

Minőségirányítási Kézikönyve

Nyilvántartott példány sorszáma: 1

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

A dokumentum eredeti példánya CD-lemezen került rögzítésre, amelyet
Pallósiné dr. Toldi Márta könyvtárigazgató aláírásával hitelesített.

Szombathely, 2011-02-04

A Minőségirányítási kézikönyv és a hozzákapcsolódó dokumentumok a **Berzsenyi Dániel Könyvtár** szellemi terméke. A dokumentumban leírt megvalósítások, eljárások, megoldások és szövegrészek felhasználása csak a könyvtárigazgató írásos engedélyével lehetséges. Minden más módon való felhasználás törvénybe ütköző és büntetendő.

BEVEZETÉS

Vezetői nyilatkozat

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** Minőségirányítási kézikönyvében több helyen szereplő „vezetőség” kifejezés alatt minden esetben Pallósiné dr. Toldi Márta könyvtárigazgatót és Nagy Éva igazgatóhelyettest kell érteni.

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** vezetősége az MSZ EN ISO 9001:2009 Szabvány 5.5.2. pontjának megfelelően a vezetőség képviselőjének Nagy Éva igazgatóhelyettest nevezte meg, akinek hatás- és felelőségi köre a fent említett szabványpontra megfelel. Tevékenységi körét a fent említett szabványpontra részletesen kifejtettük.

A továbbiakban a Minőségirányítási rendszer dokumentumainak ellenőrzési és jóváhagyási jogkörét a vezetőség Pallósiné dr. Toldi Márta, könyvtárigazgatóra ruházta át.

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

A Minőségirányítási kézikönyv és a benne hivatkozott eljárások érvényes dokumentumként a minőségirányítási feladatok ellátásában érintett vezetők és az intézmény munkatársaira nézve kötelező érvényű, ha tevékenységük a rendszer területi kiterjedésének hatálya alá tartozik.

A Minőségirányítási kézikönyv előírásai az intézménnyel kapcsolatban lévő partnere számára elvárásként szolgál.

A Minőségirányítási kézikönyv és az eljárásutasítások folyamatos karbantartásáért a Nagy Éva, igazgatóhelyettest, az általa meghatározott, előírt feladatok végrehajtásáért a **Berzsenyi Dániel Könyvtár** minden dolgozóját felelőssé teszem, az ezzel kapcsolatos intézkedésekre- és ellenőrzésekre az osztályvezetőket jogosítom fel.

Szombathely, 2011-02-04

Pallósiné dr. Toldi Márta
könyvtárigazgató

TÁRGY ÉS ALKALMAZÁSI TERÜLET

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** jelen kézikönyve a hagyományos és hálózati tartalomszolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói elvárások teljesítésére terjed ki és kielégíti az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeit.

KIZÁRÁSOK

Az intézmény által végzett tevékenységek azonosítása során az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány következő fejezeteit kizártuk:

7.3. számú Tervezés és fejlesztés című fejezetet

Mivel ezen fejezet nem értelmezhető, hiszen a szabvány termék tervezésről és fejlesztésről rendelkezik, amelyről tevékenységünk esetén nem beszélhetünk.

7.5.2. számú A könyvtári szolgáltatás érvényesítése című fejezetet

Minden folyamat kimenetét méréssel ellenőrizni tudjuk, így ezen szabványpont nem értelmezhető tevékenységünkre.

7.5.4. számú Az érdekeltek tulajdona című fejezetet

Szolgáltató tevékenységünk során nem használjuk a vevő tulajdonát és ellenőrzésünk alatt sem áll.

7.5.5. számú A könyvtári szolgáltatás állagának megőrzése című fejezetet

Tevékenységünkben ezen szabványpontot sem tudjuk értelmezni.

7.6. számú A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése című fejezetet

Mivel tevékenységünk során megfigyelő- és mérőberendezéseket nem alkalmazunk.

BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVÉNEK TARTALOMJEGYZÉKE

1. Berzsényi Dániel Könyvtár.....	7
1.1. Az intézmény bemutatása	7
1.2. Az intézmény jövőképe és minőségpolitikája.....	8
1.3. Az intézmény fejlesztési tervei.....	9
1.4. Az intézmény szervezeti felépítése.....	13
2. Berzsényi Dániel Könyvtár tevékenységei	16
3. Berzsényi Dániel Könyvtár Minőségirányítási Kézikönyve	18
3.1. Fogalom	18
3.2. A Minőségirányítási Kézikönyv alkalmazási területe	18
3.3. A Minőségirányítási Kézikönyv készítése	18
3.4. A Minőségirányítási Kézikönyv jóváhagyása és kiadása	18
3.5. A Minőségirányítási Kézikönyv őrzése, módosítása és selejtezése	19
4. Berzsényi Dániel Könyvtár Minőségirányítási Rendszere	20
4.1. Általános követelmények.....	20
4.2. A dokumentálás követelményei	21
4.2.1. Általános előírás	21
4.2.2. Minőségirányítási Kézikönyv.....	22
4.2.3. A dokumentumok kezelése	22
4.2.4. A feljegyzések kezelése	22
5. A vezetőség felelősségi köre	23
5.1. A vezetőség elkötelezettsége.....	23
5.2. Az érdekelt felek igényei és elvárásai.....	23
5.3. Minőségpolitika.....	25
5.4. Tervezés	25
5.4.1. Minőségcélok	25
5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése.....	26
5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció.....	26
5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök	26
5.5.2. A vezetőség képviselője.....	26
5.5.3. A belső kommunikáció	27
5.6. A vezetőségi átvizsgálás	27
5.6.1. Általános előírások	27
5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai.....	28
5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai	28

6. Gazdálkodás az erőforrásokkal.....	29
6.1. Gondoskodás az erőforrásokról.....	29
6.2. Emberi erőforrások.....	29
6.2.1. Általános előírás.....	29
6.2.2. Felkészültség, képzés és tudatosság.....	29
6.3. Infrastruktúra.....	30
6.4. Munkakörnyezet.....	31
7. A könyvtár szolgáltató tevékenysége.....	33
7.1. A könyvtár szolgáltató tevékenységének megtervezése.....	33
7.2. Az érdekeltekkel kapcsolatos folyamatok.....	34
7.2.1. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények megállapítása.....	34
7.2.2. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása.....	34
7.2.3. Kapcsolattartás az érdekeltekkel.....	34
7.3. Tervezés és fejlesztés.....	34
7.4. Beszerzés.....	34
7.4.1. Beszerzési folyamat.....	34
7.4.2. Beszerzési információ.....	35
7.4.3. A beszerzett termék/ szolgáltatás igazolása.....	35
7.5. Könyvtári szolgáltatások.....	35
7.5.1. A könyvtári szolgáltatás szabályozása.....	35
7.5.2. A könyvtári szolgáltatás érvényesítése.....	42
7.5.3. A könyvtári szolgáltatás azonosítása és nyomon követhetősége.....	42
7.5.4. Az érdekeltek tulajdona.....	42
7.5.5. A könyvtári szolgáltatás állagának megőrzése.....	42
7.6. A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése.....	42
8. Mérés, elemzés és fejlesztés.....	43
8.1. Általános előírások.....	43
8.2. Figyelemmel kísérés és mérés.....	43
8.2.1. Az érdekeltek elégedettsége.....	43
8.2.2. Belső audit.....	44
8.2.3. A könyvtári szolgáltatás folyamatainak figyelemmel kísérése és mérése.....	45
8.2.4. A könyvtári szolgáltatás eredményének figyelemmel kísérése és mérése.....	45
8.3. A nem megfelelő szolgáltatás kezelése.....	45
8.4. Az adatok elemzése.....	49
8.5. Fejlesztés.....	49
8.5.1. Folyamatos fejlesztés.....	49
8.5.2. Helyesbítő tevékenységek.....	49
8.5.3. Megelőző tevékenységek.....	50
8.5.4. A szervezet folyamatos fejlesztése.....	50

1. BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR

1.1. Az intézmény bemutatása

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 város jelentős kulturális intézményévé fejlődött. Ebben meghatározó szerepet játszott Pável Ágoston, aki 1924-1943 között volt igazgatója. 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.) Medvedt László által tervezett épületbe, amely 2002-ben címzett állami támogatás felhasználásával jelentősen kibővült és technológiája megújult. Az átépítés tervezője Kiniczky István és Tölgyesi Ernőné. A belsőépítész dr. Lábdyné Fülöp Melinda. A felújítás szakmai programja és felügyelete Pallósiné dr.Toldi Márta igazgató nevéhez fűződik.

A Berzsényi Dániel Megyei és Városi Könyvtár általános gyűjtőkörű, alap- és felsőszintű szolgáltatást nyújtó közkönyvtár. Fenntartója Vas Megye Közgyűlése és Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata. A megyei könyvtári funkciót az 1997. évi CXL törvény 65. és 66. §-a alapján Vas megyére vonatkozóan látja el.

Városi könyvtárként a központon kívül öt fiókkönyvtárat működtet. Mint oktatókönyvtár - együttműködve a Nyugat-magyarországi Egyetem Savaria Egyetemi Központ Könyvtár- és Információtudományi Tanszékével - szerepet vállal a felsőfokú könyvtáros képzésben, közép- és alacsonyfokú tanfolyamokat szervez. Az általános gyűjtőkörű könyvtár helyi kötelempéldányok megőrző helye és dokumentációs központja, megyei archív könyvtár, közgyűjteményi kutatóhely, Szombathely természetes vonzáskörzetének ellátórendszeri központja, a Vas megyei lakóhelyi könyvtárhálózat központi intézménye, az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer szolgáltató tagja, kisebbségi alapkönyvtár. Az Alpok-Adria Munkaközösség kiadványainak gyűjtőhelye.

Szolgáltatási skálája széles, minden korosztálynak kínál lehetőséget a hagyományos kölcsönzési funkció és az elektronikus tartalomszolgáltatás között. Fontos részét képezte a tevékenységnek a formális oktatáshoz kötődő könyvtárhasználati és szaktárgyi órák tartása. Az esélyegyenlőség javítására a 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 részleteit mutatja be. Az adatokat a legfontosabb irodalom bibliográfiája egészíti ki. A vasi települések bemutatását képeslapok, térképek, valamint a kötődő személyiségek életrajzi adatai gazdagítják.

