvésekhez, amelyet az egyes emberek saját belátásuk szerint alkalmaznak döntéseik során. Területei: foglalkoztatási feltételek (bér, juttatások, munkaértékelés) elvei, a munkaerő-biztosítás elvei. Csak akkor tölti be szerepét, ha meghirdetjük, mindenki ismeri, és ennek szellemében tevékenykedik.

Emberi erőforrás stratégia: a szervezeti stratégia része. Főbb elemei:

- a humán erőforrás menedzsment céljainak megfogalmazása (pl. erőforrásszükséglet előrejelzése)
- cselekvési változatok kidolgozása (erőforrás-biztosítás lehetséges módozatainak felvázolása)
- a választott stratégia bevezetéséhez szükséges tevékenység (utánpótlási terv, karriertervezés, képzési tervek készítése) és ellenőrzési módjának kijelölése

Erőforrás: a könyvtári szolgáltatások megvalósításához nélkülözhetetlen források, amelyek a tudásban, munkaerőben, költségvetési összegben, az épületben, a technikai infrastruktúrában, könyvtári dokumentumokban testesülnek meg.

Felhasználó / vevő: könyvtári szolgáltatásokban részesülő személy vagy intézmény.

Fókuszcsoport: meghatározott szempontok szerint kiválasztott résztvevőkből létrehozott csoport.

Folyamat: egymáshoz kapcsolódó tevékenységek sorozata, amely a bemeneti erőforrásokat (input) eredményekké (outputs) alakítja át, úgy, hogy ezalatt értéket hoz létre.

⁶ CAF 2013 modell FEJLESZTÉSI MÓDSZERTAN. Szervezeti önértékeléshez kapcsolódó módszertani útmutató. Készítette: A „6/A. Minőségmenedzsment – CAF 2013 modell módszertani kézikönyve” munkacsoport, 2013.

Folyamatábra: egy folyamaton belül végrehajtott cselekvéssorozat grafikus ábrázolása.

Folyamatleírás: a folyamatleírás a folyamatszabályozás szöveges leírása.

Folyamatleltár: a folyamatazonosítás végeredménye az azonosított folyamatok listája. A könyvtárban folyó szakmai munka teljes lefedettségét biztosító folyamatleltár célja, hogy feltárja azokat a területeket, ahol részletes szabályozásra van szükség annak érdekében, hogy a folyamat egyenletesen magas színvonalon teljesítsen.

Folyamatszabályozás: a folyamat változékonyságainak csökkentése a követelmények megbízható teljesítése céljából. A bevált módszerek standardizálásával, a folyamat lépéseinek, szereplőinek és felelőseinek megállapításával elősegíti a működés javulását és a munkatársak bevonását

Folyamatos fejlesztés: ismétlődő tevékenység a követelmények teljesítési képességének növelésére.

Használati elégedettség: a használó/partner szükségleteinek és elvárásainak minél teljesebb kielégítése, amely a szervezet működését meghatározó cél.

Hatékonyság: az elért eredmény és a felhasznált erőforrások viszonya.

Jó gyakorlat: éveken át, sikeresen és hatékonyan alkalmazott, kipróbált, ezért eredményesen adaptálható, fejleszhető innovatív folyamat.

Jövőkép: egy megvalósítható elképzelés vagy törekvés, amely meghatározza a szervezet jövőjének irányát. A jövőkép felvázolja, hogy a szervezet mit kíván tenni, milyenné akar válni, mit szeretne elérni. Az elképzelés, illetve törekvés tágabb összefüggéseit a szervezet küldetése határozza meg.

Kompetencia: magában foglalja az egyének tudását, készségeit és képességeit, amelyet munkájuk során alkalmaznak. A kompetencia alatt általában az alábbi összetevőket érthetjük: ismeretek, tudás, készségek-jártasságok, személyes értékek, attitűd, személyiség és motiváltság.

Kommunikációs csatorna: az a közeg, amely az információ továbbításánál a küldő és a fogadó között az információt továbbítja.

Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK): teljes körű minőségirányítási rendszer (TQM)közsféra képviselői dolgozták ki a közsféra számára az Európai Minőségirányítási Alapítvány (EFQM) Kiválóság Modelljét alapul véve. A kilenc részes felépítés azokat a fő szempontokat határozza meg, amelyeket figyelembe kell venni az elemzés során. Az önértékelést alapvetően az adottságok és az elért eredmények mentén vizsgálja, 9 kritériumot és 28 alkritériumot sorolva fel.

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 végzettséggel rendelkező szakember.

