



Szakmai beszámoló

A Mórícz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár Minőségirányítási Rendszerének

kiépítése című

204131/00151 azonosító számú

pályázathoz

"A siker nem más, mint egy jó döntés eredménye"
(Anthony Robbins)

A 21. században ahhoz, hogy hosszú távon is sikereket érhesünk el, egyéni és szervezeti megújulással, a szervezeti tudás és kultúra folyamatos tökéletesítésével, az emberi erőforrásokban rejlő lehetőségek felszínre hozásával és maximális kihasználásával lehet esélyünk.

A vezetőnek egy személyben kell a szervezet jövőképét fokozatosan formálnia és a szükséges változtatásokat megvalósítania → stratégiában és folyamatban kell gondolkodnia. Egyszerre kell előre látnia a jövőt, az elképzeléseit és a konkrét lehetőségeket összehozni. Egyidejűleg kell terveznie és szabályoznia, egyszerre „jól csinálnia” és „jót csinálnia”.

Ma már nemcsak jogszabályi kötelezettsége egy könyvtárnak, de evidenciának is számít, hogy minőségi szolgáltatásokat és termékeket nyújtson. Erre kell törekednie, ha hosszú távon is fenn akar maradni az adott gazdasági-társadalmi környezetben.

Egy szolgáltatás minősége annál jobb, minél jobban megfelel a felhasználói igényeknek és elvárásoknak. Vagyis azt nyújtani a felhasználónak, amire szüksége van, akkor, amikor akarja, folyamatosan, tértől és időtől függetlenül.

Ezek megvalósulásához a szervezeti kultúra átalakulására van szükség. **A Teljes Körű Minőségmenedzsment – TQM** olyan menedzsment-filozófia, amely alapvető értékek és alapelvek bevezetésével optimális szervezeti kultúra kialakítását tűzi ki célul.





Felöleli mindazon tevékenységeket, amelyek biztosítják, hogy egy adott szervezet a használók, megrendelők szükségleteit és igényeit a leghatékonyabb és költségkímélő módon elégítse ki, maximálisan kihasználva az összes munkatárs tudását, képességét és együttműködését a továbbfejlesztés folyamatában.

Mint minden könyvtár, a mi Intézményünk is a minőségirányítási rendszer újra bevezetésénél az ISO 9001 szabvány szerinti rendszer helyett a sokkal emberközelebbi, emberbarátibb **TQM szemléletet** alkalmazzuk. A rendszer bevezetése a vezetői és a munkatársi teljes elkötelezettségen alapszik.

A TQM azokat a tevékenységeket öleli fel, melyek biztosítják, egy adott szervezet – könyvtár – a használók, megrendelők igényeit, szükségleteit a leghatékonyabban, költségkímélő módon elégíti ki, ehhez maximálisan kihasználja dolgozóinak képességét és tudását, valamint együttműködését az állandó fejlesztés során.

Előkészületek

A 2016-2017-es évben megtettük az első lépéseket, hogy a könyvtár minden szolgáltatására, szervezeti egységére, munkatársára kiterjedő minőségbiztosítási rendszert építhessünk ki.

Három munkatársunk elvégezte a **Minőségirányítás a könyvtárban** c. 120 órás akkreditált tanfolyamot Kecskeméten.

Megalakítottuk a **MIT**-et – a **Minőségirányítási Tanácsot**.

Természetesen az igazi nagy munka még ezután következik. Rengeteg feladat vár ránk, és hosszú út vezet, míg pályázhatunk a **Minősített Könyvtár-i** címre, majd a **Könyvtári Minőség Díj-ra**.

Pályázatunk benyújtásának célja az volt, hogy a fenti munkához és az elérendő célhoz még több külső, szakavatott segítséget tudjunk igénybe venni.





A következő mérföldköveket tűztük ki célul:

1. Az Intézményünk egész kollektívájának megismertetése a TQM szemlélettel, felkészítése a hatékony munkában való részvételre – megvalósítás

Időpont : 2018. július

(Külső szakértő segítségével)

2. Minőségirányítási Kézikönyv, dokumentáció elkészítése. SWOT analízis – megvalósítás

Időpont: 2018. szeptember

3. Folyamatok meghatározása, folyamatábrák elkészítése, megvalósítás

Időpont: 2018. november

(Külső szakértő segítségével)

4. A rendszer folyamatos működtetése, javítása, fejlesztése – megvalósítás folyamatos

5. Felkészülés a **Minősített Könyvtár**-i cím pályázat beadására, **KKÉK** – önértékelés elkészítése – megvalósítás

Időpont: 2019. május

(külső szakértő segítségével az önértékelés elkészítéséhez)

6. Pályázat benyújtása a Minősített Könyvtári címre

Időpont: 2020 március

A pályázat kiváló lehetőséget biztosított számunkra, hogy szakmai továbbképzés formájában munkatársaink, illetve a megyénk könyvtárosai is ismereteket, információkat szerezhessenek a TQM rendszerről, előnyeiről.





