



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

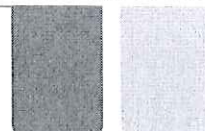
Időpont: 2019. május

(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 képzése

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.

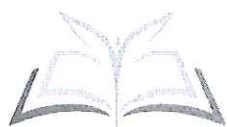
Megismerkedhettünk

- 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 képviselőiben 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 érhetők 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.



**A MÓRICZ ZSIGMOND MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZTELETTEL MEGHÍVJA ÖNÖKET**

2018. november 19. (hétfő) 10.30 órára

A TQM (Total Quality Management) teljes körű minőségirányítási rendszer bemutatására

Program:

10.30 Köszöntőt mond: **Tomasovszki Anita** Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár igazgatója

I.rész

10.40 Vaczóné Antal Erika (Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár igazgatóhelyettese):

A TQM (Total Quality Management) első lépései a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtárban

10.50 Vidra Szabó Ferenc (Könyvtári minőségmenedzser):

A TQM megvalósításának folyamata

11.40 Horváth Adrienn (Könyvtári Intézet munkatársa):

Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj kitüntetésére vonatkozó rendelkezések módosítása

12.30 -13. 30 Ebédszünet

II.rész

13.30 Bajnok Tamara (Hamvas Béla Városi Könyvtár igazgatóhelyettese):

A dolgozói teljesítménymérés gyakorlata

14.00 Kührner Éva (Szent Atanáz Görögkatolikus Hittudományi Főiskola könyvtárvezetője):

TQM a könyvtárban

Helyszín:

Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár - Konferenciaterem
4400 Nyíregyháza, Szabadság tér 2.

A TQM (Total Quality Management) teljes körű minőségirányítási rendszer bemutatása



Tomasovszki Anita



Dr. Vaczóné Antal



Dr. Kührner Éva



Horváth Adrienn



Bajnok Tamara



Vidra Szabó Ferenc



JELENLÉTI ÍV

A TQM (Total Quality Management) teljes körű minőségirányítási rendszer
bemutatása

c.

Szakmai napra

2018. november 19.

Helyszín: Mórícz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár – Konferenciaterem

- | | | | |
|-----|---------------------------|----------------------------|--------------|
| 1. | HOLLÓSI ISTVÁN | Hollósi István | KALÓSEMEI |
| 2. | MORAVSEKI ÁGNES | Moravseki Ágnes | |
| 3. | UOVÁRNÉ PÁSZTOR ÉVA | Uovárné Pásztor Éva | MÁRI APÓCS |
| 4. | TRONOVICS TÜNDE | Tronovics Tünde | 11/12 SÉLTER |
| 5. | TÓTH BEÁTA | Tóth Beáta | |
| 6. | BODNÁRNÉ IGNA CZ MARIANNA | Bodnárné Ignaczi Marianna | |
| 7. | GONDA ÁGNES | Gonda Ágnes | |
| 8. | VARGA VANDA | Varga Vanda | |
| 9. | PUSKA S EDINA | Puskás Edina | |
| 10. | TÓTHNÉ SZABOLYA ÁGNES | Tóthné Szabolya Ágnes | |
| 11. | SZAKMÁRÉK MARGIT | Szakmáré Margit | |
| 12. | HAJASNÉ REGÁK ANDREA | Hajásné Regák Andrea | |
| 13. | IGLAINÉ PERECZI ZSUZSANNA | Iglainé Perceczi Zsuzsanna | |
| 14. | SIPKÓ FERENC | Sipkó Ferenc | NYÍRBA TON |
| 15. | SALLAI EMILIA | Sallai Emília | MATE SZERKÓ |





- | | | | |
|-----|-------------------------|------------------------|-------------|
| 16. | Szabóiné Dankó Erzsébet | Pálfi Dáni Csu | MATÉSLAKKA |
| 17. | HORVÁTHANÉ LUKÁCS MÁRIA | Alonkó Sándor Péter | MATÉSLAKKA |
| 18. | NYÍRÁS JÓZSEFINÉ | Uyvári József | ISZÁNKA |
| 19. | VERES ZSUZSANNA | Veres Zsuzsa | |
| 20. | ZÖLDI ANDRÁSINÉ | Zöldi András | |
| 21. | VERES ANIKÓ | Veres Anikó | |
| 22. | FARKAS GYÖRGY | Farkas György | |
| 23. | NAVÁSI-GYARMATI ÁGNES | Navási-Gyarmati Ágnes | |
| 24. | MAKSAFÁJNOS TIBORNÉ | Maksa János | |
| 25. | SÓDORÉ MOLNÁR TÍMEA | Sódoré Molnár Tímea | |
| 26. | HOK LÁSZLÓNÉ | Hok László | |
| 27. | ROZSA ZOLTÁNINÉ | Rózsa Zoltán | |
| 28. | MEZŐSI GÁBORINÉ | Mezősi Gábor | |
| 29. | MOGYORÓSI SÁNDORINÉ | Mogyorósi Sándor | |
| 30. | TAMÁS-NEUDÖRGÖS TÜNDE | Tamás-Neudörgös Tünde | |
| 31. | JEDLIK PÉTER HENRIETTA | Jedlik Péter Henrietta | |
| 32. | PUTNER TÍMEA | Putner Tímea | |
| 33. | IGNÁCINÉ TÓTH ILONA | Ignác | |
| 34. | FEKETE ANDRÁSINÉ | Fekete Anikó | |
| 35. | BALÁZSNÉ BORBÉLY ZSUSZA | Borbély Zsuzsa | |
| 36. | MISKI MÁRIA | Miski Mária | FÉHÉRGYÁRNY |
| 37. | OLÁHNÉ GÓRZA KRISZTINA | Oláh Krisztina | |
| 38. | BRATYKÁK JÓZSEF ANIKÓ | Bratykák József Anikó | |
| 39. | KONÁR ÁGNES | Konár Ágnes | |
| 40. | MORAVSÉKI RENÁTA | Moravszéki Renáta | |





