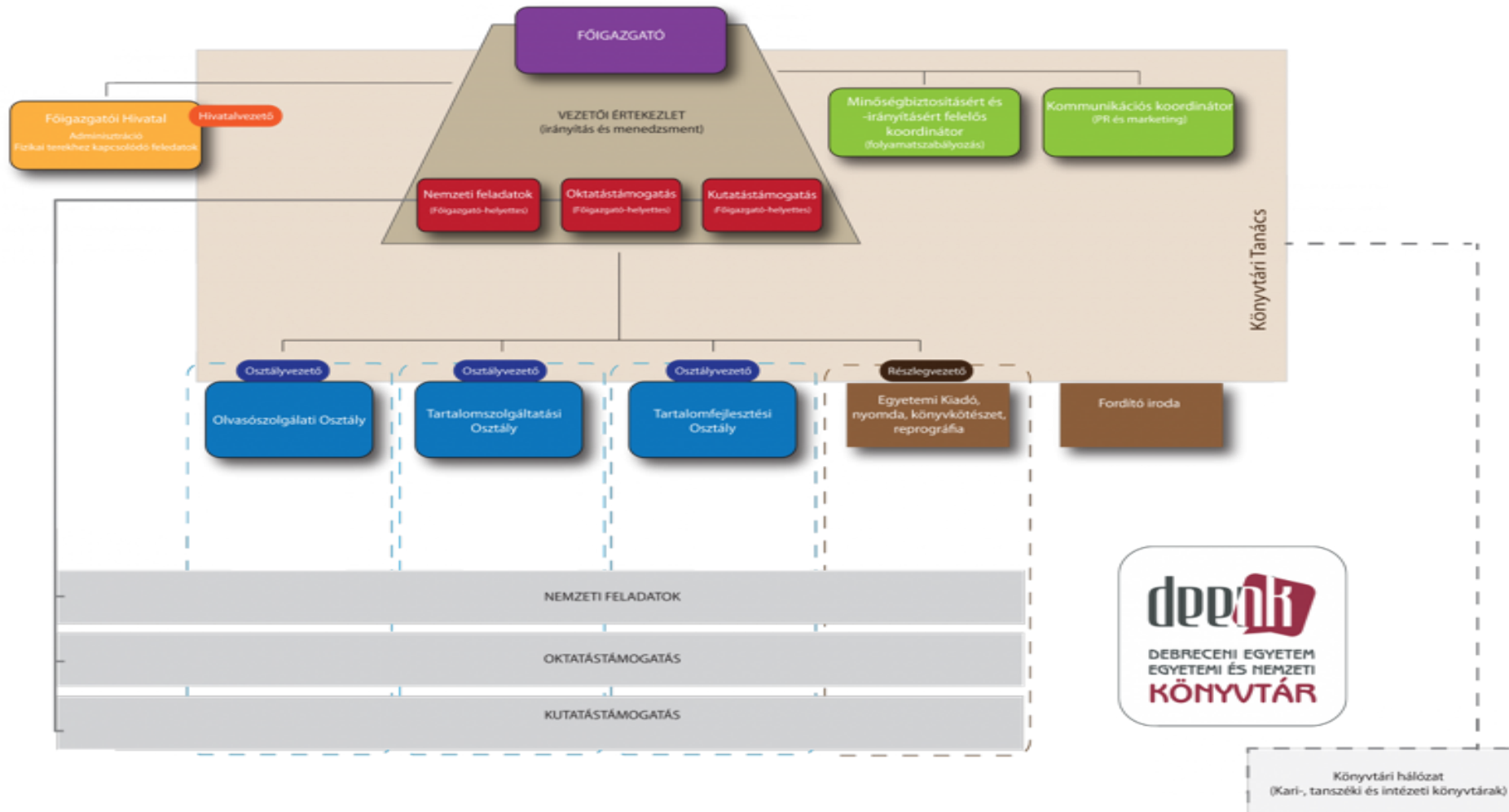


KÖNYVTÁRI FOLYAMATOK A STRATÉGIA TÜKRÉBEN

