

11-25/2020



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

2020



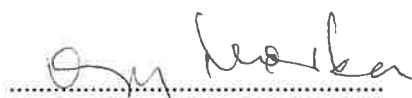
BALASSI BÁLINT MEGYEI KÖNYVTÁR

2020. május

A dokumentum kódja:	MK_2020
Dokumentum neve:	A Balassi Bálint Megyei Könyvtár Minőségirányítási kézikönyv
Verziószám:	1.0
Állománynév:	BBMK_MK_2020
Oldalszám:	40
Készítette:	BBMK Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta:	Molnár Éva igazgató
A jóváhagyás dátuma:	2020.
A hatálybalépés dátuma:	2020.

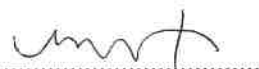
A módosított verziók listája

Verziószám	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatálybalépés dátuma



Nagy Mónika
minőségügyi vezető





Molnár Éva
igazgató

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	5
II.	A Balassi Bálint Megyei Könyvtár Minőségpolitikája.....	7
II.1	Minőségpolitikai nyilatkozat.....	7
II.2	Minőségcélok	7
II.3	Küldetésnyilatkozat	8
III.	A Balassi Bálint Megyei Könyvtár Jövőképe	8
IV.	Értékek	9
V.	A Balassi Bálint Megyei Könyvtár rövid bemutatása	10
V.1	Általános adatok, információk	10
V.2	Szervezeti ábra	13
V.3	Szolgáltatási rendszer	14
V.4	A Balassi Bálint Megyei Könyvtár működését meghatározó jogszabályok	15
VI.	Minőségügyi fogalomtár	17
VII.	A Balassi Bálint Megyei Könyvtár minőségirányítási rendszere	21
VII.1	Minőségirányítási alapelvek.....	21
VII.2	A minőségirányítás szervezete	22
A MIT személyi összetétele.....	22	
A MIT feladat- és hatásköre	23	
A MIT dönt	23	
Képviselő	24	
A MIT működésének általános rendje	24	
1.Működésfejlesztési Munkacsoport	25	
2.Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport.....	25	
3.Folyamatmenedzsment Munkacsoport	25	
4.Primer Kutatások Munkacsoportja	26	
1.Stratégia-elemző Munkacsoport	26	
2.Eredmény-kritérium Munkacsoport.....	26	
A MIT munkacsoportjainak működési rendje	27	
VII.3	Minőségtervezés	27

VII.4	Minőségfejlesztés	27
VII.5	Minőségbiztosítás	28
VII.6	A minőség mérése	28
VII.7	Minőségügyi dokumentációs rendszer	29
VIII.	Vezetői felelősség	31
VIII.1	Vezetői elkötelezettség	31
VIII.2	Felelősség és hatáskör.....	31
IX.	Erőforrásokkal való gazdálkodás	31
IX.1	Erőforrások	31
IX.2	Emberi erőforrás	32
IX.3	Infrastruktúra	32
IX.4	Információ, adat.....	32
IX.5	Költségvetés, pénzügyek	33
X.	Folyamatszabályozás	33
X.1	Folyamatleltár.....	34
X.2	Folyamatok fejlesztése, javítása	36
XI.	Teljesítmény, mérés, elemzés, értékelés	36
XI.1	Általános szabályok.....	36
XI.2	Mérés	36
XI.3	Teljesítménymutatók	37
XI.4	Elemzés, értékelés	39
XI.5	Folyamatos fejlesztés	39

I. Bevezetés

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár jogelődje, a körzeti könyvtár, 1949 áprilisában alakult meg, majd 1959-ben vette fel Balassi Bálint nevét.

A megyei könyvtár 1966-tól 1988-ig a salgótarjáni József Attila Megyei Művelődési Ház épületében volt elhelyezve, 1988-tól jelenlegi épületében működik.

2013 januárjától Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata fenntartásában van az intézmény.

Országosan a legkisebb szakmai létszámmal működő megyei hatókörrel rendelkező városi könyvtár. Mindezek mellett a könyvtár a szakmai követelmények és elvárások tekintetében kiválóan teljesít, szakértői, szakfelügyelői vizsgálatok dicsérik munkáját. Mindez nagyrészt annak köszönhető, hogy a munkatársak elhivatottak, szeretik a munkájukat, elkötelezettek vállalt hivatásuk iránt. A feszített létszámkeret és a munkatársi túlterheltség mellett a könyvtárnak is szembesülnie kellett egy társadalmi problémával, a szakember hiánnyal.

A könyvtár valamennyi munkatársa a Kjt-nek megfelelően, a bértábla minimumára van besorozva. A létszám és bérgazdálkodásunk tekintetében nincs változás évek óta. A munkatársak átlagéletkora 48 év. Felmerül a szakember utánpótlás kérdése, amit a szakma elismerésének hiánya (2008. bértábla) csak nehezít. Helyi szinten, sajnos, nincs lehetőség a rendezésre. Komoly problémát okoz továbbá a megfelelő végzettségű és felkészültségű szakemberek megtalálása, felvétele, a nyugdíjba vonuló munkatársak pótlása.

A látogatók, használók száma évről évre az országos átlagnak megfelelően alakul, a szakma elvárásai mentén mozog. A könyvtár kiemelten kezeli a könyvtárhasználókat, figyelembe veszi igényeiket, igazodik a változásokhoz, követi a trendeket.

A közel 300.000 darab dokumentummal rendelkező könyvtári állomány 100 százalékban feltárt, elektronikus katalógusban elérhető.

Az intézmény megyei és kistéleplési módszertani tevékenysége és ellátó munkája országosan elismert. A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretei között 119 kistéleplési könyvtár ellátását, módszertani segítségét végzi az intézmény.

Az igényes szakmai munka mellett törekszik a könyvtár a minőségre, sikeres pályázatokkal igyekszik kiegészíteni szűkös pénzügyi forrásait.

Gazdálkodásában szem előtt tartja a költséghatékonyságot, visszafogott, átgondolt pénzügyi szemlélettel dolgozik.

A központi intézmény mellett 5 peremkerületi fiókkönyvtár is végzi a kultúráközvetítő, ismeretterjesztő és szabadidős tevékenységeket.

A könyvtár jól együttműködő, partnerkereső tevékenységet folytat, civilekkel, egyesületekkel, kulturális és oktatási intézményekkel eredményesen dolgozik együtt.

A rendezvények és programok közvetítik az olvasásnépszerűsítést, kapcsolódnak a város és megye kulturális életéhez.

A Palócföld irodalmi, művészeti, közéleti folyóirat országosan elismert kiadványa az intézménynek, mint ahogyan a Salgótarjáni Értéktár is nagy büszkesége.

A könyvtár tehát rendkívül kis létszámmal és alacsony önkormányzati támogatással működik a megyei hatókörű városi könyvtárak között. Mindezek ellenére aktívan részt vállal minden olyan kezdeményezésben, amely elősegítheti Nógrád megye, azon belül Salgótarján értékeinek megismertetését, őrzését és terjesztését. Folyamatos, változásokhoz igazodó, megújulási képességének köszönheti, hogy mindig talpon tudott maradni.

Szakmai feladatainak ellátása során az olvasói igények lehető legteljesebb mértékű kielégítése az elsődleges szempont.

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár eddig elért eredményei és szakmai munkája alapján 2020-ra szeretné elérni, hogy Minősített Könyvtár címet kapjon.

Tudás	Élmény	Közösség
<ul style="list-style-type: none">• A BBMK célként fogalmazza meg, hogy tudásalapú intézményként az oktatást, a tanulást, a képzést, a kutatást és az élethosszig tartó tanulást információs bázisként közvetíti. Alapértéknek tekintjük az olvasást, az információs, digitális műveltséget, valamennyi rendelkezésre álló eszközzel segítjük annak elsajátítását, megszerzését.	<ul style="list-style-type: none">• Intézményünk a használóknak nyújtott könyvtári szolgáltatásokkal törekszik hatást gyakorolni látogatóira, ezzel is segítve a gondolkodást, a szemléletes tapasztalást. Biztosítani kívánjuk az olvasás élményét, a kisközösségekben tapasztalt élményszerű együttléteket, az örömteli feltöltődést.	<ul style="list-style-type: none">• Tereink kialakításával és szolgáltatásainkkal támogatjuk a közösségi együttléteket és a társadalmi kohéziót. Tudatosan bevonjuk a közösségeket a szolgáltatásfejlesztésbe, igyekszünk természetes módon működő, támogató csoportokat építeni az intézmény köré.

II. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár Minőségpolitikája

II.1 Minőségpolitikai nyilatkozat

A könyvtárak minősítését a 33/2017.(XII.12.) EMMI rendelet szabályozza.

A könyvtár a minőségirányítási szempontjait figyelembe véve szervezi szolgáltatásait.

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár települési és megyei feladatokat is ellátó nyilvános könyvtár, az információs esélyegyenlőség színtere.

A könyvtár minőségpolitikai céljai a következők:

- az információhoz való korlátozás nélküli szabad hozzáférés biztosítása
- intézményünk menedzsmentjének és valamennyi munkatársának az a törekvése, hogy a könyvtár szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezze, hogy azok a könyvtárhasználók mindenkori igényeit magas színvonalon legyenek képesek kiszolgálni
- fontos számunkra tevékenységünk minőségének egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, fejlesztése
- törekszünk a könyvtári szolgáltatások megfelelő képzettségű munkatársakkal történő biztosítására
- a szolgáltatásainkhoz kapcsolódó technikai és tárgyi eszközöket a mindenkori elvárásoknak megfelelően fejlesztjük, anyagi lehetőségeinkhez mérten
- szolgáltatásaink széleskörű megismertetéséről korszerű marketing és PR eszközökkel gondoskodunk

Az intézmény vezetése és kollektívája a minőség iránti felelősségével és elkötelezettségével érvényesíti a minőségpolitika szempontjait.

II.2 Minőségcélok

- Az információhoz való korlátozás nélküli szabad hozzáférés biztosítása.
- Intézményünk menedzsmentjének és valamennyi munkatársának az a törekvése, hogy a könyvtár szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezze, hogy azok a könyvtárhasználók mindenkori igényeit magas színvonalon legyenek képesek kiszolgálni.
- Fontos számunkra tevékenységünk minőségének egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, fejlesztése.
- Törekszünk a könyvtári szolgáltatások megfelelő képzettségű munkatársakkal történő biztosítására.
- A szolgáltatásainkhoz kapcsolódó technikai és tárgyi eszközöket a mindenkori elvárásoknak megfelelően fejlesztjük, anyagi lehetőségeinkhez mérten.
- Szolgáltatásaink széleskörű megismertetéséről korszerű marketing és PR eszközökkel gondoskodunk.
- Folyamatosan működtetjük a könyvtár minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszerét.
- Tervezett, ellenőrzött és dokumentált minőségmenedzsment tevékenység megvalósítására törekszünk.

- Szabályozott, minőségi, ugyanakkor rugalmas és felhasználóbarát szolgáltatási struktúra létrehozását és működtetését tűzzük ki célul, a jelenlegi és potenciális használók igényeinek és visszajelzéseinek figyelembevételével.
- A „Minősített könyvtár” cím elnyerése.