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

A szervezet által hivatalosan elfogadott és dokumentumaiban megjelenített intézményi hitvallás, filozófia arról, hogy mi a szervezet létezésének oka és célja, milyen értékek, milyen elvek alapján és mely területeken kíván működni, milyen szolgáltatásokat kíván nyújtani és kik lesznek ezek felhasználói. Milyen garanciát nyújt céljai megvalósításához, miben különbözik másoktól. A vezetésben betöltött szerepe elsősorban az, hogy megteremtse az elkötelezettséget, formálja az intézményi kultúrát.

Minőség: az a szolgáltatási színvonal, amely kielégíti a felhasználó igényeit.

Minőségbiztosítás: a minőségbiztosítás az alapvető folyamatokra és ezen folyamatok szabályozására irányul, a termék vagy szolgáltatás minőségének biztosítása céljából. A minőségbiztosításnak része a minőség-ellenőrzés. A fogalom az 1950-es években született meg, majd az ISO 9000-es szabványok révén az 1980-as és 1990-es években széles körben elterjedt volt. Ma már nem használatos, helyébe a tejes körű minőségirányítás (TQM) lépett.

Minőségfejlesztés: azok a szervezet különböző részein, szintjein indított és működő akciók, amelyek növelik a tevékenységek, folyamatok hatékonyságát, eredményességét, és többletelőnyöket kínálnak a szervezetnek és partnereinek egyaránt.

Minőségirányítás: az a lehetőség, szemlélet, gyakorlat és technológia, aminek eredményeként a változást szükségszerűen követő változtatás minőségi eredményeket hoz. A minőség meghonosításának, kezelésének és megtartásának irányítása. Magában foglalja a stratégiai tervezést, az erőforrásokkal való gazdálkodást, valamint más rendszeres tevékenységeket, mint amilyen a minőséggel kapcsolatos tervezés, működtetés és értékelés.

Minőségirányítási rendszer: olyan összehangolt tevékenységek halmaza, amelyek a szervezet irányítására és ellenőrzésére irányulnak azzal a céllal, hogy folyamatosan fejlesszék a szervezet teljesítményének hatékonyságát és eredményességét.

Minőségirányítási Tanács (MIT): „olyan munkacsoport, amely a minőségirányítás legfőbb könyvtári szervezete.”⁷ A könyvtári minőségmenedzsment tevékenységet támogató szervezet. Alapfeladata a könyvtár minőségfejlesztéssel kapcsolatos tevékenységének irányítása, tervezése, szervezése, koordinálása és felügyelete.

⁷ Dr. Skaliczki Judit: Az első lépésektől a könyvtár stratégiai tervének elkészítéséig. Budapest : Könyvtári Intézet, 2007. p. 15

Minőségi kézikönyv: dokumentum, amely meghatározza egy szervezet minőségirányítási rendszerét.

Minőségpolitika: egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a vezetőség által hivatalosan kinyilvánított átfogó szándékai és irányvonala. A minőségpolitika általában összhangban van a szervezet általános politikájával, és keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez. A minőségpolitika a minőségért elkötelezett intézmény számára egyrészt megfogalmazza egy-egy szolgáltatás minőségi előírásait, másrészt meghatározza, hogy a könyvtár milyen színvonalon képes megfelelni a szolgáltatási igényeknek.

Minőségügyi dokumentáció: a minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.

Önértékelés: az egész intézmény teljes tevékenységének, ezen belül képzési programjainak rendszeres belső, esetenként a külső értékeléshez készített elemzés a belső minőségbiztosítási rendszer keretében.

Panasz: panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységeivel, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

Panaszkezelés: az a folyamat, amely az ügyfél – elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról való tudomásvételtől a panaszügy lezárásáig tart.

Partnerek: azok 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.

Partnerkapcsolatok: tartós munkakapcsolat egy közös cél elérése érdekében, amely a szervezet, annak ügyfelei, illetve az érdekeltek számára hozzáadott értéket teremt.

PDCA ciklus: W. Edwards Deming által kidolgozott négy szintű ciklus, amely a folyamatos fejlesztés négy lépéses logikai felépítését szemlélteti. Olyan menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak.

Szintjei:

- Plan: Tervezés (a tervezés fázisa)
- Do: Megvalósítás (a megvalósítás fázisa)
- Check: Ellenőrzés (az ellenőrzés fázisa)
- Act: Beavatkozás (a cselekvés, kiigazítás és javítás fázisa)

PGTTJ elemzés: makrokörnyezet-elemzési technika. A PEST-elemzés szempontjából releváns működési környezet legfontosabb politikai, jogi, gazdasági, társadalmi és technikai elemeinek elemzése, előre vetíthető változásainak feltárása.