Szakmai továbbképzésünk címe:

A Mórícz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár Minőségirányítási Rendszerének kiépítése

Időpont: 2018. szeptember 10.

Hivatalosan erre az időpontra terveztük a képzést, de betegség bekövetkezése miatt, kénytelenek voltunk módosítást kérni a Nemzeti Kulturális Alap - tól és új időpontot választani.

Időpont: 2018. november 19. (hétfő)

Az 1 napos képzésre 4 országos szaktekintély szándékoztunk meghívni. A képzést egy naposra terveztük, melyre 4 országos szaktekintélyt volt szerencsénk meghívni.

Az előadások rendkívül érdekesek és hasznosak voltak valamennyi munkatársunk részére. A hallottak hatalmas inspirációt adtak. Már ugyan elindultunk az úton, de a az előadók magas fokú tudása, szemlélete lehetőséget biztosított, hogy a lehető legjobb minőségben folytassuk utunkat, s megtartsuk elkötelezettségünket.

Megismerkedhettünk

- az új folyamatközpontú szemlélettel
- az új könyvtári modellel

A folyamatszabályozás célja

„Mindegyik minőségirányítási rendszernek így a TQM-nek is fontos eleme a folyamatközpontú szemlélet, ami a folyamatokkal való foglalkozásokkal jelenik meg. A folyamat tevékenységek csoportja, amely nem véletlenszerűen és ötletszerűen vannak egymással kapcsolatban, hanem egy közös cél elérése –mint rendezőelv- érdekében működnek együtt. A folyamat célja, hogy eredményt hozzon létre a belső vagy külső vevő számára...





a vezetők számára kihívás azt jelenti, hogy megszüntessék azokat a lépéseket, amelyek nem termelnek hozzáadott értéket, valamint, hogy javítsák a hatékonyságát azoknak, amelyek termelnek”¹

„A felhasználók által is érzékelhető egységes működés, illetve szolgáltatási kínálat létrehozása

A szervezetek eredményessége alapvetően függ:

- a folyamatainak”értékteremtő láncainak” hatékonyságától
- „A szolgáltatási folyamatok egységesítése szabályozott működésétől
- és attól a képességtől,
- hogy a vezetés által meghatározott elvárásokat teljesítse”²

A folyamat tervezésekor feltétlenül ügyelni kell az alábbiakra

- Az alkalmazott technológiai szintje
- A láthatóság szintje
- Egyénre szabottság szintje
- Elérhetőség szintje
- Interakció szintje

Milyennek kell elképzelnünk az új könyvtári modellt?

- „TQM felé törekvő
- Emberarcú
- Alulról építkező
- Ésszerű
- Hatékony”³

¹ Sohajdané Bajnok Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban, Bp.: Könyvtári Intézet, 2011, 73 p.

² Vidra Szabó József: A TQM módszerei és eszközei, Kecskemét, 2016, 2 p.





Egész napos rendezvényünkön 83 fő vett részt: 63fő a Mórícz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár munkatársa, illetve a megye nyilvános könyvtárainak képviselőjében 20 fő. Könyvtárosokat a pályázati forrásból sikerült megvendégnünk egy meleg ebéddel is, ahol egymás között is kötetlen körülmények között beszélgethettünk az előadókkal.

Beszámolóinkhoz mellékelve csatoljuk az

- rendezvény meghívóját
- előadókat (Horváth Adrienn tartotta meg Fehér Miklós előadását, aki sajnos más, hirtelen jött elfoglaltsága miatt, nem tudott részt venni rendezvényünkön.)
- előadások címeit
- jelenléti ívet
- fotódokumentációt
- gazdasági beszámolót

Ezúton is szeretnénk köszönetet mondani a Nemzeti Kulturális Alap munkatársainak, hogy lehetővé tették a Mórícz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár munkatársai és megye könyvtárait képviselő kollegák részére e rendkívül magas színvonalú előadást. Biztosak vagyunk benne, hogy a továbbiakban is rendkívüli hasznát vesszük az elhangzottaknak.

A rendezvényről készült beszámoló és fotók az alábbi címen érhetőek el:

<http://www.mzsk.hu/palyazatok/palyazati-beszamolok>

Nyíregyháza, 2019. január 28.


Tomasovszki Anita
igazgató



³ Vidra Szabó József: A TQM módszerei és eszközei, Kecskemét, 2016, 1 p.