II.3 Küldetésnyilatkozat

A könyvtár a tudás, az élmény és a közösségek helye, ahol a szolgáltatások elsődlegesen a helyi igényekre és szükségletekre épülnek.

Közvetíti saját és más könyvtárak szolgáltatásait, teret ad a kulturális sokszínűségnek, s folyamatos megújulása révén megszólítja a fejlődésre vágyókat.

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár bátorít és aktív részvételre buzdít a korlátozás nélküli hozzáférés kapcsán, segíti a dokumentum- és információ használatot, kiszolgálja Nógrád megye és Salgótarján város információs szükségleteit.

III. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár Jövőképe

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár olyan hagyományos és virtuális teret kínál használóinak, amelyben megtalálható a dokumentum, az információ, a tudás, az élmény, a közösség, a partnerség, valamint a felkészült, segítőkész könyvtáros is.

A könyvtár Nógrád megye és Salgótarján város elismert kulturális intézménye, ahol a szakmai munka a minőséget közvetíti, a stratégiai gondolkodást tartja szem előtt és eredményességre, sokszínűségre törekszik.

A könyvtár nyitott az újra, befogadó a kulturális kezdeményezésekre és partner kíván lenni a személyes fejlődésben is.

IV. Értékek

Tudás

- Alapértéknek tekintjük az olvasást, az információs, digitális műveltséget, valamennyi rendelkezésre álló eszközzel segítjük annak elsajátítását, megszerzését.
- Minden lehetőségünkre álló eszközzel támogatjuk az élethosszig tartó tanulást.

Hozzáférés

- Elkötelezettek vagyunk az információhoz és a szolgáltatásokhoz való nyílt hozzáférés mellett.

Felhasználó-központúság

- Napi működésünket és fejlesztéseinket a felhasználók és partnereink visszajelzéseinek figyelembevételével alakítjuk.
- Szolgáltatásainkat a könyvtárhasználók igényei és szükségletei szerint szervezzük, fejlesztjük.

Minőség

- Elkötelezettek vagyunk a minőségi szolgáltatások mellett.
- Munkatársaink munkájukat a legmagasabb szintű elvárásoknak megfelelően, tudásuk legjavát nyújtva végzik.

Egyenlőség

- A lakosság széles körének, életkortól- és társadalmi helyzettől függetlenül, egyenlő esélyű hozzáférést biztosítunk gyűjteményeinkhez, szolgáltatásainkhoz.
- Hisszük, hogy minden könyvtárhasználó egyedi és fontos, minden felhasználót ugyanazzal a figyelemmel, udvariassággal kezelünk.

Magánszféra védelme

- Tiszteletben tartjuk felhasználóink információs igényeit és szükségleteit, bizalmasan kezeljük személyes adataikat, a felhasználók által keresett információt, illetve annak tartalmát.

Közösségépítés, közösségfejlesztés

- Tereink kialakításával és szolgáltatásainkkal támogatjuk a közösségi együttlétet és a társadalmi kohéziót.

Együttműködés, partnerség

- Hisszük a partnerség erejében, a lehető legszélesebb intézményi és szakmai együttműködésre törekszünk hazai és nemzetközi szinten egyaránt.

V. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár rövid bemutatása

V.1 Általános adatok, információk

A BBMK a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvényben (a továbbiakban: Kult.tv.) meghatározott előírásokkal és követelményekkel összhangban, az országos stratégia mentén, Salgótarján Megyei Jogú Város Kulturális Konceptiójára építve működik és szolgáltat.

A BBMK mint költségvetési szerv fenntartója 2013 óta Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata. A könyvtár önállóan működő és gazdálkodó, gazdasági szervezettel nem rendelkező intézmény. Ennek megfelelően a gazdasági-pénzügyi feladatait – a fenntartó által jóváhagyott együttműködési megállapodás alapján – a Salgótarjáni Költségvetési Intézmények Gazdasági Szolgálatát látja el.

A könyvtár tevékenysége

A BBMK a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvényben (a továbbiakban: kult.tv.) meghatározott előírásokkal és követelményekkel összhangban, az országos stratégia mentén, Salgótarján Megyei Jogú Város Kulturális Konceptiójára építve működik és szolgáltat. Az alapító okiratában megfogalmazottak szerint: *„A költségvetési szerv közfeladata: A megyei hatókörű városi könyvtár jogszabályokban előírt feladatainak ellátása a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Kult. tv.) 55. § (1) bekezdésében, a 65. § (2) bekezdésében, valamint a 66. §-ában foglalt állami feladatok ellátásának biztosítása. A megyei hatókörű városi könyvtár az Országos Dokumentumellátási Rendszerről szóló 73/2003. (V.28.) Korm. rendelet 3. § e) pontja alapján (a továbbiakban: az ODR-ről szóló Korm. rendelet) az Országos Dokumentumellátási Rendszer keretében működő szolgáltató megyei hatókörű városi könyvtár.”*

A könyvtár használata

A Könyvtár szolgáltatásait, a használat feltételeit – az SZMSZ mellékletét képező Használati Szabályzatában megfogalmazottaknak megfelelően, – a törvényi előírásoknak, és a követelményeknek megfelelően biztosítja.

Az SZMSZ-t a könyvtár honlapján nyilvánosságra hozza, a szolgáltatásokról, igénybevételek módjáról és feltételeiről a megye, illetve a város lakosságát folyamatosan tájékoztatja.

A könyvtár gyűjtőköre

A könyvtár gyűjtőkörét az 1997. évi CXL. törvény alapján, a fenntartó önkormányzat által jóváhagyott Gyűjtőköri Szabályzatban foglaltak szerint határozza meg. A Gyűjtőköri Szabályzatot a könyvtár honlapján nyilvánosságra hozta.

Nyilvános könyvtári alapfeladatai keretében:

- A fenntartó által kiadott alapító okiratban és szervezeti és működési szabályzatban meghatározott fő céljait küldetésnyilatkozatban közzé teszi.

- Gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja.
- Tájékoztat a könyvtár és a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól.
- Biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését.
- Részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében.
- Biztosítja az elektronikus könyvtári dokumentumok elérhetőségét.
- A könyvtárhasználókat segíti a digitális írástudás, az információs műveltség elsajátításában, az egész életen át tartó tanulás folyamatában.
- Segíti az oktatásban, képzésben részt vevők információellátását, a tudományos kutatás és az adatbázisokból történő információkérés lehetőségét.
- Kulturális, közösségi és egyéb könyvtári programokat szervez.
- Tudás- információ- és kultúrákövetítő tevékenységével hozzájárul az életminőség javításához, az ország versenyképességének növeléséhez.
- Szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi
- A nyilvános könyvtár az általa üzemeltetett, kiskorúak által is használható, internet-hozzáféréssel rendelkező számítógépek használatát a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű szoftverrel ellátva biztosítja a kiskorúak lelki, testi és értelmi fejlődésének védelme érdekében.

Települési könyvtári feladatai keretében:

- gyűjteményét és szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja
- közhasznú információs szolgáltatást nyújt
- helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt
- szabadpolcos állományrészsel rendelkezik
- gyermek és családbarát szolgáltatásokat nyújt

A megyei hatókörű városi könyvtár könyvtári feladatai keretében a megye egész területére vonatkozóan állami feladatként:

- Ellátja a megyei kötelempéldányokkal, a digitalizálással, a gyűjteményét feltáró elektronikus katalógus építésével kapcsolatos feladatokat.
- Szervei a területén működő könyvtárak együttműködését.
- Végzi és szervezi a megye nemzetiséghez tartozó lakosainak könyvtári ellátását.
- A települési könyvtárak tevékenységét segítő szolgáltatásokat nyújt.
- Szervei a megyében működő könyvtárak statisztikai adatszolgáltatását.
- Végzi az iskolán kívüli könyvtári továbbképzést és szakképzést.
- Működteti a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszert, szervezi a könyvtári információs és közösségi helyek részvételét a kulturális alapellátás kiterjesztésében.
- Megállapodás alapján biztosítja a települési önkormányzatok számára a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott feladatainak ellátását a Kult. tv. 64. § (3) bekezdése szerinti könyvtári, információs és közösségi helyen.

- Koordinálja a települési könyvtárak fejlesztését, ennek keretében javaslatot tesz a megyében működő városi könyvtárak és a települési nyilvános könyvtárak fenntartóinak a könyvtár fejlesztésére a miniszter rendeletében meghatározott szakmai követelmények érvényesítése érdekében.
- Koordinálja a települési könyvtárak minősítésének előkészítését.
- Ellátja az ODR-ről szóló Korm. rendeletben a szolgáltató könyvtár számára meghatározott feladatokat.
- Évente két alkalommal a könyvtári szolgáltatások megvalósításával kapcsolatos információs szakmai műhelynapot szervez a megyében lévő városi könyvtárak könyvtárosai számára.
- Ellátja a helyismereti dokumentumok elektronikus hozzáférhetővé tételével kapcsolatos feladatokat.
- Elektronikus formában megőrzi és hozzáférhetővé teszi a települési könyvtárak éves szakmai beszámolóját és munkatervét.

Feladatait az az ODR-ről szóló Korm. rendeletben meghatározottak szerint végzi.

Egyéb, a fenntartó által meghatározott feladatok:

- Fiókkönyvtárakat működtet a következő telephelyeken: Beszterce Lakótelep, Somoskő, Forgách-telep, Salgóháza, Rónafalu, Zagyvaróna.
- Kiadja a Palócföld folyóiratot.

A könyvtár rövid története

A megyei könyvtár 1966-tól - 1988-ig a salgótarjáni József Attila Megyei Művelődési Ház épületében működött. 1988. június 6-án adták át a Finta József építész tervei alapján készült "kulturpalotát", amely azóta is az otthonunk. Az új épület számos lehetőséget adott a könyvtár, illetve az olvasók és a használók számára.

1989-től a könyvtár életében minőségi változást hozott a munkafolyamatok gépesítése, az információs adatbázisok, az Internet használata. Digitalizálási munkánk 2014-től folyamatos fejlődéssel, helyismereti feltárásban gyarapodó eredményekkel büszkélkedik.

Helyismereti gyűjteményünk 2005 júniusában vette fel az intézmény néhai igazgatójának, Kojnok Nándornak a nevét. Gyermekrésztelünk a folyamatos megújulások helyszíne. 2012-ben Babasarok került kialakításra, 2015-ben Tanulószobát hoztunk létre, 2016-ban pedig Mikka-makka elnevezést kapott a részleg.

2013 januárjától Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata fenntartásában működik könyvtárunk. Központi intézményünk mellett 6 peremkerületi fiókkönyvtár is része kulturaközvetítő, ismeretterjesztő és szabadidős tevékenységeinknek.

Közel 300.000 darab dokumentummal rendelkező könyvtári állományunk 100 százalékban feltárt, elektronikus katalógusban elérhető. Megyei és kistérségi módszertani tevékenységünk és ellátásunk országosan elismert. A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretei között 119 kistérségi könyvtár ellátását, módszertani segítségét végzi könyvtárunk.

Együttműködő, partnerkereső tevékenységünk eredménye, hogy civilekkel, egyesületekkel, kulturális és oktatási intézményekkel működünk együtt, keresve a lehetőségeket a közös feladatvégzésre. Rendezvényeink és programjaink közvetítik az olvasásnépszerűsítést, kapcsolódnak városunk és megyénk kulturális életéhez. A Palócföld irodalmi, művészeti, közéleti folyóirat, országosan elismert kiadványa intézményünknek.