Stratégia: releváns külső és belső információkon, vezetői megérzéseken alapuló formális vagy informális jövőre vonatkozó terv, amelynek célja, hogy definiálja a szervezet fejlesztési irányait,

jövőben elérendő céljait, s nagy léptékben megmutassa a megvalósítás lépéseit és a szükséges erőforrásokat.

SWOT elemzés: a stratégiai helyzetelemzés alapmódszere, a stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése. A szervezetek elemzésére, erősségeinek, gyengeségeinek, lehetőségeinek és veszélyeinek számbavételére és a jövőbeli irányok kijelölésére szolgáló elemzési technika

Szervezeti kultúra: filozófia, normarendszer, amely alátámasztja a szervezet politikáját. Teljes magatartási, etikai és értéktartomány, amelyet a szervezet tagjai továbbadnak, gyakorolnak és megerősítenek.

Teljesítményértékelés: olyan eljárás, amelynek elemei:

- a munkakövetelmények meghatározása,
- a munkatársnak az elvárásokhoz viszonyított teljesítményének értékelése,
- visszajelzés a munkatársaknak a hiányosságok kiküszöbölése, illetve a teljesítményszint fenntartása érdekében

Teljesítménymutató: a könyvtári statisztikából és egyéb adatokból nyert, a könyvtár teljesítményének bemutatására használt számszerű vagy szöveges kifejezés, amely számokat, arányszámokat foglal magában. Ezek a mutatók segíthetik a szervezet működésének és teljesítményének megértését, értékelését, a teljesítmény változásának előrejelzését, valamint a szervezet működésének fejlesztését.

TQM: Total Quality Management, teljes körű minőségirányítás, olyan vezetési filozófia, amely a szervezet minden területére és minden folyamatára (kulcs, vezetési és támogató folyamatokra) kiterjed a termékek és szolgáltatások minőségének, valamint a szervezet hatékonyságának folyamatos fejlesztése érdekében.

Ügyfélközpontú vezetési filozófia, amely arra irányul, hogy elemzési módszerek és eszközök igénybevételével, valamint minden munkatárs bevonásával, csapatmunka révén folyamatosan fejlessze a munkafolyamatokat.

Vezetői elkötelezettség: az az erő, amely nélkül az irányítási rendszert nem lehet eredményesen kiépíteni és működtetni. A vezetői elköteleződés olyan jellegű érzelmi és értelmi viszony, mely biztosítja a szervezet minden munkatársa számára a cselekvésbe vetett alapvető bizalmat, és ezt a szervezet mérhető módon ki is fejezi. A vezetői elköteleződés belső személyes erőforrás, kialakítása és fenntartása vezetői kompetenciák közül igényli az empátiát, lényeglátást, probléma felismerést, mások igényei és elvárásai iránti érzékenységet, figyelmet, megértést.

1. számú melléklet

IX. Minőségirányítási Tanács ügyrendje

1. A Minőségirányítási Tanács (továbbiakban MIT) létrejötte

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár vezetése az intézmény külső és belső partnereinek megelégedettségére törekszik, ennek érdekében TQM alapú minőségirányítási rendszert működtet. A szervezeti egységeken átívelő feladatok kitűzése, elvégzése, ellenőrzése indokolja, hogy az intézményben egy támogató munkacsoportot alakuljon.

2. Részvétel a csoportban

A MIT létszáma 8 fő.

A csoport tagjai a munkát az intézmény igazgatójának felkérésére, illetve önként vállalják, részvételük a feladatok kidolgozásában folyamatos. Amennyiben a csoport létszáma munkahely-változtatás vagy tartós hiányzás miatt megváltozik, a MIT-tagok javaslatára a MIT vezetője az intézmény igazgatójával egyet értve dönt a hiányzó csoporttag pótlásáról vagy helyettesítéséről. Jelen esetben az intézményvezető tagja a munkacsoportnak.

3. Megbízás

A MIT tagjait az intézmény vezetője írásban, a munkaköri leírás keretei között bízza meg. A MIT tagok rendszeres díjazásban nem részesülnek, az eseti díjazás meghatározott feladatok elvégzésére megbízással lehetséges.

