



## **Minőségirányítási Kézikönyv**

Nyomtatásban csak tájékoztató jellegű!  
A hivatalos példány elektronikus formátumban olvasható!

A dokumentum eredeti példánya CD-lemezen került rögzítésre, amelyet  
Nagy Éva könyvtárigazgató aláírásával hitelesített.

Szombathely, 2017-02-25



## BEVEZETÉS

### Vezetői nyilatkozat

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** Minőségirányítási Kézikönyvében több helyen szereplő „vezetőség” kifejezés alatt minden esetben Nagy Éva könyvtárigazgatót és Dr. Baráthné Molnár Mónika igazgatóhelyettest kell érteni.

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** vezetősége az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány 5.3. pontjának megfelelően Dr. Baráthné Molnár Mónika igazgatóhelyettest nevezte meg a Minőségirányítási Rendszer szabványi megfeleléséért felelős személynek, akinek hatás- és felelősségi köre a fent említett szabványpontra megfelel. Tevékenységi körét a fent említett szabványpontra részletesen kifejtettük.

Dr. Baráthné Molnár Mónika igazgatóhelyettes felelősségi és hatáskörébe tartozik a fent nevezett szabvány pont értelmében a folyamatok eredményességének biztosítása a folyamatgazdákkal együttműködve, a Minőségirányítási Rendszer teljesítményéről és a fejlesztési lehetőségekről szóló jelentés készítése a vezetőség számára, az érdekelt felek igényeinek és elvárásainak biztosítása az egész szervezetben, továbbá a Minőségirányítási Rendszer működőképességének fenntartása.

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** minőségpolitikájában megfogalmazott célok megvalósítása érdekében ezt a Minőségirányítási Kézikönyvet hatályba léptetem.

A Minőségirányítási Kézikönyv és a benne hivatkozott folyamatleírások érvényes dokumentált információként a minőségirányítási feladatok ellátásában érintett vezetők és a **Berzsenyi Dániel Könyvtár** munkatársainak rendelkezésére áll. Ezek ismerete, betartása és alkalmazása a **Berzsenyi Dániel Könyvtár** munkatársainak kötelező.

A Minőségirányítási Kézikönyv előírásai az intézménnyel kapcsolatban lévő partnerek és szervezetek számára információs anyagként, munkatársaival szemben elvárásként szolgálnak.

A Minőségirányítási Kézikönyv és a folyamatleírások folyamatos karbantartásáért, az abban foglaltak végrehajtásáért Dr. Baráthné Molnár Mónika igazgatóhelyettest teszem felelőssé, akit feljogosítok az ezzel kapcsolatos intézkedésekre.

Szombathely, 2017-02-25

Nagy Éva  
könyvtárigazgató

## **TÁRGY ÉS ALKALMAZÁSI TERÜLET**

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** jelen kézikönyve a hagyományos és hálózati tartalomszolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói elvárások teljesítésére terjed ki, kielégíti az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeit.

A Minőségirányítási Rendszer alkalmazási területét a Minőségirányítási Kézikönyv 4.3. számú fejezete tartalmazza.

# A BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÉZIKÖNYVÉNEK TARTALOMJEGYZÉKE

1. BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR.....	7
1.1. Az intézmény bemutatása és értékei.....	7
1.2. Az intézmény jövőképe, küldetésnyilatkozata és minőségpolitikája .....	8
1.3. Az intézmény fejlesztési tervei.....	10
1.4. Az intézmény szervezeti felépítése .....	14
2. BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR TEVÉKENYSÉGEI .....	17
3. BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE .....	19
3.1. Fogalom.....	19
3.2. A Minőségirányítási Kézikönyv alkalmazási területe .....	19
3.3. A Minőségirányítási Kézikönyv készítése .....	19
3.4. A Minőségirányítási Kézikönyv jóváhagyása.....	19
3.5. A Minőségirányítási Kézikönyv őrzése, módosítása és selejtezése .....	20
4. A BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR KÖRNYEZETE .....	21
4.1. Az intézmény és környezetének megértése .....	21
4.2. Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése.....	28
4.3. A Minőségirányítási Rendszer alkalmazási területének meghatározása .....	29
4.4. A Minőségirányítási Rendszer és folyamatai .....	30
5. VEZETŐI SZEREPVÁLLALÁS .....	31
5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség .....	31
5.1.1. Általános előírások .....	31
5.1.2. Érdekelt felek igényeinek és elvárásainak biztosítása.....	32
5.2. Politika.....	33
5.2.1. A minőségpolitika kialakítása .....	33
5.2.2. A minőségpolitika kommunikálása .....	33
5.3. Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök.....	34
6. TERVEZÉS .....	35
6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek .....	35
6.2. Minőségcélok és az elérésük tervezése .....	36
6.2.1. Minőségcélok .....	36
6.2.2. Tevékenységek megtervezése a minőségcélok elérése érdekében.....	36
6.3. A változások tervezése .....	36
7. TÁMOGATÁS.....	37
7.1. Erőforrások.....	37
7.1.1. Általános előírások .....	37
7.1.2. Munkatársak .....	37
7.1.3. Infrastruktúra .....	37
7.1.4. A folyamatok működési környezete.....	38
7.1.5. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások.....	38
7.1.6. Szervezeti ismeretek.....	38
7.2. Felkészültség (kompetencia) .....	39
7.3. Tudatosság.....	40
7.4. Kommunikáció .....	40

7.5. Dokumentált információ.....	41
7.5.1. Általános előírások.....	41
7.5.2. Létrehozás és frissítés.....	41
7.5.3. A dokumentált információk felügyelete.....	42
8. MŰKÖDÉS .....	43
8.1. Működéstervezés és felügyelet.....	43
8.2. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények.....	43
8.2.1. Kapcsolattartás az érdekelt felekkel.....	43
8.2.2. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása.....	44
8.2.3. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása.....	45
8.2.4. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények megváltozása.....	45
8.3. A könyvtári szolgáltatás tervezése és fejlesztése.....	45
8.4. A külső forrásból biztosított szolgáltatások felügyelete.....	45
8.4.1. Általános előírások.....	45
8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke.....	45
8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére.....	45
8.5. A könyvtári szolgáltatás nyújtása.....	46
8.5.1. A szolgáltatásnyújtás szabályozása.....	46
8.5.2. Azonosítás és nyomonkövethetőség.....	46
8.5.3. A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona.....	46
8.5.4. Megóvás.....	46
8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek.....	46
8.5.6. Változáskezelés.....	46
8.6. A könyvtári szolgáltatás kibocsátása.....	46
8.7. A nem megfelelő kimenetek felügyelete.....	46
9. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS .....	47
9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés.....	47
9.1.1. Általános előírások.....	47
9.1.2. Értékelt felek elégedettsége.....	47
9.1.3. Elemzés és értékelés.....	48
9.2. Belső audit.....	49
9.3. Vezetőségi átvizsgálás.....	49
9.3.1. Általános előírások.....	49
9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei.....	50
9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei.....	50
10. FEJLESZTÉS .....	51
10.1. Általános előírások.....	51
10.2. Nem megfelelés és helyesbítő tevékenység.....	51
10.3. Folyamatos fejlesztés.....	52

# 1. BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR

## 1.1. Az intézmény bemutatása és értékei

Berzsényi Dániel Könyvtár

A jogelődnek tekintett városi közkönyvtár 1880-ban kezdte meg működését. 1900-ban a korábban megalakult Vasvármegye és Szombathely Város Kultúregyesülete vette kezelésbe. A két világháború közötti időszakban a székhely jelentős kulturális intézményévé fejlődött. A háború után Szombathely város könyvtáraként működött 1952-ig, amikor egyesülve a körzeti könyvtárral megyei könyvtárrá alakult. 1956-tól viseli Berzsényi Dániel nevét. 1970-ben költözött a Petőfi Sándor utcai (ma Dr. Antall József tér 1.) épületbe, amely 2002-ben címzett állami támogatás felhasználásával jelentősen kibővült és technológiája megújult.

A Berzsényi Dániel Könyvtár általános gyűjtőkörű, alap- és felsőszintű szolgáltatást nyújtó közkönyvtár, fenntartója Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata. Mint oktatókönyvtár - együttműködve az Eötvös Loránd Tudományegyetem Savaria Egyetemi Központ Könyvtár és Információtudományi Intézeti Tanszékével - szerepet vállal a felsőfokú könyvtáros képzésben, alapfokú tanfolyamokat szervez. Az általános gyűjtőkörű könyvtár helyi kötelempéldányok megőrző helye és dokumentációs központja, megyei archív könyvtár, közgyűjteményi kutatóhely, a Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltatási Rendszer irányítója, az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer szolgáltató tagja, kisebbségi alapkönyvtár.

Szolgáltatási skálája széles, minden korosztálynak kínál lehetőséget a hagyományos kölcsönzési funkció és az elektronikus tartalomszolgáltatás között. Fontos részét képezi a tevékenységének a formális oktatáshoz kötődő könyvtárhasználati és szaktárgyi órák tartása. Az esélyegyenlőség javítására kiemelt figyelmet fordít. A hátrányos helyzetben lévők és fogyatékkal élők könyvtári ellátását részben a házi kölcsönzés rendszere, részben a velük foglalkozó intézmények, civil szerveződések közvetítésével kínált szolgáltatásokkal és az azok igénybevételét lehetővé tevő technikai/tárgyi eszközrendszer megteremtésével segíti.

A **Savariensia gyűjtemény** a történelmi és a mai Vas megye földrajzát, történetét, gazdaságát és kultúráját bemutató dokumentumokat szolgáltat a kutatóknak.

A távolról is elérhető **Vasi Digitális Könyvtár** a megye történetével foglalkozó, a XIX. század végén és a XX. század elején megjelent köteteket, ill. összefoglaló művek vonatkozó részleteinek teljes szövegét közli. A vasi települések bemutatását képeslapok, térképek, valamint a kötődő személyiségek életrajzi adatai gazdagítják.

Az intézmény értékrendjét az intézmény és dolgozói iránt megnyilvánuló társadalmi elvárások, a magyar könyvtárosság etikai kódexében rögzített értékek és az általános magatartási követelmények határozzák meg.

Az értékrend részletes leírását a Belső Kontroll Kézikönyv 1.6. számú Etikai értékek és integritás című fejezete tartalmazza.

## **1.2. Az intézmény jövőképe, küldetésnyilatkozata és minőségpolitikája**

### **Jövőkép**

A könyvtár a kulturális közszolgáltatás alapintézménye. A Berzsényi Dániel Könyvtár eleget téve az összetett könyvtárhasználói igényeknek, hatókörét a szolgálendő közösség körében folyamatosan bővíti. Gyűjteményére és szolgáltatásaira alapozva keresi és fejleszti azokat az együttműködési formákat, amelyek segíthetik használó közösségének magas minőségű könyvtári ellátását. A szolgáltatásmenedzsment bevonja alkalmazási körébe az interneten elérhető információkat, adatbázisokat. Ugyanakkor, a tudásmegosztás elvét gyakorolva, tartalomszolgáltatásként közkinccsé teszi az egyedi tudástartalmat jelentő Vas megyei helyismereti kulturális örökséget a világhálón. Esélyegyenlőségi programja segíti a társadalmi egyenlőtlenségek leküzdését, a fizikai, földrajzi, szociális hátránnyal élők integrálódását a tudásalapú információs társadalomba, az élményszerű olvasás népszerűsítését, és a digitális analfabetizmus csökkentését. A használóképzési tevékenységével és a digitális írástudás terjesztésével részese az életen át tartó tanulásnak, a tanulási készségek megőrzésének, ill. kialakításának a társadalom különböző csoportjaiban. Közösségi és egyéni élményt nyújtó programjaival népszerűsíti az intézményt, a gyűjteményt, az irodalmat, a művészeteket és a tudományt. Harmadik helyként és információs központként a társadalmi integrációt segíti.

### **Küldetésnyilatkozat**

A Berzsényi Dániel Könyvtár hozzájárul a minden állampolgárra kiterjedő alkotmányos jog érvényesítéséhez a tudástartalmak korlátozásmentes hozzáféréseinek biztosításával. Tudást, élményt, találkozást kínál - mindenkinek.

Küldetésfilozófiánk legfontosabb elemei: potenciális közösségünk minden tagja és szervezete hozzájusson a számára szükséges dokumentumokhoz és információkhoz, biztosítva az élethosszig tartó tanulás, az önművelés, a személyiségépítés és rekreáció minden állampolgárra kiterjedő alkotmányos jogát, továbbá az olvasásképesség, a digitális írástudás fejlesztését. A Vas megyére vonatkozó szellemi alkotások gyűjtése és bibliográfiai számbavétele, valamint tudományos feldolgozása és közzététele révén aktívan közreműködünk városunk, megyénk és régióink kulturális emlékezetének átörökítésében. Tudásközvetítő küldetésünket mindenkor a lehetőség szerinti legteljesebb médiakínálatra alapozzuk, miközben egyenrangú alternatívaként számolunk az igények közvetítés útján történő kielégítésével is. Globális információkészletet használva megőrizzük helyi/térségi kötődésünket, könyvtárunkat internet állomáshelyként működtetjük, nyilvános hozzáférést biztosítva a hálózathoz és a számítógép használathoz. Tartalomszolgáltatással gazdagítjuk a széles sávon elérhető tudáskészletet, közösségkapcsolatunkat a támogató attitűd, a lehetőségek közti választás felkínálása jellemzi, legyen szó akár a médiaválasztékról, az olvasás- és navigáció támogatásról, akár az információs technológiai esélyegyenlőség biztosításáról; kiemelt figyelmet fordítunk az egészségi, fizikai és szociális hátránnyal élők könyvtárhasználati jogának érvényesülésére.

### **Minőségpolitika**

A Berzsényi Dániel Könyvtár kötelességének tartja, hogy az egyének és közösségek számára eredményes könyvtári szolgáltatást nyújtson.

A könyvtár gyűjteménye, szakemberei, információs- és kommunikációs technológiai készsége alapján vállalja szolgálendő népessége könyvtári igényeinek minőségi kielégítését.



Ennek érdekében:

- lehetőséget kínál a nyomtatott és elektronikus dokumentumok, a hazai és a nemzetközi információforrások és kulturális alkotások szabad hozzáféréséhez a partnerek igényeinek hangsúlyozott figyelembe vételével;
- segít az információk használatában, az információk értékének megértésében;
- a tájékozódáshoz hasznos és közérdekű információkat nyújt;
- folyamatos tanulásra és önképzésre ösztönöz, támogatja az egész életen át tartó tanulást;
- szolgáltatásaival és gyűjteményével ápolja és átörökíti a hagyományos könyvkultúrát;
- a kultúra tárgyi- és élményszintű megnyilvánulásainak közvetítésével hozzájárul a szabadidő hasznos eltöltéséhez;
- aktívan közreműködik a város, a megye és a régió kulturális emlékezetének átadásában;
- ösztönzést ad a kulturális életben való aktív részvételre.

A minőségpolitikai célok teljesülése érdekében az intézmény törekszik a szervezeti kultúra fejlesztésére, a megfelelő munkahelyi környezet működtetésére, a használói mellett a munkatársi elégedettség elérésére.

### **Könyvtári tevékenységünkkel a helyi és regionális közösséget szolgáljuk.**

Használóink között tartjuk számon:

- a fenntartó önkormányzatot, a képviselőket, az állami- és közigazgatásban dolgozókat;
- az óvodás korú és általános iskolás gyermekeket, a középiskolai - és a felsőoktatásban részt vevő tanulókat, oktatókat;
- a média szakembereit, a Szombathelyen és a megyében működő könyvtárakat, közgyűjteményeket, kulturális partner intézményeiket, a felsőoktatás intézményeit, a gazdasági szakembereket, vállalati alkalmazottakat;
- a tudományos munkát végzőket, a széles értelemben vett kutatókat és az érdeklődő nagyközönséget;
- a civil szervezeteket;
- különös figyelmet fordítunk az esélyegyenlőség érvényesülésére.

### **Célul tűzzük ki, hogy kiváló, minőségi szolgáltatást nyújtunk.**

A minőségi szolgáltatás szinten tartása érdekében

- folyamatosan figyelemmel kísérjük a használói igények változását és rendszeresen vizsgáljuk elégedettségüket;
- az olvasói panaszokat kivizsgáljuk és gondoskodunk a hibák kijavításáról;
- az állománygyarapítás során figyelembe vesszük a nemzeti- és etnikai kisebbség kulturális igényeit.

A hozzáférés érdekében:

- nyilvánossá tesszük a könyvtár küldetésnyilatkozatát és jövőképét;
- nyitvatartásunkat felhasználóink igényeihez igazítjuk;
- szolgáltatásainkról szórólapokon adunk folyamatos tájékoztatást.

A gyűjtemény vonatkozásában:

- a gyarapításnál figyelembe vesszük a könyvtárhasználók igényeit;
- kiemelten kezeljük a Vas megyére vonatkozó irodalom teljes körű gyűjtését;

- a gyűjtemény összetételéről és az állománygyarapítás elveiről a gyűjtőköri szabályzatban adunk áttekintést;
- a gyűjtemény tartalmáról elektronikus katalógusok és az internetes honlapunkon elérhető online katalógus ad tájékoztatást.

Szolgáltatásaink vonatkozásában:

- Szolgáltatásainkkal segítséget kínálunk felhasználóinknak a szükséges információk megszerzéséhez. Az információkeresés oktatásával bátorítást adunk a felkínált források használatához.

