



## II. RÁKÓCZI FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

CIM: 3530 MISKOLC, GÖRGY U. 11. — PF. 3501 MISKOLC, PF. 176  
TEL.: 46/303-120 — FAX: 46/340-448 — RAKOCZI@RFMLIB.HU — WWW.RFMLIB.HU

---

### Szakmai beszámoló

a Nemzeti Kulturális Alap Könyvtári Szakkollégiuma által kiírt pályázat 3. Szakmai innovációs projektek megvalósítása pontjának teljesítéséről,

a miskolci II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár minőségirányítási rendszerének kialakításáról

A minőségirányítási rendszer alkalmazásának előzménye több évre nyúlik vissza. Már 2008-ban megalakult a Minőségirányítási Tanács a vezetői elkötelezettség eredményeként, és sikerrel pályázott a Nemzeti Kulturális Alap „Könyvtári minőségfejlesztés 21” projektjére. Sajnos a MIT munkája 2011-ben a megyei könyvtárakat érintő jogi és szervezeti változások miatt megszakadt. Az újjászervezés, újjáalakulás 2013 végén történt meg, már az új intézményi keretek között.

2010-ben a II. Rákóczi Ferenc Megyei Könyvtár a TÁMOP 3.2.4-08/1-2009-0039 projekt keretében a környezeti fenntarthatósági szempontok közül – többek között – azt vállalta, hogy a projekt fizikai zárásának idejére tanúsított környezetirányítási rendszert épít ki és működtet folyamatosan, egészen a projekt fenntartási időszakának végéig. Ennek megfelelően 2010-ben elkezdődött az ISO 14001:2005 szabvány szerinti környezetirányítási rendszer kialakítása, melynek eredményeképpen 2011 márciusában megtörtént a rendszer tanúsítása.

A szervezet jól fogadta az új rendszer bevezetését, fogékony volt a környezettudatosság, mint fontos érték iránt. A KIR rendszer folyamatosan működött, belső és külső – tanúsító szervezet általi – auditálása évente sikeresen lezajlott.

Időközben a könyvtári tevékenységre vonatkozó jogi szabályozás megváltozott, a törvénybe bekerült a minőség iránti elkötelezettség, illetve a minőségirányítás beépítése a tevékenységek közé. Ennek módját a törvény konkrétan nem határozta meg, mondhatni, hogy a könyvtárakra bízta a választást. A könyvtári szakterületen inkább a TQM, mint minőségfilozófia terjedt el, de voltak példák a szabványosított minőségirányítási rendszer alkalmazására is. Ezzel közel egy

időben jelent meg a könyvtárak minősítési rendszere, illetve a Minősített Könyvtár cím pályázata, valamint az erre épülő Könyvtári Minőség Díj elnyerésének lehetősége a 12/2010. (III. 11.) OKM rendelet alapján.

A miskolci II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár vezetősége a 2013 vége óta működő MIT folyamatos munkája alapján, 2015 tavaszán határozott úgy, hogy megteszi a szükséges lépéseket abba az irányba, hogy a törvénynek is megfelelően egy hatékonyan működő minőségirányítási rendszert épít ki és működtet. Ehhez jó alapul szolgált az addig már „üzemszerűen” működő környezetirányítási rendszer, amihez hozzá lehetett illeszteni, közös rendszerbe lehetett integrálni egy – az ISO 9001:2008 szabványnak megfelelő – minőségirányítási rendszert.

A rendszer kiépítéséhez segítséget jelentett az NKA pályázata, amely a felkészítéshez nyújtott anyagi segítséget az intézmény számára. Ehhez kapcsolódva a környezetirányítási rendszer létrehozásában és működtetésében korábban közreműködő, ISO rendszert működtető könyvtárban is tapasztalatot szerzett külső szakértővel kötöttünk szerződést a rendszer továbbfejlesztésére, a minőségirányítás elemeinek beépítésére és integrált rendszerre fejlesztésére.

A munka 2015 áprilisában indult el, a szerződésben két megvalósítási szakaszt határoztunk meg:

### **1. Folyamatok azonosítása, dokumentáció kiegészítése**

Mivel a működő környezetirányítási rendszer nem tartalmazta részletesen a minőségirányításhoz szükséges fő-, vezetési- és támogató folyamatok leírását, szabályozását, ezért az integrált rendszerre fejlesztéshez ezeket a folyamatokat meg kellett határozni, és az ISO 9001:2008 szabványnak megfelelően szabályozni kellett a működésüket.

