

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Minőségügyi Kézikönyv

Készült: 2009. július 15.
Aktualizálva: 2012. augusztus 8.

Készítették a Minőségirányítási Tanács tagjai:

Farkas Márta
Kárpátiné Ézsiás Edit
Oroszi Katalin
Sohajdáné Bajnok Katalin
Tózsér Istvánné Géczi Andrea
Zsoldos Marianna

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	4
1.1	A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Minőségpolitikája.....	4
1.2	Alapelveink	5
1.2.1	Vevőközpontúság	5
1.2.2	Vezetés.....	5
1.2.3	Munkatársak bevonása	5
1.2.4	Folyamatszempléletű megközelítés	5
1.2.5	Rendszerszemlélet az irányításban	6
1.2.6	Folyamatos fejlesztés	6
1.2.7	Tényeken alapuló döntéshozatal.....	6
1.2.8	Kölcsönösen hasznos partneri kapcsolatok	6
1.3	Összehangoltság más irányítási rendszerekkel	6
1.3.1	Környezetvédelem	6
1.3.2	Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság.....	7
1.3.3	Informatikai biztonság	7
2	A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár bemutatása	8
2.1	Alapadatok	8
2.2	A könyvtár rövid bemutatása.....	9
2.2.1	Szakmai kompetenciák.....	9
2.2.2	Szakmai elismerés	10
2.3	Szervezeti felépítés.....	11
2.4	Tevékenységünk jogi szabályozása.....	11
2.4.1	Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák.....	11
2.4.2	Törvények, rendeletek	11
3	Szakkifejezések és meghatározások	14
3.1	Fogalom meghatározások	14
3.2	Rövidítések.....	15
4	Minőségirányítási rendszer	16
4.1	Általános alapelvek	16
4.1.1	Partnerközpontúság.....	16
4.1.2	Folyamatszabályozás.....	16
4.2	Minőségtervezés	17
4.3	Minőségfejlesztés	17
4.4	Minőségbiztosítás.....	18
4.5	A dokumentálás követelményei	18
4.5.1	Általános útmutatás	18
4.5.2	Minőségügyi kézikönyv	18
5	A vezetőség felelősségi köre	20
5.1	A vezetőség elkötelezettsége.....	20
5.2	A szervezet partnereinek igényei és elvárásai, vevőközpontúság.....	21

5.3	Minőségpolitika.....	22
5.4	Tervezés.....	23
5.4.1	Minőségcélok.....	23
5.4.2	Minőségtervek.....	24
5.5	Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció.....	24
6	Gazdálkodás az erőforrásokkal 26	
6.1	Gondoskodás az erőforrásokról.....	26
6.2	Emberi erőforrások.....	26
6.2.1	Általános követelmények.....	26
6.2.2	Felkészültség, tudatosság és képzés.....	27
6.3	Infrastruktúra.....	28
6.4	Munkakörnyezet.....	28
6.5	Információ.....	29
6.6	Pénzügyi erőforrások.....	29
	Szolgáltatások tervezése, megvalósítása, ellenőrzése 31	
6.7	A szolgáltatásnyújtás megtervezése.....	31
7	Értékelések, mérések, elemzések 32	
7.1	Általános követelmények.....	32
7.2	Figyelemmel kísérés és mérés.....	32
7.2.1	A partnerek megelégedettségének mérése és figyelemmel kísérése.....	32
7.2.2	A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése.....	34
7.2.3	Önértékelés.....	34
7.3	A nem megfelelő folyamatok kezelése.....	35
7.4	Fejlesztés.....	35
7.4.1	Folyamatos fejlesztés.....	35
7.4.2	Helyesbítő tevékenység.....	35
7.4.3	Megelőző tevékenységek.....	36
8	Kapcsolódó dokumentumok jegyzéke 37	
9	Módosítások jegyzéke Hiba! A könyvjelző nem létezik.	

1 Bevezetés

1.1 *A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Minőségpolitikája*

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár települési és megyei feladatokat is ellátó nyilvános könyvtár, az információs esélyegyenlőség és a demokrácia helye. A tudásalapú társadalom alapintézményeként átfogó célja az, hogy mindenki számára biztosítsa a szabad, korlátozás nélküli hozzáférést a dokumentumokhoz és az információhoz.

Könyvtárunk vezetésének és minden munkatársának alapvető célja, hogy partnereink a céltudatos, törekvő és szolgálatkész, az új kihívások iránt fogékony, feladatait minőségi módon ellátó szolgáltatót lássák bennünk. Ezért meghatározó fontosságú számunkra tevékenységünk minőségének egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, fejlesztése.