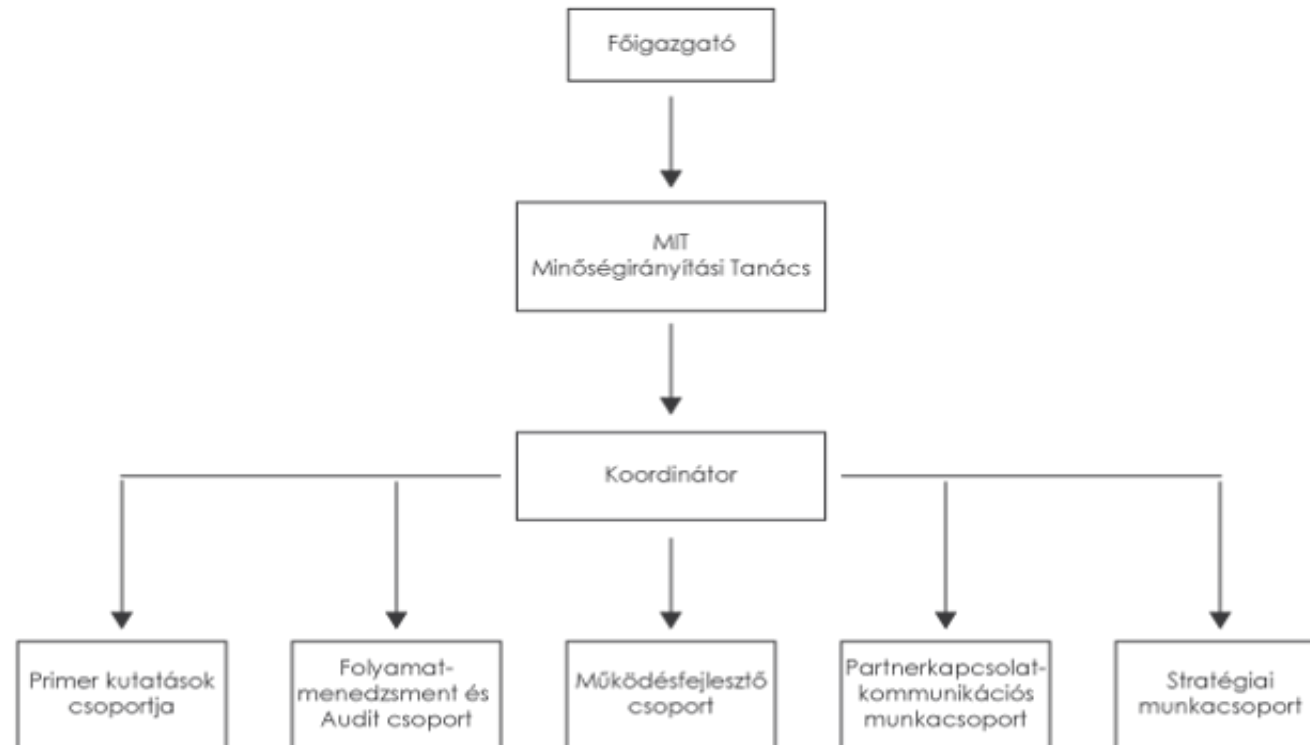
Molnár Georgina

2020.12.03.