### 1.3. Az intézmény fejlesztési tervei

A jövőkép megvalósítása érdekében elérendő stratégiai célok és megvalósítandó tartalmi feladatok

#### Átfogó cél

1. A könyvtár társadalmi szerepvállalásának erősítése.
2. A Berzsényi Dániel Könyvtár hosszú távú működésének biztosítása, a szolgáltatások és a szolgáltató képesség innovatív fejlesztése.
3. Kapcsolódás az országos könyvtári szolgáltatásokhoz szolgáltatóként és igénybevevőként, biztosítva a jogszerű elektronikus hozzáférést.
4. A munkatársi gárda szakmai tudásának megújítása, a megszerzett tudás intézményi átadása. A tudás elismerésének különböző szintű érvényesítése.

#### Specifikus célok

1. A könyvtár társadalmi szerepvállalásának erősítése
  - a. A Berzsényi Dániel Könyvtár biztosítja a nyilvánosságra került információkhoz való hozzáférést, legyen az bármely területről származó, kiemelt figyelmet fordítva a helyi kulturális emlékezet megőrzésére és értékeinek népszerűsítésére.
  - b. A könyvtár az esélyegyenlőség helyszíne.
  - c. Új használói rétegek bevonása, szükség szerinti felzárkóztatása specifikus szolgáltatás- és programkínálattal.
  - d. A megyében élő kisebbségek anyanyelvi kultúrája megőrzésének támogatása dokumentumokkal, rendezvényekkel. A könyvtár részvétele a határon túli magyarság információs, kulturális ellátásában, segítség a szórványban élő magyar közösségeknek kulturális örökségük megtartásában.
  - e. A könyvtár az élethosszig tartó tanulás nélkülözhetetlen színtere.

#### Feladatok

- Kiemelt figyelem fordítása a nemzeti (ODR, NAVA, NDA, NPA, MEK, MaNDA, Hungaricana) és a helyi (Vasi Digitális Könyvtár) kultúra dokumentumaihoz (hagyományos és/vagy elektronikus úton) való hozzáférés biztosítására.
- Az egységes lelőhely-nyilvántartó adatbázisba (MOKKA, ODR) Berzsényi Dániel Könyvtár adatforrású rekordok folyamatos feltöltése.
- A Savariensia gyűjtemény értékének megőrzésére a helyi és helyi vonatkozású dokumentumok számbavételével és széleskörű gyarapítással kell törekedni. Az egyre erősödő helytörténeti érdeklődést a gyűjtemény teljes körű feltárással és dokumentálásával szükséges kielégíteni. Folytatjuk a megyetörténeti dokumentációs munkát és áttértünk a kurrens bibliográfia online szolgáltatására. A történelmi

vármegye-kutatás és a határon átnyúló együttműködés érdekében nemzetközi kapcsolatainkat programokkal és szolgáltatásközvetítéssel is ápoljuk. Folytatjuk a helyi kiadású elektronikus hírportálok vonatkozó anyagának dokumentálását és az 1945 előtti sajtó megyei vonatkozású anyagának elektronikus adatbázisba építését.

- A térségi szolgáltatásokhoz kapcsolódó önálló honlap létrehozása. Célunk olyan honlap létrehozása, amely dinamikus szerkezeti kialakításával korszerű és minőségi módon képes bemutatni a szolgáltatásokat, segíti a tevékenységhez kapcsolódó friss információk közzétételét.
  - Törekszünk arra, hogy fenntartsuk a könyvtár tudományos tevékenységét a sikeres kiadói tevékenységgel, konferenciákkal, kiállításokkal, emlénapokkal. Kiadóként közreműködünk az Életünk folyóirat létrehozásában.
  - A könyvtár javítja a társadalom rászoruló rétegeinek (pl. időskorúak, szegénységben élők, egészségileg korlátozottak stb.) életminőségét, speciális szolgáltatásokkal segíti a hátrányos helyzetű használókat (szociális, egészségi, társadalmi, fizikai, mentális, területi hátrányokkal küzdők). A meglévő esélyegyenlőségi eszközök kiegészítésére pályázati lehetőségekkel élünk. Kihelyezett programokkal segítjük a bentlakásos intézményekben élők igényes szórakozását.
  - A könyvtár a kompetenciafejlesztés és a felzárkóztatás érdekében speciális programokat szervez a funkcionális és a digitális analfabetizmus leküzdésére, az olvasási és szövegértelmezési képességek fejlesztésére új használói rétegek bevonásával. Feladatnak tekintjük a nem formális és informális tanulási formák támogatását, a korai iskolaelhagyás visszaszorításának segítését, a pályaaorientáció és a tehetséggondozás felkarolását, oktatási és más kulturális intézményekkel való partneri kapcsolat erősítését.
  - Széleskörű választék biztosítása az anyanyelvi kultúra ápolását segítő dokumentumok beszerzésével horvát, német, szlovén nyelvterületen, illetve kulturális örökséget bemutató rendezvények rendszeres szervezése, támogatása határon innen és túl.
2. A Berzsenyi Dániel Könyvtár hosszú távú működésének biztosítása, a szolgáltatások és a szolgáltató képesség innovatív fejlesztése
- a. Fenntartható könyvtár.
  - b. A könyvtár gyűjteményének a használói igények teljességre törekvő figyelembevételével történő gyarapítása.
  - c. Az egyedi információs tartalommal rendelkező helyismereti gyűjteményvagyron átgondolt és tervszerű, a mindenkori szerzői jogi követelményeket figyelembe vevő digitalizálása, és a digitalizált tartalmak szolgáltatása.
  - d. A könyvtári ellátás területi (tájegységi/városrészi) egyenetlenségeinek csökkentése.

#### Feladatok

- Energiahatékony, környezetbarát megoldások, a könyvtárban felhalmozódott tudásvagyron hosszú távú megőrzése, biztonságos tárolása.
- Az elkövetkező években tovább kell erősíteni az újdonságok szerepét az gyűjteményben. A használói érdeklődés fenntartása és az ODR szolgáltatás alapja a naprakész dokumentumkínálat.
- A használói igények átalakulásával, az AV dokumentumok iránti érdeklődés erőteljes csökkenése felveti ennek a szolgáltatásnak a végiggondolását. Fokozottabb használat jellemzi a nyelvtanulást és az esélyegyenlőséget támogató dokumentumok körét, a kínálat bővítése ez utóbbiak esetében elengedhetetlen.

- A könyvtár történelmi múltjának köszönhetően jelentős muzeális értékű régi és ritka könyvvel rendelkezik. Legértékesebb darabjainak megmentésére pályázatokkal támogatott restaurálási programot folytatunk.
  - Bővítjük a Vasi Digitális Könyvtár kínálatát a gyűjtemény egyedi és kutatói érdeklődésre számot tartó dokumentumainak digitalizálásával a középtávú digitalizálási terv alapján.
  - A Vas megyei kistélepuslési könyvtárellátás terén a megyében található városi könyvtárak együttműködésével a falvakban élők számára is kínáljuk az életen át történő tanulás, a tanulási készségek megőrzésének lehetőségét, folyamatos minőségi dokumentum-ellátását. A városi fiókkönyvtárak szolgáltatásainak bővítése, új felhasználói rétegek megszólítása.
3. Kapcsolódás az országos könyvtári szolgáltatásokhoz szolgáltatóként és igénybevevőként, biztosítva a jogszerű elektronikus hozzáférést
- a. A Berzsényi Dániel Könyvtár az olvasáskultúra fejlesztését az országos programokban való részvétellel, kiegészítve saját olvasást, igényes kulturális fogyasztást kínáló rendezvényeivel támogatja.
  - b. Az élethosszig tartó tanulás támogatása, és a digitális írástudás fejlesztése mobilizálható, barátságos, sokfunkciójú terek kialakításával, korszerű technológiák alkalmazásával.
  - c. Hozzáférés biztosítása hazai és külföldi adatbázisokhoz, elektronikus dokumentumokhoz.
  - d. Korszerű IKT eszközökkel hozzáférhető tartalomszolgáltatás.
  - e. A Berzsényi Dániel Könyvtár a gyűjtemény és a könyvtárhasználat folyamatos népszerűsítésére törekszik személyes és virtuális szolgáltatásaival, sajtómegjelenéssel, rendezvényeivel, PR-anyagokkal annak érdekében, hogy a használói kör szélesedjen és a könyvtárról kialakult kép jobban megfeleljen az ott folyó tevékenységnek.
  - f. A digitalizált tartalmak széleskörű hozzáféréseinek támogatása, a használathoz szükséges kompetenciák megszerzésének támogatása.

#### Feladatok

- Kapcsolódunk az Informatikai és Könyvtári Szövetség évente megrendezésre kerülő akcióihoz, továbbá más központi kezelt olvasást népszerűsítő programokhoz, könyves ünnepekhez.
- Egyéni foglalkozással és csoportos programokkal már kora gyermekkortól hozzájárulunk az értő olvasás megalapozásához és fejlesztéséhez. A kismamák és gyermekeik számára szervezett találkozási lehetőségek, a játék és a nevelést segítő előadások segítik a 0-3 éves korosztály aktív használóvá válását.
- A 10-18 évesek számára vonzó közösségi térként kívánunk megjelenni, teret biztosítunk irodalmi, zenei, képzőművészeti bemutatkozásuknak.
- Támogatjuk a könyv- és irodalomközpontú programokat, illetve lehetőséget nyújtunk új könyvek, szerzők bemutatkozásához. Kiállítási helyszínt biztosítunk a helyi képzőművészek és amatőr alkotók bemutatkozásának. Változatos és igényes képzőművészeti, irodalmi és ismeretterjesztő rendezvényeket kínálunk nem csak a regisztrált könyvtárhasználók, hanem minden érdeklődő számára.
- Irodalombarát érdeklődők számára folytatjuk sikeres olvasókör programunkat.
- Egyszerre jelen kell lenni a közösségi médiában események, programok meghirdetésével és a felhasználókkal közös programok kialakításával. A könyvtár

- feladata, hogy a közösségi médiában található információ érvényességének és értékelésének megítélésére is felkészítse használóit.
- Tényleges és potenciális közönségünk elvárásairól rendszeres időközönként ismétlődő szükséglet- és igényvizsgálatokkal tájékozódunk annak érdekében, hogy a könyvtár tevékenységét az elvárásokhoz igazítsuk és növeljük a használói elégedettséget.
  - Támogatjuk az elektronikus ügyintézést.
  - A feltételek megléte esetén együttműködve más érintett szereplőkkel (könyvkiadók, könyvtárak, OSZK, EISZ, EBSCO) hozzáférést biztosítunk e-könyvekhez és más digitális dokumentumokhoz.
  - Korrekt és szolgálatkész kapcsolatot tartunk fenn oktatási, művelődési és szociális intézményekkel, egyházakkal, fogyatékkal élők szervezeteivel, nyugdíjas klubokkal, kiemelt partnerként a fenntartó önkormányzattal.
  - A Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltatási Rendszer hatékony, gazdaságos működése biztosítja, hogy Vas megye kistépülésein, állampolgári jogon hozzáférhetővé váljon az ott élők számára szükséges valamennyi, a könyvtári rendszeren keresztül elérhető információ.
  - Minőségi szolgáltatásokkal segíti az elektronikus alfabetizációt, élményközpontú, az örömszerző olvasást népszerűsítő, ismeretterjesztő és a helyi identitást erősítő közösségi programok szervezésével a kulturális értékek megőrzését és átadását.
  - A szolgáltató helyek közösségi szintérenként és információs pontként való működését támogatjuk.
4. A munkatársi gárda szakmai tudásának megújítása, a megszerzett tudás intézményi átadása. A tudás elismerésének különböző szintű érvényesítése
- a. Szakmai továbbképzéseken való részvétel támogatása.  
Együttműködve a hazai és az európai könyvtárakkal lehetőség biztosítása a tájékozottság fenntartására és a szakmai fejlődésre a konferenciákon, rendezvényeken való részvétel segítségével, tapasztalatcserék és műhelytalálkozók szervezésével, jó gyakorlatok honosításával.
  - b. Belső tudásátadás erősítése.

#### Feladatok

- Képzésekkel támogatjuk azon képességek fejlesztését, amelyek növelik a szolgáltatás minőségét és társadalmi elfogadottságát (empátia, problémamegoldó képesség, udvariasság, kommunikációs képesség, panaszhelyzetek kezelése).
- Kiemelt figyelmet fordítunk olyan képzések támogatására, amelyek segítik a kommunikációs hátránnyal élőkkel való kapcsolattartást, integrálásukat az információs társadalomba.
- Az intézmény által támogatott képzéseken elsajátított új tudástartalmak megosztása belső képzés, beszámoló formájában.
- A munkatársak szervezeten belüli motiválása, a szakmai teljesítmények elismerésének kezdeményezése.

#### A megvalósítás anyagi eszközrendszere

- A megyei könyvtárak állami feladatainak garantált kormányzati, és Szombathely Megyei Jogú Város költségvetési támogatása kiszámítható működést tesz lehetővé.

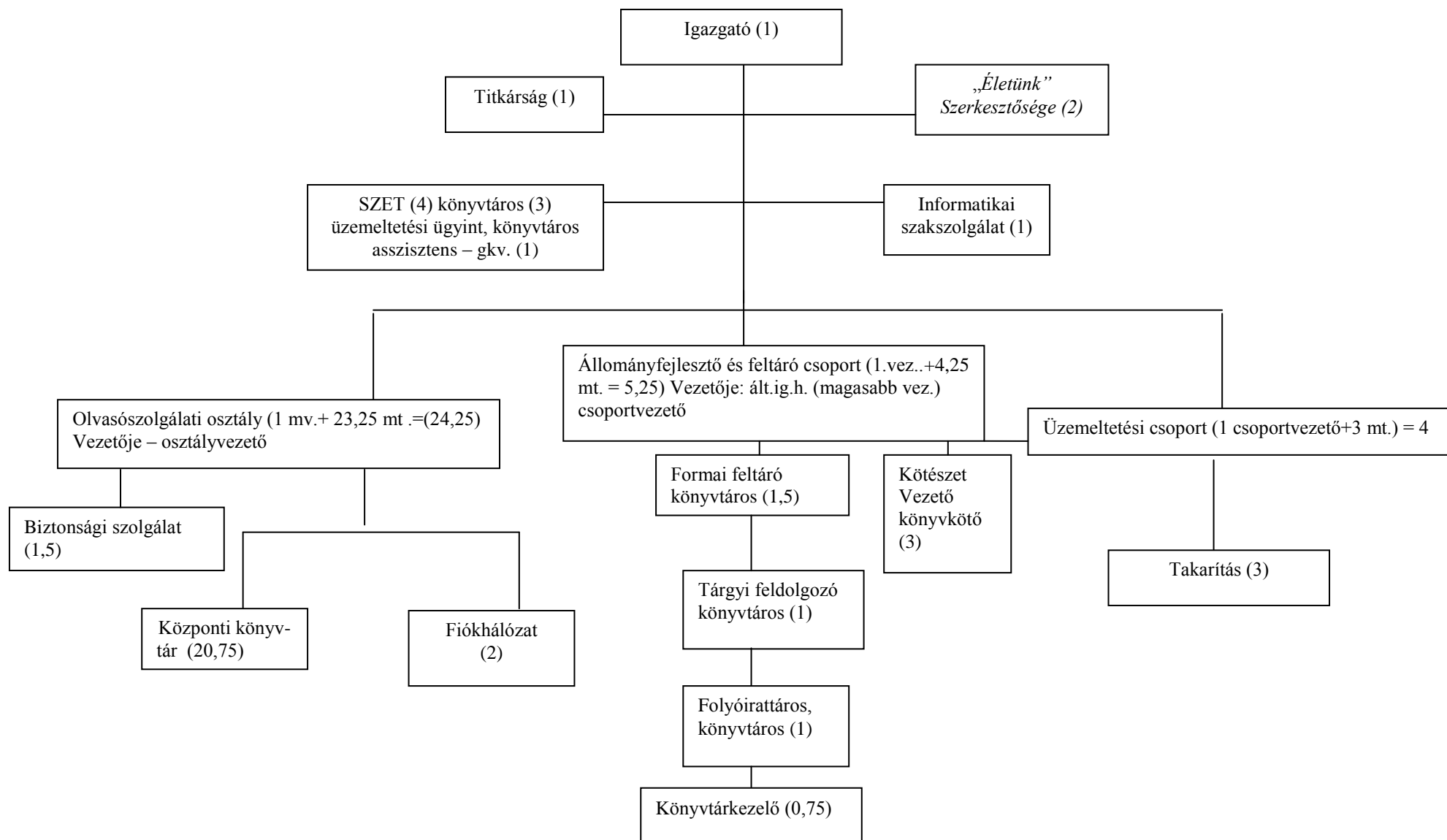
- A feladatellátás kialakult **túlnyomóan kormányzati és fenntartói finanszírozási** normái lényegesen nem módosíthatók. A könyvtár szolgáltatási díjait úgy szükséges megállapítani, hogy megfizethetők legyenek, ne tartsák vissza a potenciális igénybevevőket. Miután a saját bevétel teljes költségvetésen belüli aránya országos viszonylatban is meglehetősen magas, csak kisebb korrekciókra van lehetőség.
- Pályázati tevékenységgel és a szaktárca érdekeltség-növelő, ill. az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerben teljesített könyvtárközi kölcsönzések teljesítményével arányos finanszírozásával elsősorban a könyvtári programok, valamint a kisebb fejlesztések pénzügyi alapjai teremthetők meg (digitalizálás, informatikai fejlesztés, kiadványok).
- Az IKT korszerűsítésére fenntartói vagy pályázati forrásokat szükséges találni.
- A **fiókkönyvtárak működtetését** középtávon –a környezetükben élő lakosság (többségében időskorú) ellátása érdekében– biztosítani szükséges, azonban a helyet adó épületek és belső enteriőrök felújításra szorulnak.

