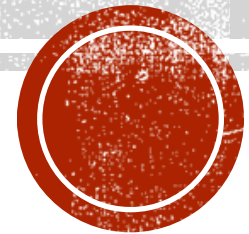


A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS ALKALMAZÁSA ÉS A MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR CÍM ELNYERÉSÉNEK JELENLEGI SZABÁLYOZÁSA

Zala Megyei Műhelynap

2018. június 21.



TARTALOM

- JOGSZABÁLYI HÁTTÉR
- ALAPELVEK
- KRITÉRIUMOK
- ÉRTÉKELÉS
- PÁLYÁZAT
- MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER MŰKÖDTETÉSE



JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- 1997. ÉVI CXL. TÖRVÉNY 55. § (1) A nyilvános könyvtár alapfeladatai
k) - szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi.
- 3/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet
a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- Az Emberi Erőforrások Minisztériuma pályázati felhívása a *Minősített Könyvtár cím elnyerésére*



KÖNYVTÁRI INTÉZET

**A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj
adományozásával kapcsolatos feladatok ellátásának ügyrendje**

**Szabályzat a könyvtári önértékelés szakmai szempontrendszeréről, a
pályázatok ellenőrzési és értékelési rendszeréről, valamint az ellenőrzés
folyamatáról**

**KMÉR
KÖNYVTÁRAK MINŐSÉGI
MŰKÖDÉSÉNEK ÉRTÉKELÉSI
RENDSZERE**

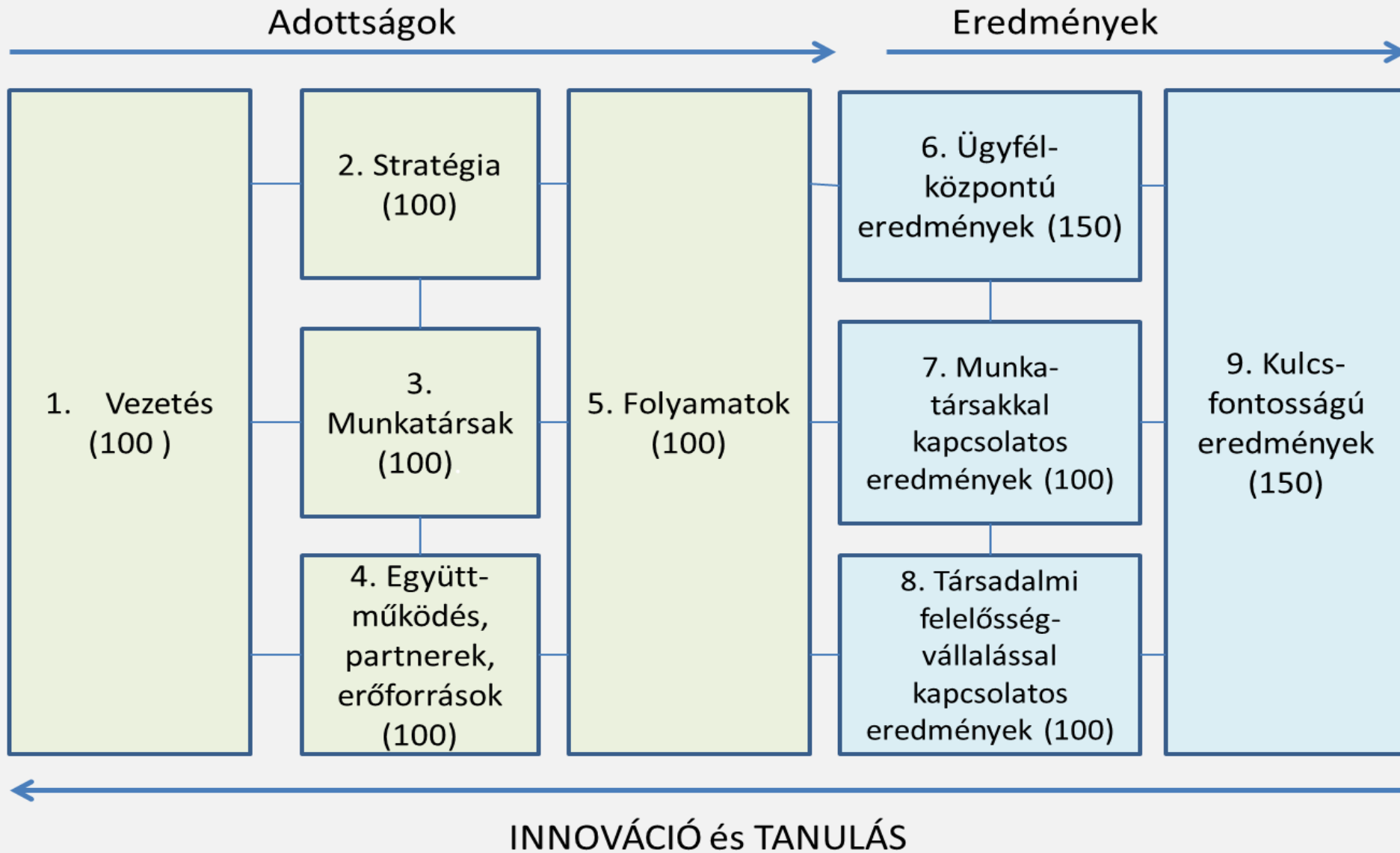


ALAPELVEK

- CAF - Common Assessment Framework – ÉRTÉKELÉSI KERETRENDSZER
- TQM - Total Quality Management – VEZETÉSI FILOZÓFIA
- ADOTTSÁGOK - Önértékelés
- EREDMÉNYEK - Önértékelés
- PCDA ELV



A KMÉR modell



ADOTTSÁGOK

Kritérium
1. Vezetés (100 pont)
2. Stratégia (100 pont)
3. Munkatársak (100 pont)
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások (100 pont)
5. Folyamatok (100 pont)



EREDMÉNYEK

6. Ügyfélközpontú eredmények (150 pont)

7. Munkatársakkal kapcsolatos eredmények (100 pont)

8. Társadalmi felelősséggel kapcsolatos eredmények (100 pont)

9. Kulcsfontosságú eredmények (150 pont)

Összesen 1000 pont



1. VEZETÉS

1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek (9 szempont)

1.2. A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése (9 szempont)

1.3. A vezetői támogatás és példamutatás (9 szempont)

1.4. A vezető kapcsolatai a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel (7 szempont)



2. STRATÉGIA

2.1 Stratégiát befolyásoló partneri igényeket és elvárásokat megalapozó tények, adatok (5 szempont)

2.2 Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján (5 szempont)

2.3 A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata (5 szempont)

2.4 Innováció megjelenése a fejlesztésben (7 szempont)



3. MUNKATÁRSAK