Törekszünk a minőségre, sikeres pályázatainkkal igyekszünk kiegészíteni pénzügyi forrásainkat. Gazdálkodásunkban szem előtt tartjuk a költséghatékonyságot, visszafogott, átgondolt pénzügyi szemlélettel dolgozunk.

Könyvtárunk országosan a legkisebb létszámmal és legalacsonyabb önkormányzati támogatással működik a megyei hatókörű városi könyvtárak között. Mindemellert aktívan részt kívánunk vállalni minden olyan kezdeményezésben, amely elősegítheti Nógrád megye, azon belül Salgótarján értékeinek megismertetését, őrzését és terjesztését. Könyvtárunk gondozója a Salgótarjáni Értéktárnak.

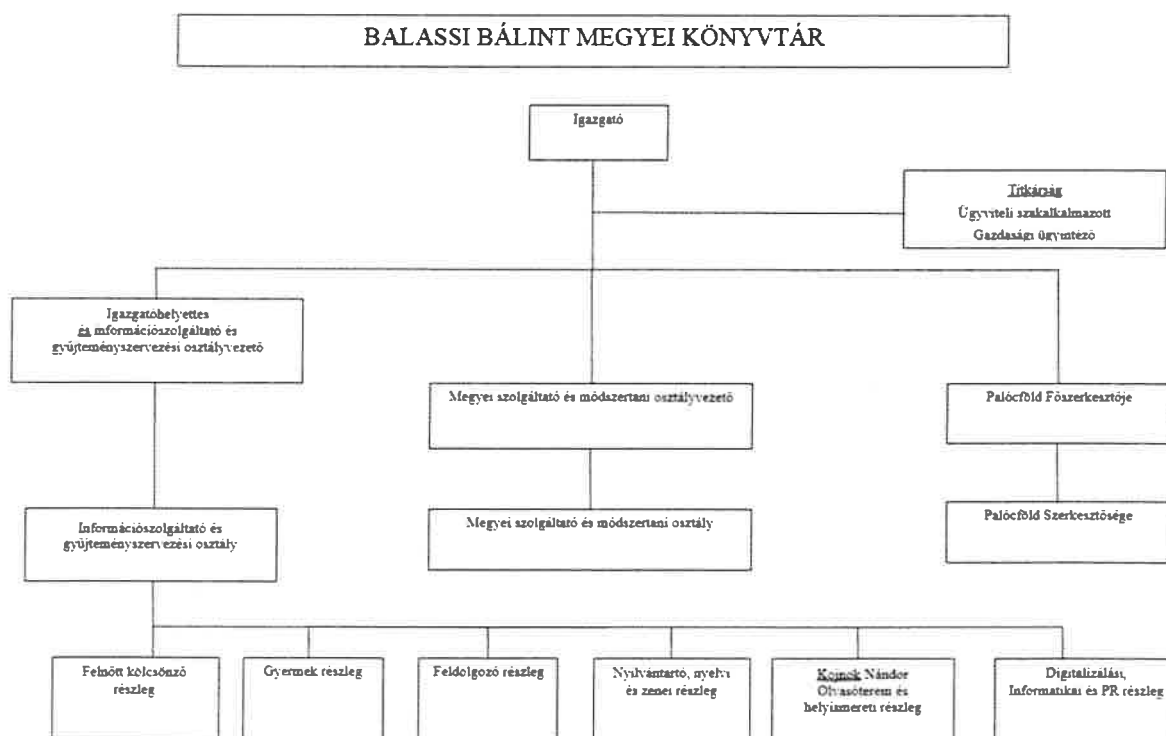
Könyvtárosi feladataink során az olvasói igények teljes mértékű kielégítése jelenti az elsődleges szempontot szakmai tevékenységünkben. A BBMK eddig elért eredményei és szakmai munkája alapján 2020-ra szeretné elérni, hogy Minősített Könyvtári címet kapjon.

V.2 Szervezeti ábra

Az intézmény engedélyezett létszáma: 26 fő, ezzel a megyei hatókörű városi könyvtárak között a legkisebb létszámmal működő könyvtár.

A menedzsment létszáma 3 fő. 1 fő igazgató, 1 fő igazgatóhelyettes, 1 fő osztályvezető.

Az osztályok egymással szoros kapcsolatban, együttműködésben, egységes szemléletben dolgoznak.



V.3 Szolgáltatási rendszer

A könyvtár nyilvános könyvtári funkciójából eredően szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja (1997. évi CXL. tv.65.§.(2) a)

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár (a továbbiakban: BBMK) nyilvános könyvtárként működik. A könyvtár használatának joga minden magyar és nem magyar állampolgárt korlátozás és megkülönböztetés nélkül megillet. Rendelkezésre áll minden érdeklődőnek a könyvtárak működéséről szóló jogszabályokban meghatározott és e Könyvtárhasználati szabályzatban rögzített módon. A könyvtár nyilvános szolgáltatásait igénybe veheti bárki, aki a Könyvtárhasználati Szabályzatot magára nézve kötelezően elismeri.

A könyvtárban megkülönböztetünk beiratkozáshoz nem kötött és beiratkozáshoz kötött szolgáltatásokat.

1.a Beiratkozás nélkül igénybe vehető szolgáltatások:

- a könyvtár megtekintése;
- az állományfeltáró eszközök, számítógépes katalógusok használata;
- információkérés (tájékoztatás) a könyvtár és a könyvtári rendszer szolgáltatásairól;
- rendezvények, kiállítások látogatása;
- a lapozgatóban elhelyezett folyóiratok olvasása;
- közhasznú információ szolgáltatás személyesen és telefonon, internetes csatornákon
- Digitális Jólét Program Pont
- tájékoztatás, információ szolgáltatás
- tájékoztatás az ODR szolgáltatásairól
- helyben használható adatbázisok
- közhasznú információ szolgáltatás
- faxolás
- fénymásolás
- szkennelés
- spirálozás
- digitalizálás
- nyomtatás
- számítógép és Internet használat saját eszközön
- laminálás

1.b Beiratkozással igénybe vehető szolgáltatások:

Az 1/a pontban felsoroltakon túl:

- helybenhasználat (valamennyi dokumentumtípus beleértve)
- dokumentumok kölcsönzése (a III. pont szerint)
- olvasógép használat
- tanulás- kutatásmódszertan, egyéni tanulás segítése
- könyvtárközi kölcsönzés (a postaköltség térítéses)
- mikrofilm-olvasás
- NAVA pont (Nemzeti Audiovizuális Archívum)
- elektronikus dokumentumok hozzáféréseinek biztosítása

- kölcsönzés (dokumentumok meghatározott körének kölcsönzése, lásd III. 1. pont)
- témafigyelés
- dokumentum előjegyzés és figyelés
- irodalomkutató
- számítógép és Internet használat

2 Intézmények, önkormányzatok, közösségek számára nyújtott szolgáltatások:

- csoportfoglalkozás
- képzés, továbbképzés szervezés
- fiókkönyvtári ellátás
- KSZR szolgáltatás
- megyei módszertani szaktanácsadás
- szervezett könyvtárlátogatás
- közösségi színtér biztosítása
- kiállítótér biztosítása
- szabadidős programok
- műsor összeállítás
- házikölcsönzés
- közösségi szolgálat diákjainak fogadása

3 Egyéb szolgáltatások:

- Az intézmény lehetővé teszi tereinek, eszközeinek alkalmi bérbevételét. Ennek feltételeit az 1. számú melléklet tartalmazza. Ezt minden esetben az intézmény gazdasági ügyintézőjétől, illetve a titkárnőtől kell igényelni. Az engedélyezést a mindenkori igazgató végzi.
- Az intézmény segítsége korlátozottan igényelhető otthoni, családi könyvállomány felszámolása esetén a könyvek, dokumentumok továbbhasznosítási céljából.
- Az intézmény lehetőséget biztosít az arra rászorulóknak részére, hogy házi kölcsönzést igényeljenek. Ennek feltételeiről az intézmény vezetése ad tájékoztatást.

A könyvtár szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve végzi.

V.4 A Balassi Bálint Megyei Könyvtár működését meghatározó jogszabályok

- 1997. évi CXL. tv. a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 2011. évi CXCV. törvény 8. §-a, valamint az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 5 §-a, 68/2013. (XII.29.) NGM rendelet alapján.
- 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2000. évi C. törvény a számvitelről,
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról

- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról,
- 4/2013. (I. 11.) Korm. rendelet az államháztartási számvitelről
- 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 370/2011. (XII.31.) Korm. rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről
- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról,
- 60/1998. (III. 27.) Korm. rendelet a sajtótermékek kötelespéldányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról
- 165/1999. (XI. 19.) Korm. rendelet az Országos Könyvtári Kuratóriumról
- 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről
- 6/2001. (I. 17.) Korm. rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 73/2003. (V. 28.) Korm. rendelet az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről
- 305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet a közérdekű adatok elektronikus közzétételéről
- 1/2007. (I.9.) Korm. rendelet az oktatásügyi közvetítői szolgálat, a könyvtári intézet, a közművelődési szakmai tanácsadó és szolgáltató szerv és a műbíráló szerv kijelöléséről
- 138/2014.(IV. 30) Korm. rendelet az árva mű felhasználásának részletes szabályairól
- 378/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a kulturális szakemberek szakmai továbbképzésének
- nyilvántartásba vételi szabályairól
- 416/2017. (XII. 18) Korm. rendelet a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről
- és a kulturális szakértői nyilvántartás vezetéséről
- 14/2011.(IV.7.) NEFMI rendelet a nyilvános haszonkölcsönzésért a szerzőt megillető díj
- megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról
- 22/2005. (VII.18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről
- 6/2000. (III. 24.) NKÖM rendelet a Könyvtári Intézet jogállásáról
- 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról
- 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet a közzételti listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzételti mintákról
- 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
- 39/2013. (V.31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről
- 51/2014. (XII.10.) EMMI rendelet a múzeum, valamint az országos szakkönyvtár és a megyei könyvtár éves munkatervéhez szükséges szakmai mutatókról
- 379/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

- 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről
- 33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj
- adományozásáról
- 39/2017. (XII. 29.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek szakmai továbbképzési programjának nyilvántartásba vételével, valamint a népművészeti és népi iparművészeti alkotások minősítési eljárásával összefüggő igazgatási szolgáltatási díjról
- Európai Parlament és a Tanács (2016. április 27.) 2016/679/EU rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről
- 2012/417/EU (2012. július 17.) ajánlása a tudományos információkhoz való hozzáférésekről és azok megőrzéséről
- 96/9/EK irányelv (1996. március 11.) az adatbázisok jogi védelméről
- 2011/711/EU A Bizottság ajánlása (2011. október 27.) a kulturális anyagok digitalizálásáról és online hozzáférhetőségéről, valamint a digitális megőrzésről
- 2012/28/EU irányelv az árva művek egyes megengedett felhasználási módjáról
- 2006/115/EK irányelv a bérleti jogról és a haszonkölcsönzési jogról, valamint a szellemi tulajdon területén a szerzői joggal szomszédos bizonyos jogokról

VI. Minőségügyi fogalomtár

Benchmarking:	Összehasonlítás, tanulás másoktól. A benchmarking négy típusa: belső: saját szervezeten belüli; kompetitív: a közvetlen versenytársak közötti legjobbhoz való összehasonlítás; funkcionális: saját szakágazaton kívüli, azonos funkción belüli hasonló folyamatokkal rendelkező intézmények módszereinek összehasonlítása; generikus folyamat: a munkafolyamat összehasonlítása olyan intézményekkel, amelyeknek újító, mintaként szolgáló munkafolyamataik vannak.
Erőforrások:	A könyvtár forrásai, beleértve a személyzetet, dokumentumokat, berendezéseket, könyvtári tereket stb.
Felhasználó:	A könyvtári szolgáltatásokban részesülők. A szolgáltatásokban részesülő lehet természetes vagy jogi személy.
Folyamat:	Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely bemeneteket (input) kimenetekké (output), eredményekké alakít át, miközben értéket növel.
Folyamatszabályozás:	A folyamat változékonyságainak csökkentése a követelmények megbízható teljesítése céljából. Ennek eléréséhez a változékonyságok okainak feltárására és megszüntetésére van szükség. A fo-

lyamatszabályozás a sikeres gyakorlat, a bevált módszerek standardizálásával, a folyamat lépéseinek, szereplőinek és felelőseinek megállapításával elősegíti a működés javulását és a munkatársak bevonását.