#### **1.4. Az intézmény szervezeti felépítése**

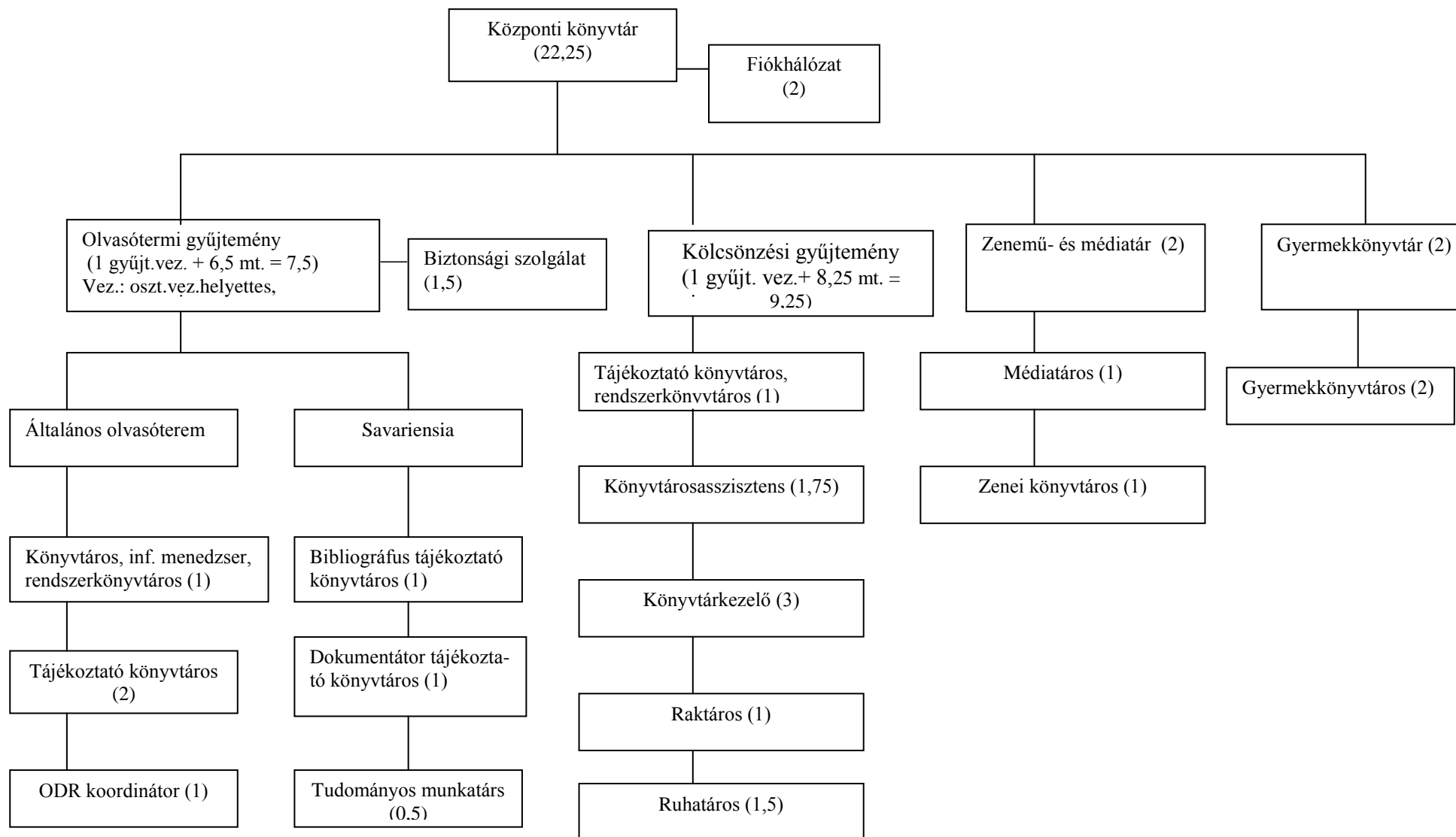
A **Berzsenyi Dániel Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzata (2015)** szabályozza az intézmény vezetését, szervezetét, gazdálkodását és működtetését. Az egyes munkakörök feladatrendszerét a dokumentumhoz tartozó munkaköri leírások tartalmazzák.

A feladat- és felelősségi körök meghatározását a Belső Kontroll Kézikönyv 1.3. számú Feladat- és felelősségi körök című fejezete tartalmazza.

**A Berzsényi Dániel Könyvtár szervezeti diagramja (45,5 státusz) – 1. tábla**



## A Berzsenyi Dániel Könyvtár szervezeti diagramja - 2. tábla Olvasószolgálat





## 2. BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR TEVÉKENYSÉGEI

Könyvtárunk, a Berzsényi Dániel Könyvtár, legfőbb feladata tevékenységi területén a könyvtárhasználó közönség lehető legigényesebb dokumentum- és információellátása.

Könyvtárnak, mint intézménynek az alapvető tevékenységeit, működését a Szervezeti és Működési Szabályzatban rögzítette a könyvtár vezetése.

A minőségirányítási rendszer szempontjából a könyvtár tevékenységének célja a hagyományos és hálózati tartalomszolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói elvárások teljesítése, ennek érdekében a könyvtár az alábbi fő tevékenységeket végzi:

1. Az **Olvasószolgálat** feladata a könyvtárhasználók magas szintű kiszolgálása, a könyvtár állományának az olvasók rendelkezésére bocsátása helyben olvasás és kölcsönzés útján. A magas szintű kiszolgálás céljának elérése érdekében legfőbb tevékenysége: a **Tájékoztatás és ügyfélszolgálat**, amely meghatározza a szolgáltatások nyújtásának tartalmi kereteit. Feladatai közé tartozik a könyvtári állomány megőrzése, a raktári rend biztosítása, a könyvtár olvasótermeinek üzemeltetése. Az Olvasószolgálat hozza létre és működteti az olvasói nyilvántartásokat, amelyek lehetőséget teremtenek az olvasók azonosítására, a könyvtár- és szolgáltatáshasználat nyomon követésére.
2. **Olvasókkal való kapcsolattartás** keretében a könyvtár alapvető céljainak elérése és a szolgáltatásairól való tájékoztatás hatékonysága érdekében az olvasói elégedettséget feltáró adatokat gyűjti, elemzi, illetve az olvasói visszajelzések kezelésével kapcsolatos eljárásokat koordinálja a könyvtár vezetése. Az olvasók elégedettségének növelése érdekében kiállításokat és rendezvényeket szerveznek éves terv alapján.
3. **Állományfeltárás** egyrészt magában foglalja a szolgáltatás alapjait képező hagyományos és elektronikus dokumentumok beszerzését és a hozzáférés biztosítását a különböző szolgáltatók által kínált és elérhető tartalmakhoz. Másrészt lehetővé teszi a szolgáltatott dokumentumok formai és tartalmi szempontok szerinti visszakeresését, a raktározási és nyilvántartási rendszer működtetését. Ehhez kapcsolódóan kiemelten biztosítja a megyei archívkönyvtári szerepből származó feladatokat: Vas megye és Szombathely város helytörténeti irodalmának gyűjtése és számbavétele; a nemzeti és egyetemes irodalom történetileg fontos reprezentánsainak megőrzése.
4. **Belső kommunikáció szabályozása** a könyvtári szervezeti egységek közötti együttműködéseket koordinálását, a tudás és információáramlást biztosítását, valamint a szakmai kompetenciák, felelőségek és hatáskörök meghatározását és ellenőrzését foglalja magában.
5. **Külső kapcsolatok kezelése** során folyamatos információáramlást valósít meg a fenntartó szervezetek, a szakmai szervezetek és a partnerek irányába. Ennek a tevékenységnek legfőbb célja az érintettek igényeinek feltérképezése és a szolgáltatások folyamatos fejlesztése. Fontos feladatának tekinti a szakmai továbbképzések és konferenciák szervezését.
6. **Az Országos Dokumentum-ellátó Rendszer tagjaként** gondoskodik a központi támogatás optimális felhasználásáról és a könyvtárközi szolgáltatásról.
7. **Fiókkönyvtári ellátás** keretében célja a városközponttól távolabb élő lakosságának, lakóhelyéhez közeli könyvtári szolgáltatás.
8. **Informatikai feladatok ellátása** magában foglalja a könyvtár munkafolyamatainak optimalizálását és hatékonyságának növelését. A könyvtárban korszerű tartalomszolgáltatásokat támogató információs technológia működik, amely a látogatók

- elégedettségét növeli. A könyvtár feladata az IT eszközök és alkalmazások rendelkezésre állásának, üzemképességének a biztosítása.
9. **Kiegészítő szolgáltatások** körébe a reprográfiai szolgáltatásokat és a könyvkötészetet soroljuk. E szolgáltatásokkal az olvasók igényeinek és elvárásainak teljesítését tartja feladatának.
  10. **Speciális szolgáltatások** keretében a szociális és fizikai hátránnyal élők számára a könyvtár falain kívüli, igény szerint otthoni könyvtári ellátást biztosít.
  11. **Térségi szolgáltatásokat** működtet. A Vas megyei kistéleplési könyvtárellátás terén a megyében található városi könyvtárak együttműködésével a falvakban élők számára is kínálja az életen át történő tanulás, a tanulási készségek megőrzésének lehetőségét. Mint kisebbségi könyvtár és dokumentációs központ nem csupán a megyében élő nemzeti kisebbségek és cigány etnikum alapvető anyanyelvű irodalommal való ellátását tekinti feladatának, hanem a velük kapcsolatos irodalom gyűjtését és bibliográfiai számbavételét is. A Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltatási Rendszer hatékony, gazdaságos működése biztosítja, hogy Vas megye kistélepléseiben, állampolgári jogon hozzáférhetővé váljon az ott élők számára szükséges valamennyi, a könyvtári rendszeren keresztül elérhető információ és dokumentum.

## **3. BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE**

### **3.1. Fogalom**

A *Minőségirányítási Kézikönyv* olyan dokumentum, amely tartalmazza a **Berzsenyi Dániel Könyvtár** minőségpolitikáját és leírja a Minőségirányítási Rendszerét.

A *Minőségirányítási Kézikönyv* hivatkozik a Minőségirányítási Rendszeren belül a minőségre hatást gyakorló tevékenységek folyamatleírásaira, magában foglalja az MSZ EN ISO 9001:2015 szabványnak a szervezetre megkövetelt összes vonatkozatható elemét.

### **3.2. A Minőségirányítási Kézikönyv alkalmazási területe**

A *Minőségirányítási Kézikönyv* alapvetően belső használatra készül. A belső felhasználó számára alapvető kiindulást jelent, eligazodást biztosít az alapelvek és a további szabályozások alkalmazásában.

A Minőségirányítási Rendszer céljaival összhangban az intézmény vezetőjének gondoskodnia kell a közvetlen és közvetett érdekelt felek külön kérésére történő megfelelő tájékoztatásáról is.

Az intézmény vezetőjének ugyanakkor gondoskodnia kell arról is, hogy a Minőségirányítási Rendszerről szóló dokumentumok kibocsátásával az intézmény érdekeit sértő információ a fent említett külső felhasználókhoz ne jusson el. Ennek érdekében a külső felhasználásra szánt Minőségirányítási Kézikönyvet, illetve ennek egyes fejezeteit kizárólag az intézményvezető bocsáthatja a közvetlen és közvetett érdekelt felek rendelkezésére.

### **3.3. A Minőségirányítási Kézikönyv készítése**

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** Minőségirányítási Kézikönyvét az intézmény vezetése és munkatársai együttműködésben készítették el a gyakorlati tapasztalatok és eljárásmod alapján.

A Minőségirányítási Kézikönyv lapjai fejléccel vannak ellátva, ami a lapok Minőségirányítási Kézikönyvbe tartozását azonosítja, információt ad a vonatkozó fejezetről és a revízió állapotáról (illetőleg az érvényben lévő verzió számáról).

### **3.4. A Minőségirányítási Kézikönyv jóváhagyása és kiadása**

A Minőségirányítási Kézikönyv a jóváhagyás napján lép hatályba. Jóváhagyásra az intézmény vezetője jogosult, aki a Minőségirányítási Kézikönyv első lapjának aláírásával hatályba lépteti a Minőségirányítási Kézikönyvet, továbbá a Minőségirányítási Kézikönyv 3. oldalán lévő vezetői nyilatkozatban rendelkezik a felhasználók köréről, a Minőségirányítási Kézikönyv karbantartásáról és a benne foglaltak végrehajtásáról.

A Minőségirányítási Kézikönyv azonosítása a Minőségirányítási Kézikönyv 2. oldala segítségével történik.

A *Minőségirányítási Kézikönyv* kiadását az *MFL-7.5. számú Dokumentált információ kezelése című folyamatleírás* szabályozza.

### **3.5. A Minőségirányítási Kézikönyv őrzése, módosítása és selejtezése**

A Minőségirányítási Kézikönyv 1. nyilvántartott példányát és a hozzákapcsolódó minőségügyi dokumentumokat az igazgatóhelyettes az intézmény székhelyén lévő irodában őrzi. A Minőségirányítási Kézikönyv 1. nyilvántartott példánya érvénytelenítés után törzspéldányként szerepel.

A Minőségirányítási Kézikönyvet elkészítése után és felhasználása során évente az intézmény vezetése felülvizsgálja, hogy az intézmény minőségi céljainak és az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek megfeleljen.

Nem megfelelés esetén a Minőségirányítási Kézikönyv egyes meghatározott oldalainak visszavonására, változtatására, majd az érvénytelen verzió selejtezésére van szükség.

A Minőségirányítási Kézikönyv egyes meghatározott oldalainak változtatását csak az igazgatóhelyettes végezheti el, majd az új (módosított) oldalt köteles az intézmény vezetőjével ellenőriztetni, majd jóváhagyatni.

Az igazgatóhelyettes ez után a módosítás tényét a Minőségirányítási Kézikönyv 2. oldalán lévő Módosítások jegyzékében köteles bejegyezni.

A Módosítások jegyzékébe történő bejegyzéssel az igazgatóhelyettes igazolja a Minőségirányítási Kézikönyv módosításainak érvényességét.

A nyilvántartás tartalmazza a felülvizsgálat időpontját és a felülvizsgálat során történt módosítások helyét (oldalszám).

A régebbi kiadású, érvénytelen kézikönyvek (CD) beszedése, törzspéldány megőrzése az igazgatóhelyettes feladata.

Az érvénytelenített Minőségirányítási Kézikönyv törzspéldányát az igazgatóhelyettes öt évig köteles megőrizni. A belső felülvizsgálat alkalmával az auditor köteles azt ellenőrizni, hogy a Minőségirányítási Kézikönyv használatára jogosult személyeknél lévő példányok érvényesek-e.

## 4. A BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR KÖRNYEZETE

### 4.1. Az intézmény és környezetének megértése

**PGTTJ elemzés** (alap: Pályázat Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata által meghirdetett Berzsényi Dániel Megyei és Városi Könyvtár könyvtárigazgató (magasabb vezető) beosztás ellátására, Nagy Éva, 2014. 03. 20.)

#### **Politikai környezet:**

A Berzsényi Dániel Könyvtár legszélesebb politikai környezetét az Európai Unió adja. A könyvtár az EU kulturális intézményrendszeréhez a jogi szálakon túl pályázatokkal és az azokban vállalt szakmai feladatokkal is kapcsolódik. A könyvtári rendszer Magyarország legnagyobb kulturális intézményrendszere. Az intézmény működését Magyarországon a mindenkor hatályos jogszabályok és rendeletek határozzák meg. Bár jelenleg nincs országos könyvtári stratégia, a szakmai ajánlások ismertek. Kiemelt politikai törekvés a versenyképesség és a foglalkoztatás növelése, a nemzeti jólét megteremtése, a közösségfejlesztés, a polgárok életminőségének javítása, az élethosszig tartó tanulás támogatása. Kiemelt szerepet kap a határon túli magyarság segítése. Az ajánlások nagy hangsúlyt helyeznek a nemzeti érdekek tudatosítására és védelmére. A könyvtár fenntartója Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata. A város fontos politikai célja a gazdaság élénkítése, amiben a könyvtárnak is megvan a maga szerepe. Elvárásként fogalmazódik meg a polgárok digitális kompetenciájának bővítése, a digitális jólét program támogatása, illetve olyan innovatív szolgáltatások kialakítása, amelyek segítik a köznevelési és felsőoktatási intézmények működését, illetve a turisztikát.

#### **Politikai tényezők:**

- az Európai Unió különös hangsúlyt fektet az európai információs társadalom fejlesztésére és támogatására;
- az állam támogatja a digitális írástudás széleskörű terjesztését, az IKT használatát, az EU konform szolgáltatások kialakítását (elektronikus ügyintézés, Kormányzati portál), az uniós gyakorlattal harmonizáló jogi szabályozást;
- az ágazati irányítás modernizációs stratégiája korszerű jövőképet és cselekvési programot határoz meg a könyvtárak számára;
- az aktuális országos és helyi pártpolitikai helyzet, a választások ciklikussága hatást gyakorol a könyvtárak működésére;
- a megyei kulturális intézmények esetleges összevonásának lehetősége veszélyezteti a könyvtárak szakmai tevékenységét;
- az ágazati irányítás szakmapolitikai helyzete meghatározza a könyvtári terület működését és fejlődését. Könyvtári szempontból gyenge az érdekvédelmi rendszer.

#### **Gazdasági környezet:**

Szombathely a 2000-es évek elején, az elmúlt 10-15 évben nagyot fejlődött: több ipari termelő nagyvállalat képviselőjében jelentős külföldi tőke koncentrálódott, a kis- és középvállalatok súlya nőtt, fejlődött a szolgáltatási ágazat. 2010-re a gazdasági mutatók alapján a korábbi időszak lendülete alábbhagyott, elmaradt az élvonalbeli térségektől. A tőkevonzó képesség csökkent.