3.1 Emberierőforrás-menedzsment (6 szempont)

3.2 A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése (7 szempont)

3.3 A munkatársak bevonása és felhatalmazása (10 szempont)



4. EGYÜTTMŰKÖDÉS, PARTNEREK, ERŐFORRÁSOK

4.1 Kapcsolat a társadalmi partnerekkel (6 szempont)

4.2 Kapcsolat a könyvtárhasználókkal (4 szempont)

4.3 Hatékony forrásgazdálkodás (5 szempont)

4.4 Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése (5 szempont)

4.5 IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése (4 szempont)

4.6 Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás (6 szempont)



5. FOLYAMATOK

5.1 Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival (9 szempont)

5.2 Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások (5 szempont)

5.3 A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása (4 szempont)



6. ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK

6.1 A könyvtárhasználók véleménye (5 szempont)

6.2 A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés (12 szempont)



7. MUNKATÁRSAKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

7.1 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján (5-5-4-3 szempont)

7.2 A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján (9 szempont)



8. TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

8.1 A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól (7 szempont)

8.2 A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos működési mutatók (8 szempont)



9. KULCSFONTOSÁGÚ EREDMÉNYEK

9.1 A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók (7 szempont)

9.2 A könyvtár szervezeti működésének eredményességének mutatói (7 szempont)



SZEMPONTOK

4.2. alkritérium: Kapcsolat a könyvtárhasználókkal

Az értékelés szempontjai:

- *a) A könyvtárhasználók bátorítása elképzeléseik, igényeik, javaslataik és panaszaik kifejezésére, az azok megismerését célzó aktív fellépés kereteinek meghatározása és ezek összegyűjtéséhez alkalmas eszközök alkalmazása. Az információk elemzése és hasznosítása, az eredmények közzététele. Tájékoztatáspolitiká kidolgozása.*
- *b) A könyvtár tevékenységének, valamint döntési folyamatai átláthatóságának biztosítása céljából a kommunikációs felületek számbavétele a könyvtárhasználók tájékoztatására.*
- *c) A könyvtárhasználók bevonása a könyvtár tudatos működésébe (energiatakarékosság, hulladékgazdálkodás) és értékelésébe.*
- *d) Naprakész információk gyűjtése a felhasználók egyéni és társadalmi szokásainak, magatartási formáinak változásáról.*