1.2. Az intézmény jövőképe és minőségpolitikája

Jövőkép

A könyvtár saját gyűjteményére és szolgáltatásaira alapozva keresi és fejleszti azokat az együttműködési formákat, amelyek segíthetik Vas megye könyvtárhasználó közönségének magas minőségű könyvtári ellátását. A szolgáltatásmenedzsment bevonja alkalmazási körébe az interneten elérhető információkat, az elérhető adatbázisokat. Ugyanakkor, a tudásmegosztás elvét gyakorolva, tartalomszolgáltatásként közkinccsé teszi saját elektronikus erőforrásait a Vasi Digitális Könyvtár bővülő állományával és katalógusainak elektronikus konverziójával. Esélyegyenlőségi programja, használóképzési tevékenysége kulturális esélyegyenlőséget kínál. A könyvtárhasználat és a digitális írástudás terjesztésével részese az életen át történő tanulásnak, a tanulási készségek megőrzésének ill. kialakításának a társadalom különböző csoportjaiban. Élmenyfunkciót teljesítő programjaival népszerűsíti az intézményt, a gyűjteményt, az irodalmat, a művészeteket és a tudományt. Közösségi szintérenként és információs központként a társadalmi integrációt segíti. Tudást, élményt, találkozást kínál, -mindenkinek.

Minőségpolitika

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

A könyvtár gyűjteménye, szakemberei, információs- és kommunikációs technológiai készsége alapján vállalja a városi és a megyei lakosság korszerű igényeinek folyamatosan nyújtott minőségi kielégítését.

Ennek érdekében:

- lehetőséget kínál a nyomtatott és elektronikus dokumentumok, a hazai és a nemzetközi információforrások és kulturális alkotások szabad hozzáféréséhez;
- 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
- rendezvényekkel, honlapjának segítségével ápolja a könyv hagyományát és jövőjét;
- a kultúra tárgyi-és élmény szintű megnyilvánulásainak a közvetítésével hozzájárul a szabadidő hasznos eltöltéséhez,
- ösztönzést ad a kulturális életben való aktív részvételre.

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;
- 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

Könyvtárfejlesztési stratégiai célok 2007-2013

A Berzsenyi Dániel Könyvtár középtávú fejlesztési programjában alapértéknek tetelezzük a multifunkcionális intézmény feladatköreiben való kiegyensúlyozott üzemeltetést, továbbá az egyes területek modernizációs lemaradásának felszámolását, valamint minden területen a könyvtárügyi fejlesztések fősodrával való lépéstartást annak érdekében, hogy a nyilvános könyvtári, a közkönyvtári hálózati központi és a kistérségi könyvtárellátási szolgáltató rendszerbeli szerepkörünkben partnereink megelégedésére szolgáljunk.

Átfogó cél

E jövőkép megvalósítása érdekében:

- A minőségi szolgáltatás megvalósítása érdekében kiegyenlítő fejlesztéseket hajtunk végre a fiókhálózatban (információs technológia bevezetése, enteriorkorszerűsítés, akadálymentesítés),
- A központi könyvtárban megőrizzük a szolgáltatások színvonalát a gyűjteményfejlesztésben, az elektronikus szolgáltatásokban. Lehetőség szerint fejlesztjük a hozzáférés technológiai feltételeit, a rendelkezésre állás intervallumát

(tartalomszolgáltatással és olvasóbarát, technológiával támogatott interaktív tranzakciók feltételeinek megteremtésével),

- A hazai tudásmegosztás könyvtári feladatrendszerében teljesítjük a ránk váró kötelezettségeket (adatszolgáltatás az egységes lelőhely-adatbázishoz, részvétel a digitalizálási munkamegosztásban és az online tájékoztatásban), a Vas megyei könyvtári portál kialakításával egységes megjelenést és elektronikus együttműködési lehetőséget alakítunk ki a megye közkönyvtáraival, valamint nem önkormányzati könyvtáraival,
- Munkatársaink szervezett továbbképzésével biztosítjuk a felhasználandó ismeretek korszerűsítését és készségeik, kompetenciák fejlesztését,
- Megőrizzük felhasználó-képzési gyakorlatunkat, melynek során fejlődnek a lakosság olvasási, információkeresési és digitális kompetenciái, és a könyvtár meghatározó szerepet tölt be a formális oktatás, valamint a nem formális és informális tanulás támogatásában,
- Kistérségi munkánkban, a mozgókönyvtári szolgáltatásokban is a maximális minőség elérésére törekszünk, segítve ezzel a kulturális szegénység csökkentését, és a földrajzi hátrányokat.

Célok

1. a nyilvánosságra került információk lehető legszélesebb körű, hordozó-független közvetítése, kiemelten koncentrálva a helyi kulturális emlékezet megőrzésére és értékeinek népszerűsítésére,
2. technológiai megoldásokkal és tartalomfejlesztéssel lehetőség szerint emelni az épülettől és a nyitvatartási időtől független hozzáférést,
3. a szakmai szervezetek által kezdeményezett országos, valamint saját programokkal hozzájárulni az olvasáskultúra, a digitális írástudás fejlesztéséhez,
4. hatókörünkben a társadalmi integráció segítése közösségi szolgáltatásokkal, valamint az önművelés és a felnőttképzés támogatásával,
5. a gyűjtemény és a könyvtárhasználat folyamatos népszerűsítése,
6. elégedettség- és igényvizsgálatokra alapozva szinten tartani ill. növelni a használói elégedettséget.

Kiemelt stratégiai célok és a megvalósítás területei

1. cél

A Berzsenyi Dániel Könyvtár azonos fontosságúnak tekinti a nyilvánosságra került információk lehető legszélesebb körű, hordozó-független közvetítését, kiemelten koncentrálva a helyi kulturális emlékezet megőrzésére és értékeinek népszerűsítésére.

Megvalósítási területek

- Meg kell őrizni a nagy múltú gyűjtemény megújulási képességét, a még nem szolgáltatott dokumentumtípusokat (DVD) be kell vonni a kínálatba. A gyűjteményfejlesztés súlypontjait igényvizsgálatokra kell alapozni.
- A Savariensia gyűjtemény archiváló funkcióját széleskörű dokumentum-begyűjtéssel a lehető leghézagtalannabbá kell tenni. A történelmi vármegye-kutatás és a határon átnyúló együttműködés érdekében nemzetközi kapcsolatainkat programokkal és szolgáltatásközvetítéssel is ápoljuk. A nemzeti könyvtár kidolgozás alatt lévő koncepciójához igazodva kimunkáljuk a „webaratás” helyi szabályzatát. Biztosítanunk kell a Vas megyei irodalom bibliográfiai számbavételét és a rekordok szolgáltatását.

- Az egységes lelőhely-nyilvántartáshoz való csatlakozás (MOKKA, ODR) érdekében el kell végezni a teljes gyűjtemény retrospektív elektronikus katalogizálását. A Vas megyei könyvtári rendszer számára kezdeményező partnerként ki kell dolgozni a térségi együttes és egységes internetes megjelenés módját, biztosítva a lelőhely-tájékoztatás, a dokumentum átkölcsönzés vagy elektronikus használat legcélszerűbb lehetőségét lakóhelytől függetlenül.
- A könyvtár tudományos kutatási tervének (ld. mellékelve) lehetőség szerinti végrehajtása, kiadói tevékenységgel, konferenciákkal, kiállításokkal, emléknappokkal.

2. cél

Az informatikai eszközrendszer fejlődésével bővítjük a központi könyvtárban a nem személyzet-igényes rendelkezésre állást. Elsődlegesen új technológiai megoldásokkal és tartalomfejlesztéssel lehetőség szerint emeljük az épülettől és a nyitvatartási időtől független hozzáférést.

Megvalósítási területek

- Befejezzük a könyvtár első digitalizálási tervében szereplő helytörténeti vonatkozású kötetek digitalizálását a Vasi Digitális Könyvtár számára. Az országos digitalizálási tervhez illeszkedően, együttműködve a városi könyvtárakkal, kidolgozzuk a második középtávú tervet. (kötetek, cikkek, aprónyomtatványok)
- A földrajzi hátrány oldása érdekében, a Szombathelyi Kistérség Többcélú Társulása támogatásával községtörténeti archívumokat hozunk létre CD-ROM hordozón. A forráshiányosabb tájegységekről online elektronikus dokumentumokat szerkesztünk.
- Az OLIB új moduljainak integrálásával javítjuk az elektronikus könyvtárhasználat lehetőségét. A rendszerhez lehetőség szerint önkiszolgáló terminálokat illesztünk.
- A Web2 technológia alkalmazásával elkészítjük könyvtárunk új weblapját.

3. cél

A Berzsenyi Dániel Könyvtár fontos feladatának tekinti az olvasás-támogatást, az olvasóvá nevelést. E cél érdekében a szakmai szervezetek által kezdeményezett országos, valamint saját programokkal hozzájárulunk az olvasáskultúra, a digitális írástudás fejlesztéséhez.

Megvalósítási területek

- egyéni foglalkozással és csoportos programokkal már kora gyermekkortól hozzájárulunk az értő olvasás megalapozásához és fejlesztéséhez
- a gyermek és ifjúsági korosztályok számára mentálhigiénés, művészeti tematikájú kiscsoportokat működtetünk, olvasótábort szervezünk,
- felnőttek részvételével olvasókört, irodalom-barát kört szervezünk,
- folytatjuk a központi könyvtárban és a megye településeinek kiskönyvtáraiban alapfokú számítógép-kezelő és információkereső tanfolyamainkat,
- kapcsolódunk az IKSZ évente megrendezésre kerülő akcióihoz, továbbá más központi kezelésű olvasást népszerűsítő programokhoz, könyves ünnepekhez.

4. cél

A megyében működő könyvtárak együttműködésével, a kistelepüléseket segítő közösségi szolgáltatásokkal közreműködünk hatókörünkben a társadalmi integráció erősítésében, valamint az önművelés és a felnőttképzés támogatásában.

Megvalósítási területek

- lehetőség szerint folytatjuk „Könyvtári falunap” programunkat,
- helytörténeti ismeretterjesztő programokat ajánlunk öregek napközi otthonainak,
- „Meseláda” sorozatunkat iskoláknak, könyvtáraknak kínáljuk,

5. cél

A BDK a lehetséges módszerek sokféleségével (médiakapcsolatok, rendezvények, PR-anyagok, sajtótájékoztatók stb.) a gyűjtemény és a könyvtárhasználat folyamatos népszerűsítésére törekszik.