- Az iparüzési adóbevétel 2010 óta nőtt.
- A munkanélküliségi ráta az országban az egyik legalacsonyabb.
- A képzett munkaerő hiánya.
- A teljes alkalmazásban állók bruttó átlagkeresete elmarad az országos átlagtól.

- A mezőgazdaság erősödött.
- Az ipar kibocsátása nőtt.
- Az ipar a foglalkoztatás kiemelt területe, melyet a szállítás, raktározás, közigazgatás, kereskedelem követ.

Pozitív változás, hogy a közlekedési feltételek 2017-re javultak. Beindult a gépészmérnökök képzése, amely segít a hiányzó munkaerő képzésében, a kutatás-fejlesztés fellendítésében.

- A fenntartó önkormányzat gazdasági helyzete meghatározó.
- A digitális technológia változása és fejlődése hatással van a gazdaságra.
- Az új technológiák alkalmazása jelentős költségvonzással jár.
- A törvényi szabályozás esetleges változása új költségvetési helyzetet teremt – csökkenhet a finanszírozás.

### **Társadalmi környezet:**

- Az élethosszig tartó tanulás jelentősége felismerést nyert társadalmi szinten, az ezzel kapcsolatos feladatok és igények felértékelik a könyvtárak társadalmi szerepét.
- A távoktatás és a távmunka egyre nagyobb teret nyer.
- Az információs írástudás és írástudatlanság paradoxona.
- Az oktatási rendszer átalakulásának hatása, a változásokhoz kapcsolódó új társadalmi igények figyelemmel kísérése.
- A szakmatanulás felértékelődése.
- Idegen nyelvek tudásának, tanulásának növekvő szerepe.
- A határtalanság érzése fokozódik a külföldi munkavállalások, tanulások, ösztöndíjak gyakoriságának köszönhetően.
- Helyi szinten a felsőoktatásban bekövetkező változások.
- A társadalom individualizálódása, a globalizáció hatással van a könyvtárakra is.
- A globalizációval párhuzamosan felértékelődnek a nemzeti, helyi értékek, a lokális tényezők, a kulturális örökség és a nemzeti értékek őrzése, a hagyományok ápolása, az anyanyelv identitásőrző szerepe.
- Az értékes tartalmak (dokumentum, média) mellett az „értéktelen” nagy mennyiségű megjelenése.
- A vizuális és a verbális kultúra között kialakult egyensúly/egyensúlytalanság és a lehetséges kiegyenlítődési folyamat aktuális hatásai.
- Az azonnali információhoz jutás igényének társadalmi megjelenése, a felgyorsult élet, az időmenedzselési problémákkal összhangban.
- A távhasználat növekedése.
- A szolgáltatások egy helyre összpontosulása, a praktikum előtérbe helyeződése és a „pláza” érzés iránti igény.
- Erősödő társadalmi elvárás a szolgáltatások színvonalának emelésére, növekvő érdeklődés a minőségi és egyedi szolgáltatások iránt.
- Változó olvasási szokások, az új, Y- és Z-generációk információkeresési és -kezelési szokásai jelentősen eltérnek a korábbi korosztályok gyakorlatától.
- Új közösségépítési szokások alakulnak ki főképp a fiatalabb generációk körében. A közösségi média hatására a virtuális közösségek térnyerése erősödik minden korosztály tekintetében.
- Romló társadalmi közérzet.

- Előtérbe kerül a romló szociális helyzettel, a szakadozó szociális hálóval és az ezeket előidéző problémákkal való foglalkozás, a hátrányos helyzetű csoportok igényeinek kielégítése.
- Az önkéntesség felértékelődése, az önkéntes tevékenység térnyerése a hétköznapi életben.
- Jellemző az elöregedő társadalom, fokozott odafigyelés szükséges az idős korosztályra.
- Az időskorúak szabadidő-felhasználása folyamatosan változik, a nyugdíjazás utáni aktivitás, az egészségmegőrző programokban való részvétel ösztönzése jellemző.
- Társadalmi szerepek átalakulása, a férfi, a nő, a gyermek szerepének újradefiniálása, a szülőséggel, a családdal szemben támasztott új elvárások.
- A migráció lehetséges hatásai.
- Jellemző az információs esélyegyenlőségre, a „digitális jólétre” és a szabad hozzáférésre törekvés.
- A közösségépítési funkciók erősödnek a könyvtárakon belül a használói igényekre reagálva.
- A kultúra fogalmának hétköznapi értelmezésében bekövetkező változások.
- A kultúra árucikké válása, fogyasztásának és kínálatának üzletszerűvé válása, ezzel párhuzamosan a kultúra „eladhatóságának” növelésére tett erőfeszítések növekedése.
- A civil szervezetek aktivitásának, hangjának erősödése.
- A könyvtárosi szaktudással szemben támasztott változó követelmények, a lépéstartás problémája.

### **Technológiai környezet:**

Az IKT technológia gyorsütemű fejlődése, a korszerű hálózati infrastruktúra kialakítása, a digitalizálás előtérbe kerülése lépés- és szemléletváltásra ösztönöz. A hagyományos könyvtári szolgáltatások mellett folyamatos szükséglet a virtuális térben való jelenlét erősítése, a 0-24 órás szolgáltatások körének fejlesztése, a helyi, hiánypótló tudástartalmak digitális megjelenítése, a tartalomszolgáltatási képesség növelése. A könyvtári szerepkör átalakulása azt is lehetővé teszi, hogy a szolgáltatások tértől és időtől függetlenül, bárki által hozzáférhetővé váljanak, és a könyvtári tudásvagyon hozzájáruljon az esélyegyenlőség javításához, a kulturális értékekhez és javakhoz való széleskörű hozzáféréshez, segítve az információs társadalomba való integrálódást.

A könyvtárnak rendelkeznie kell mindazon szakmai tudással, amely az IKT technológia fejlődésével, fejlesztésével párhuzamosan a használókat több szinten, az alapvető technológiai információktól az adatbázisok használatára, kezelésére vonatkozó ismeretekig bezárólag segíti. A vonatkozó szakmai tudásnak nemcsak hitelesnek és megbízhatónak, hanem folyamatosan megújulónak, innovatívnak is kell lennie.

### **Legfontosabb tényezők:**

- kormányzati kutatási-fejlesztési program – digitális jólét program;
- tartalomipar fejlődése – virtuális könyvtárak, adatbankok, elektronikus könyvtárak létrejötte;
- figyelemgazdaság;
- adattovábbítás lehetősége – felhőalapú szolgáltatások;
- mobilkommunikáció / mobiltechnológia előtérbe kerülése – infokommunikációs eszközök lakossági használata;
- digitális otthonok – felhasználók által létrehozott tartalmak;

- intézményi infrastruktúra színvonala – számítógépesítettség mértéke – technológiai váltásra való reakcióidő.

### **Jogi környezet:**

A könyvtárak működésének jelenlegi jogi szabályozása a rendszerváltást követően történt meg, hiszen változnia kellett a jogi szabályozásnak is, mert ez a jogállamiság alapkövetelménye.

Az 1997. évi CXL. törvény nyilvános könyvtári ellátásról szóló része szabályozta a könyvtárak működését, feladatait, fenntartását, finanszírozását és együttműködését. A törvényhez számos jogszabály született, amely a részletekbe menően szabályozta, pontosította a működést.

### **A fontosabb jogszabályok**

(Alapdokumentumok: Alapító okirat. Jóváhagyás dátuma: 2017. 05. 18., Szervezeti és Működési Szabályzat, 2015. 10. 19.)

- Magyarország Alaptörvénye, 2011. április 25.

- 2015. évi LXXV. törvény a megyei könyvtárak és a megyei hatókörű városi múzeumok feladatának ellátását szolgáló egyes állami tulajdonú vagyontárgyak ingyenes önkormányzati tulajdonba adásáról

- 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről

- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól

- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

- 2010. évi CIV. törvény a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól

- 2007. évi CLII. törvény egyes vagyonyilatkozat-tételi kötelezettségekről

- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról

- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

- 416/2017. (XII. 18.) Korm. rendelet a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről és a kulturális szakértői nyilvántartás vezetéséről

- 379/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

- 378/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a kulturális szakemberek szakmai továbbképzésének nyilvántartásba vételi szabályairól

- 138/2014. (IV. 30.) Korm. rendelet az árva mű felhasználásának részletes szabályairól

- 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről

- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról

- 388/2007. (XII. 23.) Korm. rendelet a közalkalmazotti pályázatnak a kormányzati személyügyi igazgatási feladatokat ellátó szerv honlapján történő közzétételére vonatkozó részletes szabályokról

- 117/2004. (IV. 28.) Korm. rendelet a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 38. §-ának (5) bekezdésében szabályozott szabad felhasználás esetében a nyilvánosság egyes tagjaihoz való közvetítés és a számukra történő hozzáférhetővé tétel módjának és feltételeinek meghatározásáról

- 73/2003. (V. 28.) Korm. rendelet az Országos Dokumentumellátási Rendszerről



- 6/2001. (I. 17.) Korm. rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 60/1998. (III. 27.) Korm. rendelet a sajtótermékek kötelespéldányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról
- 150/1992. (XI. 20.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény végrehajtásáról a művészeti, a közművelődési és a közgyűjteményi területen foglalkoztatott közalkalmazottak jogviszonyával összefüggő egyes kérdések rendezésére
- 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
- 33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről
- 51/2014. (XII. 10.) EMMI rendelet a múzeum, valamint az országos szakkönyvtár és a megyei könyvtár éves munkatervéhez szükséges szakmai mutatókról
- 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről
- 22/2005. (VII. 18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről
- 3/1975. (VIII. 17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról

A felsorolt jogszabályok mindenkor módosításukkal együtt alkalmazandók!

**SWOT elemzés** (alap: Pályázat Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata által meghirdetett Berzsenyi Dániel Megyei és Városi Könyvtár könyvtárigazgató (magasabb vezető) beosztás ellátására, Nagy Éva, 2014. 03. 20., kiegészítve a Minőségirányítási Tanács által kezdeményezett munkatársi véleményezéssel, ikt. sz.: 8/2017.)

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"><li>- a szakmai működést meghatározó biztos jogszabályi háttér</li><li>- stabil pénzügyi háttér</li><li>- központi épület fizikailag akadálymentesített intézményi környezete</li><li>- hosszú távon optimális elhelyezés, központi fekvés</li><li>- a központi könyvtári gyűjtemény elhelyezése egy helyen, a raktározási lehetőség hosszútávra megoldott</li><li>- megújuló technológiai környezet</li><li>- kvalifikált, hosszú ideje együtt dolgozó munkatársi gárda</li><li>- kollektív szerződés</li><li>- önálló gazdálkodás</li><li>- magas szintű intézményi szabályozottság</li><li>- elkötelezett intézményi vezetés a</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- országosan elfogadott szakmai stratégia hiánya</li><li>- mérsékelt fenntartói figyelem és intézményi teljesítmény elismerés</li><li>- városi fiókkönyvtári hálózat akadálymentesítési, felújítási/korszerűsítési hiányosságai</li><li>- információs akadálymentesítés</li><li>- ingyenes parkolás lehetőség hiánya</li><li>- nem mobilizálható belső terek</li><li>- egészségtelen intézményi korfa</li><li>- nyelvtudás alacsony szintje</li><li>- feszített intézményi létszám – megosztott munkakörök (feldolgozás-olvasószolgálat)</li><li>- technikai személyzet kis létszáma, fluktuációja</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- szakmai megújulás mellett</li><li>- innovatív ötletek iránti vezetői fogékonyság</li><li>- tudatosan fejlesztett és feltárt, gazdag gyűjtemény</li><li>- kiemelt figyelem a helyismereti gyűjtemény fejlesztésére és arra alapozott szolgáltatásokra</li><li>- 0-24 órás szolgáltatások</li><li>- minőségi szemléleten alapuló szolgáltatás-orientált, a felhasználók igényeit figyelembe vevő szemléletmód és szolgáltatási struktúra</li><li>- hosszú nyitvatartási idő</li><li>- sikeres és átgondolt pályázati tevékenység</li><li>- erős hazai és külföldi partnerkapcsolatok</li><li>- kölcsönösségen alapuló szakmai együttműködés a Vas megyei köz- és egyéb könyvtárakkal</li><li>- Vas Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer (VKSZR) színvonalas működtetése</li><li>- a térségi szolgáltatási rendszer technikai feltételrendszere adott</li><li>- esélyegyenlőséget javító használóképzés</li><li>- színvonalas és változatos könyvtári rendezvénykínálat</li><li>- szakmai képzés, továbbképzés lehetőségének biztosítása</li><li>- tudatosan alkalmazott külső kommunikációs lehetőségek</li><li>- széleskörű együttműködés civil szervezetekkel, oktatási intézményekkel</li><li>- stabil használó kör és igénybevétel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- önálló gazdasági szervezet hiánya</li><li>- nem teljes a gyűjtemény elektronikus feltártsága</li><li>- elektronikus könyvtári rendszer zavarai</li><li>- „rejtőzködő” használók felderítése</li></ul>
--	---

<b>Lehetőségek</b>	<b>Veszélyek</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- információs társadalomban prioritást élvező intézmény</li><li>- új partnerek, együttműködési lehetőségek</li><li>- belvároshoz való közelség, jó megközelíthetőség</li><li>- önkéntes és közösségi munka</li><li>- mobilizálható belső terek kialakítása pályázati forrás bevonásával</li><li>- dinamikus honlapfejlesztés</li><li>- 0-24 órás szolgáltatások és az interaktív kapcsolatrendszer további erősítése</li><li>- EBSCO használatának kiterjesztése</li><li>- informatikai használóképzés</li><li>- KSZR szolgáltatói szerep-vállalása</li><li>- médiajelenlét</li><li>- városi kulturális közösségi rendezvényeken az intézmény és szolgáltatásainak megjelenítése</li><li>- könyvtárhasználók körében alulreprezentált korosztályok megnyerése célzott rendezvényekkel</li><li>- az emelkedő dokumentum átlagár forgalomnövelő szerepe</li><li>- minősített könyvtár cím</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- a szakmai működést meghatározó törvényi háttér gyengülése, pozícióvesztés</li><li>- a több lábon álló finanszírozás megbicsaklása</li><li>- a könyvtár „puha” szolgáltatás: nehéz gazdasági helyzetben hátrányokat szenved</li><li>- a szakma presztízsvértéke alacsony</li><li>- forráshiány miatt meg nem valósuló épület- és technológiakorszerűsítés</li><li>- negatív demográfiai tendenciák (kevés születés, csökkenő lélekszám) és következményük (gazdasági, szociális, kulturális leépülés)</li><li>- szakember hiány</li><li>- szakmai tudás avulása – képzéshiány</li><li>- munkatársi motiválatlanság</li><li>- a klasszikus értelemben vett olvasás presztízisének erős csökkenése</li><li>- gyorsan változó fogyasztói igények követésének fontossága, kontra gyűjteményépítés</li><li>- dokumentumbeszerzés szolgáltató partnerének bizonytalansága</li><li>- dokumentumárak ugrásszerű növekedése</li><li>- az internet, mint információs „varázsszer” terjedése – digitális otthon</li><li>- digitális technológia fejlődése - csökkenő igénybevétel</li><li>- pályázati lehetőségek hiánya, kiszámíthatatlansága</li><li>- meg nem újuló, hiányzó központi szolgáltatások</li><li>- nehezen kezelhető használók körének bővülése</li><li>- helyi sajtó átalakulása érdeklődési kör és feldolgozási mélység tekintetében</li></ul>

## 4.2. Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

Az intézmény vezetősége és munkatársai tudják, hogy az intézmény sikeres működése attól függ, hogy megértik-e és kielégítik-e a közvetlen és közvetett érdekelt felek mai és jövőbeli igényeit és elvárásait.

A közvetlen és közvetett érdekelt felek, partnerek igényeinek és elvárásainak meghatározásához szükséges az érdekelt felek azonosítása. (Partnerlista, Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen).

Az intézmény vezetősége és munkatársai biztosak abban, hogy az intézmény sikeres működése attól függ, mennyire elégíti ki az érdekeltek igényeit és elvárásait. Ezt a folyamatot akkor tartjuk jó minőségűnek, ha mind a közvetlen, mind a közvetett érdekeltek igényeit kielégíti.

Az intézmény főbb érdekeltjei az alábbiak:

Belső partnerek:

- aktív munkatársak
- belső csoportok: Olvasókör, Helytörténeti Klub
- nyugdíjas, Gyes-en lévő vagy tartós betegállományban lévő kollégák

Külső partnerek:

- fenntartó
- gazdasági ellátó szervezet
- használók
- partnerintézmények
- szakmai szervezetek
- beszállítók

Az egyes érdekcsoportok igényei és elvárásai szempontjából az alábbiak lehetnek:

A külső partnerek igényei:

A könyvtárhasználók oldaláról igényként jelentkezhet, hogy hozzájussanak a számukra szükséges dokumentumokhoz és információkhoz, biztosítva az élethosszig tartó tanulás, az önművelés, a személyiségépítés és rekreáció minden állampolgárra kiterjedő alkotmányos jogát, továbbá az olvasásképeség, a digitális írástudás fejlesztését.

A közönségkapcsolatot a támogató attitűd, a lehetőségek közti választás felkínálása jellemzi, legyen szó akár a médiaválasztékról, az olvasás- és navigáció támogatásról, akár az információs technológiai esélyegyenlőség biztosításáról; kiemelt figyelmet fordítunk az egészségi, fizikai és szociális hátránnyal élők könyvtárhasználati jogának érvényesülésére.