Ezzel párhuzamosan a környezetirányítási rendszer teljes dokumentációját is át kellett vizsgálni, és ki kellett egészíteni a minőségirányítási rendszer elemeivel. Ez az újonnan kidolgozott folyamat-szabályozásokon túlmenően kiterjedt a Kézikönyvre, az eljárásokra valamint a feljegyzésekre is. A korábban is használt feljegyzések esetében a változás elsősorban formai volt, míg a rendszer új részeihez – alapvetően a folyamatokhoz – teljesen új feljegyzés formátumokat kellett kialakítani, amelyekkel a szabvány követelményei szerint dokumentálni lehet a rendszer, illetve a folyamatok működését.

Ennek a szakasznak a megvalósítási határidejét 2015. június 30-ra tűztük ki, amelyet a közös, hatékony munkának köszönhetően sikerült is teljesíteni.

Az első munkaszakaszban a következő dokumentumok készültek el:

**Átdolgozásra, aktualizálásra kerültek:**

Minőség- és környezetirányítási kézikönyv, amely tartalmazza

- az intézmény elkötelezettségi nyilatkozatát, minőség- és környezeti politikáját,
- a minőség- és környezetirányítási rendszer alkalmazási területét, beleértve a kizárások részletezését és indokolását,
- a minőség- és környezetirányítási rendszerben kialakított dokumentált eljárásokat, illetve az azokra való hivatkozást,
- az intézmény tevékenységeit, a minőség- és környezetirányítási rendszer folyamatai közötti kölcsönhatások leírását, illetve
- egyéb, a minőség- és környezetirányítási rendszerre és annak alkalmazására vonatkozó, a vezetőség által fontosnak tartott információkat.

**Eljárások:**

E-01: A dokumentumok kezelése

E-02: A feljegyzések kezelése

E-03: Belső auditok

E-04: Nem megfelelőségek kezelése

E-05: Helyesbítő és megelőző tevékenység

E-06: Jogszabályok és egyéb előírások követése

E-07: Környezeti hatások értékelése

E-08: Környezetvédelmi tevékenység szabályozása

E-09: Felkészültség és reagálás vészhelyzetekre

Feljegyzések: K 01 – K 15-ig

### Új dokumentumként kerültek kidolgozásra:

#### Főfolyamatok:

##### **F-01: Dokumentumszolgáltatások**

A hagyományos könyvtári feladatnak megfelelően a különböző megjelenési formájú, eltérő információhordozójú dokumentumok helyben használatának biztosítása, illetve meghatározott időtartamra történő kölcsönzése az olvasók részére az intézmény teljes gyűjteményéből, tagkönyvtári hálózatának állományából. Hiányzó dokumentumok esetében az ODR keretében más könyvtárak állományából. A társkönyvtárak részére az ODR szolgáltatás biztosítása.

Részfolyamatai:

1. Beiratkozás, könyvtári tagok nyilvántartása
2. Gyűjtemény/ dokumentumok helyben használata, helyben kölcsönzése
3. Kölcsönzés
4. Könyvtárközi kölcsönzés (ODR)
5. Késedelmek (károkozás) kezelése

##### **F-02: Információszerzés**

A hagyományos és elektronikus dokumentumokon alapuló tájékoztatás, adatbázisok és információ források szolgáltatása, közvetítése, a honlapon és portálon keresztül történő tartalomszolgáltatás és egyéb információk nyújtása.

Részfolyamatai:

1. Számítógép / internet használat
2. Honlap/Portál szolgáltatás

##### **F-03: Kapcsolódó szolgáltatások**

Olyan szolgáltatások biztosítása a könyvtárhasználók számára, amelyek a könyvtári alapszolgáltatások (dokumentum- és információszerzés) illetve a közösségi szolgáltatások nyújtásához kapcsolódnak, azokat egészítik ki.

Ezek körébe a könyvtári, illetve a felhasználók részéről jelentkező dokumentumok megjelenítésére, előállítására (másolás, nyomtatás, szkennelés), kötészeti munkákra (szakdolgozat és könyvkötés, születésnap csomag, spirálozás, hőkötés, laminálás), valamint a számítógépek használatára (Internet, dokumentumszerkesztés) vonatkozó szolgáltatások tartoznak. A speciális igények kielégítése érdekében a fogyatékkal élők számára az intézmény biztosít látást, hallást, illetve tájékozódást könnyítő eszközöket, megfelelő dokumentumokat, információkat.