Megvalósítási területek

- szolgáltatás jellegű rendezvényeinkkel a szabadidő kulturált eltöltését kínáljuk célcsoportoknak, amelyek egyúttal bemutatják a könyvtár eszköztárát nem rendszeres látogatóinknak is,
- helyi kortárs alkotók felkarolásával számukra bemutatkozási lehetőséget kínálunk, mely alkalmak élményfunkcióval bíró társasági események a nyilvánosság számára,
- saját programokkal kapcsolódunk a megye és a város sorozat jellegű nagyrendezvényeihez (Tavaszi Fesztivál, Pannon Ősz)
- rendszeres kapcsolatot tartunk a helyi nyomtatott és elektronikus médiával: újdonságainkról, rendezvényeinkről sajtótájékoztatókat szervezünk, sajtóanyagokat készítünk, felkérésre riportalanyként, vitaműsorok, magazinok szereplőjeként közreműködünk. Együttműködési megállapodások keretében segítjük az újságírók kutató munkáját, szerkesztői koncepcióknak megfelelő rendszeres tájékoztató írásokat bocsátunk rendelkezésre (pl. könyvismertetések).

6. cél

Tényleges és potenciális közönségünk elvárásait rendszeres időközönként ismétlődő szükséglet- és igényvizsgálatokkal monitorozzuk annak érdekében, hogy a könyvtár tevékenységét az elvárásokhoz igazítsuk és növeljük a használói elégedettséget.

Megvalósítási területek

- kérdőíves szükséglet- és igényvizsgálatok,
- használói fórumok,
- célcsoportok szerint szegmentált közönségtalálkozók

3. A megvalósítás anyagi eszközzrendszere

A könyvtár közös fenntartásának megmaradása mellett Vas Megye Közgyűlése és Szombathely MJV Önkormányzata finanszírozza az összetett funkciórendszernek megfelelő üzemeltetési és személyzeti költségek döntő hányadát. Ezt az összeget a könyvtár saját bevétellel kiegészíti, melynek aránya a költségvetés 10%-a körül reális.

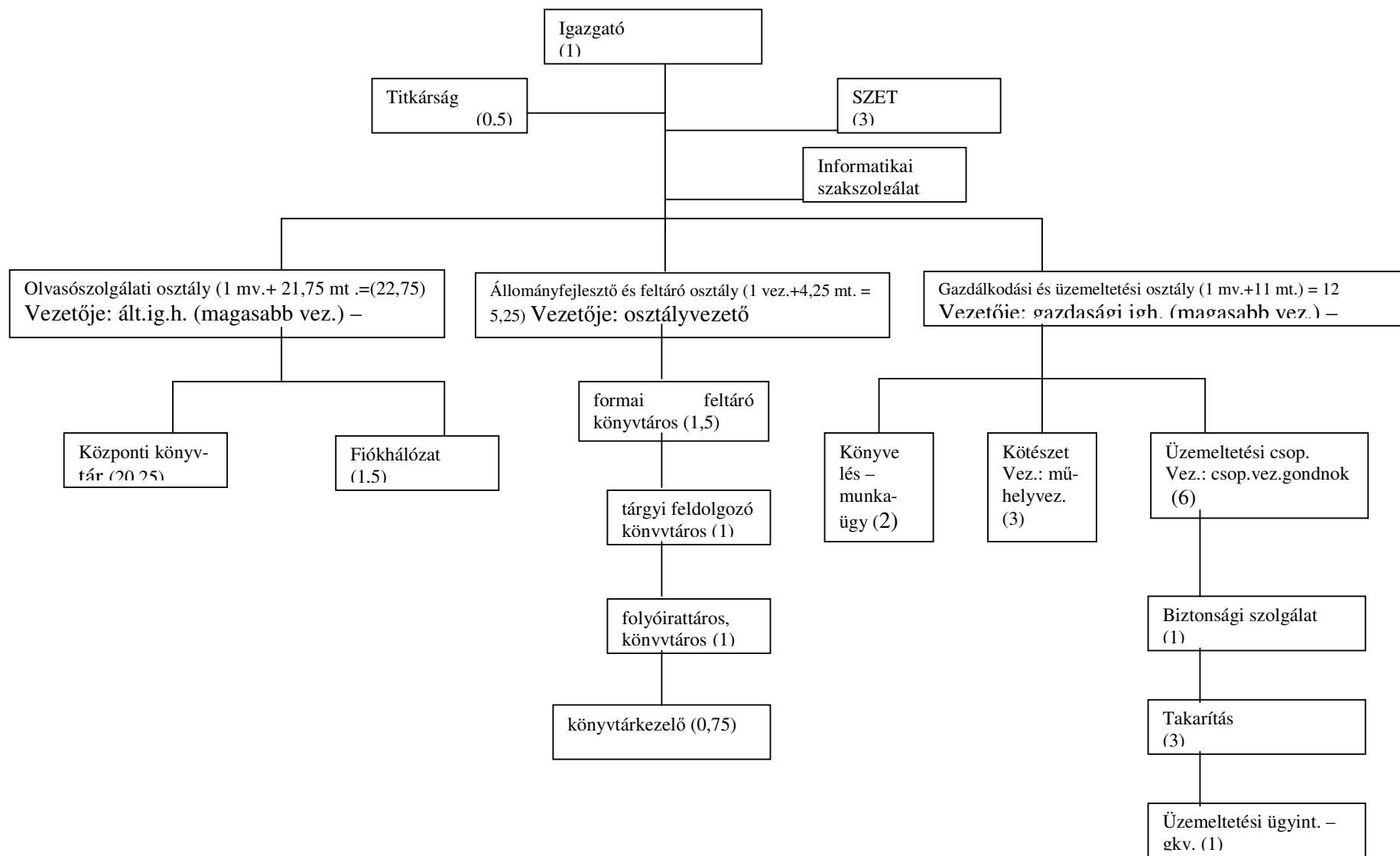
Számolunk a könyvtári rendszer működését segítő, jogszabályokban garantált kiegészítő állami forrásokkal. (Érdekeltségnövelő támogatás, ODR-keret, mozgókönyvtári normatíva.)

Folytatjuk aktív pályázati tevékenységünket. A ciklusban belépnek az Európai Unió támogatások, melyeknek lehívására fel kell készülnünk.

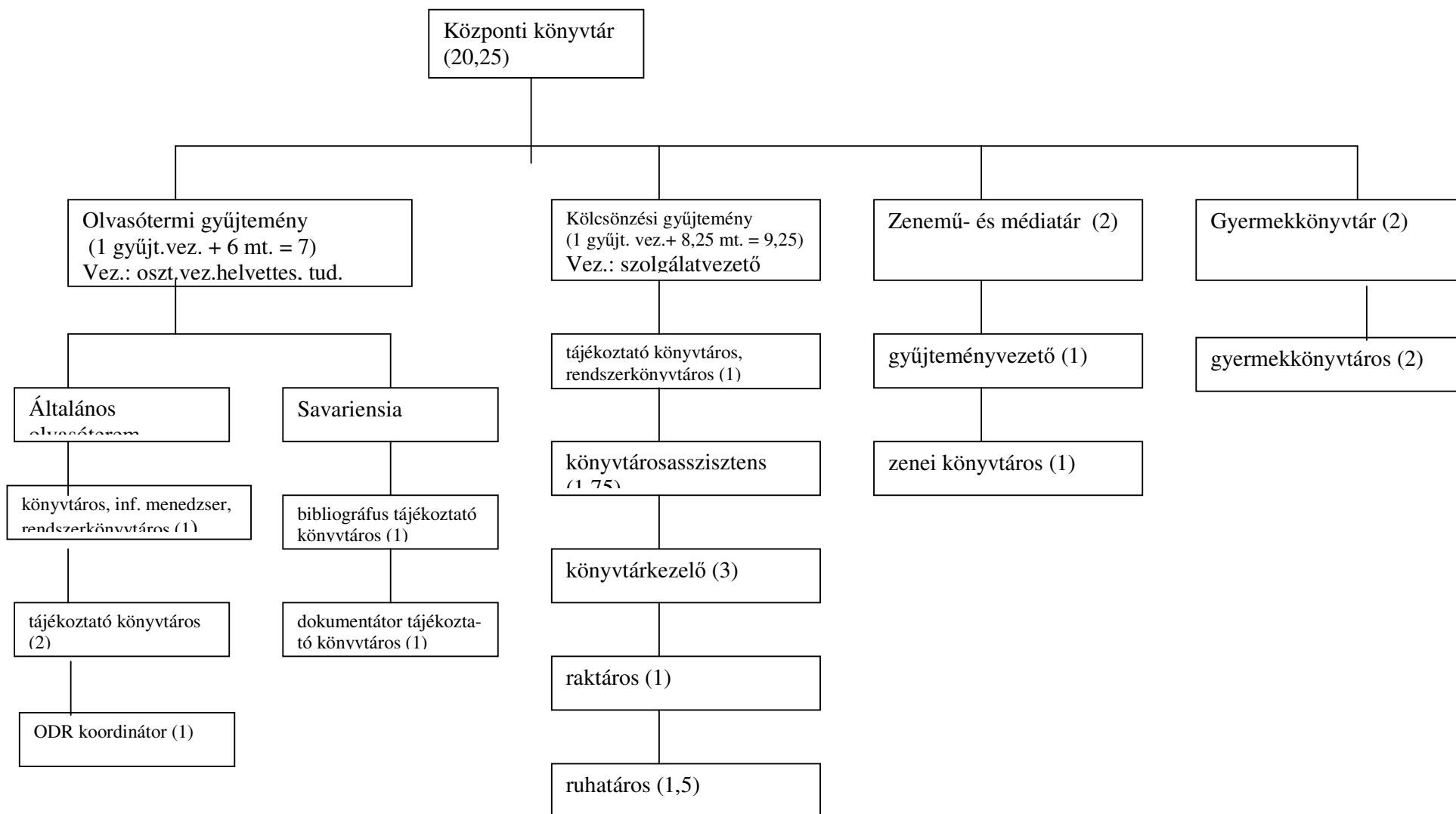
1.4. Az intézmény szervezeti felépítése

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzata (2008)** szabályozza az intézmény vezetését, szervezetét, gazdálkodását és működtetését. Az egyes munkakörök feladatrendszerét a dokumentumhoz tartozó munkaköri leírások tartalmazzák.

A Berzsényi Dániel Könyvtár szervezeti diagramja 1.



A Berzsenyi Dániel Könyvtár szervezeti diagramja 2.



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 város központtól 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 lakóhelyi nyilvános könyvtárak hálózati központjaként könyvtárak és fenntartóik részére. 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. Városkörnyéki könyvtári szolgáltató központként ellátórendszeri együttműködést és kiegészítő szolgáltatásokat kínál a környező települések önkormányzatainak. Feladata Vas megye könyvtárai közötti együttműködés koordinálása, képzések, továbbképzések szervezése, statisztikai adatok gyűjtése, összesítése, szolgáltatása.

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 dokumentált eljárásaira, magában foglalja az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségügyi szabványnak a szervezetre megkövetelt összes vonatkoztatható elemét és főbb követelményeit.

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 felhasználókhöz 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 eljárásmód alapján.