A könyvtárhasználók oldaláról elsősorban igényként jelentkezik a színvonalas szolgáltatás igénybe vétele. A szolgáltatás minősége, ára és az azonnali vagy határidő szerinti hozzáférés fontos tényezők az olvasók számára.

A könyvtárhasználóknál további igényként jelentkezik a helyes könyvtári magatartás, amely biztosítja, egyrészt a kutatásokhoz és más területekhez az információ rendelkezésre állását, másrészt a megfelelő légkört és körülményeket az elmélyült munkavégzéshez.

A fenntartó számára a legfőbb szempont: a folyamatos szolgáltatás nyújtása, amelyhez természetesen hozzátartozik az igény is, hogy az intézmény hibátlanul működjön.

A külső partnerek elvárják az intézmény munkatársaitól, hogy elsajátítsák és rendelkezzenek a szolgáltatási tevékenység tervezéséhez és lebonyolításához elengedhetetlen tapasztalatokkal és képességekkel.

A társadalom igénye a jól működő intézmény, mely munkahelyeket teremt, és megfelelően hozzájárul a közterhekhez.

Az érdekelt felek elvárásainak megértését és teljesítését a Minőségirányítási Kézikönyv következő fejezetei tartalmazzák:

- 5.1.2. számú Értékelt felek igényeinek és elvárásainak biztosítása,
- 8.2.1. számú Kapcsolattartás az érdekelt felekkel,
- 8.2.2. számú A könyvtári szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása,
- 8.2.3. számú A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása,
- 8.2.4. számú A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények megváltozása.

A belső partnerek igényei:

Az intézmény törekszik a szervezeti kultúra fejlesztésére, a megfelelő munkahelyi környezet működtetésére, a használói mellett a munkatársi elégedettség elérésére. (Munkatársi elégedettség-vizsgálat, Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen).

### **4.3. A Minőségirányítási Rendszer alkalmazási területének meghatározása**

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** Minőségirányítási Rendszere a hagyományos és hálózati tartalomszolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói elvárások teljesítésére terjed ki és kielégíti az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeit. Az intézményben Minőségirányítási Tanács (MIT) működik, az öttagú csoport reprezentálja a könyvtár szervezeti egységeit és meghatározott ügyrend szerint tevékenykedik (1./2015 MIT jegyzőkönyv, 2015. 04. 16.) A döntés előkészítő, javaslattevő szerepkörrel bíró MIT üléseiről jegyzőkönyv készül, amelyet az igazgató hagy jóvá.

Könyvtári szolgáltató tevékenységünk során a munkafolyamatok tervezése, kialakítása és működtetése az intézmény vezetősége és munkatársai által történt. A külső érdekelt felek nem írták elő és nem vettek részt a folyamatok érvényesítésében és jóváhagyásában.

Könyvtári szolgáltató tevékenységünk során megfigyelő és mérőeszközöket nem alkalmazunk, ezért az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány *7.1.5. számú Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások* című fejezetet csak korlátozottan értelmezzük.

Könyvtári szolgáltató tevékenységünk során terméktervezés és a szolgáltató tevékenység vevő általi terveztetése, jóváhagyása és érvényesítése nem értelmezhető, ezért az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány *8.3. számú A termékek és a szolgáltatások tervezése és fejlesztése* című fejezetet csak korlátozottan értelmezzük.

Könyvtári szolgáltató tevékenységünk során a vevők és külső szolgáltatók tulajdonát nem használjuk, ezért az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány *8.5.3. számú A vevők és külső szolgáltatók tulajdona* című fejezetet csak korlátozottan értelmezzük.

Könyvtári szolgáltató tevékenységünk során a könyvtári szolgáltatás állagának megőrzése nem értelmezhető, ezért az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány *8.5.4. számú Megőrzés* című fejezetet csak korlátozottan értelmezzük.

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** szervezeti felépítését a *Minőségirányítási Kézikönyv 1.4. számú Az intézmény szervezeti felépítése* című fejezete írja le.

A Minőségirányítási Rendszer alkalmazási területét a Minőségirányítási Kézikönyv jelen fejezetében írtuk le, az érdekelt felek számára, kérés esetén, ezt a fejezetet bocsátjuk rendelkezésre.

#### **4.4. A Minőségirányítási Rendszer és folyamatai**

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** olyan Minőségirányítási Rendszert vezetett be és működtet, amely kielégíti az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeit.

Az intézmény vezetősége az alábbi folyamatokat állapította meg az intézmény működési területén.

##### Vezetéshez kapcsolódó és tervezési folyamatok:

- Stratégiai tervezés folyamata (Minőségirányítási Kézikönyv 4.1. számú Az intézmény és környezetének megértése című; 4.2. számú Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése című; 5.1. számú Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség című; 5.2. számú Politika című; 6.1. számú A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek című és 6.2. számú Minőségcélok és az elérésük megtervezése fejezetekben szabályozva)
- Erőforrás biztosításának folyamata (Minőségirányítási Kézikönyv 7.1. számú Erőforrások című fejezetében és MFL-7.1.2. Munkatársak toborzása, kiválasztása és felvétele, továbbá nyilvántartása folyamatleírásban, továbbá MFL-7.2. Képzés folyamatleírásban szabályozva)

##### **Minőségirányítás:**

- Minőségirányítási Rendszer tervezésének folyamata (Minőségirányítási Kézikönyv 6.1. számú A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek című fejezetében szabályozva)
- A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek szabályozása (MFL-4.4. Kockázatelemzés folyamatleírás)
- Nem megfelelő szolgáltatás elkerülésének, helyesbítő tevékenységek tervezésének folyamata (MFL-10.2. Nem megfelelő szolgáltatás elkerülésének, helyesbítő tevékenységek tervezésének folyamatleírása)
- Mérés, értékelés folyamata (Minőségirányítási Kézikönyv 9. számú Teljesítményértékelés című fejezetében szabályozva)
- Marketing folyamata (Minőségirányítási Kézikönyv 4.1. számú Az intézmény és környezetének megértése című; 4.2. számú Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése című fejezeteiben szabályozva)
- Kommunikáció folyamata (Minőségirányítási Kézikönyv 7.4. számú Kommunikáció című fejezetében szabályozva)
- Beszámolók, szabályzatok készítése (Minőségirányítási Kézikönyv 7.5. számú Dokumentált információ című és a 9.3. számú Vezetőségi átvizsgálás című fejezetekben és a hozzájuk kapcsolódó folyamatleírásokban szabályozva)
- Panaszkezelés (Minőségirányítási Kézikönyv 10.2. számú Nem megfelelőség és helyesbítő tevékenység című fejezetében és a hozzákapcsolódó folyamatleírásban szabályozva)

##### Bevezetési és működési folyamatok:

- Dokumentált információ kezelés (MFL-7.5. Dokumentált információ kezelése folyamatleírás)
- Működési folyamatok (Minőségirányítási Kézikönyv 8.1. számú Működéstervezés és –felügyelet és a 8.5. számú A könyvtári szolgáltatás nyújtása című fejezeteiben és a hozzá kapcsolódó folyamatleírásokban szabályozva; Folyamatleltár alapján)
- A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyeletének folyamata (Minőségirányítási Kézikönyv 8.4. számú A külső forrásból biztosított

folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete című fejezetében és a hozzá kapcsolódó MFL-8.4. folyamatleírásban szabályozva)

- Nem megfelelés és helyesbítő tevékenység folyamata (MFL-10.2. Nem megfelelő szolgáltatás elkerülésének, helyesbítő tevékenységek tervezésének folyamatleírása)

#### Ellenőrzési folyamatok:

- Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés (Minőségirányítási Kézikönyv 9.1. számú Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés című fejezetben szabályozva)
- Érdekelt felek elégedettségének mérése folyamat (Minőségirányítási Kézikönyv 9.1.2. számú Érdekelt felek elégedettsége című fejezetben szabályozva)
- Belső audit folyamata (MFL-9.2. Belső audit folyamatleírás)

#### Visszacsatolás folyamata:

- Vezetőségi átvizsgálás folyamata (MFL-9.3. Vezetőségi átvizsgálás folyamatleírás)

Az intézmény vezetősége gondoskodik a fenti folyamatokhoz szükséges erőforrások és információk, adatok rendelkezésre állásáról.

A Minőségirányítási Kézikönyv és a hozzá kapcsolódó folyamatleírások biztosítják a folyamatok működését.

A folyamatok terv szerinti végrehajtásának igazolására az alábbi dokumentált információk szolgálnak: a folyamatok műveleteinél és kimenetelénél meghatározott dokumentumok és feljegyzések, továbbá a kapcsolódó, illetve következő folyamatok bemeneteléhez szükséges dokumentumok és feljegyzések.

## **5. VEZETŐI SZEREPVÁLLALÁS**

### **5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség**

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** vezetősége elkötelezett a Minőségirányítási Rendszer létrehozása, fejlesztése és eredményességének folyamatos fejlesztése iránt, aktív részvételével elősegíti azt. Ennek érdekében a szervezet minden tagja számára nyilvánvalóvá teszi az érdekeltek által előírt, valamint a jogszabályokban és szabványokban előírt követelmények teljesítésének fontosságát, meghatározza, kihirdeti, és szükség esetén tökéletesíti a minőségpolitikát, gondoskodik a minőségcélok meghatározásáról és az ezek eléréséhez szükséges erőforrásokról, továbbá vezetőségi átvizsgálásokat végez.

#### **5.1.1. Általános előírások**

Az intézmény vezetése az alábbi eszközöket használja, hogy a Minőségirányítási Rendszer kialakítását, bevezetését, üzemeltetését és folyamatos fejlesztését biztosítsa:

- vállalja az elszámolhatóságot a Minőségirányítási Rendszer eredményességéért (MFL-9.3. Vezetőségi átvizsgálás folyamatleírásban szabályozva);
- biztosítja a minőségpolitika, valamint a minőség célok meghatározását, valamint ezek összhangját a szervezet környezetével és stratégiai irányvonalával (Minőségirányítási Kézikönyv 5.2. és 6.2. fejezeteiben szabályozva);
- biztosítja a Minőségirányítási Rendszer követelményeinek beépülését a szervezet folyamataiba (Minőségirányítási Kézikönyv 4.4. fejezetében szabályozva);
- elősegíti a folyamatszemléletű megközelítés és a kockázat alapú gondolkodásmód alkalmazását (MFL-4.4. Kockázatelemzés folyamatleírásban szabályozva);

- biztosítja a Minőségirányítási Rendszerhez szükséges erőforrások rendelkezésre állását (Minőségirányítási Kézikönyv 7.1., 7.2. és 7.3. fejezeteiben szabályozva);
- kommunikálja az eredményes minőségirányítás, továbbá a minőségirányítási rendszer követelményeinek való megfelelés fontosságát (Minőségirányítási Kézikönyv 7.4. fejezetében szabályozva);
- biztosítja, hogy a Minőségirányítási Rendszer elérje tervezett eredményeit (Minőségirányítási Kézikönyv 6.1. számú A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek című fejezetében szabályozva);
- bevonja, irányítja és támogatja a munkatársakat abban, hogy hozzájáruljanak a Minőségirányítási Rendszer eredményességéhez (MFL-7.2. Képzés folyamatleírásban szabályozva);
- előmozdítja a folyamatos fejlesztést (Minőségirányítási Kézikönyv 10.3. fejezetében szabályozva);
- támogatást nyújt az egyéb lényeges irányító szerepkörben lévőknek, hogy bizonyíthassák a felelősségi területeikhez kapcsolódó vezetői szerepvállalásukat (Minőségirányítási Kézikönyv 8. fejezetében szabályozva)

### **5.1.2. Érdekeltek igényeinek és elvárásainak biztosítása**

Az intézmény vezetősége és munkatársai tudják, hogy az intézmény sikeres működése attól függ, hogy megértik-e és kielégítik-e a közvetlen és közvetett érdekelt felek mai és jövőbeli igényeit és elvárásait.

A könyvtári szolgáltatás működtetése során a vezetőség meghatározta az egyes területek vezetőit és kapcsolattartóit, ez a szervezeti ábrán rögzítésre került, a munkaköri leírásokban részletesen szabályoztuk a kapcsolattartás módját. A Minőségirányítási Kézikönyv 7.4. számú Kommunikáció című fejezetében pedig leírtuk az érdekeltekkel való kapcsolattartás folyamatát.

### **Jogszabályok és szabályzatok követelményei**

Az intézmény betartja a Magyar Köztársaság hatályos törvényeit és rendeleteit, különös tekintettel a könyvtári szolgáltatásra vonatkozó törvényeket és jogszabályokat, és érvényesnek ismeri el az államigazgatási szerveket a tevékenysége felett. A jogszabályoknak megfelelő működést garantálja, hogy az intézményvezető állandóan figyelemmel kíséri az intézményre vonatkozó jogszabályok változásait és a működést érintő változásokat átvezeti a szabályozásokba.

Az intézmény munkatársait is ezek megismerésére, megértésére, figyelemmel kísérésére és betartására kötelezi.

A jogszabályok és szabályzatok külső dokumentumok, kezelésüket a Minőségirányítási Kézikönyv 7.5. Dokumentált információ című fejezete és a hozzákapcsolódó folyamatleírás tartalmazza.

### **Kockázatok és lehetőségek meghatározása az érdekelt elégedettség érdekében**

Az intézmény vezetősége meghatározta a könyvtári szolgáltató tevékenységgel kapcsolatos kockázatokat, amely folyamatot az MFL-4.4. számú Kockázatelemzés című folyamatleírás szerint végzett el. Folyamatonként tekintette át az érdekelt felek elégedettségének követelményei szerint a folyamatok műveleteit és határozta meg a kockázatok mértékét. A folyamatok eredményességét a vezetőségi átvizsgálás és a belső auditok alkalmával méri a vezetőség, figyelembe véve az érdekeltek elégedettség mérésének eredményeit is.



## **Az érdekeltek elégedettség növelésének fenntartására való törekvés**

Az intézmény vezetősége az érdekeltek elégedettség növelése érdekében úgy szervezi tevékenységét, hogy az teljesítse az érdekelt felek elvárásait és követelményeit, folyamatainak, munkatársainak, kommunikációjának folyamatos fejlesztésével.

## **5.2. Politika**

Az intézmény tevékenységének középpontjában a szolgáltatás minősége áll, amely biztosítja olvasóink és a könyvtárhasználók megelégedettségét, dolgozóink jövőjét. Olvasóink és a könyvtárhasználók bizalmát szolgáltatásunk egyenletes minőségével, megbízhatóságuk folyamatos növelésével kívánjuk megtartani.

### **5.2.1. A minőségpolitika kialakítása**

Az intézmény vezetése elkötelezett szolgáltatásaink minőségének folyamatos fejlesztésében, aktív szerepet vállal a Minőségirányítási Rendszer folyamatainak összehangolásában és szabályozásában:

- ennek rendeli alá az intézmény működését,
- ennek értelmében rangsorolja a feladatokat,
- ennek megfelelően határozza meg a felelőségeket és hatásköröket,
- biztosítja a célok teljesítéséhez szükséges feltételeket, erőforrásokat,
- gondoskodik arról, hogy a minőségpolitikát hatékonyan közöljék a munkatársakkal, és lehetővé teszi azt, hogy az intézmény minden munkatársa a minőségcélokat megértse és kövesse.

Az intézmény vezetője a minőségpolitikát úgy fogalmazza meg, hogy az

- megfeleljen az intézmény céljainak,
- tartalmazza a követelmények teljesítése és a Minőségirányítási Rendszer eredményességének folyamatos fejlesztése iránti elkötelezettséget,
- keretet ad a minőségi célok kitűzéséhez és átvizsgálásához.

Az intézmény vezetője minőségügyi képzés keretében közzéteszi a minőségpolitikát és mindent megtesz annak érdekében, hogy azt minden munkatárs megértse.

Az intézmény vezetője kötelezi magát, hogy a minőségpolitikát évente átvizsgálja.

Az intézmény vezetője által meghirdetett minőségpolitika a *Minőségirányítási Kézikönyv 1.2. számú Az intézmény jövőképe és minőségpolitikája* című fejezetében található.

### **5.2.2. A minőségpolitika kommunikálása**

Az intézmény vezetősége biztosítja, hogy a minőségpolitika hozzáférhető legyen a nyilvánosság számára.

Az intézmény vezetősége által meghirdetett minőségpolitika a *Minőségirányítási Kézikönyv 1.2. számú Az intézmény jövőképe, küldetése és értékei* című fejezetében található.

A minőségpolitika aktuális változatát a könyvtár honlapjára elhelyezi a vezetőség. A vevők, megrendelők és a partnerek számára ezen a módon válik hozzáférhetővé.

A küldetésnyilatkozatot és a minőségpolitikát az intézmény székhelyén jól látható módon ki kell függeszteni. Ennek felelőse a vezetőség.

Az új belépők képzési anyagában és az éves visszatérő minőségügyi képzés képzési tematikájában szerepelteti a vezetőség a minőségpolitikát.

### 5.3. Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök

Az intézmény szervezeti felépítését és irányítási rendszerét, valamint működési rendjét a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény vezetője minden munkatárs számára meghatározza a felelősségi körét és hatáskörét, elősegítve ezzel a Minőségirányítási Rendszer hatékony működését, a kitűzött minőségcélok elérését.

A munkatársak felelősségi és hatáskörét a munkatársak munkaköri leírásai szabályozzák.

Az intézmény részéről az igazgatóhelyettes felelős a meghatározott minőségügyi tevékenységek végrehajtásáért és végrehajthatásáért.