Az intézmény gazdaságos működtetése érdekében helyiségeink szabad kapacitásait – a könyvtár szellemiségével összeegyeztethető módon – hasznosítja (bérbe adja).

Részfolyamatok:

1. Számítógép/internet használat
2. Fénymásolás, nyomtatás, szkennelés
3. Kötészeti szolgáltatás
4. Fogyatékkal élők számára speciális eszközök biztosítása
5. Helyiségek szabad kapacitásainak hasznosítása
6. Egyéb bérbeadás

#### **F-04: Megyei könyvtár-ellátási szolgáltatás**

A Könyvtár a törvényben meghatározott feladatai körében, megyei intézményként ellátja a területén működő könyvtárak számára előírt, illetve a velük kötött együttműködési megállapodásban rögzített szolgáltatásokat. Ezek között kiemelt szerepe van a szakmai és módszertani továbbképzések szervezésének, az információk átadásának, az intézmények és fenntartóik számára nyújtott tanácsadásnak, valamint a dokumentumok közös beszerzésének és közös katalóguson keresztül megvalósuló szolgáltatásának. A Könyvtár a hálózati és területi szolgáltatásokat a könyvtárellátási szolgáltató rendszer (KSZR) keretében biztosítja az 5000 lakos alatti lélekszámú települések számára.

Részfolyamatok:

1. Szakmai-módszertani támogatás és együttműködés szervezése
2. KSZR szolgáltatások működtetése
3. Nemzetiségi könyvtári ellátás
4. Területi statisztika

#### **F-05: Közösségi kulturális szolgáltatások**

A Könyvtár kulturális intézményként kulturális és szakmai programokat, rendezvényeket szervez. A folyamat célja a könyvtárhasználók igényeihez igazodó, kulturális értékek közvetítése az olvasók különböző csoportjai számára programok szervezése, kiscsoportok működésének segítése, az intézmény infrastrukturális adottságainak minél jobb kihasználása. A közösségi kulturális szolgáltatások szervezése az intézmény megyei és városi feladataiban egyaránt fontos, meghatározó szerepet tölt be.

Részfolyamatok:

1. Programok, rendezvények szervezése
2. Állandó klubok, kis közösségek működtetése, befogadása

#### **F-06: Felnőttképzés**

Az intézmény vonzáskörzetének iskoláiban, kettős funkciójú intézményeiben, települési könyvtáraiban dolgozó, könyvtárosi szakképesítéssel nem rendelkező jelentkezők számára egy versenyképes, közvetlenül a munkaerőpiacra történő belépést biztosító képzés nyújtása a Könyvtári Intézet által kidolgozott tematika alapján. Olvasóink, számára pedig olyan képzések biztosítása, mely hozzájárul elsősorban digitális ismereteiknek bővítéséhez, fejlesztéséhez, aktualizálásához, közvetve életminőségük javításához.

Részfolyamatok:

1. Internet-használói és nyelvi tanfolyamok
2. Segédkönyvtáros képzés

#### **Támogató folyamatok:**

##### **T-01: Gyűjteményszervezés**

A dokumentumszolgáltatások (F 1) nyújtásához szükséges, dinamikusan változó, aktuális dokumentumállomány kialakítása a könyvtár funkcióinak, gyűjtőkörének, lehetőségeinek és használói igényeinek megfelelően, folyamatos gyarapítás és kivonás útján. Ennek részeként megvalósul

- \*a folyamatos gazdálkodás a beszerzés céljára rendelkezésre álló költségkeretekkel,
- \*az igények összegyűjtése,
- \*a beszerzésről való döntés
- \*a megrendelés adminisztrációja,
- \*az ajándék, kötelespéldány és egyéb gyarapodási státuszban beérkező dokumentumok kezelése,
- \*az állományba, nyilvántartásba vétel,
- \*a dokumentumok adatainak elektronikus katalógusban történő megjelenítése formai és tartalmi feldolgozás útján,
- \*a dokumentumok külső/belső szerelése,
- \*a dokumentumok szolgáltató-, vagy lelőhelyre történő továbbítása,
- \*a raktározással kapcsolatos adminisztratív feladatok elvégzése,
- \*a szükség szerinti állományapaszttás, a nyilvántartásokból történő kivezetéssel.