Indikátor: Olyan számszerűsített mutató, amely alapján egyértelműen eldönthető, egy cél elértége, egy feladat teljesítettsége, valamely minőségnek való megfelelés.

Jövőkép: A jövőkép (vízió) a szervezet által felvázolt absztrakt, idealisztikus, inspiráló, hosszú távú elképzelés arról, hogy a jövőben hová kíván eljutni a könyvtár.

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

Könyvtáros: Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező szakember.

Küldetésnyilatkozat: A fenntartók által jóváhagyott nyilatkozat arról, hogy mi a szervezet létezésének oka és célja, milyen értékek, elvek alapján és mely területeken akar 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, koordináló erő legyen az emberek cselekedeteinél. A küldetésnyilatkozat megjelenhet külön dokumentumként és a stratégiai tervben.

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

Minőségbiztosítás: A minőségrendszeren belül alkalmazott minden olyan tervezett és rendszeres tevékenység, amely megfelelő biztosítékot nyújt arra, hogy egy termék vagy szolgáltatás teljesíti a minőségkövetelményeket. Középpontjában a bizalomkeltés áll a minőségi követelmények teljesülése iránt.

Minőségcél: A minőséggel kapcsolatos szint, amelyet az adott szervezet el akar érni, és amely a szervezet minőségpolitikáján alapul. A minőségcélokat célszerű a szervezet különböző szintjein kitűzni, és lehetőleg számszerűsíteni.

Minőségfejlesztés:	A szervezeten belüli tevékenységek és folyamatok eredményességének és hatékonyságának növelése a partneri igények mind teljesebb kielégítése és a partneri elégedettség erősítése érdekében.
Minőségirányítás:	A szervezet minőségközpontú irányítása. Tevékenységek koordinált rendszere, amely magában foglalja azokat a folyamatokat, eljárásokat, eszközöket, felelőségeket és hatásköröket, amelyek együttesen szükségesek a minőség megvalósításához és bizonyításához.
Minőségirányítási kézikönyv:	Az intézmény minőségügyének kötelező érvényű alapidokumentuma. A kézikönyv tartalmazza az ISO 9001 szerint felépített minőségügyi rendszer elemeit, azaz többek között a minőségirányítási alapelveket, a minőségpolitikát a szervezeti felépítést és a kapcsolódó dokumentumok felsorolását.
Minőségkultúra:	A minőségkultúra választott értéket, közös felelősséget, annak megfelelő viselkedési módot, attitűdöt jelent, amely a szervezet minden tagjára egyaránt vonatkozik. A minőségkultúra a „kiválóságra” törekvés kultúrája.
Minőségpolitika:	Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan megfogalmazott és kinyilvánított átfogó szándékai és irányvonala rendszerint rövid vagy középtávra megfogalmazva. A minőségpolitika összhangban van a küldetésnyilatkozatban leírt célokkal és keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez.
Minőségügyi dokumentáció:	A minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.
Organogram:	Szervezeti ábra, amelyből kitűnik az egységek alá-, fölé, mellérendeltségi kapcsolata.
Partner:	Mindazok a személyek és szervezetek, akik, amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik, amelyek elvárásokat fogalmaznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban.
Partnerközpontú működés:	Olyan intézményi működés, amely a partnerek igényeinek kielégítésére összpontosít. Jellemzője, hogy képes gyorsan reagálni a változó partneri igényekre, és erőforrásait ezen igények kielégítésének szolgálatába állítja. Ennek érdekében azonosítja partnereit, rendszeresen méri, illetve megismeri igényeiket és elégedettségüket.

PDCA ciklus:	Egy ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. PDCA angol betűszó. Jelentése: Plan: tervezd meg; Do: valósítsd meg, ahogyan tervezted; Check: ellenőrizd, értékeld, hogy a terv szerint haladsz-e, és elér(t)ed-e a kitűzött célt; Act: avatkozz be, ha eltérést tapasztalsz, vagy vezesd be, ismételd az eredményes eljárást.
PGTT-elemzés/PEST-analízis:	A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése. A nem befolyásolható makrokörnyezetet vizsgálja, azaz a politikait, a gazdaságit, a társadalmi és a technikai.
Stratégiai terv:	Annak megfogalmazása, hogy hol állunk, hova akarunk eljutni, és hogyan fog ez sikerülni. A stratégiai tervezés folyamata a szervezetet változó környezetével és a piac lehetőségeivel, veszélyeivel szembeállítja. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmaznak meg, vizsgálnak, értékelnek és tekintenek át. A folyamat tevékenységek sorából áll, s valójában a könyvtárfenntartásban érdekelt felekkel folytatott kommunikáció eredménye.
SWOT-elemzés:	A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése, mely a mikrokörnyezetet vizsgálja. A SWOT elemzéssel feltérképezhetjük egy piac, iparág, üzlet, termék, szolgáltatás stb. piaci életképességét, illetve megismerhetjük, hogy mely feladatok a legfontosabbak stratégiai szempontból. A SWOT egy angol mozaikszó, 4 szó kezdőbetűiből áll össze: Strengths – erősségek; Weaknesses – gyengeségek; Opportunities – lehetőségek; Threats – veszélyek.
Szervezeti kultúra:	Az intézmény vezetői és munkatársai által elfogadott, közösen értelmezett előfeltevések, értékek, meggyőződések rendszere. Azon viselkedésmódok, etikai elvek és értékek összessége, amelyeket az intézmény tagjai a gyakorlatban megvalósítanak, közvetítenek.
Teljes elkötelezettség:	A teljes elkötelezettség integrálja a szolgáltatásban részt vevő minden személy és csoport erőfeszítéseit: a vezetőkét, a munkatársakét és a külső beszállítókét is.
Teljesítménymutató:	A könyvtári statisztikákból és egyéb adatokból nyert, a könyvtár teljesítményének bemutatására használt számszerű vagy szöveges kifejezés. Egyszerű számokat, és/vagy arányszámokat foglal magában.

TQM: Total Quality Management – teljes körű minőségbiztosítás. Olyan vezetési módszer, filozófia, amelynek középpontjában a vevőközpontúság, a vezetőség és a munkatársak elkötelezettsége és a folyamatos javítás áll.

VII. A Balassi Bálint Megyei Könyvtár minőségirányítási rendszere

VII.1 Minőségirányítási alapelvek

Vezetői szerepvállalás

A BBMK vezetése elkötelezett a minőségirányítási alapelvek iránt, és arra törekszik, hogy az egész szervezet és valamennyi munkatárs elkötelezett legyen a minőség céljainak elérésében.

Munkatársakra építő vezetés

A munkatársak megismerése, az információ átadás, a jó példák megmutatása, valamint a csoportos együtt dolgozás teszi lehetővé, hogy a munkatársak a képességeiket a szervezet javára hasznosítsák.

Menedzsment - tények és adatok alapján

A könyvtár hitelességének alapja a vezetői döntések tényekkel történő alátámasztása. Hisszük, hogy csak az adatok elemzése alapján születhetnek hatékony döntések, a könyvtár elérendő céljait szolgáló stratégiák.

Megfelelő légkör megteremtése

Fontosnak tartjuk a munkahelyi, szervezeti és intézményi légkör folyamatos vizsgálatát - munkatársi és használói oldalról egyaránt. A könyvtárakkal szemben támasztott igények és elvárások folyamatosan bővülnek. Az ezeknek való megfelelés nem csupán szakmai kérdés, hanem a könyvtárakkal szemben támasztott követelmény is.

A felhasználó középpontba helyezése

A felhasználó középpontba helyezése nem jelent mást, mint folyamatosan odafigyelni a használók igényeire, azonnal reagálni az elvárásaikra. A könyvtár minőségpolitikájának ez az egyik meghatározó eleme.

Teljeskörűség

A minőségi követelmények az intézmény teljes működésére, a szolgáltatások egészére, valamint a szervezeti egységekre és a munkatársakra is azonosan vonatkoznak.

Partnerközpontúság

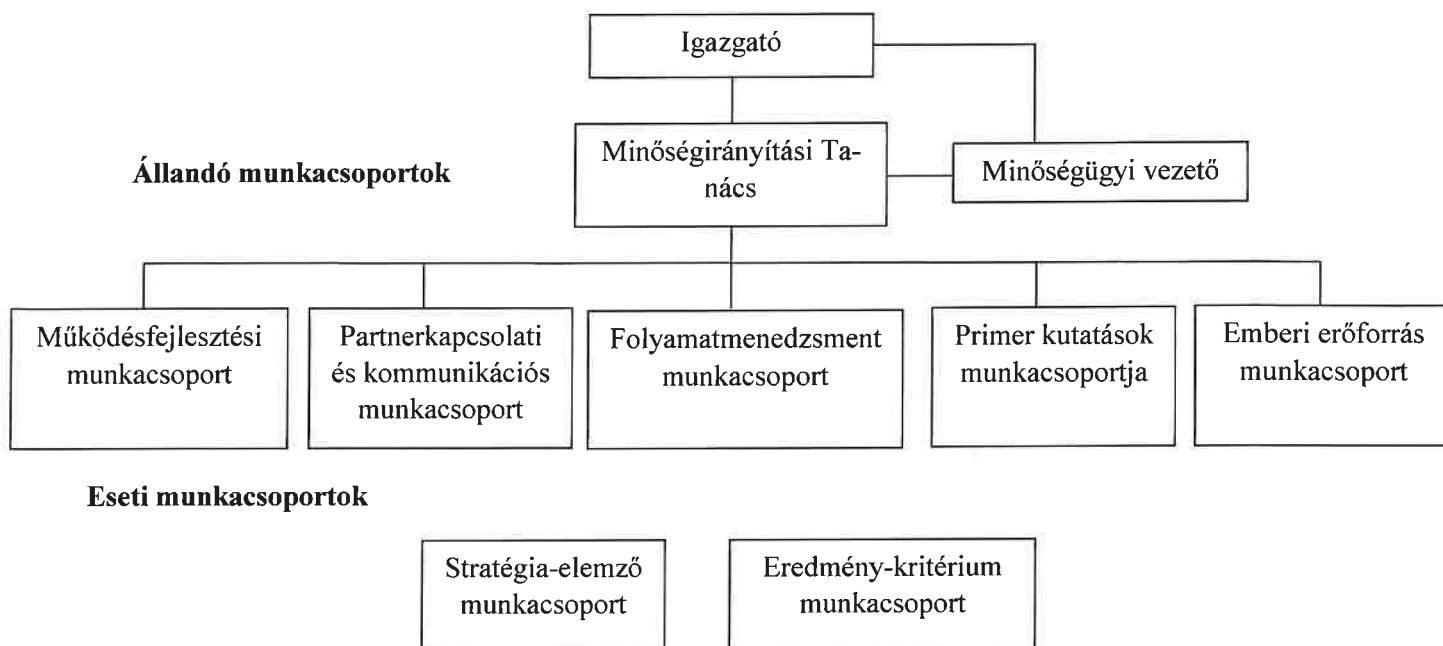
A partnerek azonosítása, elvárásaiknak folyamatos megismerése, valamint az elégedettségük rendszeres mérése meghatározó jelentőségű a könyvtár fejlesztése szempontjából.