Az igazgatóhelyettest az intézmény vezetője megbízta az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány szerinti Minőségirányítási Rendszer kialakításával, bevezetésével és működtetésével. Megfelelő hatáskörrel és felelősséggel rendelkezik a rábízott feladatok ellátásához. Intézkedési joga, a Minőségirányítási Rendszer részét képező minden területre kiterjed.

A Minőségirányítási Rendszer működtetése során az intézményvezetőre háruló tevékenységeket az intézményvezető Munkaköri leírása tartalmazza.

Az igazgatóhelyettesnek a Minőségirányítási Rendszer működtetése során szabályozó és irányító jellegű tevékenységeit a Munkaköri leírása tartalmazza.

Közvetlenül az intézmény vezetője és az igazgatóhelyettes, közvetve az intézmény minden munkatársa felel a Minőségirányítási Rendszer működéséért. A legfontosabb cél a minőség állandó tökéletesítése, minden tevékenység ezen célnak van alárendelve.

Az intézmény vezetője gondoskodik arról, hogy a folyamatos fejlesztés érdekében az igazgatóhelyettes munkáját teljes körűen elősegítse, támogassa és felügyelje.

Az igazgatóhelyettes a Minőségirányítási Kézikönyv 5.1.2. számú *Érdekelt felek igényeinek és elvárásainak biztosítása* című fejezetében meghatározott módon gondoskodik arról, hogy a szervezetben a vevői igények és elvárások azonosítása, teljesítése megtörténjen.

Az igazgatóhelyettes a felelős a Minőségirányítási Rendszer működőképességének fenntartásáért, abban az esetben is, ha a Minőségirányítási Rendszerben változás következik be. Annak érdekében, hogy a Minőségirányítási Rendszer működőképessége a módosítások ellenére se csorbuljon, a változtatásokat minden esetben úgy végezzük, hogy a változtatásokról az intézmény vezetősége értesüljön, így téve ezzel lehetővé a változások közös dokumentálását és rendszerbe illesztését.

A feladat- és felelősségi körök leírását a Belső Kontroll Kézikönyv 1.3. fejezete részletesen tartalmazza.

## 6. TERVEZÉS

Az intézmény vezetősége a Minőségirányítási Rendszer tervezését az MSZ EN ISO 9001:2015 szabványban meghatározott követelményeknek megfelelően végzi el.

A Minőségirányítási Rendszer és az intézmény minőségügyi tevékenységeinek éves tervezése M-6.1/1. számú Minőségügyi éves terv című bizonylaton kerül rögzítésre. A minőségügyi éves tervet az intézmény vezetője hagyja jóvá. A minőségügyi éves terv tartalmazza az éves minőségcélokat, a szolgáltatási folyamat ellenőrzési és felülvizsgálati folyamatait, az éves képzési és belső auditok terveit, továbbá az érdekelték elégedettségének mérési módszereit.

Az intézmény vezetője elkötelezi magát az éves minőségügyi terv végrehajtása mellett. Az igazgatóhelyettes az éves terv végrehajtásának eredményességéről beszámolót készít, amelyet eljuttat a vezetőségnek. A beszámolóban az igazgatóhelyettes értékeli a Minőségirányítási Rendszer működését, hatékonyságát és javaslatot tesz a szükséges változtatásokra. Az intézmény vezetője az alábbiakat tekinti a minőségtervezés egyik legfontosabb feladatának:

Az intézmény a szolgáltató tevékenységét az elvárható legmagasabb szinten végezze, azaz személyi állományát folyamatosan képezze.

### 6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

Az intézmény vezetősége az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány szerinti Minőségirányítási Rendszer kialakítása során azonosította és kiválasztotta azokat a folyamatokat, amelyek esetében kockázatokat és lehetőségeket tudunk meghatározni.

A folyamatok azonosítását és csoportosítását a Minőségirányítási Kézikönyv 4.4. számú A Minőségirányítási Rendszer és folyamatai című fejezete tartalmazza.

A folyamatok közül azokat, amelyek kockázatokat és lehetőségeket hordoznak magukban, illetve a Minőségirányítási Rendszer eredményes és hatékony működését eredményezik vagy mérik, elemzik, értékelik, folyamatleírások formájában szabályoztuk.

A kockázatok elemzését az MFL-4.4. számú Kockázatelemzés című folyamatleírás szabályozza.

A kockázatokat az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- gazdálkodási és erőforrás kockázatok  
Kapcsolódó szabályozások:  
Belső Kontroll Kézikönyv  
MFL-7.1.2. számú Munkatársak toborzása, kiválasztása és felvétele, továbbá nyilvántartása című folyamatleírás;  
MFL-7.2. számú Képzés című folyamatleírás
- folyamatcélok elérésével kapcsolatos kockázatok  
A kapcsolódó szabályozásokat a folyamatleltár tartalmazza.
- információbiztonsági kockázatok  
Kapcsolódó szabályozás:  
Belső Kontroll Kézikönyv  
MFL-7.5. számú Dokumentált információ kezelése című folyamatleírás.
- külső szolgáltatókkal kapcsolatos kockázatok  
Kapcsolódó szabályozás:  
MFL-8.4. számú Külső forrásból biztosított folyamatok és szolgáltatások felügyelete című folyamatleírás.

A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos további tevékenységek:

- MFL-9.2. számú Belső audit folyamatleírás
- MFL-9.3. számú Vezetőségi átvizsgálás című folyamatleírás.

A folyamatleírások, kockázatelemzések biztosítják, hogy Minőségirányítási Rendszer elérje az elvárt eredményeket, növeljék a kívánt hatásokat, megelőzzék vagy csökkentsék a nem kívánt hatásokat, és folyamatosan fejlesszék a Minőségirányítási Rendszert.

## **6.2. Minőségcélok és az elérésük tervezése**

### **6.2.1. Minőségcélok**

Az intézmény vezetője gondoskodik arról, hogy a minőségpolitika évente történő átvizsgálása után az éves terv elkészítése során a minőségpolitikával összhangban lévő, mérhető minőségcélokat tűzzenek ki.

Az éves minőségcélok M-6.2./1. számú Minőségcélok című bizonylaton kerülnek rögzítésre.

Az intézmény vezetője kötelezi magát, hogy a mérhető minőségcélokat a szervezet minden érintett része és szintje számára közvetíti, a minőségcélok teljesítését méri, az eredményeket elemzi és a célokat szükség esetén módosítja. A minőségcélok megfogalmazásakor törekszik az alkalmazható követelmények figyelembe vételére és az érdekelt felek elégedettség növelésére.

### **6.2.2. Tevékenységek megtervezése a minőségcélok elérése érdekében**

A célok kitűzésének alapját megfelelő tartalmi mutatószámok képezik. A célok mérhetőségének alapjául is ezen mutatószámok szolgálnak.

Az intézmény vezetősége a kialakított minőségcélok megvalósítása érdekében olyan programokat dolgoz ki, amelyek szervezetre és személyekre lebontva tartalmazzák:

- az elvégezendő feladatokat,
- a feladatok megvalósításához szükséges és rendelkezésre álló erőforrásokat,
- az elérendő célt,
- a feladat ütemezését és határidejét,
- a szolgáltatási folyamat ellenőrzéseinek módját, felelőseit (folyamatparaméterek meghatározását).

Az ellenőrzési folyamatok tervezését és végrehajtásának leírását a Belső Kontroll Kézikönyv 3. számú Kontrolltevékenységek című fejezete tartalmazza.

Az intézmény vezetősége a megvalósítható programok esetében a program megfogalmazásában rögzített módon figyelemmel kíséri azok megvalósítását és rendszeresen beszámoltatja a benne résztvevőket.

## **6.3. A változások tervezése**

A Minőségirányítási Rendszer változtatását projekt formában valósítjuk meg. A projektvezetője az igazgatóhelyettes. A projektek tervezéséhez hasonlóan a változtatás céljának és következményeinek átvizsgálása után feladatokat határoz meg, felelősöket és határidőket jelöl ki. A változás során biztosítja a Minőségirányítási Rendszer működőképességét.

## 7. TÁMOGATÁS

### 7.1. Erőforrások

#### 7.1.1. Általános előírások

Az intézményvezető a minőség tökéletesítése érdekében törekszik az intézmény erőforrásainak minél jobb kihasználására és igyekszik új erőforrásokat felkutatni és bevonni. A Minőségirányítási Rendszer fenntartásához, működéséhez és folyamatos fejlesztéséhez, továbbá a közvetlen és közvetett érdekelt felek igényeinek kielégítéséhez szükséges erőforrásokat az intézmény vezetője biztosítja, a fenntartók által jóváhagyott keretek között.

A könyvtári szolgáltatás minőségét elsősorban a munkatársak, az emberi erőforrás határozza meg. Az emberi erőforrás biztosítása részben saját alkalmazottak munkavégzésével részben alvállalkozók alkalmazásával történik. A saját alkalmazottakra vonatkozó szabályozást a Minőségirányítási Kézikönyv 7.1.2. számú Munkatársak című fejezete tartalmazza, míg az alvállalkozókkal kapcsolatos tevékenységeket az MFL-8.4. számú Külső forrásból biztosított folyamatok és szolgáltatások felügyelete című folyamatleírás szabályozza.

#### 7.1.2. Munkatársak

Az intézményvezető hangsúlyozza annak a fontosságát, hogy az intézmény hozzáadott értéket létrehozó szolgáltató tevékenységeinek többsége a szakértelmen alapul. Az értékteremtés forrása a szaktudás, a szakmai alkalmazott ismeretek az intézmény sikerességének előfeltétele.

Az intézmény vezetője – a minőségcélok teljesítése érdekében – az alkalmazottak hatékony munkavégzését biztosítja.

Az intézményvezető tisztában van azzal, hogy a Minőségirányítási Rendszer működtetése során eredmény csak akkor várható, ha az intézmény munkatársai rendelkeznek a szükséges képzettséggel, ismeretekkel és készségekkel. Az intézmény vezetője fontosnak és szükségesnek tartja, hogy az intézmény minden munkatársa rendelkezzen a munkakörének ellátásához szükséges szakmai ismeretekkel, képességekkel és készségekkel, valamint kész legyen új ismeretek befogadására is.

Az intézményvezető gondoskodik az emberi erőforrás tervezéséről és a munkatársak munkakörökhöz rendeléséről.

Az intézményvezető fontosnak tartja, hogy minden egyes dolgozó részére a felelőségeket és hatásköröket a Munkaköri leírás keretében meghatározza.

A munkatársak felvételi folyamatát és nyilvántartását az MFL-7.1.2. számú Munkatársak toborzása, kiválasztása, felvétele és nyilvántartása című folyamatleírás tartalmazza.

#### 7.1.3. Infrastruktúra

Az intézmény infrastruktúráját és működési rendjét szabályozza:

Az intézmény működési rendjének és a munkavállalók foglalkozás-egészségügyi orvosi ellátásának szabályzata (SZMSZ 9. sz. melléklet), kiegészítve a Foglalkozás-egészségügyi szerződéssel. Hatálybalépés: 2016. 01. 01.

Informatikai rendszer biztonsági szabályzat. Hatálybalépés: 2015. 12. 12.

Az alkalmazott könyvtári szoftver:

Az IQSys által forgalmazott OLIB integrált könyvtári és információs rendszer a könyvtári munkafolyamatok mindegyikét – kölcsönzés, állománygyarapítás, katalogizálás, pénzügyi alapok, időszaki kiadványok, adatcsere (HUNMARC, USMARC, Dublin Core, EAD), statisztika, WebView OPAC – kezeli. Központi része a katalogizálás, amely lehetővé teszi rekordok létrehozását, meglévő rekordok visszakeresését, ugyanakkor az OPAC keresés alapjául is szolgál. Részletes bemutatása az OLIB8.2 World View Felhasználói kézikönyvben.

#### **7.1.4. A folyamatok működési környezete**

A Berzsényi Dániel Könyvtár alapító okiratában és a jogszabályokban rögzített feladatai hatékony és színvonalas ellátásához meghatározta stratégiáját, küldetését, céljait, amelyek teljesítéséhez szükséges az azokat veszélyeztető kockázatok folyamatos azonosítása, és eredményes kezelésükhöz intézkedések meghatározása.

A Belső Kontroll Kézikönyv célja, hogy az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (továbbiakban: Áht.) és az e törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) kormányrendelet (továbbiakban: Ávr.), valamint a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII.31.) kormányrendelet 6. § (3) bekezdés (továbbiakban: Bkr.) rendelkezéseinek végrehajtása érdekében rögzítse azokat az eljárásokat, amelyek biztosítják az intézmény integrált kockázatkezelésének szabályozását.

Az intézmény kontrolltevékenységeivel biztosítja a kockázatok kezelését, elősegítve a szervezeti célok megvalósítását. Ehhez olyan információs és kommunikációs rendszereket alakít ki és működtet, amely elősegíti, hogy a kockázatkezeléssel kapcsolatos információk a megfelelő időben eljussanak az érintett szervezeti egységhez, illetve személyhez.

2015. április 1-től a könyvtár önálló gazdasági szervezettel nem rendelkezik. Az Áht. 10.§ (4 a) pontjára tekintettel az önkormányzat kijelölése alapján – munkamegosztás és felelősségvállalás rendjére vonatkozó megállapodásban meghatározottak szerint a Berzsényi Dániel Könyvtár az Ávr. 9§ (1) bekezdése (a) pontjában meghatározott pénzügyi, gazdasági, adminisztrációs feladatait Szombathelyi Egészségügyi és Kulturális Intézmények Gazdasági Ellátó Szervezettel (GESZ) látja el.

A kockázatelemzés és az integrált kockázatkezelési rendszer leírását a 370/2011. (XII.31.) kormányrendelet 6. § (3) bekezdés rendelkezéseinek megfelelően a Belső Kontroll Kézikönyv 2. számú Kockázatelemzés című fejezete tartalmazza.

#### **7.1.5. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások**

A könyvtári szolgáltató tevékenység esetén mérő és megfigyelő eszközöket nem alkalmazunk, ezért ez a szabványpont folyamatainkra nem értelmezhető.

#### **7.1.6. Szervezeti ismeretek**

Az intézmény folyamatainak azonosítása során megnevezésre kerültek a folyamatgazdák, akik megfelelő kompetenciákkal és ismeretekkel rendelkeznek a folyamatok tervezéséhez és végrehajtásához.

Az intézmény a tudást erőforrás alapú megközelítéseként értelmezi, és Davenport–Prusak (2001) definícióját fogadjuk el. Eszerint „A tudás körülhatárolt tapasztalatok, értékek és kontextuális információk heterogén és folyton változó keveréke, szakértelem, amely keretet ad új tapasztalatok, információk elbírálásához és elsajátításához, s a tudással rendelkezők elméjében keletkezik és hasznosul. Az intézmények nemcsak dokumentumokban és leltárakban őrzik azt, hanem a szervezeti rutin részeként, az eljárásokban, gyakorlati tevékenységekben és normákban beágyazódva is jelen van.”

A tudásmenedzsment intézményi szinten alkalmazottak tudásának, kompetenciájának azonosításával, fejlesztésével és fenntartásával értelmezhető.

## 7.2. Felkészültség (kompetencia)

Az intézményvezető az intézmény sikeres működése szempontjából a Minőségirányítási Rendszert fontos eszköznek tartja, továbbá a minőség megvalósításának egyik kulcsa, hogy a munkatársak mennyire képesek a részükre kiosztott feladatok, tevékenységek elvégzésére. Ezért meggyőződése, hogy a jól képzett munkatárs az intézmény sikerességének egyik tényezője.

Mivel a Minőségirányítási Rendszer valamennyi intézményi folyamatra, külső és belső tevékenységre kiterjed, a tevékenységek állandó jobbítása, tökéletesítése és a gazdálkodási eredmények a munkatársak teljesítményétől függenek. A sikeresség a szervezet minden tagjának munkájával kapcsolatba hozható.

Az intézmény sikeres működése szempontjából a képzettséget az alábbi szempontok szerint csoportosítja az intézményvezető:

- Szakmai tudás:
  - a szakma alapismeretei, szakirányú végzettség
  - a szakmai terület fejlődésének ismeretei
- Az intézmény hatékony működésével összefüggő tudás:
  - minőségügyi ismeretek
  - idegen nyelv ismerete
  - a szervezeten belüli belső kommunikációs eszközök ismerete.

A képzés lehet külső és belső képzés.

Belső képzés:

A munkatársaink kötelezően vesznek részt a belső továbbképzéseken. Az intézményvezető nagy hangsúlyt fektet arra, hogy minden munkatárs megfelelő mennyiségű információval rendelkezzen arról, hogy milyen munkát végez, és ennek milyen kihatása van a minőségre, az intézmény egészére nézve.

Ezt a feladatot a következők ismertetésével segíti: az intézmény jövőképe, céljai, minőségpolitika, az esetleges szervezeti változások és azok hatása.

Az intézményvezető minden újonnan alkalmazott munkatárssal ismerteti az intézménynél működő Minőségirányítási Rendszer célját, általános működési követelményeit és a működés módját, továbbá a minőségpolitikát, minőségcélokat és az adott munkakörhöz tartozó minőségügyi dokumentumokat.

Az intézményvezető és az igazgatóhelyettes minden évben a minőségügyi terv készítésekor átgondolják és dokumentálják az éves, munkatársakra vonatkozó Továbbképzési tervet.

A Továbbképzési terv elkészítéséhez az igazgatóhelyettes az M-7.2./1. számú Oktatási terv című bizonylatot használja fel. A Továbbképzési tervet az intézményvezető hagyja jóvá.

