

**KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15- 2016-
00001**

**A JÓ KORMÁNYZÁST
MEGALAPOZÓ
KÖZSZOLGÁLAT-FEJLESZTÉS**

A minőségirányítás az emberközpontú könyvtár alapja

Dr. Skaliczki Judit



**Nemzeti Közzolgálati
Egyetem**

AZ EMBERKÖZPONTÚ TUDOMÁNY NÉHÁNY JELLEMZŐJE

- ▶ Nem csupán a technológiai megközelítés a lényeges, hanem a jogi, az etikai, az erkölcsi, a minőségi, stb.
- ▶ Középpontjában az emberibb élet, az életminőség javítása áll
- ▶ Az emberek érdekében kiállás a megbízható, a hiteles információk terjesztése érdekében (könyvtár)

A KÖNYVTÁR KÜLDETÉSÉNÉL FOGVA EMBERKÖZPONTÚ

- ▶ Az embereket, a partnereket szolgálja
- ▶ A partnerek információs, könyvtári, könyvtárból, könyvtáron keresztül megszerezhető igényeit elégíti ki
- ▶ Közösségi szolgáltatásai az emberekért vannak

A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ENNEK A KÜLDETÉSNEK A MINŐSÉGI TELJESÍTÉSÉT TESZI LEHETŐVÉ

A teljes körű minőségirányítási rendszer , a TQM

- ▶ Alapelveire
- ▶ Eszközeire és
- A Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer, a KKÉK
kritériumaira támaszkodva (alapja a Common Assessment
Framework, a CAF)

A TELJES KÖRŰ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS ALAPELVEI

- **A vezetőség felelőssége**
- **Minden munkatárs és a vezető teljes elkötelezettsége**
- **Folyamatos képzés**
- **Stratégiai tervezés**
- **Partnerközpontúság**
- **Folyamatközpontúság**
- **Folyamatos értékelés, önértékelés**
- **Dokumentálás**

Skaliczki Judit: Az emberközpontú könyvtár

A TELJES KÖRŰ MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS, ESZKÖZEI

- ▶ **Csoportmunka**
- ▶ **Stratégiai terv**
- ▶ **Elemzések, vizsgálatok, diagramok, kérdőívek**
- ▶ **A PDCA elv alkalmazása**
- ▶ **A problémamegoldás formái**
Pareto elemzés,
Ishikawa (halszálka diagram) ,
kockázatelemzés

A KÖNYVTÁRI KÖZÖS ÉRTÉKELÉSI KERETRENDSZER, A KKÉK KRITÉRIUMRENDSZERE

ADOTTSÁGOK (5)

VEZETÉS

STRATÉGIAI
TERVEZÉS

MUNKATÁRSOK

PARTNER
KAPCSOLATOK

FOLYAMA
TOK

EREDMÉNYEK (4)

A SZOLGÁLTATÁSOK
ESETÉBEN

A MUNKATÁRSOK
ESETÉBEN

A TÁRSADALMI
KÖRNYEZETRE
GYAKOROLT HATÁSBAN

KULCS
FONTOSSÁGÚ
EREDMÉNYEK

A MINŐSÉG MEGJELENÉSE A 2. ORSZÁGOS KÖNYVTÁRFEJLESZTÉSI STRATÉGIÁBAN 2004-BEN

A minőséggel kapcsolatos stratégia célok

- A „Minőségfejlesztés 21” projekt megvalósításával foglalkozó munkacsoport létrehozása,
- Feladatuk: a minőségirányítás országos elterjesztése, tankönyvek, tanfolyamok, jó gyakorlatok
- ▶ A CAF adaptálásával kialakítani a hazai könyvtári kiválósági modellt
- A Minősített könyvtári cím és a Könyvtári Minőségi Díj kidolgozása a kulturális tárca számára, a hazai könyvtári kiválóság megteremtése

A STRATÉGIAI CÉL MEGVALÓSULÁSA A STRATÉGIAI CIKLUS VÉGÉN ÉS JELENLEG

- ▶ Több megyei, egyetemi és országos szakkönyvtár bevezette a minőségirányítást a könyvtáraikban
- ▶ A kulturális miniszter létrehozta a minőségügy fejlesztésére a Könyvtári Minőségügyi Bizottságot, a KMB-t 2010-ben
- ▶ A KMB adaptálta a CAF-ot, és megjelentette a KKÉK-t 2010-ben (kidolgozás alatt a KKEK 2018)
- ▶ A KMB kialakította a Kulturális tárca számára a pályázatok rendszerét, a Minősített Könyvtár címre és a Könyvtári Minőségi Díjra (vizsgálatok és tapasztalat alapján új kiírások megszerkesztése 2016-ban)
- ▶ Új akkreditált tanfolyam a „Minőség értékeléséről” (2014 -)
- ▶ Ajánlás a könyvtári minőségirányítás bevezetésére c. kiadvány 2016 (KMB)

EDDIGI PÁLYÁZATI EREDMÉNYEK MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR CÍM

2011

a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár,
a Nyíregyházi Megyei és Városi Könyvtár

2012

a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, Eger

2013

a Bács- Kiskun Megyei Katona József Könyvtár

a Gödöllői Városi Könyvtár

a Nyugat-magyarországi Egyetem Savaria Egyetemi Könyvtár és

Levélár
Skollex és Ifjúsági Könyvtár

EDDIGI PÁLYÁZATI EREDMÉNYEK

▶ 2014

- ▶ **Könyvtári Minőségi Díj**
- ▶ **Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár**

2015

Minősített Könyvtár cím

- ▶ **BME-OMIKK**
- ▶ **Mezőkovácsházi Városi Könyvtár**
- ▶ **Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár**

Könyvtári Minőségi Díj

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

Skaliczki Judit: Az emberközpontú könyvtár

EDDIGI PÁLYÁZATI EREDMÉNYEK

2016

Minősített Könyvtár cím

- ▶ Derkovits Kulturális Központ Hamvas Béla Városi Könyvtár, Tiszaújváros
- ▶ Fejér György Városi Könyvtár, Keszthely
- ▶ Hamvas Béla Városi Könyvtár, Százhalombatta
- ▶ Kossuth Művelődési Központ és Könyvtár, Cegléd
- ▶ Somogyi-könyvtár, Szeged
- ▶ Széchenyi István Egyetemi Könyvtár, Győr

Könyvtári Minőségi Díj

Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár, Debrecen

AZ EMBERKÖZPONTÚ KÖNYVTÁR, A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSSAL MŰKÖDŐ KÖNYVTÁR JELLEMZŐI

- **Hatékony együttműködés a partnerekkel - minden lényegi döntése előtt kikéri a partnerei véleményét**
- **A feldolgozott igényfelmérések és az elégedettségi vizsgálatok határozzák meg a szolgáltatási és gyűjteményfejlesztési politikáját**
- **Minőségpolitikája kiterjed a partnerekre és a munkatársakra: minőséget kínál minőségi szolgáltatások keretében, meghatározza a szolgáltatások színvonalát**
- **Hiteles információkat nyújt**
- **Az emberközpontú könyvtárnak a Teljes körű Minőségirányítás, a TQM az alapja**