ÉRTÉKELÉS

Az adottságokhoz kapcsolódó szint leírása	Értékelés
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen a szervezet nem folytat tevékenységet , illetve nincs erre vonatkozó- vagy megbízható információ.	0
Az alkritériumhoz kapcsolódó terület működtetését megtervezték , illetve vannak erre vonatkozó tervek.	1
Az alkritériumhoz kapcsolódó területet a szervezet a tervek szerint működteti .	2
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen alkalmazott gyakorlatokat ellenőrzik, és felülvizsgálják , hogy a megfelelő módon és a megfelelő dolgokat valósítják-e meg.	3
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen az ellenőrzések és felülvizsgálatok alapján szükség szerint javítják/fejlesztik a szervezet működését.	4
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen szisztematikus módon (tervezetten és rendszeresen) alkalmazzák a folyamatos fejlesztés módszereit. Tudatosan tervezik és értékelik a szervezet működését, és fejlesztik tovább azt a más szervezetektől történő tanulás segítségével (benchlearning és benchmarking módszerek alkalmazásával).	5

ÉRTÉKELÉS

Az eredményekhez kapcsolódó szint leírása	Értékelés
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen nincsenek mérhető eredmények vagy nincs erre vonatkozó információ.	0
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen az eredmények mérhetőek, időbeli alakulásuk romló tendenciát mutat és/vagy nem érik el a kitűzött célokat .	1
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen az eredmények stagnálnak és/vagy néhány kitűzött cél teljesül .	2
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen az eredmények javuló tendenciát mutatnak és/vagy a kitűzött célok többsége teljesül .	3
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen az eredmények jelentős javulást mutatnak és/vagy minden kitűzött cél teljesül .	4
Az alkritériumhoz kapcsolódó területen az eredmények kiválóak és folyamatosan szinten tartottak, minden kitűzött cél teljesül. Az alkritérium vonatkozásában fontos mutatók pozitív eredményt mutatnak más szervezetek eredményeivel összehasonlítva .	5



DOKUMENTÁCIÓ

1. Vezetés

1.1. Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

Küldetésnyilatkozat (honlap)

Jövőkép (honlap)

SZMSZ (honlap)

Könyvtárhasználati szabályzat (honlap)

Könyvtárismertető (papíralapon/honlap)

Értékkrend (honlap)



PÁLYÁZAT

- Szakmai beszámoló készítése
- Önértékelés eredménye táblázatba foglalva
- Helyszíni vizsgálat
- Döntés a címről
- Október 23.; pénzdíj; 15 szervezet
- További módosítások lehetősége



A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS ALKALMAZÁSA

- Megfelelés a jogszabályi előírásoknak.
- A könyvtári rendszer minden pontján hasonló szintű szolgáltatásokat kapjon a használó.
- A szervezetünk minden pontján minden munkatárstól hasonló szintű szolgáltatásokat kapjon a használó.
- Szervezeti integritás megteremtése: értékalapú döntésekkel a minimálisra csökkentsük annak esélyét, hogy valami nem a megtervezett formában és tartalommal működik.
- Világos, átlátható szabályozás, amivel minden munkatárs azonosulni tud.
- Nyílt kommunikáció, munkatársak hatáskörének növelése.



A FELKÉSZÜLÉS FOLYAMATA

- **I. 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



- **II. 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



- **III. fázis: A fejlesztések elindítása, rangsorolása**

- 7. lépés: A fejlesztési tervre vonatkozó javaslatok rangsorolása és a rangsor alapján a prioritizált területekre 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



ÖSSZEGZÉS

A könyvtárak pályázattól függetlenül alkalmazzák a minőségirányítás elemeit.

- Igényfelmérés, elégedettségmérés, mérőszámok, benchmarking
- Tervszerűség, visszacsatolás, feltételek megteremtése
- Munkatársak képzése, motiválása, szervezetfejlesztés
- Külső partnerség megerősítése
- Társadalmi elfogadottság erősítése



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

NITSCH ERZSÉBET

erzsebet.nitsch@gmail.com