Részfolyamatai:

1. Állományalakítás: gyarapítás és apasztás
2. Dokumentum beszerzés közbeszerzés keretében kötött szerződéssel
3. Dokumentum beszerzés közbeszerzésen kívül

#### **T-02: Beszerzés**

A Könyvtár tevékenységét érdemben befolyásoló termékek, szolgáltatások szállítóinak kiválasztása, teljesítményük rendszeres értékelése. Kiemelt területe a dokumentumok beszerzéséhez kapcsolódó szállítói értékelés.

Részfolyamatai:

1. Szállítók minősítése, lehetséges és kizárólagos szállítók listájának összeállítása, vezetése
2. Szállítók kiválasztása
3. Szállítók rendszeres értékelése

### **T-03: Munkatársak szakmai képzése, továbbképzése**

A munkatársak (és a hálózatban dolgozó szakemberek) felkészítése a feladataik magas szintű ellátására, ismereteik, készségeik folyamatos fejlesztése. Új módszerek megismertetése, a minőségi és környezettudatos szemlélet erősítése. A folyamat kiterjed a KSZR keretében a szolgáltató helyek munkatársainak nyújtott képzésekre is.

Részfolyamatai:

1. Képzések megszervezése
2. Képzések lebonyolítása
3. Képzések nyilvántartása

### **T-04: Informatikai rendszer üzemeltetése**

A könyvtár informatikai rendszerének fenntartása, folyamatos fejlesztése, a műszaki színvonal és a nyújtott szolgáltatások háttérének biztosítása.

Részfolyamatai:

1. Corvina IKR működtetése és a fejlesztésében való közreműködés
2. IT rendszer műszaki állapotának felügyelete
3. Üzemeltetési paraméterek figyelemmel kísérése, mérése, tesztelése, illetve a folyamatos üzemeltetés feltételeinek biztosítása
4. Tanácsadás, technikai segítségnyújtás az IT eszközök szakszerű kezeléséhez
5. IT eszközök összeállítása, szükség esetén kezelése rendezvényekhez (rendezvényeken)
6. Illegális tevékenységek kiszűrése
7. Rendszer- és adatvédelem

### **T-05: Létesítményüzemeltetés**

Ez a folyamat fogja össze az Intézmény és tagkönyvtárai infrastruktúrájának fenntartásával, üzemeltetésével kapcsolatos feladatokat. Együttes céljuk a létesítmény és az eszközök általános, jó műszaki színvonalának megőrzése, fejlesztése, a használók igényeinek megfelelő folyamatos fenntartása, a nyújtott szolgáltatások infrastrukturális feltételeinek biztosítása.



Részfolyamatai:

1. Karbantartás (belső – külső)
2. Biztonsági szolgálat (épület és vagyonvédelem)
3. Energetikai üzemeltetés
4. Munkavédelem, munkabiztonság
5. Takarítás (belső)
6. Anyagbeszerzés
7. Szállítás, gépkocsi üzemeltetés

#### **T-06: Gazdasági tevékenység**

Az intézmény költségvetési gazdálkodásának végzése a vonatkozó jogszabályoknak és egyéb szabályzóknak megfelelően. Ennek érdekében olyan számviteli, pénzügyi, anyaggazdálkodási és vagyongazdálkodási rend, valamint munkaügyi nyilvántartás kialakítása és folyamatos fenntartása, amely alkalmas a beszámolók, adatszolgáltatások megalapozására, alátámasztására.

Részfolyamatai:

1. Költségvetési gazdálkodás
2. Pénzügyi – számviteli tevékenység
3. Munkaügyi és bérügyviteli tevékenység
4. Vagyongazdálkodás
5. Anyaggazdálkodás

#### **Vezetési folyamatok:**

##### **V-01: Szakmai menedzsment**

A szakmai menedzsment célja a Könyvtár hosszútávra szóló küldetésének, minőség- és környezetpolitikájának, középtávú stratégiájának és minőségcéljainak, valamint az elkövetkező év konkrét szakmai és minőség céljainak meghatározása, és ezek érvényre juttatása az olvasói igények, a jogi és szakmai követelmények figyelembevételével.

Részfolyamatai:

1. Tervezés
2. Fejlesztés
3. Megvalósítás irányítása
4. Mérés-elemzés, értékelés
5. Visszacsatolás

#### **V-02: Erőforrás menedzsment**

Az erőforrás menedzsment célja a Könyvtár hosszútávra szóló küldetésének, minőség- és környezetpolitikájának, középtávú stratégiájának és minőségcéljainak, valamint az elkövetkező év konkrét szakmai és minőség céljainak megvalósításához szükséges emberi, tárgyi és pénzügyi erőforrások meghatározása és biztosítása.

