

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár minőségmenedzsment tevékenysége

A minőségirányítás előzményei

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár 2007 novemberében tanúsítványt szerzett arról, hogy az MSZ EN ISO 9001:2001 szabványnak megfelelő Minőségirányítási Rendszert működtet. Az intézmény vezetése az új, illetve a felújított épületbe való visszaköltözés után, 2006-ban elhatározta, hogy bevezeti a könyvtárban az ISO szabvány követelményeinek megfelelő rendszert. Ehhez megnyerte a fenntartó önkormányzat jóváhagyását és anyagi támogatását.

Az előkészítések és a rendszer kialakítása után 2007. május 1-jével bevezettük a Minőségirányítási Rendszert. Néhány hónapos tesztüzemmód után megtörtént a belső átvizsgálás, és végül 2007 novemberében egy független auditáló cég, a Certop Kft. sikeres audit után kiállította könyvtárunk számára a 3 évre érvényes Tanúsítványt.

Az azóta eltelt időszakban rendszerünk 2 követő auditon és egy újabb tanúsító auditon – melynek eredménye: újabb 3 évre megkaptuk a Tanúsítványt – van túl. A folyamatos továbbfejlesztéshez az önkormányzati hozzájárulás mellett pályázati úton elnyert támogatással biztosítottuk a forrást. 2010. október 14-én történt minőségirányítási rendszerünk külső, dokumentációmegújító auditálása, egyben áttérés volt az MSZ EN ISO 9001:2009 szabványra.

Akkori Minőségfilozófiánk volt: olyan korszerű technológián alapuló, mindenki számára könnyen hozzáférhető, a dokumentumok különféle formáit tartalmazó tudásbázis működtetése, amellyel hozzájárulhatunk a térség humán erőforrásának megtartásához és fejlesztéséhez. Célunkat az alábbi alapértékek következetes érvényesítésével valósítottuk meg:

- A változó igényekhez igazított, magas minőségi színvonalú szolgáltatási struktúra.
- Jól felkészült, korszerű ismeretekkel rendelkező, tájékozott szakemberek.
- Rugalmas hozzáférés az információkhoz, illetve a dokumentumokhoz.

- Minőségi szolgáltatási infrastruktúra, munkakörnyezet és munkafeltételek.
- Esélyegyenlőség biztosítása a tudás elérhetőségében a hátrányos helyzetűek számára.
- Magas szakmai színvonalú, tartalmában korszerű és hiteles felnőttképzés.

2011-ben könyvtárunk pályázott, és elnyerte a Minősített Könyvtári címet

Céljaink elérése érdekében, az olvasók és partnereink igényeire alapozva, folyamatosan fejlesztettük alap- és egyéb szolgáltatásaink tartalmát, infrastrukturális hátterét, hozzáférhetőségét. Törekedtünk arra, hogy a könyvtárunkban felhalmozott tudás a térség fejlődése, versenyképességének javulása érdekében minél jobban hasznosulhasson.

Minőségpolitikánk megvalósítása érdekében átfogó minőségcélokat határoztunk meg:

- Dokumentumállományunk folyamatos fejlesztése az olvasók igényei szerint.
- Az információkhoz és a dokumentumokhoz való hozzáférés lehetőségeinek folyamatos fejlesztése új, korszerű módszerek és technológiák alkalmazásával.
- Közművelődési könyvtárként a magyar és az egyetemes kultúra értékeinek közvetítése.
- Olvasóink és más partnereink elégedettségének folyamatos növelése.
- Felnőttképzési intézményként a képzési programok és a kapcsolódó szolgáltatások folyamatos fejlesztése a képzésben résztvevők, a munkatársak és az oktatók igényei, véleménye alapján.
- Intézményünk és képzési programjaink FAT (Felnőttképzési Akkreditáló Testület) akkreditációjának folyamatos fenntartása.
- Minőségirányítási Rendszerünk hatékony működtetése és folyamatos fejlesztése.