A Továbbképzési terv tartalmazza:

- a képzés témáját;
- a képzés időpontját;
- az előadó személyét;
- a résztvevők körét;
- a képzés kiértékelését (előzetesen tervezve a kiértékelés szempontjait);
- a képzés hatékonyságát (előzetesen tervezve a hatékonyság mérésének eszközét) (megjegyzés oszlopban)

Az intézményvezető pontosan, részletesen és időben tájékoztatja a képzésben részt vevőket a képzés céljáról, időpontjáról és helyéről.

Az oktatásokon az M-7.2./2. számú Jelenléti ív című bizonylat felhasználásával részvételi lista készül, amely tartalmazza a résztvevők névsorát és aláírását.

Az intézmény vezetője a különböző képzések hatékonyságát, eredményességét a munkatársakkal való elbeszélgetés alapján, a teljesítményértékeléssel összefüggően kívánja mérni.

A képzés folyamatát az MFL-7.2. számú Képzés című folyamatleírás tartalmazza.

Külső képzés:

A munkatársi szakmai tudás megújítását segíti elő az iskolarendszereken kívüli, akkreditált továbbképzéseken való részvétel kezdeményezése és támogatása, amelyhez a jogszabályi előírásoknak megfelelő hétéves Továbbképzési terv készül. (Képzés, Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen).

### 7.3. Tudatosság

A munkatársak tudatosságát a könyvtár vezetése az alábbiak ismertetésével segíti:

- a szervezet jövőképe és céljai;
- minőségpolitika, minőség célok;
- esetleges szervezeti változások és hatásuk;
- a tökéletesítésre irányuló kezdeményezések és megvalósításuk;
- minőségirányítási rendszer eredményes működésének feltételei;
- nem megfelelő munkavégzés felismerése, hatásai, következményei;
- saját teljesítményük növelésének lehetőségei;
- kreativitás és innováció
- új munkatársak betanításának programja
- szinten tartó programok a már képzett munkatársak számára.

### 7.4. Kommunikáció

Az intézmény vezetősége az érdekelt felekkel történő kommunikációt az alábbiak szerint szabályozta a Minőségirányítási Kézikönyv 5.1.2. számú Vevőközpontúság című fejezetével összhangban.



Az intézmény kommunikációs rendszerét a Belső Kontroll Kézikönyv 4. számú Információ és kommunikáció című fejezete írja le.

Belső kommunikáció: (Belső kommunikációs terv, Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen).

- A belső kommunikációs csatornák kialakítása, kezelése;
- A munka hatékonyságának javítása korszerű munkahelyi körülmények, jó munkahelyi légkör és optimális munkavédelem megteremtésével;
- Hatékony információáramlás a stratégiai célok elérése érdekében;
- A könyvtár küldetésének és stratégiájának megismertetése a könyvtár valamennyi – régi és újonnan érkező – munkatársával;
- Torzításmentes információátadás az egyes szervezeti szintek között; Rendszeres értekezletekkel, megbeszélésekkel a kölcsönös bizalom erősítése,
- konfliktuskezelés.

Külső kommunikáció: (Külső kommunikációs terv, Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen).

- a lakosság és a lehetséges partnerek bizalmának megnyerése, az intézmény jó hírének és ismertségének növelése;
- eredményeink folyamatos bemutatása partnereinek és a fenntartónak;
- folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a használókkal: a könyvtár szolgáltatásinak hozzáférhetőségét és hasznosságát bizonyítva;
- helyi társadalmi érdekek, problémákra való reagálás, a stratégiai céloknek megfelelően;
- a könyvtár szolgáltatásainak és előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, illetve
- ösztönzése ezek igénybevételére;
- a kapott információk elemzése, felhasználása.

## **7.5. Dokumentált információ**

### **7.5.1. Általános előírások**

Az intézmény Minőségirányítási Rendszerének dokumentációs követelményeit az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány, a jogszabályi és egyéb előírások, valamint az érdekelt felek igényei szerint alakította ki az intézmény vezetősége.

A dokumentációs rendszer tartalmazza mindazokat a dokumentált információkat, amelyek a minőségirányításhoz, a minőségképeség bizonyításához szükségesek.

Ezek lehetővé teszik a Minőségirányítási Rendszer működésének nyomon követését, hatékonyságának és eredményeinek az értékelését, valamint a továbbfejlesztéshez szükséges információk megszerzését.

A dokumentált információk nyilvántartása az M-7.5.1./1. számú Dokumentált információk listáján történik.

Az intézmény kommunikációs rendszerét a Belső Kontroll Kézikönyv 4. számú Információ és kommunikáció című fejezete írja le.

### **7.5.2. Létrehozás és frissítés**

Az intézmény működési körében készülő dokumentált információknak az alábbi alaki és tartalmi követelményeknek kell megfelelni:

- a dokumentált információ megnevezése (címe), azonosítása;
- a készítés dátuma;
- a készítő neve, aláírása;
- a dokumentált információ formátuma (mintaformátum);
- az adathordozó megnevezése (papír alapú dokumentált információ esetén archiválási hely; elektronikus tárolás esetén mentési útvonal),
- az ellenőrző (az a személy, aki a dokumentált információ alkalmasságát és megfelelőségét átvizsgálja) neve aláírása;
- jóváhagyó neve, aláírása.

A dokumentált információk nyilvántartása az M-7.5.1./1. számú Dokumentált információk listáján történik, amely a fenti adatokat tartalmazza.

### **7.5.3. A dokumentált információk felügyelete**

Az igazgatóhelyettes gondoskodik arról, egyrészt hogy az alkalmazandó dokumentált információk megfelelő változatai álljanak rendelkezésre az alkalmazási helyeken, másrészt hogy a dokumentált információk olvashatók, könnyen azonosíthatók és kikereshetők legyenek.

Az igazgatóhelyettes határozza meg a dokumentált információk elosztási rendjét és a hozzáférést. Ennek nyilvántartása az M-7.5.1./2. számú Elosztási lista című formátumon történik.

Az igazgatóhelyettes jelöli ki az egyes dokumentált információk tárolási (archiválási) helyét, gondoskodik a dokumentált információ megóvásáról. Ezeket az igazgatóhelyettes az M-7.5.1./1. számú Dokumentált információk listáján rögzíti.

Az igazgatóhelyettes a dokumentált információk érvényes verzióit az alábbiak szerint tartja nyilván:

- Minőségirányítási Kézikönyv M-7.5.1./4. Törzsnylvántartási lap;
- Folyamatleírások, folyamatjellemzők azonosítása, FMEA M-7.5.1./3. Folyamatleírások és kapcsolódó dokumentumok listája;
- Igazolók dokumentált információk Bizonylati album

A dokumentált információkat elkészítésük után és felhasználásuk során évente legalább egy alkalommal az igazgatóhelyettes felülvizsgálja, hogy az intézmény minőségcéljainak és az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek megfelelnek-e. Nem megfelelőség esetén a dokumentált információ visszavonására, változtatására, majd az érvénytelen verzió selejtezésére van szükség.

Az érvénytelenített dokumentált információkat az M-7.5.1./5. számú Érvénytelenített dokumentumok nyilvántartási lapja című bizonylaton az érvénytelen bejegyzéssel látja el az igazgatóhelyettes, amelyen az érvénytelenítés dátumát is feltünteti. A dokumentált információk visszavonása az igazgatóhelyettes jogköre. Az érvénytelenített dokumentált információk összeszedése, törzsnylvántartásba vétele és megsemmisítése az igazgatóhelyettes feladata.

Az érvénytelenített dokumentált információk törzspéldányát az igazgatóhelyettes 5 évig megőrzi, a további érvénytelenített példányokat pedig megsemmisíti.

A külső eredetű dokumentált információk kezelését a kapcsolódó folyamatleírás tartalmazza.

## 8. MŰKÖDÉS

### 8.1. Működéstervezés és felügyelet

#### 1. A szolgáltatásra vonatkozó minőségcélok és követelmények

A **Berzesnyi Dániel Könyvtár** hagyományos és informatikai szolgáltatásokat lát el. A hagyományos szolgáltatás érdekében olvasótermet működtet, amelyben részben szabad polcokon, részben a raktári terekben megtalálhatók mindazok a papíralapú dokumentumok, amelyek beszerzését a Gyűjteményfejlesztés és –feltárás szabályzata, a Gyűjtőköri és archiválási szabályzat, az FF-01-KDF számú Dokumentumvásárlás, Kellő, valamint az FF-01-EV számú Egyéb vétel, az FF-01-KACS számú Kötelesspéldányok, ajándék, csere feldolgozása, továbbá az FF-01-İK számú Időszaki kiadványok gyarapítása és kezelése című folyamatleírások rögzítik. A hagyományos szolgáltatási folyamatok tervezésénél meghatározó az olvasói terek nyitva tartása, és a termi funkciók pontos meghatározása, amely igazodik az olvasói igényekhez. A másik fontos követelmény a dokumentumok osztályozása és elhelyezése, valamint a katalógus keresési lehetőségeinek rugalmassága. Az olvasói terekben történik az olvasókkal és az olvasói igényekkel való találkozás, ezért a minőségi követelmények jelentős része az olvasószolgálaton dolgozó munkatársak személyiségi és szakmai megfelelősége körébe tartozik.

#### 2. A folyamatok és dokumentumok kialakítása, a szolgáltatásunk erőforrásainak megtervezése

A könyvtári tevékenység – állománygazdálkodás, feldolgozás, szolgáltatás, informatikai fejlesztés, üzemeltetés – minden egyes eleme szorosan egymásra épül, ezért nélkülözhetetlen az egyes szervezeti egységek, munkatársak összehangolt munkája, a minőségi ellátás biztosításához és a folyamatok egységes elvek és eljárások szerinti kezelése, szervezése.

A hagyományos és informatikai szolgáltatások megfelelő színvonalú biztosításához elengedhetetlen a visszakeresést támogató tartalmi feltárás minősége, a hálózati szolgáltatások igénybe vételére alkalmas eszközök elhelyezése, a felhasználóbarát felületek és a felhasználói képzés, tájékoztatás. Ezeknek a folyamatoknak a tervezése során egységes követelményeknek kell érvényesülniük és az Olvasószolgálat, valamint a többi részleg munkatársainak szoros együttműködése szükséges.

A hálózati tartalomszolgáltatások minőségi követelményeinek tervezésekor meghatározó a könyvtári honlap formai és tartalmi kialakítása, az azonnal használható szolgáltatások biztosítása, frissítés folyamatossága, a képernyők megjelenítése, valamint a folyamatos rendelkezésre állás biztosítása.

A minőségi szolgáltatások biztosítása érdekében a könyvtár – más könyvtárakkal és tartalomszolgáltatókkal – partneri kapcsolatokat épített ki. A partnerkapcsolatok révén bővíti a rendelkezésre bocsátott forrásokat, végzi a könyvtárközi és dokumentumszolgáltatói tevékenységét.

A működéshez kapcsolódó folyamatleírások jegyzékét a folyamatleltár tartalmazza.

Az alvállalkozók által végzett munkafolyamatokat a MFL-8.4. számú Külső forrásból biztosított folyamatok és szolgáltatások felügyelete című folyamatleírás tartalmazza.

### 8.2. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények

#### 8.2.1. Kapcsolattartás az érdekelt felekkel

Az intézmény vezetése meghatározta az érdekelt felekkel való kapcsolattartás eredményes módját az alábbiakra nézve.

#### 1. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó kapcsolattartás

Az érdekelt felekkel való kapcsolattartást a Minőségirányítási Kézikönyv alábbi fejezetei tartalmazzák:

- 5.1.2. Érdekelt felek igényeinek és elvárásainak biztosítása
- 7.4. Kommunikáció
- 8.1. Működéstervezés és -felügyelet

Az érdekelt felekkel való kapcsolattartás módját az adott tevékenységre vonatkozó folyamatleírásban szabályoztuk.

#### 2. Az érdekelt felektől visszaérkezett jelzésekre, panaszokra vonatkozó kapcsolattartás

Az intézmény vezetése az érdekelt felektől érkezett információk három szintjét különbözteti meg.

- Abban az esetben, amikor az elégedetlen olvasó, könyvtárhasználó panasszal és reklamációval él.
- A könyvtár tisztában van azzal, hogy minden elégedetlen olvasó, könyvtárhasználó nem veszi a fáradságot, hogy panasszal éljen. Ezért fontosnak tartja az alábbi szintek bevezetését is.
- Az érdekelt felek elvárásainak jobb megismerése.  
Az érdekelt felektől szerzett közvetlen információk mellett (kérdőív), a forgalmi adatok elemzésével kívánjuk biztosítani elvárásaik és igényeik jobb megismerését.  
Figyelemmel kíséri továbbá a többi könyvtár eredményeit, adatait.

A nem megfelelő szolgáltatás kezelését a Minőségirányítási Kézikönyv 10.2. számú Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység című fejezete és a hozzákapcsolódó folyamatleírás szabályozza.

#### 3. Az érdekelt felek tulajdonának kezelése és felügyeletének szabályozása

Az érdekelt felek tulajdon kezelését és felügyeletét könyvtári szolgáltatásunk során nem értelmezzük.

#### 4. Váratlan helyzetek esetén teendő intézkedések szabályozása

A váratlan helyzetek esetén teendő intézkedéseket a Minőségirányítási Kézikönyv 8.5.6. számú Változáskezelés című fejezete tartalmazza.

### **8.2.2. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása**

Az intézmény érdekeltjeinek azonosítását a Minőségirányítási Kézikönyv 4.2. számú Az érdekelt felek igényei és elvárásai című fejezete tartalmazza.

Az egyes olvasói/ felhasználói csoportok használói szokásaira vonatkozó információk gyűjtését és felhasználását, a mérési módszereket és eljárásokat az Olvasószolgálat vezetője, az intézményvezető és a megbízott munkatársak együttesen dolgozzák ki a szabványok és ajánlások alapján.

#### 1. A szolgáltatással kapcsolatos törvényi és hatósági követelmények

A jogszabályokkal kapcsolatos előírások kezelését a Minőségirányítási Kézikönyv 5.1.2. számú Érdekelt felek igényeinek és elvárásainak biztosítása című fejezetében szabályoztuk.

## 2. A szervezet által megfogalmazott követelmények

A szervezet által a munkatársak iránt megfogalmazott követelmények a Munkaszerződésben, a Munkaköri leírásokban szerepelnek.

Az egyes folyamatokra vonatkozó szabályozásokra a folyamatleírásokban, folyamat jellemzőknél és az FMEA-ban is hivatkozunk.

A szervezet által a könyvtári szolgáltatás teljesítésére vonatkozó követelmények a M-6.1./1. számú Minőségügyi éves tervben kerülnek rögzítésre.

### **8.2.3. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása**

A könyvtár szolgáltatásait a nyilvános olvasói terekben, valamint az Interneten lehet igénybe venni. A könyvtár által biztosított szolgáltatások elérése jogszabályi előírások, valamint a Könyvtárhasználati Szabályzat előírásai szerint kerülnek felülvizsgálatra. A jogszabályokban és a szabályzatokban megfogalmazottak alapján az Olvasószolgálat vezetője és az intézményvezető meghatározzák a minőségi célokat és követelményeket.

### **8.2.4. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények megváltozása**

Az egyes szervezeti egységek vezetői gondoskodnak arról, hogy a követelmények megváltozása esetén a dokumentált információt módosítsák és az érintett munkatársakat a módosítás tényéről informálják.

## **8.3. A könyvtári szolgáltatás tervezése és fejlesztése**

A könyvtári szolgáltatási folyamat során termék tervezés és fejlesztés nem történik, így ezt a szabványpontot nem értelmezzük.

## **8.4. A külső forrásból biztosított szolgáltatások felügyelete**

### **8.4.1. Általános előírások**

Az intézmény könyvtári szolgáltató tevékenységét alvállalkozók bevonásával végzi. Az alvállalkozók nyilvántartását az igazgatóhelyettes végzi. Az igazgatóhelyettes minden évben egy alkalommal értékeli az alvállalkozókat, az értékelés a minőségirányítási rendszer teljesítményéről és hatékonyságáról szóló jelentés része, a vezetőségi átvizsgálás bemenő adata.

### **8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke**

Az egyes szervezeti egységekkel kapcsolatban álló alvállalkozók irányítása és felügyelete a szervezeti egységek vezetőjének feladata. A vezető a munka kiadásánál minden esetben ismerteti a munka elfogadásának kritériumait és a munka befejezése után pedig ellenőrzi a kritériumok teljesülését és a dokumentáció kitöltését.

### **8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére**

Az intézmény az alvállalkozókkal kötött szerződésben, megbízásban pontosan meghatározza a munkavégzés jellegét, a teljesítési kritériumokat, továbbá az alvállalkozó és munkatársai munkavégzéshez szükséges végzettségét, tapasztalatát vagy képességét.

## **8.5. A könyvtári szolgáltatás nyújtása**

### **8.5.1. A szolgáltatásnyújtás szabályozása**

A könyvtári szolgáltatás szabályozását folyamatleírások, folyamatjellemzők és FMEA szabályozzák. A folyamatleírásokban szereplő dokumentált információk tartalmazzák az elvégzendő tevékenységek jellemzőit, a folyamathoz szükséges infrastruktúra biztosítását, a szükséges dolgozói végzettséget, képességet.

### **8.5.2. Azonosítás és nyomonkövethetőség**

A könyvtár vezetése az előirt dokumentumok alapján egyértelműen azonosítja a folyamatok végrehajtását és a jelenlévők körét és így biztosítja a folyamatok nyomon követhetőségét is.

### **8.5.3. A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona**

A könyvtári szolgáltató tevékenység során ez a szabványpont nem értelmezhető.

### **8.5.4. Megóvás**

A könyvtári szolgáltató tevékenység során ez a szabványpont nem értelmezhető.

### **8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek**

A könyvtári szolgáltató tevékenység során ez a szabványpont nem értelmezhető.