Folyamatos fejlesztés

A BBMK – a stratégiai tervében megfogalmazottaknak megfelelően – kiemelt, folyamatos feladatának tekinti az elért eredményekre épített folyamatos fejlesztést.

VII.2 A minőségirányítás szervezete

MIT szervezeti felépítése



A Minőségirányítási Tanács

A Minőségirányítási Tanács (MIT) célja a BBMK *Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszerén* alapuló minőségirányítási rendszerének irányítása, működésének folyamatos fejlesztése, s ezen keresztül hozzájárulás a könyvtár működésének optimalizálásához, a jogszabályokba és az alapdokumentumokba foglalt szervezeti célok és az ezekből levezetett szervezeti küldetés megvalósításához, a minőségkultúra általánossá válásához, valamint a partneri elégedettség biztosításához.

A MIT személyi összetétele

A MIT állandó tagjai:

- Molnár Éva igazgató, a MIT elnöke
- Nagy Mónika igazgatóhelyettes, minőségügyi vezető
- Ferik Ibolya osztályvezető
- Holtai Zsuzsanna gyermekkönyvtáros
- Rideg Zsoltné gazdasági ügyintéző
- Szűcs Margit tájékoztató könyvtáros
- Az állandó és eseti munkacsoportok vezetői
- A MIT megbízott adminisztrátora

A MIT tagjait és a munkacsoportok csoporttagjait a könyvtár igazgatója, mint a MIT mindenkori elnöke kéri fel és bízta meg. Indokolt esetben a MIT tagjai és a munkacsoportok tagjai kérhetik megbízásuk felfüggesztését a munkacsoport vezetőjével, a minőségügyi vezetővel és a MIT elnökével egyeztetve. A MIT megbízatásának időtartama az igazgató megbízatásának időtartamával egyezik meg.

A MIT ülésén tanácskozási joggal minden – a tárgyalt témák okán érintett - meghívott munkatárs részt vehet. Indokolt esetben a MIT meghatározott célra vagy időre további munkacsoportokat is létrehozhat. Ezek tagjairól a MIT javaslata alapján a könyvtár igazgatója dönt.

A MIT feladat- és hatásköre

- A könyvtár KMÉR szerinti szervezeti önértékelésen alapuló minőségirányítási rendszerének működtetése és folyamatos továbbfejlesztése.
- A könyvtári minőségpolitika megfogalmazása (minőségpolitikai nyilatkozat).
- A Minőségirányítási Kézikönyv (továbbiakban: MK) összeállítása, szükség szerinti felülvizsgálata, módosítása.
- A MK szabályozása szerint a szervezeti önértékelés előkészítése, lebonyolítása, eredményeinek értékelése és hasznosítása intézkedési terv készítése útján.
- A munkacsoportok és feladataik meghatározása.
- Javaslattétel eseti munkacsoportok életre hívására, feladataik és működésük meghatározására.
- Az éves minőségcélok és minőségfejlesztési munkaterv megfogalmazása a minőségkultúra megismertetését és terjesztését célzó intézkedésekkel együtt; illetve a terv megvalósításához szükséges erőforrásigény meghatározása a könyvtári tervezési folyamat keretében (benne a képzésekre vonatkozó javaslattal).
- A PDCA ciklus megvalósulásának vizsgálata a könyvtári működésben; beavatkozások kezdeményezése a szervezeti teljesítmény minőségének javítása érdekében.
- A minőségcélok teljesítése szempontjából kulcsfontosságú folyamatok eredményességének és hatékonyságának vizsgálata.
- Az egyéni és szervezeti kompetenciák növelése a működésfejlesztés szolgálatában.
- Javaslattétel a vezetői és munkatársi teljesítményértékelés szempontjainak meghatározásához.
- Javaslattétel más által adományozott kitüntetések odaítéléséhez a minőségügy terén végzett munka alapján.

A MIT dönt

- A minőségirányítási rendszer elemeinek és működésének meghatározásáról (benne a MIT struktúrája).
- A Minőségirányítási Kézikönyv szerkezetének és tartalmának meghatározásáról.
- A MIT ügyrendjének elfogadásáról.
- A munkacsoportok összeállításáról, feladattervük és beszámolójuk elfogadásáról.
- A minőségpolitikai nyilatkozat elfogadásáról.
- A minőségcélok elfogadásáról.
- Az éves minőségterv elfogadásáról.
- A MIT elnöke éves beszámolójának elfogadásáról.
- A minőségfejlesztési projekt éves munkatervének, és vezetői beszámolójának elfogadásáról.
- A munkacsoportok éves feladattervének és beszámolóinak elfogadásáról.
- A szabályzatok, eljárásrendek minőségügyi megfelelőségéről.

- A minőségbiztosítást, minőségfejlesztést szolgáló beavatkozási javaslatok elfogadásáról (a folyamatgazdák és munkahelyi vezetők felé).
- A vezetői és munkatársi teljesítményértékelés szempontjainak meghatározásához teendő javaslatokról.
- Más által adományozott kitüntetések odaítéléséhez a minőségügy terén végzett munka alapján készült javaslat elfogadásáról.

Képviselő

A MIT nevében az elnök, akadályoztatása esetén a minőségügyi vezető jár el.

A MIT működésének általános rendje

- A MIT tevékenységét a jóváhagyott ügyrend és az éves minőségterv alapján végzi.
- A MIT munkáját ülések keretében látja el.
- Üléseit havonta egy alkalommal tartja, melyről a résztvevők az ülés előtt legalább 5 munkanappal a MIT levelező listán tájékoztatást kapnak.
- A MIT ülései nyilvánosak.
- Az ülés összehívása az elnök, akadályoztatása esetén a minőségügyi vezető feladata; előkészítését a minőségügyi koordinátor végzi az adminisztrátor közreműködésével.
- A soron következő ülés végleges napirendjét 3 munkanappal az ülés előtt a résztvevők tudomására kell hozni.
- Az egyes napirendi pontok előterjesztőjének az írásos előterjesztéseket legkésőbb 3 munkanappal az ülés előtt a szervezők rendelkezésére kell bocsátania.
- Az egyes napirendi pontok felelősei az előterjesztést szóban teszik meg vagy az írásos anyagot szóban kiegészítik.
- A MIT a ráruházott döntési jogkörben határozatot hoz, egyéb ügyekben állásfoglalást, javaslatot, véleményt fogalmaz meg.
- A MIT ülésein jelenléti ív kerül aláírásra.
- Az ülésekről 3 munkanapon belül emlékeztető készül, melyet a tagoknak megküldenek, illetve amit a Titkárság archivál.
- A munkacsoportok vezetői az üléseken beszámolót tartanak az előző hónapban végzett feladataikról, elért eredményeikről.
- A MIT határozatainak meghozatalához a tagok több mint 50%-ának jelenléte szükséges.
- A MIT döntéseit nyílt szavazással hozza, kivéve, ha bármely tag indítványára tartott szavazáson egyszerű szótöbbséggel titkos szavazást rendel el, vagy személyi kérdésben foglal állást.
- A MIT határozatait a jelenlévő szavazati jogú tagok egyszerű szótöbbségével hozza.
- Szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt.
- A MIT tagjai egymás közötti levelezésre, tájékoztatásra, az előterjesztések megosztására a saját munkahelyi levelezési e-mail címüket használják.
- A háttéranyagok, előterjesztések, emlékeztetők és a MIT határozatai, javaslatai, állásfoglalásai, valamint a véleményét tartalmazó dokumentumok felkerülnek a MIT tagjai által használt webhelyre (Közös tárhely/Minőségügy/MIT mappa).
- A MIT ülések emlékeztetői, valamint a MIT által elfogadott dokumentumok felkerülnek a BBMK Közös tárhelyén lévő Minőségügy/MIT mappájába.

Állandó munkacsoportok:

1.Működésfejlesztési Munkacsoport

Koordinálja a Minőségirányítási Kézikönyv kidolgozásának feladatát.

Közreműködik:

- a minőségpolitika és a minőségcélok kidolgozásában
- az éves minőségterv összeállításában, kidolgozásában
- az erőforrásigények meghatározásában
- a teljesítményértékelési szempontrendszerhez készülő javaslatok kidolgozásában
- a KMÉR alapján történő szervezeti önértékelés előkészítésében, lebonyolításában, az önértékelés eredményeinek értékelésében és hasznosításában

Képzéseket kezdeményez, szervez, támogatja a képzések lebonyolítását - a minőségkultúra fejlesztése érdekében.

2.Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport

Koordinálja a partnerkapcsolati feladatokat, a könyvtár partnereinek azonosítását, szegmentálását, az egységes partneradatbázis-építést.

Közreműködik:

- a minőségpolitikai nyilatkozat és a minőségcélok közzétételében
- a könyvtár éves minőségtervének kommunikációjában
- a Minőségirányítási Kézikönyv aktuális verziójának elérhetővé tételében, a változásoknak a szervezet tagjaiban való tudatosításában
- a munkatársak bevonását, aktiválását célzó könyvtári tevékenységben, a csapatszellem erősítésében
- a könyvtár partnerkapcsolatainak szabályozásában, építésében, ápolásában
- a könyvtár média kapcsolatainak építésében, ápolásában
- a könyvtári kommunikációs rendszer folyamatos fejlesztésében

Kommunikációs és partnerkapcsolati tevékenységgel támogatja a BBMK éves minőségtervnek végrehajtását.

3.Folyamatmenedzsment Munkacsoport

Javaslatot tesz a BBMK folyamatszabályozási rendszerének kialakítására.

Kezdeményezően lép fel a folyamatleltár elkészítésében, a folyamatok leírásában, a folyamat-terkép elkészítésében.

Javaslatot tesz a folyamatok szabályozásának módosítására, az új teljesítménymutatók (indikátorok) bevezetésére.

Feladata a folyamatok szabályozására, leírására, a leírások módosítására irányuló könyvtári kezdeményezések véleményezése.