2016-ban még az ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási Rendszert működtettük. A Tanúsítványunk 2016. november 22-ig volt érvényes. Az intézmény vezetése célul tűzte ki, hogy a 2016. évi

szüksős költségvetés és a szakmai elvárások miatt nem auditáltatja az ISO rendszert, hanem egy új szemlélet kialakításával kívánja bevezetni a TQM-et, (Total Quality Management) átvéve az ISO-ban jól bevált folyamatokat, nyomtatványokat.

Az ISO-s ismeretek és gondolkodásmód jó alapot teremtett arra, hogy tudatosan végezzük a minőségirányítási tevékenységünket, ennek érdekében minden évben, rendszeresen mértük felhasználóink elégedettségét, (olvasói elégedettségmérések, partnerek elégedettsége – pl. szállítók értékelése 2015.) és a mérések után megtörténtek a beavatkozások, így ezáltal a folyamatainkat is folyamatosan felügyeltük és fejlesztettük.

Minőségirányítási rendszer a TQM-szemléletben

A 2016-ban elkészített stratégiai tervünkben már megfogalmaztuk a könyvtár új minőségpolitikáját.

Az intézmény vezetése a TQM célkitűzésének: a folyamatos javításnak, valamint a TQM elveinek: a vevőközpontúság, a folyamatok folyamatos javítása és a teljes elkötelezettség elérése érdekében egyszerre több munkatárs 120 órás képzését tette lehetővé. (Kecskemét: „Minőségirányítás a könyvtárban” című továbbképzés).

Elköteleztünk vagyunk abban, hogy a *Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár* mint megyei hatókörű városi könyvtár, mint közkönyvtár, és a megyei KSZR szolgáltatásokat ellátó szervezet, kiemelt minőségű működésével alkalmas legyen az érintettek, így

- felhasználóink,
- fenntartónk,
- a szolgáltatási területtel érintett közösségek, környezet változó igényeinek kielégítésére.

Figyelemmel kell lennünk arra, hogy a minőség túlmutat a közvetlen szolgáltatásokon, minőségi szolgáltatást minőségi szemlélettel, szervezett munkafolyamatokkal, magas színvonalon működtetett szervezettel vagyunk képesek megoldani.

A Minősített Könyvtár cím elnyerése intézményünk számára nem elsősorban presztízskérdés, e cím jelentősége indikátor voltában rejlik, vagyis abban, hogy a cím időről időre történő elnyerése egyfajta ellenőrzést, felülvizsgálatot jelent. A minőségmenedzsment-szemléletben működte-

tett szervezetnek ugyanis folyamatosan vizsgálnia kell az ideálisnak tekintett állapot mibenlétét, és ahhoz való viszonyát, törekedve annak elérésére.

Intézményünkben 2017.12.14.-én megalakult a Minőségirányítási Tanács (MIT). A Minőségirányítási Tanács célja a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszeren alapuló minőségirányítási rendszernek irányítása, működésének folyamatos fejlesztése, s ezen keresztül hozzájárulás a könyvtári működés optimalizálásához, az alapítói szervezeti célok és az ebből levezetett szervezeti küldetés megvalósításához, a minőségkultúra általánossá válásához, s nem utolsósorban a partneri elégedettség biztosításához, társadalmasításához.

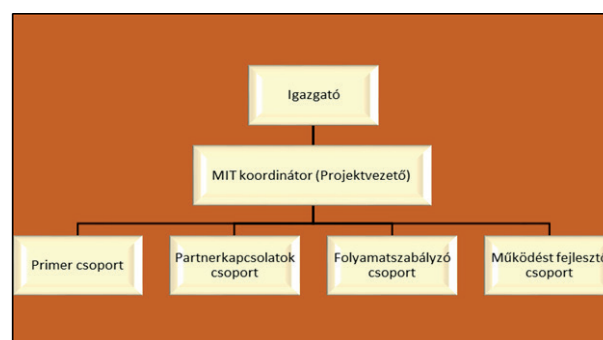
Megfogalmaztuk a MIT küldetését is: „A MIT egy olyan teret biztosít a kollégák számára, ahol a szabályokat közösen hozzuk meg. Ha hatékony a feladatmegosztás, ha azonosak a célok, ha a szerepek egyensúlyban vannak, akkor közösen tudják munkájukat végezni, igazi teamek alakulhatnak ki.”