### **8.5.6. Változáskezelés**

Az intézmény vezetése az alábbi szinteket különbözteti meg a változásra vonatkozóan.

1. Érdekelte felekkel kapcsolatos folyamatok változása.

Az érdekelt felek követelményeinek változását a Minőségirányítási Kézikönyv 8.2.4. számú A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények megváltozása című fejezete tartalmazza.

2. Minőségirányítási Rendszerrel kapcsolatos változás.

A Minőségirányítási Rendszerrel kapcsolatos változást a Minőségirányítási Kézikönyv 6.3. számú A változás tervezése című fejezete tartalmazza.

## **8.6. A könyvtári szolgáltatás kibocsátása**

A folyamatok elfogadási kritériumai a folyamatleírásokban, illetve a hozzájuk kapcsolódó dokumentált információkban találhatóak. Ezt a Minőségirányítási Kézikönyv 8.2.2. számú A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása című és a 8.2.3. számú A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása című fejezete tartalmazza.

## **8.7. A nem megfelelő kimenetek felügyelete**

A könyvtári szolgáltató tevékenység során ez a szabványpont nem értelmezhető.

## 9. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS

### 9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés

#### 9.1.1. Általános előírások

Az intézményvezető megtervezi, bevezeti és működteti mindazon alapvető mérési és fejlesztési folyamatokat, amelyekkel

- biztosítja a szolgáltatás megfelelőségét,
- gondoskodik a Minőségirányítási Rendszer megfelelőségéről és
- folyamatosan fejleszti a Minőségirányítási Rendszer működésének eredményességét.

Az intézményvezető rendkívül fontosnak tartja a Minőségirányítási Rendszer eredményességének önértékelését, melyet a belső auditok alkalmával önértékelési lap felhasználásával és értékelésével meg is valósít.

#### 9.1.2. Érdekeltek elégedettsége

Az intézményvezető az intézmény alapvető céljának tekinti az érdekelt felek igényeinek a kielégítését, ezért különös gonddal figyeli az érdekelt felek elégedettségét.

Az érdekeltek elégedettségének megállapításához az alábbi információkat használjuk fel:

- az érdekelt felekkel történő folyamatos közvetlen kapcsolattartás módjait a Minőségirányítási Kézikönyv 4.2. számú Az érdekelt felek igényei és elvárásai című fejezet; továbbá a Minőségirányítási Kézikönyv 8.2.1. számú Kapcsolattartás az érdekeltekkel című fejezet írja le)
- az érdekeltektől visszaérkezett jelentések panaszok (az olvasók és könyvtárhasználók panaszainak, reklamációjának kezelését a Minőségirányítási Kézikönyv 8.2.1. számú Kapcsolattartás az érdekelt felekkel című fejezete és a Minőségirányítási Kézikönyv 10.2. számú Nem megfelelőség és helyesbítő tevékenység című fejezete tartalmazza)
- az érdekeltek elégedettségének mérése.

Az érdekeltek elégedettségének mérését az intézményvezető rendkívül fontos eszköznek tartja, amelynek segítségével a folyamatok tökéletesíthetők, fejleszthetők, annak érdekében, hogy az érdekeltek elvárásait és igényeit minél magasabb fokon kielégítse.

Ezért elengedhetetlen követelmény, hogy a elégedettség-mérést nagy figyelemmel folytassuk le.

Az érdekeltek elégedettségének mérése az intézmény esetében tehát kettős feladatot lát el:

- egyrészt információgyűjtés annak érdekében, hogy segítse a szolgáltató folyamatok fejlesztését, tökéletesítését,
- másrészt annak a bemutatása az érdekeltek számára, hogy az intézmény állandóan fejleszteni kívánja szolgáltatását az érdekeltek irányában, és ezért állandóan érdeklődik várakozásaik, igényeik kielégítettsége iránt.

Az érdekeltek elégedettség mérési eredményeiből képzett minőségügyi mutatók bemenő információként szolgálnak a minőségszint kialakításában, tervezésében, az intézményi működésmód célrendszerének meghatározásában.

A minőségi könyvtári szolgáltatás szinten tartása érdekében az intézmény folyamatosan figyelemmel kíséri a használói igények változását, és rendszeresen vizsgálja használóinak elégedettségét, az olvasói panaszok elemzésre kerülnek, és a könyvtár gondoskodik a hibák kijavításáról. ([http://www.bdmk.hu/Elegedettseg\\_vizsgalatok](http://www.bdmk.hu/Elegedettseg_vizsgalatok))

A Berzsényi Dániel Könyvtárban végzett elégedettség vizsgálatok:

- a központi könyvtárban zajló, könyvtárhasználattal kapcsolatos olvasói elégedettséget felmérő vizsgálat: a névtelenséget őrző, ezért őszintébb válaszadást feltételező kérdőíves kikérdezés eredményeként pontos információk nyerhetők az olvasók könyvtárról alkotott képéről
- a térségi ellátásra vonatkozó elégedettség vizsgálat a könyvtári rendezvényszervezői tevékenységgel, a kínált programlehetőségekkel és az előadókkal való elégedettséget térképezi fel a könyvtárosok, a rendezvényeken résztvevők és az előadók szemszögéből
- térségi elégedettség vizsgálat: a települési önkormányzatok könyvtári szolgáltatásokkal való elégedettségét méri fel
- a könyvtár által szervezett alapfokú könyvtárosi tanfolyamon végzett elégedettség vizsgálat: a szervezés módjáról, a képzés tartalmáról, hasznosságáról, az oktatók munkájáról visszajelzés
- munkatársi elégedettség vizsgálata: a könyvtár Minőségirányítási Tanácsa azt méri fel, hogy a munkatársak miképpen viszonyulnak az intézményhez, mit gondolnak a vezetésről és saját szerepükről. Az anonim kérdőív általános tájékozódásra, a jellemző vonások megállapítására szolgál. (Munkatársi elégedettség. Minőségirányítási mappa a közös tárhelyen).

Az adatok feldolgozása az adatok rendezett gyűjtését, az adatok teljességének értékelését, a válaszadók arányának meghatározását és az adatok statisztikai értékelését foglalja magában.

Az adatok feldolgozása és az értékelő jelentés elkészítése az igazgatóhelyettes feladata.

Az összegyűjtött és rendszerezett adatokról, továbbá a közvetlen és közvetett érdekelték elégedettség mérésének eredményéről jelentés készül, amely a vezetőségi átvizsgálás bemenő adatát képezi.

### 9.1.3. Elemzés és értékelés

Az intézmény vezetősége erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a könyvtári szolgáltatási folyamatok eredménye mérhető és figyelemmel kísérhető legyen. Ennek érdekében kidolgozta azokat a mutatókat, amelyek egyértelművé teszik a szolgáltatási tevékenységek teljesítményének mérhetőségét. Ezeket a mutatókat a folyamat jellemzők tartalmazzák. A mutatók figyelemmel kísérését és a kitűzött célok teljesítését az igazgatóhelyettes értékeli, és éves jelentésében összefoglalja.

A folyamatok megfelelőségének értékelése mellett az alábbi elemzéseket és értékeléseket alkalmazzuk:

- érdekelt felek elégedettség mértékének megállapítása (Minőségirányítási Kézikönyv 9.1.2. fejezete alapján),
- Minőségirányítási rendszer teljesítménye (Minőségirányítási Kézikönyv 9.2. és 9.3. fejezete alapján),
- Éves terv végrehajtásának értékelés (Minőségirányítási Kézikönyv 9.3. fejezete alapján),
- Kockázatokkal, lehetőségekkel kapcsolatos intézkedések megtételének értékelése (Minőségirányítási Kézikönyv 9.3. fejezete alapján),



- Külső szolgáltatók teljesítményének értékelése (Minőségirányítási Kézikönyv 8.4. fejezete alapján),
- Folyamatos fejlesztés igazolása (Minőségirányítási Kézikönyv 10.3. fejezete alapján).

Az adatok elemzésének célja a Minőségirányítási Rendszer folyamatos fejlesztéséhez szükséges ismeretek feltárása. Az adatok elemzése két fő részből, az adatok összerendezéséből és az adatok kiértékeléséből áll.

Az adatok összerendezésének célja, hogy a különböző forrásokból származó adatokból összeálljanak elsősorban:

- az érdekelt megelégedettségére és
- az objektumok és a folyamatok megfelelőségére vonatkozó ismeretek, melyek birtokában elvégezhető az adatok elemzése.

Az adatok elemzése rendkívül összetett folyamat. Az érdekelt megelégedettségének adott szintjét összevetve a minőségpolitikai célkitűzésekkel és a vállalat lehetőségeivel, fel kell mérni azt, hogy

- a folyamatok milyen fejlesztésével,
- a folyamatszabályozás milyen fejlesztésével,
- a megfelelőség szabályozás milyen fejlesztésével valósítható meg a minőségtökéletesítés.

## 9.2. Belső audit

Az intézmény vezetője a vezetőségi átvizsgálás mellett nagy gondot fordít a Minőségirányítási Rendszer felülvizsgálatának megtervezésére és végrehajtására.

A belső auditokat előre rögzített eljárás alapján tervezik meg és hajtják végre. A belső audit eljárásrendjét az MFL-9.2. számú A belső audit eljárásrendje című folyamatleírás szabályozza.

A belső auditok tervezését és előkészítését az intézményvezető és az igazgatóhelyettes végzi. A belső audit időpontját és terjedelmét az auditprogram tartalmazza, amely az M-6.1./1. számú Minőségügyi éves terv című bizonylat része.

Az intézményvezető a Minőségügyi éves terv jóváhagyása esetén az auditprogramot is elfogadja.

A belső auditokat az auditor csoport végzi az igazgatóhelyettes irányításával, míg a minőségügyi terület auditálását az intézményvezető végzi.

## 9.3. Vezetőségi átvizsgálás

### 9.3.1. Általános előírások

Az intézmény vezetősége évente legalább egyszer - az éves tervben előre meghatározott időpontban - értékeli a Minőségirányítási Rendszer folyamatos működését, fejlesztését.

Az átvizsgálást az intézmény vezetősége végzi.

Az átvizsgálás során a vezetőség eldönti, hogy a Minőségirányítási Rendszer működése kielégítő-e vagy esetleg szükségesek-e a Minőségirányítási Rendszerben változtatások.

Az átvizsgálás során az intézmény vezetősége felülvizsgálja az intézmény minőségpolitikáját és a minőségcélokat.

A vezetőség az átvizsgálás során tett észrevételeit az M-9.3.1./2. számú a Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve című bizonylat kitöltésével, rögzíti.

A vezetőség szükség esetén helyesbítő intézkedésekről rendelkezik, és megnevezi a helyesbítő intézkedés tervezéséért felelős személyt, e tényeket a Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében rögzíti.

A vezetőség által helyesbítő intézkedés tervezésével megbízott személy a Minőségirányítási Kézikönyv 10.2. számú Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység című fejezetében meghatározottak szerint tervezi a helyesbítő intézkedéseket.

A vezetőségi átvizsgálás folyamatát a vezetőség szóban értékeli abból a szempontból, hogy hatásos-e. Amennyiben szükséges, akkor tökéletesíti a vezetőségi átvizsgálás folyamatát.

### **9.3.2. A vezetőségi átvizsgálás bemenetei**

A vezetőségi átvizsgálás bemenete az alábbi főbb elemeket tartalmazza:

1. A korábbi vezetőségi átvizsgálásokból származó módosítások végrehajtásának ellenőrzése, továbbá a módosítás hatásának értékelése.
2. A külső és belső tényezők változásait, amelyek a Minőségirányítási Rendszer szempontjából lényegesek.
3. Az érdekelt felek visszajelzéseinek értékelése. A külső érdekelt felektől származó közlések összefoglalása.
4. A minőségcélok értékelése.
5. A folyamatok teljesítésének értékelése. A szolgáltató folyamat megfelelőségének értékelése, az eredmények összegyűjtése.
6. A helyesbítő helyzetének áttekintése.
7. A figyelemmel kísérés és mérési eredmények összegzése.
8. Az auditok eredményeit (ide értve a belső és a tanúsító által végzetteket is).
9. A külső szolgáltatók teljesítményének értékelése.
10. Az erőforrások megfelelőségének kiértékelése.
11. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban megtett intézkedések eredményességének értékelése.
12. A fejlesztési lehetőségek összegyűjtése.

### **9.3.3. A vezetőségi átvizsgálás kimenetei**

- milyen módon fejleszthető a Minőségirányítási Rendszer és folyamatainak eredményessége,
- hogyan fejleszthetők a szolgáltatás folyamatai az érdekeltek igényei alapján,
- a jövőben milyen erőforrások szükségesek.

## 10. FEJLESZTÉS

### 10.1. Általános előírások

Az intézmény vezetősége a kockázatok és lehetőségek átvizsgálása során, továbbá az érdekelt felek visszajelzései alapján, illetve saját mérései, elemzései és értékelései során megállapított adatok alapján kiválasztja a fejlesztési lehetőségeket. A fejlesztési lehetőségek a szolgáltatás fejlesztésére, az érdekelt felek igényeinek jobb megértésére és teljesítésére, a nem megfelelőségek elkerülésére, összességében a Minőségirányítási Rendszer teljesítményének és eredményességének fejlesztésére irányulnak.

### 10.2. Nem megfelelés és helyesbítő tevékenység

A költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII.31.) kormányrendelet 8. § (1) bekezdés rendelkezéseinek végrehajtása érdekében az intézménynek szabályoznia kell a hiányosságok, szabálytalanságok kezelésének rendjét. A hiányosságok, szabálytalanságok és korrupció kezelésének rendjét a Belső Kontroll Kézikönyv 4.3. számú Hiányosságok, szervezeti integritást sértő események, korrupció jelentése című fejezete szabályozza.

A szervezeti integritást sértő események kezelésnek eljárásrendjét belső szabályzat írja le.

Az intézményvezető feladata a nem megfelelő szolgáltatás vizsgálata és döntéshozatal, intézkedések elrendelése.

A nem megfelelőségek esetén minden esetben azonnali helyesbítő intézkedést kezdeményezünk. A nem megfelelőségek javítását az intézményvezető ellenőrzi.

Az intézmény működését az intézményvezetője folyamatosan ellenőrzi, belső auditok és vezetőségi átvizsgálás során és nem megfelelés esetén M-9.2./3. számú Eltérési lapot állít ki.

Az intézményvezető megvizsgálja a nem megfelelés okát és dönt arról, hogy a jövőbeni nem megfelelő szolgáltatás elkerülése érdekében milyen intézkedéseket hoz.

Az intézményvezető helyesbítő tevékenységet végez a nem megfelelőségek kiküszöbölésére, a folyamatok és a célul kitűzött minőség folyamatos javítására.

A helyesbítő tevékenységek két fajtáját lehet megkülönböztetni, ezek:

- a rövidtávú, azonnali intézkedések és
- a hosszútávú intézkedések.

A rövidtávú intézkedést a munkatársak az illetékes vezetővel beszélnek meg és alkalmazzák, a hosszútávú intézkedéseket a minőségi adatok folyamatos kiértékelése alapján a vezetés tervszerűen hozza, és következményeit előre értékeli.

A helyesbítő tevékenységek lényege:

- a nem megfelelőségek összegyűjtése,
- a nem megfelelőségek átvizsgálása,
- a nem megfelelőségek okainak megállapítása,
- a nem megfelelőségek megelőzése szükségességének értékelése,
- a helyesbítő tevékenység meghatározása,
- a helyesbítő tevékenység megvalósítása/bevezetése,
- a helyesbítő tevékenység eredményének mérése,
- a helyesbítő tevékenység eredményének értékelése.

A helyesbítő tevékenységet kiváltó tényezők (nem megfelelések) az alábbiak lehetnek:

- belső auditok által feltárt nem megfelelések;
- vezetőségi átvizsgálás során észlelt nem megfelelések;
- belső észrevételekből származó nem megfelelések;
- reklamációk;
- fejlesztési javaslatok.

A helyesbítő tevékenységeket a hibaelemzés során levezetett okokból határozzák meg.

A helyesbítő tevékenységeket dokumentálják, így igazolhatók ezek bevezetése és megtörténte.

Az intézmény vezetősége mindent megtesz annak érdekében, hogy a bekövetkezett nem megfelelések meg ne ismétlődjenek, ezért a helyesbítő tevékenységek rendszerezett elvégzésére belső szabályzást bocsát ki vagy módosítja a korábban kiadott szabályozásokat (folyamatleírások, folyamatjellemzők, FMEA). Amennyiben szükséges a vezetőség minőségirányítási rendszerben is változtatásokat kezdeményez.

A helyesbítő tevékenységek eljárásrendjét az MFL-10.2. számú A nem megfelelés, helyesbítő tevékenységek című folyamatleírás szabályozza.

### **10.3. Folyamatos fejlesztés**

Az érdekelték igényeinek a kielégítése, ezáltal az intézmény jövőjének a biztosítása érdekében az intézmény vezetője keresi annak a módját, hogy hogyan tudják a munkatársakat bevonni a folyamatos fejlesztésbe.

A folyamatos fejlesztés érdekében az intézményvezető felruhazza a munkatársakat a fejlesztési lehetőségek megkeresésére, javaslati rendszert dolgoz ki, és a hasznosítható fejlesztési ötleteket elismeri.

Ennek formája a rendszeres, tematikus megbeszélés csoportonként, melynek során a szolgáltatásokkal és az intézmény működtetésével kapcsolatos kérdések és problémák vetődnek fel, ill. a használók által javasolt változtatások, módosítások lehetőségét tárgyalják meg.

A felmerült javaslatokat felelőssel és határidővel rögzítik, majd a határidő leteltével döntés születik a fejlesztésről vagy annak elvetéséről.