A Minőségirányítási Kézikönyv lapjai fejlődéssel 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 sorszámozott példányokban készül, ezek példányszámáról és kiadásáról a minőségügyi megbízott nyilvántartást vezet az M-4.2.2.

számú Minőségirányítási Kézikönyv elosztási listája című bizonylat felhasználásával, mely rögzíti a Minőségirányítási Kézikönyv használatára jogosult és kötelezett felelősöket.

A Minőségirányítási Kézikönyv átvételét és alkalmazásba vételét a felhasználó terület munkatársa a Minőségirányítási Kézikönyv Elosztási Listája című minőségügyi feljegyzés aláírásával igazolja.

3.5. A Minőségirányítási Kézikönyv őrzése, módosítása és selejtezése

A Minőségirányítási Kézikönyv 1. nyilvántartott példányát és a hozzákapcsolódó minőségügyi dokumentumokat a minőségügyi megbízott az intézmény székhelyén lévő irodában őrzi. A Minőségirányítási Kézikönyv 1. nyilvántartott példányá 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 9001:2009 szabvány követelményeinek megfelelően.

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

A Minőségirányítási Kézikönyv egyes meghatározott oldalainak változtatását csak a minőségügyi megbízott végezheti el, majd az új (módosított) oldalt köteles az intézmény vezetőjével ellenőriztetni, majd jóváhagyni.

A minőségügyi megbízott ez után a módosítás tényét a Minőségirányítási Kézikönyv 2. oldalán lévő Módosítások jegyzékében köteles bejegyezni.

A Módosítások jegyzékébe történő bejegyzéssel a minőségügyi megbízott 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) beszédése, törzspéldány megőrzése a minőségügyi megbízott feladata.

Az érvénytelenített Minőségirányítási Kézikönyv törzspéldányát a minőségügyi megbízott 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. BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁR minőségirányítási rendszere

4.1. Általános követelmények

Berzsényi Dániel Könyvtár Minőségirányítási rendszere kielégíti az MSZ EN ISO 9001: 2009 szabvány követelményeit.

Berzsényi Dániel Könyvtár vezetése az alábbi folyamatokat állapította meg az intézmény működési keretein belül:

Vezetéshez kapcsolódó és tervezési folyamatok:

- Erőforrás biztosításának folyamata (Minőségirányítási kézikönyv 6. Gazdálkodás az erőforrásokkal című fejezetében ismertetve)
- Képzés folyamata (Minőségirányítási kézikönyv 6.2.2. Felkészültség, képzés és tudatosság című fejezetében ismertetve)
- Kommunikáció folyamata (Minőségirányítási kézikönyv 5.5.3. Kommunikáció című fejezetében ismertetve)
- A beszerzés folyamata (Minőségirányítási kézikönyv 7.4. Beszerzés című fejezetében ismertetve)
- Dokumentumok és feljegyzések kezelésének folyamata (M-EU-4.2.3. számú A minőségügyi dokumentumok és feljegyzések kezelése eljárásutasításban ismertetve)
- Nem megfelelő szolgáltatás kezelésének folyamata (M-EU-8.3. számú A nem megfelelő szolgáltatás kezelése eljárásutasításban ismertetve)
- Minőségirányítási rendszer tervezésének folyamata (Minőségirányítási kézikönyv 5.4. Tervezés című fejezetében ismertetve)
- Működéshez kapcsolódó éves tervek készítése

Működési folyamatok:

- Működési folyamatok (Minőségirányítási kézikönyv 7.5. Szolgáltatás szabályozása című fejezetében ismertetve)

Ellenőrzési folyamatok:

- Az elégedettség mérés folyamata (Minőségirányítási kézikönyv 8.2.1. Az érdekeltek elégedettsége című fejezetében ismertetve)
- Belső audit folyamata (M-EU-8.2.2. számú A belső audit eljárásrendjében ismertetve)
- Helyesbítő tevékenység kezelésének folyamata (M-EU-8.5.2. számú Helyesbítő tevékenység eljárásrendje eljárásutasításban ismertetve)
- Megelőző tevékenység kezelésének folyamata (M-EU-8.5.2. számú Megelőző tevékenység eljárásrendje eljárásutasításban ismertetve)

Berzsényi Dániel Könyvtár vezetése a fent említett folyamatokra építve kidolgozták az alapvető minőségirányítási folyamatokat, különös tekintettel a belső audit, a vezetőségi átvizsgálás, a működési folyamatok ellenőrzése, a nem megfelelések kezelése, a helyesbítő és megelőző tevékenységek, valamint az elemzés és tökéletesítés folyamatait.

A fenti folyamatok ütemezését az éves minőségügyi terv tartalmazza, azok értékelését pedig az éves minőségügyi jelentés.

Az intézményvezető gondoskodik a fenti folyamatokhoz szükséges erőforrások és információforrások rendelkezésre állásáról.

4.2. A dokumentálás követelményei

4.2.1. Általános előírás

Berzsenyi Dániel Könyvtár Minőségirányítási Rendszerének dokumentációs követelményeit az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány a jogszabályi és egyéb előírások, valamint a közvetlen és közvetett érdekelt felek igényei szerint alakította ki az intézmény vezetése.

A dokumentációs rendszer tartalmazza mindazokat a dokumentumokat, amelyek a minőségirányításhoz, a minőségképesség bizonyításához szükségesek.

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

A Minőségirányítási Rendszert a következő külső dokumentumok szabályozzák:

- törvények, rendeletek
- szabványok
- szakkönyvek, szaklapok.

Az intézményvezető a Magyar Közlönyből figyelemmel kíséri a törvényi változásokat és rendeletmódosításokat és az intézményre vonatkozó módosításokat.

A minőségügyi szabvány változásait a minőségügyi megbízott kíséri figyelemmel. Minden az intézményt érintő változásról értesíti az intézményvezetőt, amely értesítések alapján az intézményvezető és a minőségügyi megbízott javaslatokat tesznek a Minőségirányítási Rendszer változtatásaira.

A minőségügygel kapcsolatos további szakirodalom alapján a minőségügyi megbízott fél évente tájékoztatja az intézményvezetőt a Minőségirányítási Rendszerrel kapcsolatos fejlesztések és tökéletesítések tudományos háttéréről, valamint képzés keretében az intézmény minden dolgozóját oktatják a minőségügy alapkérdéseiről és a fejlődési tendenciáiról.

A Minőségirányítási Rendszer belső dokumentumai a 2. ábrán látható hierarchiát követik.



2. ábra. A Minőségirányítási Rendszer belső dokumentumainak hierarchiája

4.2.2. Minőségirányítási Kézikönyv

A Minőségirányítási Kézikönyv olyan dokumentum, amely tartalmazza a **Berzsenyi Dániel Könyvtár** minőségpolitikáját és leírja a Minőségirányítási Rendszerét. A Minőségirányítási Kézikönyv tartalmazza a Minőségirányítási Rendszeren belül a minőségre hatást gyakorló tevékenységek dokumentált eljárásaira vonatkozó hivatkozást, magába foglalja az MSZ EN ISO 9001: 2009 minőségügyi szabványnak a szervezetre megkövetelt összes vonatkozó elemét.

Az intézmény Minőségirányítási Kézikönyvének kezelését: készítését, jóváhagyását, kiadását, nyilvántartását, őrzését, módosítását a Minőségirányítási Kézikönyv 3. fejezetében leírtak szerint hajtja végre a minőségügyi megbízott.

A Minőségirányítási Kézikönyv bármilyen nemű változtatása kizárólag az intézmény vezetőjének jóváhagyásával lehetséges.

4.2.3. A dokumentumok kezelése

A Minőségirányítási Rendszer kialakítása során az intézmény vezetése létrehozta az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány által előírt dokumentációs rendszert, amely a Minőségirányítási Kézikönyvet és a hozzákapcsolódó eljárásutasításokat tartalmazza.

A minőségirányítási dokumentumok kezelését az M-EU-4.2.3. számú A minőségügyi dokumentumok és feljegyzések kezelése című eljárásutasítás szabályozza.

4.2.2. A feljegyzések kezelése

A feljegyzések olyan minőségügyi dokumentumok, amelyek a Minőségirányítási Rendszer működésének, a folyamatok, termékek megfelelőségének bizonyítására szolgálnak.

A minőségügyi megbízott dokumentált eljárást vezet a minőségügyi feljegyzések azonosítására, tárolására, kikeresésére, védelmére, megőrzési idejére és selejtezésére. A minőségügyi feljegyzések kezelését az M-EU-4.2.3. számú A minőségügyi dokumentumok és feljegyzések kezelése című eljárásutasítás szabályozza.

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE

5.1. A vezetőség elkötelezettsége

Az intézmény vezetősége elkötelezett a Minőségirányítási Rendszer létrehozása, fejlesztése és eredményességének folyamatos fejlesztése iránt, aktív részvételével elősegíti azt. Ennek érdekében az intézmény minden munkatársa számára nyilvánvalóvá teszi az érdekeltek elvárásainak, 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.

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

- az intézmény jövőképeinek és céljainak meghatározása és közzététele (ld. 1.3. fejezet),
- a közvetlen és közvetett érdekelt felek követelményeinek meghatározása és ezek teljesítésének fontossága (ld. 5.2. fejezet),
- a minőségpolitika meghatározása (ld. 5.3. fejezet),
- a minőségcélok meghatározása és rendszeres felülvizsgálata (ld. 5.4.1. fejezet),
- vezetőségi átvizsgálások elvégzése (ld. 5.6. fejezet),
- gondoskodás az erőforrásokról (ld. 6.1. fejezet),
- meghatározott felelősségi körű munkatársak kinevezése, akik biztosítják a rájuk bízott folyamatok működését és fejlesztését (ld. 6.2. fejezet),
- a szolgáltatási folyamatok világos meghatározása és sorrendjeinek rögzítése (ld. 7.5. fejezet),
- az intézményt a rendelkezésére álló, a minőséggel kapcsolatos információk folyamatos elemzése (ld. 8.4. fejezet),
- a folyamatos fejlődés lehetőségeinek a vizsgálata (ld. 8.5. fejezet).

Az intézmény vezetője elkötelezettségét kiterjeszti arra, hogy a szervezet eredményességét figyelemmel kíséri a pénzügyi számadatok, a folyamatjelölések és a megelégedettség szintjének mérésével, valamint értékelésével.

Ezen kívül az intézmény vezetője törekszik olyan területek előtérbe helyezésére, mint a minőség tudat fejlesztése (képzések során), az értéknövelő folyamatok meghatározása, a szervezet jövőjének tervezése (az éves minőségügyi tervben szerepeltetve).

5.2. Az érdekelt felek igényei és elvárásai

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 igényeinek és elvárásainak meghatározásához szükséges az érdekelt felek azonosítása.