Részfolyamatai:

1. Tervezés
2. Fejlesztés
3. Végrehajtás irányítása
4. Mérés-elemzés, értékelés
5. Visszacsatolás

#### **V-03: Projekt menedzsment**

A projektként megvalósuló fejlesztési és szolgáltatási feladatok megtervezése, az intézmény költségvetési forrásait kiegészítő pályázati tevékenység.

Részfolyamatai:

1. Fejlesztési igények megfogalmazása
2. Pályázati lehetőségek felmérése
3. Tervezés és a pályázat benyújtása
4. Projekt megvalósítása
5. Fenntartás

#### **V-04: Partnerkapcsolatok, együttműködések**

A partnerkapcsolatok, együttműködések célja a Könyvtár hosszútávra szóló küldetésének, minőség- és környezetpolitikájának, középtávú stratégiájának megvalósítása minél szélesebb társadalmi körben, együttműködő partnerek bevonásával, közreműködésével.

Részfolyamatai:

1. Lehetséges partnerek felkutatása
2. Fejlesztés

#### **V-05: Marketing, kommunikáció**

Az intézményi kommunikáció célja a Könyvtár hosszútávra szóló küldetésének, minőség- és környezetpolitikájának, középtávú stratégiájának és minőségcéljainak közvetítése, tudatosítása az olvasók, a partnerek, a fenntartó, a munkatársak, és a lakosság (nyilvánosság) felé.

Részfolyamatai:

1. Belső kommunikáció
2. Külső kommunikáció
3. Projekt kommunikáció

#### **Kulcsfontosságú folyamatok**

Meghatároztunk kulcsfontosságú folyamatokat is, amelyek a fenti csoportokból kiemelt figyelmet kapnak, a minőségi szolgáltatások, a minőségi feladatellátás szempontjából „kulcsfontosságúak”.

#### **K-01: Dokumentumszolgáltatások**

A könyvtár állományában megtalálható és a könyvtári rendszer által biztosított dokumentumok hozzáféréseinek biztosítása, helyben használata, kölcsönzése.

#### **K-02: Információszoigáltatás**

A hagyományos és elektronikus dokumentumokon alapuló tájékoztatás, adatbázisok és információ források szolgáltatása, közvetítése, a honlapon keresztül történő tartalomszolgáltatás és egyéb információk nyújtása.

#### **K-03: Gyűjteményszervezés**

A könyvtár állományának alakítása; gyarapítása, apasztása; a gyűjtemény nyilvántartása, feltárása, a dokumentumokról és hozzáférhetőségükről való tájékoztatás.

#### **K-04: Szakmai menedzsment**

A könyvtár küldetésének meghatározása, stratégiai- és minőségtervezés, minőségirányítás- és környezetirányítás; mérés, értékelés, önértékelés; szabályozás és a nem megfelelő folyamatok és panaszok kezelése; a rövidtávú, éves szakmai és minőségi célok meghatározása.

#### **K-05: Projektmenedzsment**

A projektként megvalósuló fejlesztési és szolgáltatási feladatok megtervezése, a költségvetés forrásait kiegészítő pályázati tevékenység.

#### **Dokumentációk**

A folyamatok azonosítása, leírása struktúratáblában történt, a részletes leírás pedig táblázat formájában készült el. Az újonnan kidolgozott dokumentumok száma: 18 db folyamat leírás és 1 struktúra tábla.

Emellett kialakításra került további 37 db feljegyzés formátum a folyamatok megvalósulásának és eredményének nyomon követésére. Ezeket a szolgáltatásban és munkafolyamatokban használjuk. Közülük a legfontosabbak az olvasói nyilvántartás, olvasójegy, könyvtárközi kölcsönzés kéréslap, másolás megrendelés, kötészeti megrendelés, stb.

A feljegyzések egy része a korábban használt nyomtatványok szabványosításával, egységesítésével jött létre, más részük teljesen újként került bevezetésre. A feljegyzések használata a típusuktól, illetve a mindennapi használattól függ, részben papír alapon,

részben elektronikus formában kerülnek kitöltésre, illetve archiválásra. A dokumentumok a belső hálózaton mindenki számára hozzáférhetőek, nyomtathatók, de a formátumukat csak az arra jogosult munkatárs, konkrétan a minőségirányítási vezető tudja megváltoztatni. Ennek szabályait egyébként az E-02 eljárás tartalmazza részletesen.