4. A MIT munkájának időrendje, döntéshozatal

A MIT tagjai előzetes időpont egyeztetés után negyedévente üléseznek. Az összejövetelek alkalmával megbeszélik az elvégzett feladatokat, az aktuális problémákat. Határidők és felelősök kijelölésével meghatározzák a következő teendőket. Az egyes részfeladatok megoldásával ezen kívül egyéb időben is foglalkoznak (pl. szakirodalom tanulmányozása, adatgyűjtés, előkészületek a következő feladatra stb.)

A MIT konszenzusos döntéseket hoz, vitás esetben egyszerű többséggel hoz határozatot.

5. A MIT ülés helye

A MIT ülés helyszíne: BSK igazgatói iroda, Eger, Kossuth Lajos u. 16.

6. A MIT vezetője

A MIT vezetőjének kiválasztása intézményvezetői felkérés alapján történik. A mindenkori vezető nevét az 1. sz. melléklet tartalmazza. Akadályoztatása esetén az intézményvezető szintén felkérés alapján gondoskodik a helyettesítéséről.

1. Feladatai:

- A MIT munkájának irányítása folyamatos ellenőrzése, értékelése;

- Folyamatos egyeztetés és konzultáció az intézmény vezetésével;
- A minőségcélok megfogalmazása, közzététele, dokumentálása;
- A minőségcélok részfeladatokká lebontása és végrehajtása;
- A Minőségügyi Kézikönyv gondozása;
- A minőségfejlesztéssel kapcsolatos pályázatok figyelemmel kísérése, kidolgozása.

2. *Felelős:*

- A MIT Ügyrend betartásáért;
- A kidolgozott projekttervek végrehajtásáért;
- Az egyes lépéseknél megjelölt határidőre a dokumentáció elkészítéséért;
- Az intézményvezetésnek készülő éves beszámoló elkészítéséért;
- A minőségmenedzsment ismeretek oktatásáért;
- A könyvtár minőségpolitikájának közzétételéért,
- A Minőségügyi Kézikönyv aktualizálásáért;
- A minőségfejlesztéssel kapcsolatos pályázatok megvalósításáért, az eredmények közzétételéért;
- A folyamatos munkához szükséges tárgyi erőforrások biztosításáért.

3. *Feladataihoz segítséget kérhet:*

- A MIT bármely tagjától,
- Külső szakértőtől,
- Az intézményvezetőtől,
- A MIT által elfogadott kompetens személytől,
- Az intézmény alkalmazotti körétől.

7. A MIT tagjai

A mindenkori MIT tagok nevét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1. *Feladatuk:*

- Részvétel az intézményi minőségcélok megfogalmazásában, közzétételében, dokumentálásában;
- A MIT vezető által rájuk bízott részfeladatok előkészítése, végrehajtása és ellenőrzése;
- A részfeladatok végrehajtásához szükséges munkacsoport megszervezése;
- Segítségnyújtás a MIT vezetőjének a program folyamatos dokumentációjának elkészítésében;
- Folyamatos kapcsolattartás a MIT vezetőjével, az intézményvezetővel;
- Részvétel a minőségfejlesztéssel kapcsolatos pályázatok megvalósításában, az eredmények közzétételében.

2. *Felelősök*

- A MIT Ügyrend betartásáért,
- A kidolgozott projektterv betartásáért,
- A vezetésükkel működő munkacsoportok működtetéséért,
- Az egyes lépéseknél megjelölt határidőre a dokumentáció elkészítéséért,
- Az intézményvezetésnek készülő éves beszámoló elkészítéséért.

3. *Feladataikhoz segítséget kérhetnek:*

- A MIT vezetőjétől, illetve bármelyik tagjától,
- Az intézményvezetőtől,
- Az intézmény alkalmazotti körétől.

8. A MIT munkájának menete

A MIT a munkáját az évenként elkészítendő munka- és ütemterv szerint végzi.

9. A MIT tagság megszűnése

Megszűnik a tagság, amennyiben a következő esetek történnek:

- a tagságot a könyvtár igazgatója visszavonja;
- a MIT tag lemond a megbízatásról;
- a MIT tag közalkalmazotti munkaviszonya megszűnik.

10. Dokumentáció

A MIT munkájának dokumentálása elektronikusan történik. A készülő iratokat megosztott hálózati meghajtón, külső adattárolón és kinyomtatva tároljuk. Az elkészült dokumentáció a Minőségügyi Kézikönyv részét képezi, mint kapcsolódó dokumentum.

A MIT megbeszéléseiről a vezető emlékeztetőt készít.

11. Záradék

A MIT Ügyrendet a MIT tagsága fogadja el. Felülvizsgálata, esetleges módosítása évenként esedékes.