2018. november 19-én szakmai konferenciát tartottunk a TQM teljes körű minőségirányítási rendszer bemutatása címmel saját és megyebeli kollégák részére.

Az eltelt évek a felkészüléssel és a TQM-alapokra való áttérés tudatos megszervezésével teltek. (Stratégia cél, valamint a Munkatervekben megfogalmazott célok is ezt bizonyítják.)

2019-ben újjáalakult a MIT, és egy nagyszabású minőségfejlesztő projekt vette kezdetét. Felállítottunk 4 munkacsoportot (Folyamatszabályozó, Primer kutatások, Működést fejlesztő, Partnerkapcsolatok), a MIT működését ügyrend szabályozza. A munkában 20 munkatárs vett részt, egy fő projektvezetővel és egy külső szakértő irányításával.

A Minőségirányítási Tanács felépítését az alábbi organogram szemlélteti:



2020-ban benyújtottuk pályázatunkat, akkor úgy ítélte meg helyszíni vizsgálat után a felkért két szakértő, hogy még nem teljesen felelünk meg a Minősített Könyvtár cím pályázathoz előírt szakmai elvárásoknak, kritériumoknak. A szakértők meglátásait, szakvéleményét teljesen megfogadva újult erővel láttunk hozzá a munkához. Még több kollégát vontunk be a minőségirányítási munkába. Felállítottunk még 4 munkacsoportot (Kommunikációs, Teljesítményértékelési, Stratégiai tervezési és Marketing), majd a „Zöld könyvtár” koncepcióhoz felállt a Zöld Brigád is. Belső képzéseket tartottunk, folyamatos volt a munkatársak bevonása és tájékoztatása mind a központi könyvtárban, mind a fiókkönyvtárainkban.

A pandémiás időszakban kiscsoportokban dolgoztunk azon, hogy folyamatainkat átvizsgáljuk, átdolgozzuk, megalkossuk hároméves stratégiai tervünket, hogy a megváltozott politikai, gazdasági, társadalmi, technológiai, jogi körülményeket elemezzük, javítsuk belső és külső kommunikációnkat, fejlesszük a munkahelyi légkört és a szervezeti kultúrát, növeljük a dolgozók elkötelezettségét és elégedettségét. Továbbá összehasonlító elemzést készítettünk a többi megyei könyvtárral, értékeltük és javítottuk a szolgáltatásaink minőségét, újabb önértékelést végeztünk.

Szlogenünk: *Érték, élmény, inspiráció*. Könyvtárunk értéket közvetít, használói számára egész életen át tartó élményt és inspirációt ad a tanuláshoz, a munkához és a szabadidő tartalmas eltöltéséhez. Gazdag gyűjtemény, internet-hozzáférés, színes programkínálat várja az olvasókat igényes környezetben, a város szívében. Az intézmény célja és küldetése az, hogy a könyvtár helyszínt, eszközt, inspirációt, élményt, lehetőséget és támogatást adjon a művelődéshez, az olvasáshoz, az életkortól független tanuláshoz. Figyeli, felméri és támogatja az egyéni és közösségi igényeket és azok változásait. Ezek mentén szerveztük a szakmai munkát, miközben alkalmazkodni kellett a COVID-járvánnyal kapcsolatos intézkedésekhez.