A dokumentumok száma szükség szerint folyamatosan változik. Újak bevezetésére, ugyanakkor fölöslegesek kivonására is sor kerülhet, amennyiben a napi tapasztalatok ezt indokolják.

## **2. Rendszer bevezetése, működés felügyelete**

A munka második szakaszában a szakértő közreműködésével, a minőségirányítási munkacsoport a kidolgozott dokumentumok alkalmazhatóságának felülvizsgálatát, tesztelését, a minőségirányítási elemek rendszerbe állítását végezte. Ezt a folyamatot a szakértő helyszíni és online tanácsadással segítette.

Tekintettel arra, hogy a pályázati támogatás elnyerésének feltétele volt, hogy két éven belül a könyvtár pályázzon a Minősített Könyvtár címre, és ennek nem az ISO az alapja, hanem a KKÉK szerinti önértékelés, erre is komoly figyelmet fordítottunk a jövőben tervezett ISO tanúsítás mellett. Ezért ebben a szakaszban a dokumentumok tesztelésén és szükséges kiigazításán túl megkezdtük a KKÉK szerinti önértékelésre is a felkészülést.

Ennek a felkészülésnek fontos eleme volt a munkacsoport tagok és a teljes érintett dolgozói létszám oktatása, felkészítése is, melyre 2016. január 29-én került sor, két csoportban. A felkészítésen csaknem a teljes dolgozói kör részt vett (l. 3. sz. mell.: jelenléti ív), ami kiemelt jelentőségű. Az oktatáson igyekeztünk minden munkatárs számára közvetíteni a minőség fontosságát, erősíteni az elkötelezettséget a minőségi szolgáltatások nyújtása mellett.

Az oktatás során ismertettük az előzményeket a Környezetirányítási rendszer bevezetésétől kezdve, kiemelve a Minőségirányítás bevezetésének fontosságát, a minőségi szemlélet szükségességét. Az elhangzott érveket a jogszabályi háttér támasztotta alá. Mind a Kulturális törvény (1997. évi CXL törvény), mind a Nyilvános Könyvtárak vezetéséről kiadott rendelet (120/2014. (IV. 8.) Korm. rendelet) előírja valamilyen formában a minőségi szemléletet a szolgáltatások szervezésénél, a használói igények figyelembe vételével.

A minőség mérésére, az elvárások összefoglalására készült a Könyvtárak Közös Értékelési Keretrendszere, mely alapján lehet pályázni a Minősített Könyvtár címre. Az oktatás során ennek ismertetésére is sor került.

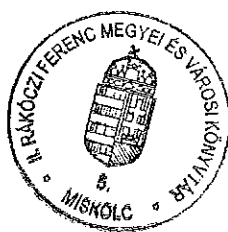
Ebben a munkaszakaszban elkészítettük a legfontosabb könyvtári folyamatok folyamatábráit és a hozzájuk tartozó leírásokat, szolgáltatási előírásokat.

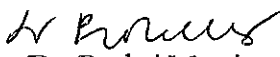
Áttekintettük a KKÉK szerinti kötelező dokumentumokat és elkészítettük a még hiányzókat, hogy az önértékelés megkezdésére már minden rendelkezésre álljon. Az önértékelést 2016 tavaszán végezzük, mert 2016-ban szeretnénk benyújtani pályázatunkat a Minősített Könyvtár címre.

A Könyvtár vezetőségével közösen határoztuk meg az integrált irányítási rendszerre való áttérés minden szempontból legcélszerűbb időpontját, amely a próbaidőszak letelte után 2016. április 1. lesz. Ez az időpont a Kézikönyv életbelépésének ideje, mely megalapozza a minőségirányítási rendszer működtetését.

Ezt követően az integrált rendszer külső auditor általi tanúsítására várhatóan 2017. márciusában kerül majd sor, a környezetirányítási rendszernél esedékes következő okirat megújító audittal egy eljárásban.

Miskolc, 2016. 03.18.