- | | | | |
|-----|-----------------------------|---------------------|-------------------------|
| 41. | HAMVAI FERENC | Hamvai Ferenc | |
| 42. | SZABÓ DEKA ANIKÓ | Szabó Dea | |
| 43. | FRANK ANNA | Frank Anna | |
| 44. | CSELE ENDRENE | Csele Endre | |
| 45. | TRIFONOVITZ KATALIN ZORBANA | Trifonovics | |
| 46. | SZABÓ DEKA | Szabó Dea | VA'SAROS MAREK
TARPA |
| 47. | ERDŐS ZITA | Erdős Zita | |
| 48. | PARFY ANNA ANDREÁ | Parfy Anna | |
| 49. | VONKOVITZ SZILVIA FOLVÁR | Vonkovics | |
| 50. | KRÓV VIKTÓRIÁ | Króv Viktória | |
| 51. | FARKAS NÓRA | Farkas Nóra | |
| 52. | MOLNÁR ERIKA | Molnár Erika | |
| 53. | LEGÁNYNÉ KOVÁCS MÁRIA | Legány Kóvács Mária | |
| 54. | SOMAI ZSUZSANNA | Socsei | |
| 55. | BACSKAI LILLA | Bacsai Lilla | |
| 56. | BOGAI RENATA | Bogai Renata | |
| 57. | DANKÓ ZSOLTA | Dankó Zsolt | BALKÁNY |
| 58. | MARTON SZILVIA | Marton Lilla | MÉHTELEK |
| 59. | LACSI DEKES | Lacsi Dezső | |
| 60. | MIKÓ TAMÁS | Mikó Tamás | |
| 61. | NAGY BEATRIX | Nagy Beatrix | |
| 62. | VERES CSABAI | Veres Csabai | |
| 63. | NAGY ANDRÁJNÉ | Nagy Andrásné | |
| 64. | MELLOS ANIKÓ | Mellos Anikó | TISZA VASVÁRI |
| 65. | PUSKASZKI F. ANITA | Puskaszkó Anita | |





- | | | | |
|-----|-------------------------------|---------------------|----------|
| 66. | FERENCZKÉ PETRI MARIANNA | Fer | |
| 67. | TÓTH-CHAKÓ ANDREA | Tóth-Gal | |
| 68. | TÓTHNÉ R. ZSÓFIA | Tóth | |
| 69. | SZABÓCS-Ó MARIANN | Szabó | |
| 70. | BÁNYÓSNÉ LUCÁNYÓZSI MARIANNKA | Bányósné Lucányózné | DOMBRÁD |
| 71. | SZÁNTÓ ZOLTÁN | Szántó | DOMBRÁD |
| 72. | FEDORNÉ KOUACS ERIKA | Fedor K. Erika | AFAK |
| 73. | ORDOSNÉ VARGA KÁROLYNA | Ordosné Varga | MÁNYÓC |
| 74. | RÁCZKÖSI DIÁNA | Ráczkósi Diána | KISVÁRDA |
| 75. | HUBICSNÉ VAS KETILD A | Hubiczné Vas | KISVÁRDA |
| 76. | Babari Jolán | Babari Jolán | |
| 77. | BENKE PÉTER | Benke | |
| 78. | Ráti Ottó | Ráti Ottó | |
| 79. | MÓRICZ ISTVÁN | Móricz | |
| 80. | SIMON SZILVIA | Simon Szilvia | |
| 81. | DR. KÜRNBERG ÉVA | Kürnberg Éva | |
| 82. | BAKOSNÉ MIKOLA EDIT | Bakosné Mikola Edit | |
| 83. | JÓVÁS NYUGAT | Jóvás Nyugat | |
| 84. | | | |
| 85. | | | |
| 86. | | | |
| 87. | | | |
| 88. | | | |
| 89. | | | |
| 90. | | | |