Közreműködik:

- a minőségcélok megvalósítását szolgáló, illetve a könyvtári kulcsfolyamatokhoz tartozó folyamatok (eljárások) azonosításában
- a kulcsfontosságú folyamatok szabályozottságának, szabályszerűségének, eredményességének és hatékonyságának vizsgálatában

4.Primer Kutatások Munkacsoportja

Primer információkat gyűjt a benchmarking módszerével ágazati és ágazaton kívüli partnerek körében.

Mérésekkel, elemzésekkel járul hozzá a könyvtári tevékenységek eredményességének nyomon követéséhez, a szolgáltatások igénybevételének értékeléséhez, a folyamatok hatékonyságának vizsgálatához, s a partneri elégedettség nyomon követéséhez.

Működésfejlesztési javaslatokat fogalmaz meg a partneri elégedettség és igények alapján.

Közreműködik a minőségcélok meghatározásának alapjául szolgáló helyzetértékelésben (primer információk szolgáltatásával a legfontosabb célcsoportok véleményére és igényeire vonatkozóan).

Közreműködik a KMÉR alapján történő szervezeti önértékeléshez szükséges primer információk előállításában (felhasználói, munkatársi és egyéb partneri elégedettség vizsgálata primer módszerekkel). 5.Emberi Erőforrás Munkacsoport

Kidolgozza a könyvtár emberi erőforrás stratégiáját, elkészíti a könyvtár kompetencia-térképét.

Javaslatot tesz az emberi erőforrás-menedzsmenttel kapcsolatos szabályzatok és dokumentumok módosítására, kidolgozására (pl. kompetencia-térkép, képzési szabályzat).

Közreműködik:

- a Minőségirányítási Kézikönyv kidolgozásában
- a minőségpolitika és a minőségcélok kidolgozásában
- az éves minőségterv összeállításában, kidolgozásában
- a dolgozói elégedettségmérések előkészítésében és lebonyolításában
- az erőforrásigények meghatározásában
- a könyvtári teljesítményértékelési rendszer kidolgozásában

Eseti munkacsoportok

1.Stratégia-elemző Munkacsoport

Meghatározza a stratégiai dokumentum felülvizsgálatának módszertanát és folyamatát.

Feladata:

- a BBMK stratégiai dokumentuma felülvizsgálatának ütemezése (binnen a küldetésnyilatkozat, a jövőkép, az értékrend, valamint elemzések felülvizsgálata)
- a stratégia felülvizsgálata (az ütemterv megvalósítása)
- a stratégia szükség szerinti módosítása

Közreműködik a felülvizsgált stratégia közzétételében, társadalmasításában.

2.Eredmény-kritérium Munkacsoport

Feladata:

- a teljesítményméréssel, értékeléssel kapcsolatos szabályozás, statisztika, adatgyűjtés áttekintése
- a teljesítménymutatókkal kapcsolatos (szakmai, ágazati, intézményi) igények, elvárások azonosítása, feltárása

- a mérhető tevékenységek összegyűjtése, s ezekhez kapcsolódóan a mérési módszerek meghatározása

További feladata

- egyéb teljesítménymutatók azonosítása, meghatározása, leírása (szabályozottság, szabályszerűség, gazdaságosság, hatékonyság, eredményesség)
- a teljesítménymutatók folyamathoz rendelése

Előkészíti az intézmény mérési szabályzatát és eljárásrendjét.

A MIT munkacsoportjainak működési rendje

- Valamennyi munkacsoport saját ügyrend alapján működik.
- A munkacsoportok munkamódszerüket szabadon határozzák meg.
- Valamennyi munkacsoport saját csoportwebhelyet és közös levelezőt használ.
- Az egyes feladatok felelőseit és közreműködőit – az érintettek véleményének megismerése után – a csoport vezetője határozza meg.
- Az együttműködés érdekében informatikai támogatást igényelhetnek a MIT-től.
- Döntéselőkészítő, véleményező, javaslattételi anyagaikat a MIT általános ügyrendje szerint terjesztik elő.
- A javaslatok tartalmáról demokratikus, nyílt szavazással döntenek a munkacsoport tagjai; szavazategyenlőség esetén a munkacsoport vezetőjének szavazata dönt.
- Indokolt esetben az előterjesztés tartalmazza a szavazás utáni különvéleményt is.
- A csoportvezetés gondoskodik a munkacsoport munkaanyagainak a közös meghajtón az előírt formában történő elhelyezéséről.
- Indokolt esetben a havi beszámoló elkészítését/előterjesztését a csoportvezető a munkacsoport más tagjára delegálhatja.

VII.3 Minőségtervezés

Olyan tevékenységek összességét értjük a minőségtervezés definíciója alatt, amelyek meghatározzák a minőségi követelményeket, valamint a könyvtár által meghatározott célokat. A szervezet szempontjából az egyik legfontosabb szakasz.

Legfontosabb részei:

- stratégiai tervezés
- éves munkatervezés
- szolgáltatás fejlesztés
- új szolgáltatások kidolgozása
- intézményi költségtervezés, üzemeltetés, épületfenntartás, felújítás

VII.4 Minőségfejlesztés

A minőségfejlesztésnek a könyvtár egész szervezetére teljes mértékűen és folyamatosan kell kiterjednie. Folyamatos tevékenység. A költséghatékony működésre, a szolgáltatásokra, a folyamatos fejlesztésekre, a stratégiában megfogalmazott célokra valamint az éves munkatervi

célokra is ki kell terjednie. A minőségfejlesztést követnie kell a rendszeres ellenőrzésnek, értékelésnek, szükség szerint a beavatkozásnak. A folyamatos fejlesztés során a PDCA ciklus módszerét alkalmazzuk.

VII.5 Minőségbiztosítás

A minőségi szemlélet és munkavégzés folyamatos, minden munkatársra kiterjedő tevékenység könyvtári rendszertünkben.

A minőségbiztosításra úgy tekintünk, hogy annak tervezett és rendszeresen végzett tevékenységei megmaradjanak, a használók elégedettek legyenek, a stratégiai tervben megfogalmazott célok és eredmények hosszabb távra nyújtsanak irányokat könyvtárunknak.

A minőségbiztosításra nem követelményként, inkább irányként tekintünk.

VII.6 A minőség mérése

Mérés az alapja a folyamatos minőségbiztosításnak és fejlesztésnek. A BBMK kiemelt feladatának tekinti, és jelentős szakmai törekvéseket tesz annak érdekében, hogy használóiról, a partnereiről, a szervezetének, dolgozóinak elégedettségéről folyamatosan képet kapjon.

Az elmúlt években végzett elégedettség és igényfelméréseink:

2014 Elégedettségmérés a Kistelepülések Könyvtári Rendszerének (KSZR) rendezvényeiről

2015 Komplex használói elégedettségmérés KSZR

Használói elégedettség mérés a KSZR digitális írástudás tanfolyamairól

Önkormányzati elégedettségmérés KSZR szolgáltatásokról

2016 Infrastruktúra elégedettség mérése a BBMK-ban

Az időszaki kiadványok használata a BBMK olvasótermében

2017 KSZR Könyvtárosi elégedettség- és igényfelmérés

2018 Elégedettségmérés a KSZR rendezvényeiről

Felmérés a települési nyilvános könyvtárak helyismereti gyűjteményéről

Kérdőíves felmérés Nógrád Megye nyilvános könyvtárainak minőségüggyel kapcsolatos tevékenységéről

BBMK zenei és idegen nyelvi részleg - elégedettségmérése

2019 KSZR használói elégedettség- és igényfelmérés

Átfogó használói elégedettségmérés BBMK

Dolgozói elégedettségmérés BBMK

Elégedettségmérés középiskolások körében

BBMK - Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés

Edit néni könyvespolca programsorozat elégedettség mérése a Mikkamakka Gyermekek könyvtárban

Elégedettség- és igényfelmérés középiskolások számára.

VII.7 Minőségügyi dokumentációs rendszer

A BBMK minőségügyi dokumentációja formailag egységesen van szerkesztve. Valamennyi dokumentum elérhető a honlapon, illetve ezek kinyomtatott formában a könyvtár titkárságán az irattárban is elérhetőek.

Vannak nyilvános dokumentumok és belső dokumentumok. A nyilvános dokumentumok elérhetőek a könyvtár honlapján: <http://www.bbmh.hu/minosegbiztositas>, valamint nyomtatott formában a helyszínen. A belső dokumentumok elérhetőek a helyszínen, illetve egy belső hálózaton, közös tárhelyen, Minőségügyi mappában korlátozott hozzáféréssel.

1. Nyilvános dokumentumok

1.1. A BBMK alapidokumentumai

1.1.1. Alapító okirat

1.1.2. Szervezeti és működési szabályzat

1.1.3. Szervezeti organogram

1.1.4. A BBMK működését meghatározó jogszabályok jegyzéke

1.1.5. Küldetésnyilatkozat

1.1.6. Jövőkép

1.1.7. Minőségpolitikai nyilatkozat

1.1.8. Stratégiai terv 2019-2024

1.1.9. Munkatervek

- 2015
- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020

1.1.10. Beszámolók

- 2015
- 2016
- 2017
- 2018
- 2019

1.1.11. Intézményi statisztikák

- 2015
- 2016
- 2017
- 2018
- 2019

1.1.12. Fenntartói értékelések szakfelügyeleti jelentések

1.2. Minőségirányítási kézikönyv

1.3. A Minőségirányítási Tanács dokumentumai

1.3.1. Fogalomtár

1.3.2. Kommunikációs terv

- 1.4. A BBMK szabályzatai
 - 1.4.1. Használati szabályzat
 - 1.4.2. Gyűjtőköri szabályzat
 - 1.4.3. Panaszkezelési szabályzat
- 1.5. Kutatások, felmérések eredményei
- 1.6. Médiamegjelenések
 - 2015
 - 2016
 - 2017
 - 2018
 - 2019
- 1.7. Rendezvények

2. Belső dokumentumok

- 2.1. Vezetéssel kapcsolatos dokumentumok
 - 2.1.1. A MIT ügyrendje
 - 2.1.2. Minőségirányítási Munkaterv 2019_március_1 - 2019_december_31
 - 2.1.3. Továbbképzési terv
 - 2018
 - 2019
 - 2020
 - 2.1.4. A BBMK esélyegyenlőségi terve 2019-2024
 - 2.1.5. A BBMK-ban működő munkacsoportok dokumentumai
 - Emberi Erőforrás Munkacsoport
 - Eredmény-kritérium Munkacsoport
 - Folyamatmenedzsment Munkacsoport
 - Működésfejlesztési Munkacsoport
 - Partnerkapcsolati és Kommunikációs Munkacsoport
 - Primer Kutatások Munkacsoport
 - Stratégia-elemző Munkacsoport
- 2.2. Stratégiával kapcsolatos dokumentumok
 - 2.2.1. PGTTJ elemzés
 - 2.2.2. SWOT elemzés
- 2.3. Emberi erőforrásokkal kapcsolatos dokumentumok
 - 2.3.1. Dolgozói elégedettségmérés 2019 (kérdőív, összesítés)
- 2.4. Partnerkapcsolatok és erőforrások
 - 2.4.1. Partnereink azonosítása
 - 2.4.2. Partneri együttműködések
 - 2.4.3. Adatkezelési szabályzat
- 2.5. Folyamatok
 - 2.5.1. Folyamatleltár
 - 2.5.2. Folyamatábrák, folyamatleírások
- 2.6. A szervezet kulcsfontosságú eredményei
 - 2.6.1. Teljesítménymutatók

- 2.6.2. Tudáshasznosulás (tréningek, kurzusok, kiküldetések)
- 2.6.3. Utóbbi 3 év sikeres pályázatainak listája
- 2.6.4. Projektleírások
- 2.7. Könyvtári önértékelés
 - 2.7.1. Önértékelés 2019
 - 2.7.2. Önértékelés 2020
- 2.8. Egyéb dokumentumok

VIII. Vezetői felelősség

VIII.1 Vezetői elkötelezettség

A BBMK minőségirányítási alapelvei között a vezetői elkötelezettségnek és szerepvállalásnak kiemelt szerepe van (minden vezető elvégezte a 120 órás minőségbiztosítási tanfolyamot Kecskeméten). Fontosnak tekintjük a munkatársak bevonását a folyamatokba, igyekszünk a feltételeket megteremteni ahhoz, hogy a munkatársak elkötelezettek, lelkesek legyenek a minőségi célok elérésében.