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:

- közvetlen érdekeltek csoportja:
 - olvasók, könyvtárhasználók
 - tulajdonos
 - munkatársak

- közvetett érdekeltek csoportja:
 - helyi közösség
 - a megye közkönyvtárai
 - minőségügyi szervezetek és tanúsítók

Az egyes érdekcsoportok igényei és elvárásai szempontjából az alábbiak lehetnek:

A közvetlen érdekeltek 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 olvasásképesség, 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 tulajdonos, aki egyben az intézmény fenntartója is, számára a legfőbb szempont: a folyamatos szolgáltatás nyújtása, amelyhez természetesen hozzátartozik az igény is, hogy az intézmény hibátlanul működjön.

A tulajdonos és a többi közvetlen és közvetett érdekelt fél elvárják az intézmény munkatársaitól, hogy elsajátítsák és rendelkezzenek a szolgáltatási tevékenység tervezéséhez és lebonyolításához elengedhetetlen tapasztalatokkal és képességekkel.

A közvetett érdekeltek igényei:

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

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 intézmény vezető 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 4.2.3. számú A dokumentumok kezelése* című fejezete és a hozzákapcsolódó eljárásutasítás tartalmazza.

5.3. Minőségpolitika

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.

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 1.3. számú Az intézmény jövőképe és minőségpolitikája* című fejezetében található.

5.4. Tervezés

5.4.1. Minőségcélok

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

Az éves minőségcélok *M-5.4.1. 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.

5.4.2. A Minőségirányítási Rendszer tervezése

Az intézmény vezetősége a Minőségirányítási Rendszer tervezését az MSZ EN ISO 9001:2008 szabványban meghatározott követelményeknek megfelelően végzi el.

A Minőségirányítási Rendszer és az intézmény minőségügyi tevékenységeinek éves tervezése M-5.4.2. 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 érdekeltek elégedettségének mérési módszereit.

Az intézmény vezetője elkötelezi magát az éves minőségügyi terv végrehajtása mellett. 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.

Annak érdekében, hogy a Minőségirányítási Rendszer működőképessége a módosítások ellenére se csorbuljon, a változtatásokat minden esetben úgy végezzük, hogy a változtatásokról az intézmény vezetője értesüljön, így téve ezzel lehetővé a változások közös dokumentálását és rendszerbe illesztését.

5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök

A 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.

5.5.2. A vezetéség képviselője

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

Az igazgatóhelyettest az intézmény vezetője megbízta az MSZ EN ISO 9001:2008 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.

5.5.3. A belső kommunikáció

Az intézmény Minőségirányítási Rendszer fejlesztését minden munkatárs aktív közreműködésével valósítja meg.

A belső kommunikáció célja, hogy erősítse a munkatársak magabiztosságát az intézmény célkitűzéseivel kapcsolatosan, tájékoztassa a munkatársakat, a közvetlen és közvetett érdekelt feleket a Minőségirányítási Rendszerről és biztosítsa a folyamatos tökéletesítést.

A munkatársak tájékoztatásának főbb formái az alábbiak:

- új munkatársak betanításának programja (1)
- munkahelyi továbbképzés szervezése (2)
- megbeszélések (3).

Az első két forma részletes bemutatása a *Minőségirányítási Kézikönyv 6.2.2. számú Felkészültség, tudatosság és képzés* című fejezetében található.

A megbeszélések célja kettős, egyrészt a már meglévő eredmények, tapasztalatok megosztása a munkatársakkal, másrészt az érdekelttől származó reklamációk, panaszok illetve kívánalmak, igények közvetítése a munkatársak felé.

A megbeszélések eseti jellegűen folynak, az intézményvezető az egyes munkatársakkal megbeszéli az aktuális problémákat, majd közösen megoldási lehetőségeket dolgoznak ki.

5.6. A vezetőségi átvizsgálás

5.6.1. Általános előírások

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

Az előre tervezett időpontnak megfelelően az intézmény vezetője elkészíti az M-5.6./1. számú Vezetőségi átvizsgálás terv című bizonylatot, amely a következőket tartalmazza:

- Milyen sorrendben, ütemezéssel kívánja az intézményvezető a Minőségirányítási Rendszert átvizsgálni?
- Kinek a jelenlétét kívánja az intézményvezető az átvizsgálás során?
- Milyen technikai feltételek szükségesek az átvizsgáláshoz (a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvének elkészítéséhez) ?

Az átvizsgálást az intézmény vezetősége végzi.

Az átvizsgálás során az 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.

Az intézmény vezetősége az átvizsgálás során objektív megfigyeléseket végez, megállapításokat (tényeket) közöl, amelyeket az M-5.6./2. számú A vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve című bizonylaton rögzít, ugyanitt történik a nem megfelelés jelölése is.

Az intézményvezető – amennyiben eltérést tapasztal – elrendeli a nem megfelelés kijavítását.

A nem megfelelés helyesbítésére az igazgatóhelyettes megtervezi az M-8.5.2./1. számú Javító intézkedések tervezése című bizonylat segítségével javító intézkedéseket, majd az intézmény vezetősége megbeszéli a helyesbítés módszerét, a helyesbítés várható eredményeit és hatásait, továbbá meghatározzák a helyesbítés végrehajtásának időpontját.

A javító intézkedések eljárásrendjét a Minőségirányítási Kézikönyv 8.5.2. számú A helyesbítő tevékenységek című fejezete és a hozzá kapcsolódó eljárásutasítás szabályozza.

Ha az adott tevékenységhez minőségügyi dokumentum kapcsolódik, az intézmény vezetője utasítja az igazgatóhelyettest az adott minőségügyi dokumentum módosítására. A minőségügyi dokumentumok módosítását a Minőségirányítási Kézikönyv 4.2.3. számú A minőségügyi dokumentumok című fejezete és a hozzá kapcsolódó M-EU-4.2.3. számú A minőségügyi dokumentumok kezelése című eljárásutasítás szabályozza.

Az intézményvezető, amennyiben fontosnak találja, előírhatja a rendkívüli folyamat illetve rendszer auditot.

A belső felülvizsgálat eljárásrendjét a Minőségirányítási Kézikönyv 8.2.2. számú A belső audit eljárásrendje című fejezete és a hozzá kapcsolódó eljárásutasítás szabályozza.

Az intézmény vezetője magára nézve kötelezőnek tartja a módosított/helyesbített folyamatok teljesítésének ellenőrzését.

A vezető az átvizsgálás során tett észrevételeit az M-5.6. számú Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve című bizonylat kitöltésével, rögzíti.

A vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve minőségügyi feljegyzés, azonosítását, tárolását, védelmét, megőrzési idejét a Minőségirányítási Kézikönyv 4.2.4. számú A minőségügyi feljegyzések című és a hozzá kapcsolódó M-EU-4.2.4. számú A minőségügyi feljegyzések kezelése című eljárásutasítás szabályozza.

Az elkészült jegyzőkönyvet az intézmény vezetője aláírásával hitelesíti.

5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai

A vezetőségi átvizsgálás bemenete az alábbi főbb elemeket tartalmazza:

1. az auditok eredményeit;
2. a közvetlen érdekelt felek visszajelzéseit;
3. a folyamatok működéséről és a szolgáltatás megfeleléségét,
4. a megelőző és a helyesbítő tevékenységek helyzetét;
5. a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból következő tevékenységeket;
6. azokat a változtatásokat, amelyek befolyásolhatják a minőségirányítási rendszert;
7. a fejlesztésre irányuló ajánlásokat.

5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai

A vezetőségi átvizsgálás kimenete elsősorban az alábbi döntéseket és intézkedéseket tartalmazza:

- milyen módon fejleszthető a minőségirányítási rendszer és folyamatainak eredményessége,
- hogyan fejleszthetők a szolgáltatások az érdekeltek igényei alapján,
- a jövőben milyen erőforrások szükségesek.

6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

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.

6.2. Emberi erőforrások

6.2.1. Általános előírás

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.

6.2.2. Felkészültség, tudatosság és képzés

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 munkatársaink kötelezően vesznek részt továbbképzéseken. Az intézményvezető nagy hangsúlyt fektet arra, hogy minden munkatárs megfelelő mennyiségű információkkal 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-6.2.2./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-6.2.2. 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.

6.3. Infrastruktúra

Az intézmény infrastruktúráját és működési rendjét szabályozza:
Az intézmény működési rendjének és a munkavállalók foglalkozás-egészségügyi-orvosi ellátásának szabályzata. Függelékben: A Berzsenyi Dániel Könyvtár számítógépes hálózatának üzemeltetési szabályai. Hatálybalépés: 2003. 05. 28.

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 OLIB7.0 World View Felhasználói kézikönyvben.

6.4. Munkakörnyezet

A Berzsényi Dániel Könyvtár (továbbiakban könyvtár, vagy intézmény) a folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés rendszerét (a továbbiakban FEUVE) az államháztartásról szóló 1992. évi XXXVIII. Törvény, az államháztartás működés rendjéről szóló 217/1998. (XII. 30.) Kormányrendelet, illetve a költségvetési szervek belső ellenőrzéséről szóló 193/2003. (XI. 26.) Kormányrendelet alapján a következők szerint határozza meg:

A folyamatba épített, előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés az intézményen belül a gazdálkodásért felelős szervezeti egység által folytatott **pénzügyi irányítási és ellenőrzési rendszer**, amelynek biztosítania kell:

- a., a könyvtár valamennyi gazdálkodással kapcsolatos tevékenysége és célja összhangban legyen a szabályszerűség, a szabályozottság és a megbízható gazdálkodás elveivel
- b., *eszközökkel és forrásokkal való gazdálkodásban ne kerüljön sor pazarlásra, visszaélésre, rendeltetésellenes felhasználásra*
- c., megfelelő, pontos és naprakész információk álljanak rendelkezésre a könyvtár gazdálkodásával kapcsolatban
- d., a rendelkezésre álló eszközök és források a szabályszerűség, a szabályozottság, és megbízható gazdálkodás elveivel összhangban kerüljenek felhasználásra.

Bővebben ld. A folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés szabályozása **FEUVE SZABÁLYZATA. HATÁLYBALÉPÉS: 2010 ÁPRILIS 1.**

Uo. Kockázatkezelési szabályzat

1. Az államháztartás működési rendjéről szóló – többször módosítva – 217/1998. (XII. 30.) Kormányrendelet alapján a Berzsényi Dániel Könyvtár (továbbiakban könyvtár ill. intézmény) vezetője köteles kockázatelemzést végezni, és kockázatkezelési rendszert működtetni.