  
Dr. Prokai Margit  
igazgató

1. számú melléklet: példa a folyamatok és folyamatelemek leírására

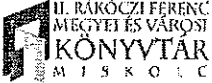
Részlet:

|  |   |
|--|---|
| <b>Folyamat azonosítója:</b>                           | <b>V 1</b>  |
| <b>Folyamat jellege:</b>                               | <b>Vezetési folyamat</b>  |
| <b>Megnevezése:</b>                                    | <b>SZAKMAI MENEDZSMENT</b>  |
| <b>Alfolyamatai:</b>                                   | <b>V 1.1. Tervezés</b><br><b>V 1.2. Fejlesztés</b><br><b>V 1.3. Megvalósítás irányítása</b><br><b>V 1.4. Mérés-elemzés, értékelés</b><br><b>V 1.5. Visszacsatolás</b>   |
| <b>Célja:</b>  | A szakmai menedzsment célja a Könyvtár hosszútávra szóló küldetésének, minőség- és környezetpolitikájának, középtávú stratégiájának és minőségcéljainak, valamint az elkövetkező év konkrét szakmai és minőségcéljainak meghatározása, és ezek érvényre juttatása az olvasói igények, a jogi és szakmai követelmények figyelembevételével.  |
| <b>Elsődleges célcsoport</b>                           | Az intézményben szakmai tevékenységet végző, szolgáltatásokat irányító vezetők és munkatársak   |
| <b>Minőségcélok és követelmények:</b>                  | Olyan szakmai tervek készítése, amelyek <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ hosszú, közép és rövidtávon egységes rendszert alkotnak, egymásra épülnek</li> <li>➤ az intézmény egészére vonatkozóan tartalmaznak megvalósítandó célokat, feladatokat</li> <li>➤ a szakmai és minőségcélokat egymással összhangban tartalmazzák</li> <li>➤ figyelembe veszik az intézmény lehetőségeit, erőforrásait</li> <li>➤ reálisak, a megadott időtávon belül megvalósíthatóak</li> <li>➤ teljesítésük mérhető, értékelhető</li> </ul>   |
| <b>Követelmények átvizsgálása:</b>                     | A szakmai menedzsment tevékenységekre vonatkozóan meghatározott követelmények átvizsgálását az alábbi szempontok szerint végezzük el: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a szakmai és minőségcélok, tervek kiterjednek-e az intézmény működésének egészére, az SZMSZ-ben meghatározott valamennyi feladatra</li> <li>➤ megfelelés a Könyvtár küldetésének, alapfeladatainak, alapértékeinek, minőségpolitikájának,</li> <li>➤ megfelelés az olvasói igényeknek, a szakmai környezet elvárásainak</li> <li>➤ biztosíthatók-e a szükséges kapacitások, erőforrások a tervek megvalósításához (ezt a V 2: Erőforrás menedzsment folyamattal összhangban szükséges megvizsgálni)</li> </ul> |
| <b>Szükséges (bemeneti) dokumentumok, információk:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a szolgáltatások igénybevételét befolyásoló, az előző időszakokat érintő információk, adatok</li> <li>➤ hazai és nemzetközi szakmai trendek</li> <li>➤ olvasói igények, elvárások változásának változásai</li> <li>➤ előző év(ek) szakmai tervei és ezek teljesítése (beszámoló)</li> <li>➤ belső ellenőrzés szakmai vonatkozású dokumentumai</li> <li>➤ Környezetirányítási rendszer működésére vonatkozó információk, elemzések</li> <li>➤ Minőségirányítási szempontoknak megfelelő információk, elemzések</li> </ul>   |
| <b>Erőforrások:</b>                                    | <p><b>Emberi :</b></p> <p>A szakmai menedzsment tevékenységeket a könyvtár igazgatósága végzi az igényekre és a lehetőségekre vonatkozó információk alapján a V 2: Erőforrás menedzsment folyamat során feltárt és meghatározott lehetőségekkel összhangban.</p> <p><b>Infrastruktúra:</b></p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>A szakmai menedzsment tevékenységekkel összefüggő feladatokhoz szükséges információk, eszközök a Könyvtár vezetése számára az intézmény központjában rendelkezésre állnak.</p> <p><b><i>Munkakörnyezet:</i></b><br/>A tervezéshez szükséges munkakörnyezet az intézmény központjában rendelkezésre áll.</p>  |
| <b>Olvasókkal, partnerekkel kapcsolatos tevékenység:</b> | Az olvasóktól és más partnerektől az előző időszakban érkezett visszajelzéseket, esetleges reklamációkat, az elégedettségmérések adatait, valamint az egyes tevékenységekre vonatkozó konkrét igényeket a tervek és célok meghatározása során figyelembe vesszük.   |
| <b>Kimenő dokumentumok:</b>                              | <p>A szakmai menedzsment tevékenységek dokumentumai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ küldetésnyilatkozat és minőségpolitika, stratégiai terv, középtávú és átfogó minőségcélok</li> <li>➤ éves szakmai és minőségterv</li> </ul>   |
| <b>Vevő tulajdonának kezelése:</b>                       | A szakmai menedzsment tevékenységek során nem történik vevői tulajdon kezelése.   |
| <b>Termék állagának megőrzése:</b>                       | A szakmai menedzsment tevékenységek elvégzése során ez a feladat nem releváns.  |
| <b>Megfigyelő- és mérőeszközök kezelése:</b>             | A szakmai menedzsment tevékenységek során nem alkalmazunk fizikai megfigyelő- és mérőeszközt.   |
| <b>Megfigyelés, mérés, ellenőrzés:</b>                   | <p>A szakmai menedzsment tevékenységek folyamatában, a teljesítésre vonatkozóan többek között a következő értékeléseket vesszük figyelembe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ szakmai és minőségcélok teljesülése</li> <li>➤ szolgáltatások száma és összetétele</li> <li>➤ olvasók és más partnerek számának, összetételének változása</li> <li>➤ olvasói elégedettség mutatóinak alakulása</li> <li>➤ teljesítménymutatók</li> <li>➤ a szakmai folyamatokba beépített ellenőrzések tapasztalatainak figyelembe vétele</li> <li>➤ stb.</li> </ul> |
| <b>Folyamatgazda:</b>                                    | A Könyvtár igazgatója   |