Sokat teszünk azért, hogy a szervezet tagjai a képességeiket a szervezet javára hasznosítsák (lásd Mérföldkövek – tanfolyamok, szakmai napok, tréningek, stb.).

Mindezekkel kívánunk hozzájárulni ahhoz, hogy a szervezet tagjai a képességeiket a szervezet javára hasznosítsák. Szervezetünkben nagyon kevés a vezető, (3 fő) így a munkatársakra építő vezetési módszernek kiemelt jelentősége van az intézményben.

VIII.2 Felelősség és hatáskör

A könyvtár vezetője minden munkatárs számára meghatározza azok felelősségi- és hatáskörét - melyet a munkaköri leírások szabályoznak - elősegítve ezzel a hatékony működést és a kitűzött minőségügyi célok elérését.

A vezető élő kapcsolatokat ápol a fenntartóval.

A vezető felelős a könyvtár teljesítményének javításáért, a szükséges változások menedzseléséért. A minőségirányítás elsődleges célkitűzése a folyamatos fejlesztés folyamatának elindítása a szervezet életében. A vezető a tanulásra és az innovációra nyitott szervezeti kultúra biztosításával alapot teremt a folyamatos jobbító törekvéseknek.

A célok elérése érdekében az igazgató Minőségirányítási Tanácsot (MIT) hozott létre.

IX. Erőforrásokkal való gazdálkodás

IX.1 Erőforrások

A minőségirányítási rendszer kialakítását és működtetését a BBMK saját erőforrásainak felhasználásával biztosítja.

Az erőforrások:

- emberi erőforrás
- infrastruktúra
- információ, adat

- költségvetés, pénzügyek

IX.2 Emberi erőforrás

Az emberi erőforrás alapvetően arra a gondolatra épül, hogy a megfelelően kiválasztott, jól irányított, folyamatosan fejlesztett, ellenőrzött és értékelt munkatársak jobb teljesítményt lesznek képesek kifejtteni a szervezet mindennapi működése során. Az jó emberi erőforrás menedzselés hosszútávon jövedelmező minden könyvtári szervezet számára.

Az emberi erőforrás menedzsment igen összetett, több feladatot is magában foglaló tevékenység. A szervezet működtetéséhez szükséges létszámot meg kell *tervezni*, *munkaköröket* kell kialakítani, a munkakör betöltéséhez alkalmas munkaerőt *meg kell találni*, a dolgozókat megfelelően kell *motiválni*, az elért teljesítményeket *értékelni* kell, *továbbképzési* lehetőséget kell kialakítani és gondoskodni a *biztonságos munkavégzés* lehetőségeiről. A minőség szempontú emberi erőforrás menedzsment kulcsfogalmai a *teljesítmény*, a *motiváció*, a *csapatmunka*, valamint a *képzés és értékelés*.

A vezetés emberi erőforrással kapcsolatos tevékenységét a minőségbiztosítás kapcsán létrehozott *Emberi erőforrás munkacsoport* segíti. A munkacsoport feladata a könyvtár emberi erőforrás stratégiájának kidolgozása, a könyvtár kompetencia-térképének elkészítése, valamint javaslattétel az emberi erőforrás-menedzsmenttel kapcsolatos szabályzatok és dokumentumok módosítására, kidolgozására.

Az emberi erőforrás menedzsmentnek a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a munkatársak kiválasztása az intézmény stratégiai tervével összhangban kell, hogy történjen
- a munkatársak végzettségi követelményeit a felvétel során figyelembe kell venni, a munkaköri leírások egységesen kerülnek rögzítésre
- a kompetenciákat folyamatos képzésekkel kell fejleszteni
- az esélyegyenlőséget a munkaerő-gazdálkodás során kiemelten kell kezelni
- egyénekre vonatkozóan teljesítménycélokat kell kitűzni
- egységes értékelési és jutalmazási rendszert kell alkalmazni
- időszakonként dolgozói elégedettségi felmérést kell végezni, amelynek eredményei beépülnek az emberi erőforrás menedzsment céljai közé

IX.3 Infrastruktúra

A BBMK tevékenységét a központi könyvtár és 6 fiókkönyvtáron keresztül végzi.

A fiókkönyvtárak épületei alapterület, közlekedési lehetőségek és felszereltség szempontjából is heterogén képet mutatnak. Az épületek rendszeres karbantartása folyamatosan történik, aminek tervezése és megvalósítása a fenntartóval való egyeztetések után valósul meg.

Az infrastrukturális fejlesztéseket minden évben beépítjük az éves munkatervünkbe.

IX.4 Információ, adat

Az intézményen belüli információ és adatforgalom folyamatos javítása érdekében szükséges a kommunikáció különböző formáinak fejlesztése. A vezetői tájékoztatók mellett különböző elektronikus csatornák alkalmazása egyre inkább előtérbe kerül (hírlevelek, levelezőlisták stb.).

A szolgáltatások fejlesztése érdekében folyamatosan és rendszeresen szükséges a pénzügyi, piaci adatokat gyűjteni, elemezni. A könyvtár számára kiemelt partnerek feltérképezése, szolgáltatásaik elemzése, a szakmai adatok, információk értékelése stratégiai jellegű kérdés.

A GDPR hatályba lépésével kiemelt szerepet kap a személyes adatok jogszerű kezelése és védelme.

IX.5 Költségvetés, pénzügyek

Az könyvtár önállóan gazdálkodó, gazdasági szervezettel nem rendelkező intézmény. A költségvetés kiemelt előirányzatai felett – személyi juttatások, munkaadót terhelő járulékok, dologi kiadások, felhalmozási, felújítási kiadások – vonatkozásában a Salgótarjáni Költségvetési Intézmények Gazdasági Szolgálatával (KIGSZ) egyetértésben rendelkezik.

A költségvetés helyzetéről vezetői értekezleten rendszeresen tájékoztatás hangzik el.

Az intézmény vezetése a költségvetés hatékony, gazdaságos, ésszerű felhasználásával biztosítja a minőségi szolgáltatásokat.

X. Folyamat szabályozás

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár Minőségpolitikai céljai között szerepel, hogy könyvtári szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezze, hogy az a legteljesebb mértékben megfeleljen a felhasználók igényeinek. Céljai elérésének elengedhetetlen feltétele a könyvtári folyamatok értékelése és állandó közelítése a felhasználói igényekhez és a tágabb értelemben vett környezeti elvárásokhoz. A folyamatok rendszerében való gondolkodás az alapja az eredményes folyamatmenedzsment együttesének.

A folyamatmenedzsment alkalmazása során nő a hatékonyság és az ügyfelek elégedettsége, nő az átláthatóság, új munkatársaknál lerövidül a betanítás ideje, nő a könyvtár teljesítőképességébe vetett bizalom.

A Folyamatmenedzsment munkacsoport 2019 őszétől közreműködik

- a minőségcélok megvalósítását szolgáló, illetve a könyvtári kulcsfolyamatokhoz tartozó folyamatok (eljárások) azonosításában
- a kulcsfontosságú folyamatok szabályozottságának, szabályszerűségének, eredményességének és hatékonyságának vizsgálatában

A munkacsoport javaslatot tett a BBMK folyamat szabályozási rendszerének kialakítására, kezdeményezően lépett fel a folyamatleltár elkészítésében, a folyamatok leírásában. Javaslatot tett a folyamatok szabályozásának módosítására, az új teljesítménymutatók (indikátorok) bevezetésére. Feladata a folyamatok szabályozására, leírására, a leírások módosítására irányuló könyvtári kezdeményezések véleményezése.

A munkacsoport a folyamatok tervezésébe bevonta az érintett munkatársakat.

Azonosításra kerültek a folyamatok, elkészült a folyamatleltár, kijelölésre kerültek a folyamatgazdák, elkészültek a folyamatleírások.

A BBMK folyamatleltárja főfolyamatokat, vezetési folyamatokat, támogató folyamatokat és kulcsfolyamatokat különít el:

- **Főfolyamatok (FF):** amelyek közvetlenül a partnerekre, a könyvtárhasználókra irányulnak. Döntő szerepet játszanak a könyvtári szolgáltatások működtetésében, nagyban befolyásolják a könyvtár sikerességét.

- **Vezetési folyamatok (VF):** amelyek az intézmény vezetéséhez, irányításához szükségesek.
- **Támogató folyamatok (TF):** amelyek támogatják a partnerekkel való munkát, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak. A források menedzselését biztosítják, a kulcs- és vezetési folyamatok megvalósítását támogatják.
- **Kulcsfolyamatok (KF):** adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamatok

A folyamatleírási űrlap tartalmazza a folyamat megnevezését, kódját, típusát, alkalmazási területét, a folyamat célját, a folyamatgazda megnevezését, folyamatra vonatkozó jogszabályokat, szabványokat, szabályzatokat, erőforrásokat, a folyamat bemenetét és kimenetét, az ellenőrzési pontokat, a kockázati tényezőket.