A kockázatelemzés során fel kell mérni és meg kell állapítani a könyvtár tevékenységében, gazdálkodásában rejlő kockázatokat. A kockázatkezelés rendjének kialakítása során meg kell határozni azon intézkedéseket és megtételük módját, amelyek csökkentik, illetve megszüntetik a kockázatokat.

2. **A kockázatkezelés, mint módszer** a vezetés gyakorlati eszköze, a tervezés, a döntéshozatal, a végrehajtás alapvető része. Fontos figyelembe venni, hogy a

kockázatkezelés elsősorban az intézmény feladatellátását támogató folyamat, és nem az intézményen kívüli szervezetek, hatóságok igényeit szolgálja.

3. **A kockázat fogalma:** esemény vagy következmény, amely lényegi befolyással van az intézmény célkitűzéseire. A kockázat lehet véletlenszerű esemény, hiányos ismeret vagy információ.

A kockázat lehet eredendő és ellenőrzési kockázat:

- eredendő kockázat, amely a megvalósítás során fellépő hibák előfordulásának kockázata
- ellenőrzési kockázat a fellépő hibákat, szabálytalanságokat meg nem előző, fel nem táró, a folyamatba be nem épített ellenőrzési eljárásokból fakadó kockázat.

7. A KÖNYVTÁR SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE

7.1. A könyvtár szolgáltató tevékenységének megtervezése

1. A szolgáltatásra vonatkozó minőségcélok és követelmények

A **Berzsenyi 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” és az MEU-7.5./21. számú „Időszaki kiadványok gyarapítása és kezelése” című folyamat leírás 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.

7.2. Az érdekeltekkel kapcsolatos folyamatok

7.2.1. A könyvtári szolgáltatásra vonatkozó követelmények megállapítása

Az intézmény érdekeltjeinek azonosítását a Minőségirányítási Kézikönyv 5.2. 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.

7.2.2. 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.

7.2.3 Kapcsolattartás az érdekeltekkel

Az olvasókkal / felhasználókkal való kommunikációt a könyvtár szóban, hagyományos és elektronikus levelezés formájában, valamint telefonon keresztül bonyolítja. Az olvasói igények, észrevételek és panaszok kezelését az M-EU-8.5.2. számú „A helyesbítő tevékenységek eljárásrendje” című eljárásutasítás szabályozza.

7.3. Tervezés és fejlesztés

A szolgáltatási folyamat során termék tervezés és fejlesztés nem történik, így ezen szabványpontot kizártuk.

7.4. Beszerzés

7.4.1. Beszerzési folyamat

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** vezetése gondoskodik arról, hogy minden egyes a minőségre releváns termék vagy szolgáltatás beszerzése előtt legalább 3 ajánlatot bekérjen, mivel intézményünk költségvetésből gazdálkodó szervezet. Természetesen ez csak olyan esetekben lehetséges, ahol a termék vagy szolgáltatás piacán versenyhelyzet uralkodik. A könyvtár vezetése a beszerzéseknél az ajánlatokat az ár és minőség kapcsolatában értékeli.

A könyvtári állomány bővítését szolgáló beszerzést az állománybeszerző és feltárási osztály végzi a „Gyűjteményfejlesztés- és feltárási” szabályzatban és a „Gyűjtőkör és archiválási” szabályzatban foglaltak szerint.

A könyvtár működtetéséhez kapcsolódó beszerzést a gazdálkodási és üzemeltetési osztály végzi.

Általában a beszerzéseknél az első lépésben az igények, elvárások megfogalmazása történik meg. Az igények és elvárások megfogalmazása után az ajánlat kéréssel folytatódik a folyamat. Az ajánlatot általában közvetlenül az adott terméket gyártó/forgalmazó, illetve

szolgáltatást nyújtó cégtől kérünk. Az ajánlatok beérkezése után kiértékeljük azokat előre meghatározott kiválasztási szempontok szerint. A kiértékelésről feljegyzés készül az M-7.4.1. számú Beszerzés kiértékelése című formátum felhasználásával.

A feljegyzést a minőségügyi megbízott köteles megőrizni.

A kiértékelés után történik az ajánlat elfogadása és a termék megrendelése, megvásárlása.

7.4.2. Beszerzési információ

A beszerzés első lépéseként pontosan megfogalmazza az ezzel megbízott munkatárs azokat a követelményeket, amelyek a beszerzendő terméket, szolgáltatást leírják.

A követelmények átvizsgálása és a szállítóval való kapcsolatfelvétel az ezzel megbízott munkatárs feladata.

7.4.3. A beszerzett termék / szolgáltatás igazolása

A könyvtár számára szállított termék, szolgáltatás minőségét általában szemre vételezéssel ellenőrzi a megbízott munkatárs. Amennyiben nem megfelelőséget tapasztal, nem veszi át a terméket, szolgáltatást.

A szállítók esetében nemcsak a beszerzett termék minőségét és árát, hanem a szállítási határidőket is figyelemmel kísérik, az M-7.4.3. számú Szállítók nyilvántartási lapja című bizonylat felhasználásával.

Amennyiben azt tapasztalja a termék, számítógép, eszköz, berendezés, szolgáltatás átvételével megbízott munkatárs, hogy a termék minősége illetve a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatás minősége nem megfelelő, abban az esetben értesíti az intézmény vezetését.

Az intézmény vezetése elrendelheti újabb ajánlatok bekérését és az adott beszerzés esetén más cég választását.

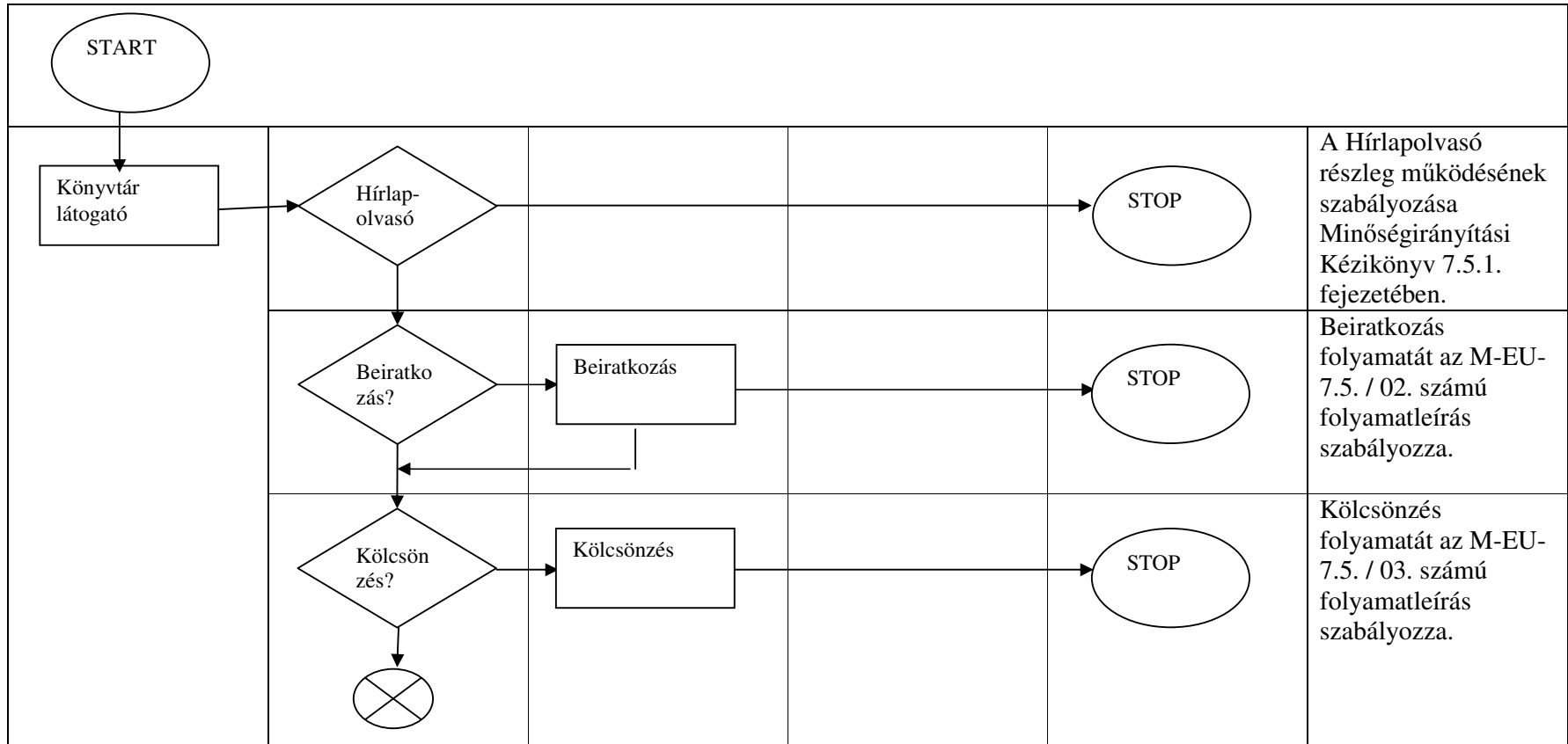
7.5. Könyvtári szolgáltatások

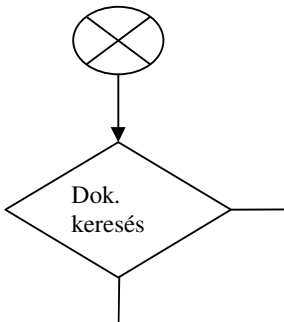
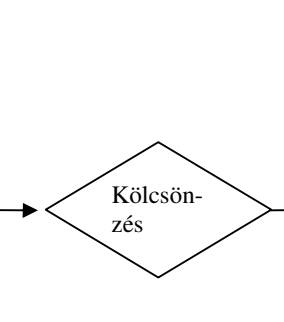
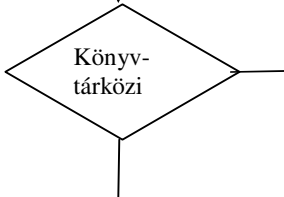
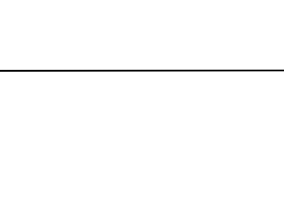
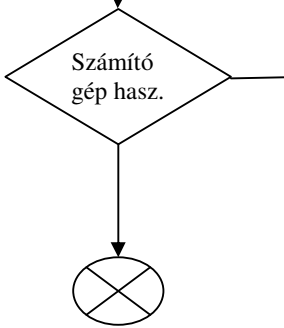
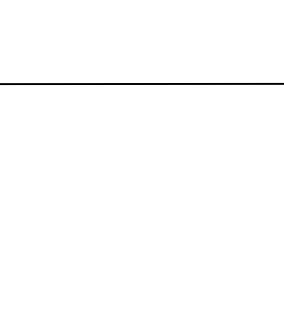
7.5.1. A könyvtári szolgáltatások szabályozása