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár folyamatosan azon dolgozik, hogy szolgáltatásait magas minőségben az olvasók igényeinek és elégedettségének folyamatos mérésével és kielégítésével biztosítsa. A minőségi pályázat alapvető célja, hogy a könyvtár bemutassa a TQM: a teljesskörű minő-

ségirányítás, mint vezetési filozófia szerint működött könyvtár sikereit, eredményeit. A pályázati anyag és dokumentáció elkészítése és benyújtása igen hosszú és összetett szakmai munka. A Minőségirányítási Tanács 4 állandó munkacsoporttal és további 4 munkacsoporttal alakította ki azokat az eljárásrendeket, folyamatokat, szabályzatokat, melyek hozzájárulnak a magas színvonalú működéshez és a szervezetfejlesztéshez.

2021 júniusában ismét benyújtottuk pályázati anyagunkat, amit úgy állítottuk össze, hogy helyet kaptak benne a szervezeti önértékelés során az önértékelők által megfogalmazott értékelő megállapítások, majd mindazok a „bizonyítékok” – konkrét tények, dokumentumok –, amelyek az értékelő megállapítást alátámasztják, valamint az önértékelők javaslatait is szerepeltettük a fejlesztési lépésekre vonatkozólag. A benyújtott pályázatot felkért szakértők megvizsgálták, majd 2021 nyarán helyszíni vizsgálat keretében győződtek meg arról, hogy a gyakorlatban a TQM alapelvei hogyan teljesülnek. Novemberben megkaptuk az írásos szakvéleményt és az értesítést, hogy elnyertük a Minősített Könyvtár címet.

A szakértők több szempontot vizsgálva megállapították, hogy könyvtárunk legnagyobb erőssége a társadalmi kapcsolatok ápolása és együttműködés a társadalmi partnerekkel.

„A látogatás során meggyőződünk arról, hogy a KMÉR szempontjait is figyelembe véve szakmailag kiemelkedő működés jellemzi a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár tevékenységét, amelyet mind a társadalmi partnerek, mind pedig a könyvtárhasználók elismernek.” ... „A vezetési rendszer működésének kiemelkedő eleme a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel ápoló kiváló kapcsolatrendszer. Megállapíthatjuk, hogy a könyvtár jól betagozódik abba a társadalmi környezetbe, ahol a tevékenységét végzi.”¹

Erről tartottam előadást 2022. január 27-én online a Győztesek konferenciáján. Bemutattam könyvtárunk kiterjedt kapcsolatrendszerét és azokat a fejlesztéseket, melyeket vagy a használói igény- és elégedettségmérés hatására, vagy együttműködés

1 A Minősített Könyvtár cím helyszíni látogatásának szakmai értékelő adatlapja. - Dr. Tóth Máté, Dr. Topár József. - Magyarországi Könyvtárak Adatbázisa. – 23. p.

során valósítottunk meg. Természetesen van még min dolgoznunk, de olyan iránymutatást, szakvéleményt kaptunk, ami segíti a tovább fejlődést, hogy 5 év múlva újra sikerrel pályázhassunk e rangos elismerésre.

Hosszú volt az út, de mindenképpen megérte. Túl egy jogviszony-átalakuláson (2020-ban közalkalmazotti létből munka-törvénykönyvessé váltunk), a kétéves pandémiás helyzeten, ahol a könyvtár vezetőségének folyamatosan kellett reagálni és választ találni a felmerülő nehézségekre, megoldandó problémákra, a dolgozók és a használók egészségének megvédésére. Ezek a folyamatok és

változások, a rengeteg munka, különösen a csapatmunka jobban összekovácsolta a kollektívát, erősítette a csapatszellemet, a minőség iránti elkötelezettséget.

A mai napokban, a megyénket leginkább érintő, a határon innen és túl zajló folyamatok újabb kihívások elé állítanak bennünket, de meggyőződésem, hogy összefogással, közös munkával most is sikeresen leküzdjük az akadályokat.

Tomasovszki Anita, igazgató
(Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár, Debrecen)



A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár kollektívája (Fotó: MZSK)