DEENK ORGANOGRAM 2015



MIT ORGANOGRAM



EREDMÉNYEK

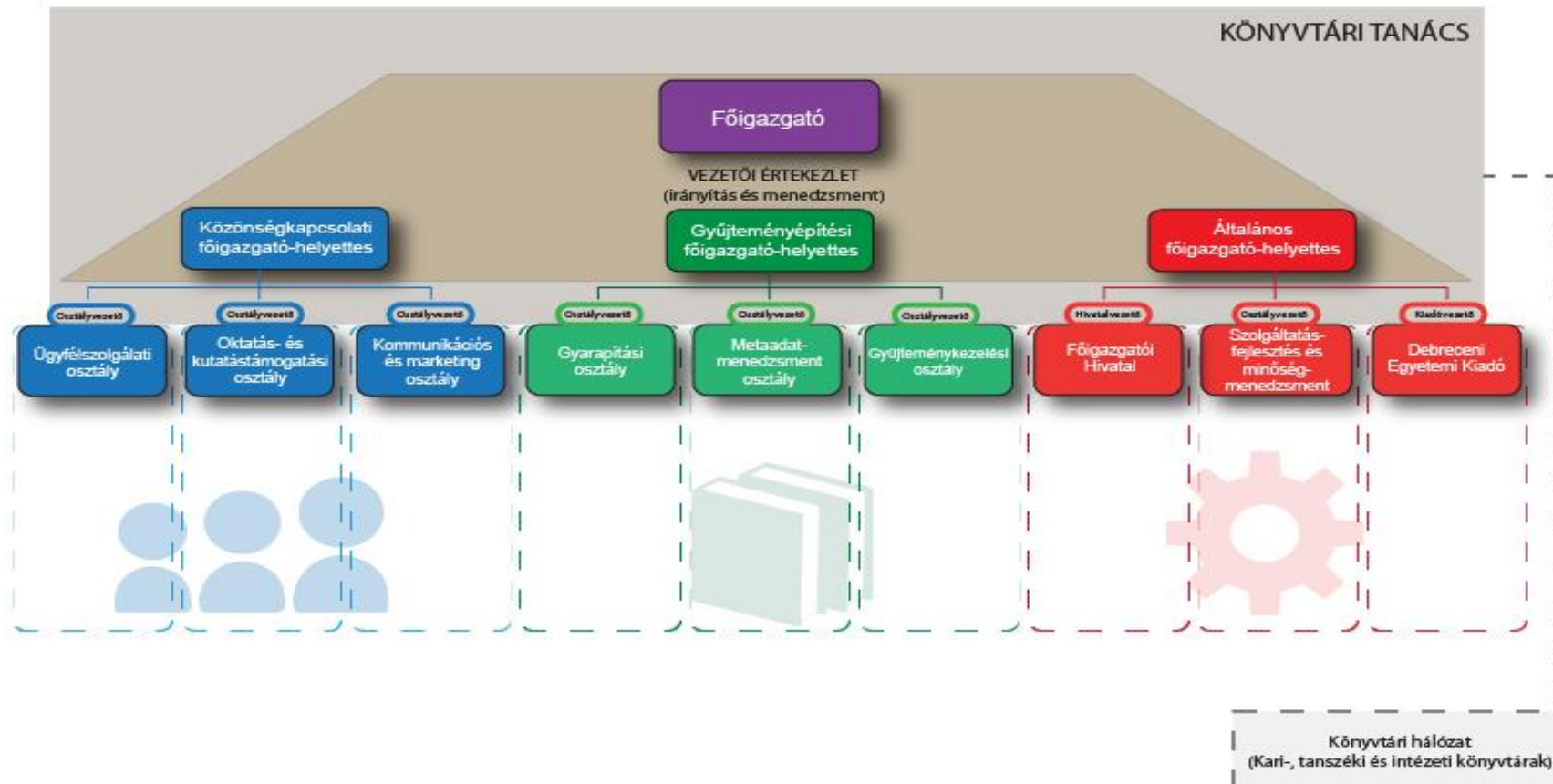
- Minőségirányítási rendszer kialakítása
- Minden tevékenység feltérképezése
- Folyamatok javítása
- Együttműködések kialakítása szervezeten belül
- Új kommunikációs csatornák kialakítása

DEENK

- Minősített Könyvtár cím 2011
- Könyvtári Minőségi Díj 2017
- Minősített Könyvtár cím 2018



DEENK ORGANOGRAM 2019



KÖNYVTÁRI MINŐSÉGMENEDZSMENT

TQM (Total Quality Management)

- Célkitűzés: folyamatos javítás

Alapelvek:

- Vevőközpontúság: a vevők igényeinek, szükségleteinek, elvárásainak kielégítése. A vevők igényeinek alapos feltérképezése, elemzése szükséges.
- Folyamatok javítása: a folyamat valamennyi lépését figyelemmel kell kísérni és fejleszteni annak érdekében, hogy csökkentsük az eltéréseket és javítsuk a folyamat megbízhatóságát.
- Teljes elkötelezettség: a felsővezetők irányításával kezdődik. Hasznosítják a szervezet valamennyi dolgozójának tehetségét és így tesznek szert piaci előnyre. Az alkalmazottak felhatalmazást kapnak, hogy javítsák a szolgáltatásokat és a folyamatokat.