A **Berzsenyi Dániel Könyvtár** szolgáltatási tevékenységét folyamatokra bontottuk, arra a kérdésre kerestük a választ, hogy a könyvtár látogató, használó milyen szolgáltatást vesz igénybe. A következő szolgáltatásokat azonosítottuk az olvasószolgálaton belül:

- A.) Hírlapolvasás
- B.) Beiratkozás
- C.) Kölcsönzés
- D.) Előjegyzés
- E.) Könyvtárközi kölcsönzés
- F.) Gyermekkönyvtár használata
- G.) Zenemű és médiatár használata
- H.) Olvasóterem használata (helyben használat)
- I.) Anyaggyűjtés
- J.) Tanácsadás és tájékoztatás
- K.) Irodalomkutatás és témafigyelés
- L.) Rendezvény- és kiállítás szervezés
- M.) Foglalkozás szervezés

- N.) Számítógép és internet használat
- O.) Oktatás
- P.) Speciális szolgáltatás



					<p>Előjegyzés folyamatát az M-EU-7.5. / 04. számú folyamatleírás szabályozza.</p>
					<p>Könyvtárközi kölcsönzés folyamatát az M-EU-7.5. / 20. számú folyamatleírás szabályozza.</p>
					<p>A számítógép és internet használatát az M-EU-7.5. / 07. számú folyamatleírás szabályozza.</p>

	<pre> graph TD Start((X)) --> Dec{Oktatás} Dec --> Proc[Oktatás] Proc --> End((STOP)) </pre>				<p>Az oktatás folyamatát az M-EU-7.5. / 11. számú folyamatleírás szabályozza.</p>
	<pre> graph TD Dec{Olvasóterem} --> Proc[Helyben használat] Proc --> End((STOP)) </pre>				<p>A helyben használatot az M-EU-7.5. / 09. számú folyamatleírás szabályozza.</p>
	<pre> graph TD Dec1{Tanácsadás} --> Proc1[Tájékoztatás] Proc1 --> Dec2{Anyaggyűjtés} Dec2 --> End((STOP)) Dec2 --> Dec1 </pre>				<p>A tanácsadás és tájékoztatás folyamatát az M-EU-7.5. / 10. számú folyamatleírás szabályozza. Az anyaggyűjtés folyamatát az M-EU-7.5. / 15. számú folyamatleírás szabályozza.</p>

	<pre> graph TD Start((X)) --> D1{Irodalom kutatás} D1 --> P1[Irodalom kutatás] P1 --> P2[Témafigyelés] D1 --> S1((STOP)) P2 --> S2((STOP)) </pre>				<p>Az irodalomkutatás és témafigyelés folyamatát az M-EU-7.5. / 12. számú folyamatleírás szabályozza.</p>
	<pre> graph TD Start((X)) --> D1{Speciális szolg.} D1 --> P1[Másolatkészítés] P1 --> D2{Kötészet} D2 --> S1((STOP)) </pre>				<p>A másolatkészítést az M-EU-7.5. / 18. számú folyamatleírás szabályozza. A könyvkötészeti szolgáltatást az M-EU-7.5. / 28. számú folyamatleírás szabályozza.</p>

					<p>A rendezvény – és kiállítás szervezését az M-EU-7.5. / 05. számú folyamatleírás szabályozza.</p>
					<p>A foglalkozás szervezését az M-EU-7.5. / 13. számú folyamatleírás szabályozza.</p>
					<p>Gyermekkönyvtár működését az M-EU-7.5. / 08. számú folyamatleírás szabályozza.</p>
					<p>Zenemű és médiatár működését az M-EU-7.5. / 16. számú folyamatleírás szabályozza.</p>

A könyvtár zavartalan működéséhez az állomány gondozása is elengedhetetlenül szükséges, ezt a folyamatot az M-EU-7.5. / 14. számú folyamatleírás szabályozza.

Az adatbázis építésének folyamatát az M-EU-7.5. / 19. számú folyamatleírás szabályozza.

Az időszaki kiadványok gyarapításának és kezelésének folyamatát az M-EU-7.5. / 21. számú folyamatleírás szabályozza.

A statisztikai adatszolgáltatás folyamatát az M-EU-7.5. / 27. számú folyamatleírás szabályozza.

A pályázatkészítés folyamatát az M-EU-7.5. / 25. számú folyamatleírás szabályozza.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár a könyvtárosok továbbképzésében és szakmai rendezvények szervezésében is részt vesz, ezen folyamatokat az M-EU-7.5. / 24. számú és az M-EU-7.5. / 26. számú folyamatleírások szabályozzák.

7.5.2. A könyvtári szolgáltatás érvényesítése

Minden tevékenységünk kimenete ellenőrizhető méréssel és egyéb ellenőrzési módszerekkel, így ezen szabványpont nem értelmezhető tevékenységi körünkre.

7.5.3. A könyvtári szolgáltatás azonosítása és nyomon követhetősége

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

7.5.4. Az érdekeltek tulajdona

A szolgáltató tevékenység során ezen szabványpont nem értelmezhető, ezért ezen szabványpontot kizártuk.

7.5.5. A könyvtári szolgáltatás állagának megőrzése

A szolgáltató tevékenység során ezen szabványpont nem értelmezhető, ezért ezen szabványpontot kizártuk.

7.6. A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése

A szolgáltató tevékenység esetén mérő- és megfigyelő eszközöket nem alkalmazunk, ezért ezen szabványpontot kizártuk.

8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

8.1. 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.

8.2. Figyelemmel kísérés és mérés

8.2.1. Az érdekeltek megelégedettsége

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

Az érdekeltek megelégedettségének megállapításához az alábbi információkat használjuk fel:

- az érdekelt felekkel történő folyamatos közvetlen kapcsolat (a **vevővel** való kapcsolattartás módjait a Minőségirányítási Kézikönyv 5.2. számú Az érdekelt felek igényei és elvárásai című fejezet; továbbá a Minőségirányítási Kézikönyv 7.2. számú Az érdekeltekkel kapcsolatos folyamatok című fejezet írja le)
- az érdekeltektől visszaérkezett jelentések panaszok (az olvasók és könyvtárhasználók panaszainak, reklamációjának kezelését a Minőségirányítási Kézikönyv 7.2.3. számú Kapcsolattartás az érdekelt felekkel című fejezetének c.) pontja és a Minőségirányítási Kézikönyv 8.3. számú A nem megfelelő szolgáltatás kezelése című fejezete tartalmazza)
- az érdekeltek megelégedettségének mérése.

Az érdekeltek megelégedettségének 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 megelégedettség-mérést nagy figyelemmel folytassuk le.

Az érdekeltek megelégedettségének 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 kielégíttessége iránt.

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

Az intézményvezető úgy határozott, hogy az érdekeltek megelégedettséget kérdőíves módszerrel kívánja figyelemmel kísérni és mérni. Az érdekeltek megelégedettség mérésének eljárásrendjét az éves minőségügyi terv tartalmazza.

Az intézményben a 3. táblázatban található kérdőívek kerültek kialakításra egyrészt az érdekeltektől való információ gyűjtése, másrészt az érdekeltek elégedettségének figyelemmel kísérése és mérése céljából.

Érdekeltek felek megnevezése:	Kérdőív száma:	Kérdőív megnevezése:	Kérdőív célja:	Feldolgozó személy:
Közvetlen érdekeltek Olvasók	M- 8.2.1./1.	Könyvtárhasználati elégedettségmérés kérdőív	A használók elégedettségének és igényeinek mérése	Igazgatóhelyettes
Munkatársak	M- 8.2.1./2.	Kérdőív munkatársak részére	A munkatársak vezetéssel és a munkakörülményekkel kapcsolatos elégedettségének mérése	Igazgatóhelyettes

3. táblázat Az érdekeltek elégedettségének figyelemmel kísérése és mérése

A kérdőívek a Bizonylati Albumban találhatóak.

A kérdőíveket sokszorosítjuk és személyesen adjuk át a közvetlen érdekelteknek, illetőleg postázzuk a közvetett érdekelteknek. A kérdőív kitöltés utáni összegyűjtéséről gondoskodunk. A kérdőíveket feldolgozó, kiértékelő személyt a fenti táblázat tartalmazza.

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 igazgató helyettes feladata.

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

8.2.2. 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 M-EU-8.2.2. számú A belső audit eljárásrendje című eljárásutasítás 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-5.4.2. 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.

8.2.3. A szolgáltatás folyamatainak figyelemmel kísérése és mérése

A szolgáltatás folyamatainak hatékonyságára vonatkozó, tervezett mutatók az alábbiak:

1. A helyben használat intenzitása
2. A kölcsönzési állományforgási sebessége
3. A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága

A szolgálандó közösség elégedettségére vonatkozó, tervezett mutatók az alábbiak:

1. A közösség, mint használó
2. A kölcsönzés népszerűsége
3. A személyes használat költsége

A folyamatok mutatóinak figyelemmel kísérése az intézményvezető és az igazgatóhelyettes feladata. A figyelemmel kíséréshez és méréshez az M-8.4. számú Mérőlap című bizonylatot használja fel az igazgatóhelyettes.

A folyamatok ellenőrzését minden esetben az intézményvezető végzi.

8.2.4. A szolgáltatás eredményének figyelemmel kísérése és mérése

A szolgáltatás folyamatában, az előre megtervezett pontokon ellenőrzéseket végzünk annak érdekében, hogy az érdekelt felek elégedettek legyenek.

Az ellenőrzések eredményeit kiértékeljük és minősítjük. Az esetleges eltérések megszüntetéséről helyesbítő tevékenység keretében intézkedünk.

Az intézményvezető törekszik arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó eredmények mérhetőek és figyelemmel kísérhetőek legyenek. Ennek érdekében egyrészt az érdekeltek igényei, elvárásai alapján, másrészt a szolgáltatás folyamatainak teljesítésére vonatkozóan kidolgozza azokat a mutatókat, amelyek egyértelművé teszik az intézmény teljesítményének mérhetőségét.