2. számú melléklet: példa az elkészült dokumentumok formai megjelenésére

|   |                              |           |
|---|------------------------------|-----------|
|  | MSZ EN ISO 9001:2009         | FD-01     |
|   | <b>OLVASÓI NYILVÁNTARTÁS</b> | K 1 / V 1 |
| Olvasójegy száma: .....   |                              |           |

|                 |  |                                |            |
|-----------------|--|--------------------------------|------------|
| Név             |  | Sz.lg / útlevel sz.*           |            |
| Születési név   |  | Jótálló neve**                 |            |
| Anyja neve      |  | Jótálló születési neve         |            |
| Szül. hely, idő |  | Jótálló anyja neve             |            |
| Állandó lakcím  |  | Jótálló születési helye, ideje |            |
| Levelezési cím  |  | Jótálló lakcíme**              |            |
| Telefonszám*    |  | Hírlevelet kér:*               | IGEN / NEM |
| E-mail cím*     |  | Megjegyzés                     |            |

\* kitöltése nem kötelező

\*\* csak 16 éven aluliak esetén kell kitölteni!

**Írásbeli nyilatkozat**

Alulírott nyilatkozom, hogy a könyvtárhasználat szabályait megismertem, azokat elfogadom és betartom. Kijelentem, hogy a túlóldali adatok a valóságnak megfelelnek. Az adataimban, így különösen a lakcímemben bekövetkező bármilyen változást, annak bekövetkeztétől számított 30 napon belül bejelentem. Elfogadom, hogy a kikölcsönzött CD, DVD lemezek használata miatt a saját eszközömben bekövetkező esetleges kárért a könyvtár nem vállal felelősséget.

Elfogadom, hogy kölcsönzési jogosultságommal önállóan rendelkezem, azt másra át nem ruházhatom.

**Kötelezettségvállalási / jótállási\* nyilatkozat:**

Alulírott kötelezettséget / az olvasó helyében jótállást\* vállalok arra, hogy a kölcsönzött dokumentumokat a könyvtár által megadott határidőn belül visszaadom. A követelés alapjaként a könyvtár kölcsönzési nyilvántartását elfogadom. A késedelemért az előírt díjat megfizetem. A dokumentumok megrongálódása, elvesztése esetén az okozott kárt megtérítem. Tudomásul veszem, amennyiben a harmadik – a kikölcsönzött dokumentum visszaszolgáltatására vonatkozó – sikertelen felszólítást követően hitelt érdemlően nem tudom bizonyítani a dokumentum visszaadását, úgy az okozott kárt megtérítem.

Ha ennek nem tennék eleget, úgy tudomásul veszem, hogy a tartozás megfizetése érdekében a könyvtár eljárást kezdeményezhet velem szemben.

Dátum: ..... Olvasó / jótálló\* aláírása:.....

\* a megfelelő szöveg aláhúzendő

3. számú melléklet: jelenléti ív  
Külön dokumentumként mellékelve.