TQM KIEGÉSZÍTŐ ELEMELK 1.

- Vezető szerep: példamutatás, használják a TQM eszközeit, elismerésben részesíti, aki sikeresen alkalmazza a TQM módszereit
- Oktatás, képzés: biztosítja, hogy az alkalmazottak ismerjék a szervezet küldetését, jövőképét, stratégiáját. Megszerezhetik azokat a készségeket, amelyek a minőség javításához, a hatékonyság és a teljesítmény növeléséhez és a problémák megoldásához szükségesek.
- Támogató struktúrák: a vezetésnek szüksége van támogatásra a TQM bevezetéséhez. Pl. külső szakértő.

TQM KIEGÉSZÍTŐ ELEMEK 2.

- Kommunikáció: fontos, hogy minden munkatárssal megértessük a változás iránti őszinte elkötelezettség fontosságát. Ehhez eltérő kommunikáció szükséges. Ideális esetben a vezető találkozik a munkatársakkal, hogy irányt mutasson.
- Jutalmazás, elismerés: azokat a csoportokat és egyéneket akik sikeresen alkalmazzák a minőségmenedzselési folyamatokat, elismerésben kell részesíteni. Az elismerés példaképet állít a szervezet többi tagja elé.
- Mérés: a szubjektív vélemények helyébe az adatoknak kell lépniük.

STRATÉGIA

- Külső környezet vizsgálata (PGTTJ analízis)
- SWOT elemzés
- Belső adottságok vizsgálata
- Jövőkép és küldetésnyilatkozat felülvizsgálata
- Fókuszterületek kijelölése
- Stratégiai célok meghatározása
- Cselekvési terv készítése

CÉLKITŰZÉSEK

- Az egyértelmű, mérhető célkitűzések mérföldkövekként szolgálnak.
- SMART módszer a célkitűzéshez:
 - Specific (Konkrét)
 - Measurable (Mérhető)
 - Achievable (Elérhető)
 - Relevant (Releváns)
 - Time-boxed (Időben korlátozott)

KULCSFOLYAMATOK

- Mely szolgáltatások a legfontosabbak a felhasználóknak?
- Mely folyamatok állítják elő ezt a szolgáltatást?
- Mely folyamatok vannak leginkább szem előtt?
- Mely folyamatoknak van a legnagyobb hatása a vevők által megkövetelt teljesítményre?
- Mely folyamatokban rejlenek a legerőteljesebb javítási lehetőségek az adatok alapján?

KÖNYVTÁRAK MINŐSÉGI MŰKÖDÉSÉNEK ÉRTÉKELÉSI KERETRENDSZERE (KMÉR)

- Szervezeti önértékelés eszköze
- Egyben nagyon jó iránymutatás a vezetőség számára a minőségmenedzsment gyakorlati megvalósításához

ÖSSZEFOGLALÁS

- A fenntartói és felhasználói igényeknek megfelelő stratégia kidolgozása
- A minőségmenedzsment alkalmazása nem cél, hanem eszköz
- Nem független a könyvtár működésétől, szerves része kell, hogy legyen
- Ezt az eszközt használva szervezzük a szolgáltatásainkat, a mindennapi munkafolyamatainkat
- Hasznos és használható dokumentáció készítése
- A minőségmenedzsmentnek nincs vége
- Ne féljünk belevágni, érezni fogjuk a hatását a mindennapi munkánk során, ami a felhasználói, fenntartói és dolgozói elégedettségben fog megnyilvánulni

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Arthur R. Tenner, Irving J. DeToro: Teljes körű minőségmenedzsment. Budapest, 1996
- Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Keretrendszer (KMÉR). Budapest, Könyvtári Intézet, 2018
- Polónyi István : Minőségmenedzsment alapjai. Debrecen. Kossuth Egyetemi Kiadó, 2007



Köszönöm a figyelmet!

Molnár Georgina
molnarg@lib.unideb.hu