8.3. A nem megfelelő szolgáltatás kezelése

Az intézmény vezető feladata a nem megfelelő szolgáltatás vizsgálata és döntéshozatal, intézkedések elrendelése

A szolgáltatás folyamataihoz a 4. táblázatban található nem megfelelőségeket rendeltük hozzá:

Folyamat:	Elvárás, követelmény:	Nem megfelelés:	Nem megfelelés következménye:	Intézkedés:
<i>1.1 A gyűjtemény gondozása</i>	A kölcsönzési, olvasótermi és a raktári gyűjtemény raktári rendjének megtartása	Az állomány rendezetlensége	A nyilvántartás (katalógus) szerinti dokumentum keresés eredménytelensége	A pontos raktári rend ellenőrzése és javítása
<i>1.2 Az olvasói nyilvántartások</i>	Az olvasói nyilvántartások pontos vezetése	A nyilvántartások pontatlansága	Olvasói reklamáció, jogtalan díjkivetés	A nyilvántartások rendszeres felülvizsgálata a munkaköri leírás szerint, javítása.
<i>1.3 Kölcsönzéssel kapcsolatos szolgáltatások, helyben-használat</i>	A katalógusok és adatbázisok naprakész építése, a raktári rend pontossága	Ellentmondás a katalógus információja és a gyűjtemény között	A könyvtárhasználó nem jut a keresett dokumentumhoz.	A katalógusok, adatbázisok és a gyűjtemény ellenőrzése, kiegészítése, javítása
<i>1.4 Információkeresés, -szolgáltatás</i>	Az információkeresés hagyományos és nem hagyományos eszközeinek kifogástalan állapota	A szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségi kifogások	A könyvtárhasználó nem jut az általa megfelelőnek tartott dokumentumhoz vagy információhoz	A szolgáltatások munkafolyamatának, az információkereső eszközöknek és azok ismeretének ellenőrzése, szükség esetén javítás-módosítása
<i>1.5 Könyvtárközi kölcsönzés</i>	Az olvasó számára más könyvtártól kért dokumentumok adatainak kiegészítése, lelőhely pontosítás, továbbítás. A könyvtárhoz érkező kérések gyors kielégítése	A lelőhely rossz meghatározása, késlekedés a továbbításban	Az igénylő nem jut időben a megfelelő dokumentumhoz	A munkafolyamat áttekintése, a késlekedés okának kiderítése, javítás
<i>1.6 Rendezvény-szervezés</i>	A rendezvény céljának és a közreműködők, kiállítók igényének megfelelő lebonyolítás	A kísérő anyagok elkészítésének késlekedése	A meghívók nem érnek időben célba	Az értesítés gyorsabb módszerének bevezetése (e-mail, telefon)
<i>1.7 Oktatás</i>	A megfelelő számú igénylő és a szükséges eszközök rendelkezésre állása	Kevés érdeklődő	A tanfolyam indítása nem gazdaságos	Újra kell hirdetni a lehetőséget
<i>1.8 Kiadványszerkesztés</i>	A kiadvány megszerkesztett tartalma és a szükséges költségvetés	A kiadáshoz szükséges anyagi eszközök hiányoznak	A kiadvány előállítása nem lehetséges	További források felkutatása

2. Állományfejlesztő és -feltáró osztály				
2.1 Szerzeményezés	A könyvpiac naprakész ismerete, a gyűjtőkörnek megfelelő szerzeményezés	A gyűjtőkörbe tartozó dokumentumok beszerzésének figyelmen kívül hagyása	A könyvtárhasználók igényeinek kielégítése csorbát szenved	Az olvasószolgálat rendszeres jelzései alapján pótlólagos beszerzés
2.2 Nyilvántartás, feltárás	Naprakész, pontos nyilvántartás és feltárás, adatbázis gondozás	Pontatlanság a nyilvántartásokban, adatbázisban	A könyvtárhasználók tájékoztatásának hiányosságai	A nyilvántartások és adatbázisok folyamatos ellenőrzése, javítása, kiegészítése
2.3 Időszaki kiadványok szerzeményezése	A megjelenéshez pontosan igazodó rendelkezésre bocsátás	Késik vagy kimarad az időszaki kiadvány példánya	Az információhoz jutás késik	Folyamatos nyomon követés, reklamáció
3. Szaktanácsadó és ellátórendszeri titkárság				
3.1 Mozgókönyvtári ellátás	A megyei szerepkörből adódó és a szombathelyi kistérségben végzett rendszeres dokumentumcsere	A dokumentumcsere nem meghatározott időszakossággal történik	Az igénylők nem jutnak hozzá a szükséges dokumentumokhoz	A beszerzési és kiszállítási rend ellenőrzése, a késlekedés okának megszüntetése
3.2 Pályázatkészítés	Megfelelő tartalmú, időben elkészült pályázat	Nem készül el a pályázat időre	Nem indul el a képzés	Határidők betartásának ellenőrzése
		Nem megfelelő tartalmú a pályázat	Átdolgozásra visszakérül a pályázat, idővesztés	Pályázati kiírások gondos tanulmányozása
3.3 Szakmai tanácskozások és rendezvények szervezése	A programokhoz szükséges források rendelkezésre állása, a közreműködők, előadók meghívása	Nem áll rendelkezésre a megfelelő anyagi forrás	A program nem valósulhat meg	Új pályázatírása, vagy szponzor keresése
		A felkért előadók abban az időpontban nem vállalják a közreműködést	A meghirdetett program nem valósul meg	Megfelelő időpont egyeztetése, vagy más előadó felkérése

3.4 Statisztikai adatszolgáltatás	A jogszabályoknak és az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Programnak megfelelő statisztikai adatok szolgáltatása	Az adatok nem érkeznek be a határidőre	Az adatok rögzítése nem valósulhat meg	Az adatszolgáltatók felszólítása a határidő betartására
		Az adatok pontatlanok	Az összesítés és adatszolgáltatás nem valósulhat meg	A statisztikai adatok pontosítására felkérni az adatszolgáltatókat
4. Gazdálkodási és üzemeltetési osztály				
4.1 A költségvetés tervezése	Kiadási oldal és a bevételi oldal egyezősége	A bevétel-kiadás oldalak nem egyeznek	A költségvetés hibás, nem elfogadható	Az adatok javítása
4.2 A költségvetési kiadások és bevételek kezelése	A belső szabályzatoknak megfelelő tevékenység	A szabályzattól való eltérés	Hiányok keletkezése	Túlköltekezés leállítása, fenntartó értesítése
4.3 A befektetett eszközökkel, készletekkel, követelésekkel való gazdálkodás	A szabályzatokban leírtak betartása és betartatása	A szabályzattól való eltérés	Hiányok keletkezése	Felelősség megállapítása a hibák kijavítása
4.4 A biztonsággal kapcsolatos követelmények teljesítése.	A könyvtár kulturált látogatottsága és az épület védelme	Ittas olvasó érkezése	Rendbontás	Gondnok esetleg rendőrség kihívása
		Zárasi riasztás elmulasztása	Megszólal a riasztó	Riasztó beélesítése

4. táblázat A nem megfelelőségek elemzése és a nem megfelelőségek elkerülésére hozott intézkedések

A nem megfelelőségek esetén minden esetben azonnali helyesbítő intézkedést kezdeményezünk az 5. oszlopban lévő intézkedésekkel. A nem megfelelőségek javítását az intézmény vezető ellenőrzi.

Az intézmény működését az intézményvezetője folyamatosan ellenőrzi, belső auditok és vezetőségi átvizsgálás során és nem megfelelőség esetén M-8.2.2./3. számú Eltérési lapot állít ki.

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

A nem megfelelő szolgáltatás kezelését az M-EU-8.3. számú A nem megfelelő szolgáltatás kezelése című eljárásutasítás szabályozza.

8.4. Az adatok elemzése

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 a vevő megelégedettségére és a folyamatok megfelelőségére vonatkozó ismeretek, melyek birtokában elvégezhető az adatok elemzése. Az adatok elemzése rendkívül összetett folyamat. Az érdekeltek megelégedtségének adott szintjét összevetve a minőségpolitikai célkitűzésekkel és az intézmény lehetőségeivel, fel kell mérni azt, hogy milyen fejlesztésekkel valósítható meg a minőségtökéletesítés.

8.5. Fejlesztés

8.5.1. Folyamatos fejlesztés

Az intézményvezető alapvető feladatának tekinti az intézmény Minőségirányítási Rendszerének folyamatos tökéletesítését. A Minőségirányítási Rendszer folyamatos tökéletesítése érdekében az intézményvezető figyelemmel kíséri az alábbi folyamatokat:

- az érdekeltek megelégedtség elemzése,
- a belső auditok eredményei,
- a nem megfelelések elemzése,
- a vezetőségi átvizsgálásokon rendszeresen átvizsgálja és tökéletesíti
- a minőségpolitikát és
- a minőségcélokat,

és ezek megvalósítása érdekében a Minőségirányítási Rendszert folyamatosan fejleszti, melyhez biztosítja a szükséges erőforrásokat.

8.5.2. Helyesbítő tevékenységek

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

A helyesbítő tevékenységek két fajtáját lehet megkülönböztetni, ezek:

- a rövidtávú, azonnali intézkedések és
- a hosszú távú intézkedések.

A rövidtávú intézkedést a munkatársak az intézményvezetővel beszélnek meg és alkalmazzák, a hosszú távú intézkedéseket a minőségi adatok folyamatos kiértékelése alapján az intézményvezető tervszerűen hozza.

A helyesbítő tevékenységek lényege:

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

A helyesbítő intézkedések következhetnek:

- belső auditokból
- vezetőségi átvizsgálás megállapításaiból
- belső kifogásokból, munkatársi javaslatokból
- reklamációkból, panaszokból
- fejlesztési javaslatokból
- rendszerértékelésből
- eljárások megváltoztatásából.

A helyesbítő tevékenységeket a hibaelemzés során levezetett okokból határozza meg az intézményvezető.

Az intézmény vezetője mindent megtesz annak érdekében, hogy a bekövetkezett nem megfelelőségek meg ne ismétlődjenek, ezért a helyesbítő tevékenységek rendszerezett elvégzésére eljárásutasítást bocsát ki. A helyesbítő tevékenységek eljárásrendjét az M-EU-8.5.2. számú Helyesbítő tevékenységek eljárásrendje című eljárásutasítás szabályozza.

8.5.3. Megelőző tevékenységek

Az intézmény vezetője mindent megtesz annak érdekében, hogy ne csak a már bekövetkezett hibák miatt végezzen helyesbítő tevékenységeket (lásd Minőségirányítási Kézikönyv 8.5.2. fejezet), hanem a még be nem következett, de lehetséges nem megfelelőségek okait feltárja és ezek megszüntetésével megelőzze ezek bekövetkezését.

Az intézményvezető eljárásutasításban szabályozza a végrehajtandó folyamatot. A megelőző tevékenységek eljárásrendjét az M-EU-8.5.3. számú A megelőző tevékenységek eljárásrendje című eljárásutasítás szabályozza.

8.5.4. A szervezet folyamatos fejlesztése

Az érdekeltek 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.