X.1 Folyamatleltár

Főfolyamatok

1. Könyvtári tagság létesítése
2. Dokumentummal kapcsolatos folyamatok
 - 2.1. Dokumentum kiadás
 - 2.2. Dokumentum visszavétel
 - 2.3. Dokumentumok hosszabbítása
 - 2.4. Dokumentumok kártérítése
 - 2.5. Előjegyzés
 - 2.6. Könyvtárközi kölcsönzés
 - 2.7. Házi kölcsönzés
 - 2.8. Felszólítás
3. Információ nyújtással kapcsolatos folyamatok
 - 3.1. Tájékoztatás (személyes, telefon, e-mail)
 - 3.2. Adatbázisok használata
 - 3.3. Internet használat
 - 3.4. Bibliográfia készítés
4. Egyéb könyvtári szolgáltatások
 - 4.1. Csoportok fogadása
 - 4.2. Rendezvényszervezés
 - 4.3. Terembérlés
 - 4.4. Reprográfia (fénymásolás, nyomtatás, digitális másolat)
 - 4.5. Honlap (szerkesztés / jóváhagyás)
 - 4.6. Közösségi oldalak használata
 - 4.7. Használóképzés
 - 4.8. Értékesítés (használt könyv, folyóirat)

Támogató folyamatok

1. Gyűjteményszervezés

- 1.1. Szerzeményezés
- 1.2. Tartalmi és formai feltárás
- 1.3. Adatbázis építés
- 1.4. Digitalizálás
- 1.5. Állományellenőrzés
- 1.6. Állománygondozás
- 1.7. Apasztás, törlés

2. Informatikai rendszer

- 2.1. Informatikai fejlesztés
- 2.2. Informatikai rendszer üzemeltetése
- 2.3. Corvina rendszer üzemeltetése
- 2.4. Hibaelhárítás

3. Gazdasági, pénzügyi tevékenység

- 3.1. Számlakezelés
- 3.2. Pénzkezelés
- 3.3. Pénzügyi beszámoló készítése
- 3.4. Munkaügy és bérügy
- 3.5. Pályázati elszámolás
- 3.6. Eszközbeszerzés
- 3.7. Közbeszerzés
- 3.8. Iratkezelés
- 3.9. Anyagbeszerzés
- 3.10. Olvasói tartozások kezelése

4. Üzemeltetés, karbantartás

Vezetői folyamatok

1. Szakmai folyamatok

- 1.1. Statisztikai adatgyűjtés / elemzés
- 1.2. Pályázatok
- 1.3. Stratégia-tervezés
- 1.4. Éves munkaterv elkészítése
- 1.5. Éves beszámoló készítése

2. Emberi erőforrás menedzsment

- 2.1. Új dolgozó belépése
- 2.2. Távozó dolgozó
- 2.3. Belső képzés
- 2.4. Belső panaszkezelés
- 2.5. Szakmai gyakorlatok lebonyolítása

2.6. Iskolai közösségi szolgálat

2.7. Intranet működtetése

3. Kommunikáció

3.1. Olvasói panaszkezelés

3.2. Partneri panaszkezelés

3.3. Média-megjelenések kezelése

3.4. Sajtóközlemény készítése

3.5. Arculatépítés

3.6. Partnerkapcsolatok

X.2 Folyamatok fejlesztése, javítása

A folyamatszabályozás során javítjuk és fejlesztjük kulcsfontosságú folyamatainkat, a stratégiai célok megvalósítása és a sikeres működés érdekében. Rendszerbe foglaltuk, illetve tudatossá és átláthatóvá tettük a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése és kiküszöbölése, a kompetenciahatárok meghúzése, valamint a felelőségek megállapítása.

A folyamatleírásokat rendszeresen felülvizsgáljuk, ellenőrizzük, és a PDCA elvnek megfelelően elvégezzük a javításokat, módosításokat.

XI. Teljesítmény, mérés, elemzés, értékelés

XI.1 Általános szabályok

Intézményünk menedzsmentjének és valamennyi munkatársának az a törekvése, hogy a könyvtár szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezze, hogy azok a könyvtárhasználók mindenkori igényeit magas színvonalon legyenek képesek kiszolgálni. Fontos számunkra tevékenységünk minőségének egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, fejlesztése.

A könyvtárhasználók igényeinek magas színvonalú kiszolgálása, javítása, fejlesztése érdekében méréseket, értékeléseket, elemzéseket végzünk. Ezek segítségével a működés és szolgáltatás a jelenlegi és potenciális felhasználói igényekre, környezeti elvárásokra, visszajelzésekre hatékonyabban, rugalmasabban reagál.

A mérési, elemzési és értékelési feladatokat a Minőségirányítási Tanács koordinálja, a Primer Kutatások Munkacsoportja és az Eredmény-kritérium Munkacsoportja közreműködésével.

XI.2 Mérés

A szervezet tevékenységének vizsgálatához szükséges a rendszeres és hatékony adat-és információgyűjtés, és az összegyűjtött adatok elemzése.

A mérések, elemzések alapjául szolgálnak az alábbiak:

- szakmai mutatók
- intézményi statisztika adatai
- az intézményi beszámoló számára gyűjtött adatok és információk
- kérdőíves felmérések

- igény- és elégedettségmérések
- fókuszcsoporthoz
- önértékelés
- benchmarking
- a fenntartó értékelése
- szakmai, pénzügyi szakértői ellenőrzések, vizsgálatok anyagai, megállapításai

Kiemelt figyelmet fordítunk a használók igényeinek és elégedettségének mérésére. Legfontosabb használói elégedettségméréseink 2018-2019-ben:

- Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés 2019
- Elégedettség- és igényfelmérés a középiskolások körében 2019
- KSZR használói elégettség- és igényfelmérés 2019
- Edit néni könyvespolca programsorozat elégedettség mérése 2019
- Zenei és idegen nyelvi részleg elégedettségmérés 2018

2019-ben dolgozói elégedettségmérésre került sor.

XI.3 Teljesítménymutatók

A Primer Kutatások Munkacsoportja és az Eredmény-kritérium Munkacsoportja közreműködésével

elkészült a BBMK Teljesítménymutatók 2019 című dokumentum, melynek segítségével lehetővé vált teljesítményünk tudatos és rendszeres vizsgálata, értékelése.

A teljesítménymutatók kidolgozásánál a Balassi Bálint Megyei Könyvtár 2015-2018. évi statisztikai adatait vettük alapul, ezek összehasonlítását és értékelését végeztük el. Az adatok támpontot adnak a teljesítményben mutatkozó esetleges változások kimutatásához és értelmezéséhez, esetleg a további célok kijelöléséhez is segítséget nyújthatnak. A teljesítménymutatók kiszámításának alapja a Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben: Ajánlás a könyvtári teljesítménymutatók alkalmazására MSZ ISO 11620:2000 szabvány alapján című dokumentum volt, emellett több mutatót alkottunk a rendelkezésünkre álló statisztikai adatok alapján, intézményi céljainkkal összefüggésben, az egyes szolgáltatások hatékonyságának értékelése, fejlesztés irányainak meghatározása érdekében.

A mutatóinkat nemcsak az elmúlt évek adatainak elemzésére, hanem más, hasonló feltételek között működő megyei könyvtárak eredményeivel összevetve vizsgáltuk. Az összehasonlításnál a békéscsabai Békés Megyei Könyvtár, a kaposvári Takács Gyula Megyei és Városi Könyvtár, az szekszárdi Illyés Gyula Megyei Könyvtár, a tatabányai József Attila Megyei és Városi Könyvtár és a zalaegerszegi Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár 2018-as adatait vettük alapul.

Teljesítménymutatóink:

Sor- szám	Teljesítménymutató megnevezése
	Partnerközpontúság
1.	A közönség, mint használó, a teljes lakosság körében
2.	A gyermekolvasó arány
3.	A személyes használat népszerűsége
4.	A távhasználat népszerűsége (távhasználat/szolgálandó közönség)
5.	A kölcsönzési állomány népszerűsége (éves kölcsönzött dokumentum/célközön- ség)
6.	Rendezvényellátottság (rendezvények éves száma/szolgálandó közönség)
7.	Rendezvények látogatottságának népszerűsége (résztevő közönség/rendezvények)
	Szolgáltatások hatékonysága
8.	A kölcsönzési állomány forgási sebessége (kölcsönzött dokumentum/kölcsönöz- hető áll.)
9.	A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága 1. (megkapott dokumentum/kért)
10.	A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága 2. (küldött dokumentum/kért)
11.	Az állomány használata
	Munkatársakkal és a működéssel kapcsolatos teljesítménymutatók
12.	A könyvtárosok kölcsönzési produktivitása (kölcsönzött dokumentumok/könyvtá- rosok)
13.	A könyvtárosok produktivitása (használatok/könyvtárosok)
14.	Beszerzési termelékenység (tárgyévben beszerzett dokumentumok/könyvtárosok)
15.	Képzési mutató (résztevők/minden dolgozó)
	Gazdaságossági mutató
16.	Egy felhasználóra jutó állománygyarapítási költség
17.	Egy felhasználóra jutó személyes használat költsége

Az eredménymutatókat folyamatosan ellenőrizni, értékelni kell, hogy szolgáltatásainkat javítani, fejleszteni tudjuk a hosszabb távú munkához. A teljesítménymutatók körének felülvizsgálatára, frissítésére is szükség lehet.

XI.4 Elemzés, értékelés

Minőségfejlesztésünk alapja az összegyűjtött információk, visszajelzések értékelése, elemzése. Ennek érdekében a következő területeken végzünk elemzéseket:

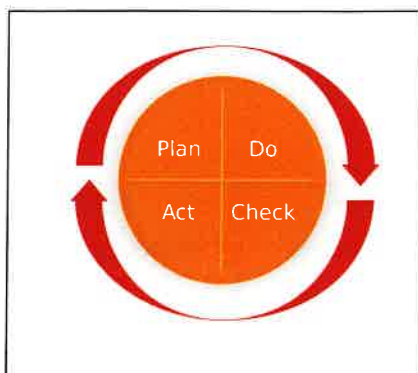
Mérési terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
Az intézmény és társadalmi környezete	Stratégia terv készítésekor, minden fontos változtatás előtt	PGTTJ elemzés SWOT analízis	Minőségirányítási Tanács
Partneri elégedettségmérések	kétévenként a központi könyvtárban és a KSZR-ben	kérdőív	Minőségirányítási Tanács, osztályvezetők
Intézményi szabályzatok	évente	dokumentumelemzés	Intézményvezetés
Intézményi önértékelés	kétévenként	kérdőív	Minőségirányítási Tanács
Dolgozói elégedettségmérés	kétévenként	kérdőív	Minőségirányítási Tanács

XI.5 Folyamatos fejlesztés

A folyamatos fejlesztést a TQM-ben, azaz a Teljes Körű Minőségirányításban a PDCA elv használata A BBMK – a stratégiai tervében megfogalmazottaknak megfelelően – kiemelt, folyamatos feladatának tekinti az elért eredményekre épített folyamatos fejlesztést. Ebben fontos eszközünk a partnerek visszajelzése, javaslatai, más könyvtárak jó gyakorlata, valamint a mérések, adatok elemzésével nyert információk.

A mérések, elemzések rávilágítanak az esetleges hiányosságokra, fejlesztendő területekre. A javítás érdekében szükséges az az elvárt eredménycél kitűzése, folyamat megtervezése, a célok és módszerek meghatározása. A folyamat elindítását, bevezetését követően kerül sor az eredmény mielőbbi mérésére, az elvárt eredményekkel való összevetésére. Ha az eredmény nem a terveink szerint alakul, akkor beavatkozásra, újratervezésre van szükség.

A folyamatos fejlesztés a PDCA elv alkalmazásával történik.



P – Plan
D – Do
C – Check
A – Act

P – Tervezés
D – Megvalósítás
C – Ellenőrzés
A – Intézkedés

A folyamatos fejlesztés legfontosabb területe a szolgáltatások és munkafolyamatok fejlesztése. A változtatások során ügyelünk a fejlesztések fokozatos bevezetésére, a folyamatok alakulásának tudatos vizsgálatára, az eredmények elemzésére. A folyamatos fejlesztés eredményeképpen a felhasználók számára jobb, korszerűbb, az elvárásokhoz igazodó minőségi szolgáltatásokat tudunk nyújtani.