Ennek érdekében a következőket vállaljuk:

- Szolgáltató tevékenységünket az érvényes jogszabályok betartásával, a szükséges erőforrások biztosításával végezzük.
- A szolgáltatásaikkal szemben támasztott használói igényeket, elvárásokat folyamatosan mérjük, figyelembe vesszük, beépítjük minőségfejlesztési tevékenységünkbe.
- A szolgáltatások környezetét tárgyi és technikai felszereltségét a kor elvárásainak megfelelően fejlesztjük.
- A szolgáltatásokban megfelelő képzettségű munkatársakat alkalmazunk. A munkatársak szakmai továbbképzéséért, udvarias viselkedéséért, etikus magatartásáért a dolgozó és a könyvtár vezetősége egyaránt felelős.
- Marketing és PR tevékenységünk fejlesztésével gondoskodunk a szolgáltatásaink széles körű megismertetéséről.
- Szolgáltató képességünk hosszú távú minőségi növelése érdekében feladatunknak tekintjük munkatársaink jó közérzetét biztosító feltételek folyamatos jobbítását, a munkahelyi demokrácia intézményeinek összehangolt működtetését.
- Rendszeres minőségügyi képzéssel és motiválással fejlesztjük a minőségközpontú gondolkodást és a szervezeti kultúrát.

A minőséggel kapcsolatos célkitűzéseink megvalósításához a teljes körű minőségirányítás (TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk. A tervezett feladatokat a kollégák aktív közreműködésével a könyvtári minőségfejlesztést irányító munkacsoport valósítja meg.

A könyvtár vezetősége minőség iránti felelősségével és elkötelezettségével érvényesíti a minőségpolitika szempontjait és az azoknak való megfelelést várja el a könyvtár minden dolgozójától.

Kapcsolódó dokumentum:

[Minőségpolitikai Nyilatkozat](#)

1.2 Alapelveink

1.2.1 Vevőközpontúság

Szervezetünk szükségesnek tekinti a mostani és jövőbeli vevői igényeket megismerését. Meg kell felelnünk a vevői követelményeknek, és képesnek kell lennünk felülmúlni a vevői elvárásokat. A vevői igények és elvárások vizsgálata és megértése, azok kommunikálása a szervezet egésze felé alapvető fontosságú, ez a szervezetek létezésének egyik alapja. Ezért fontos, hogy a szervezeti céljaink kapcsolódjanak a vevői igényekhez és elvárásokhoz. A vevői elégedettséget mérni kell, és az eredményeknek megfelelően lehet folytatni a tevékenységet.

1.2.2 Vezetés

A vezetők teremtik meg a céloknak és a szervezet vezetésének egységét. Gondoskodunk olyan belső környezetet létrehozásáról és fenntartásáról, amelyben a munkatársak teljes mértékig részt vehetnek a szervezet céljainak elérésében. A vezetés feladata a szervezet jövőjének kialakítása, a tevékenységek egységes módon történő bevezetése és értékelése, a szervezet különböző szintjei közötti kommunikációs problémák minimalizálása. Inspirálás, biztatás és a munkatársak elismerése szintén vezetői tevékenységek.

1.2.3 Munkatársak bevonása

A munkatársak minden szinten a szervezet alapját jelentik. Teljes bevonásukkal válik lehetővé, hogy képességeiket a szervezet érdekében használják. A munkatársak megnyerésének eredménye: motiváltság, elkötelezettség a szervezeten belül, innováció és kreativitás a szervezet céljainak előmozdításában. Az egyéni teljesítmény számon kérhetővé válik, elvárható a részvétel és közreműködés a folyamatos fejlesztésben. A munkatársak aktívan keresik a lehetőséget tudásuk, szakképzettségük és tapasztalataik növelésére.

1.2.4 Folyamatszemléletű megközelítés

A kívánt eredményt hatékonyabban lehet elérni, ha a tevékenységeket és a velük kapcsolatos erőforrásokat folyamatként kezeljük. Az erőforrások hatékonyabb felhasználásával alacsonyabb költségek és rövidebb ciklusidők érhetőek el. Jobb, következetesebb és kiszámítható eredmények lesznek, célzott és rangsorolt fejlesztési lehetőségek adódnak.

1.2.5 Rendszerszemlélet az irányításban

Az egymással összefüggő folyamatok rendszerként való azonosítása, megértése és irányítása hozzájárul ahhoz, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan valósítsa meg. Ennek lépései: a folyamatok számbavétele és integrálása, amelyek leginkább alkalmasak a kívánt eredmény elérésére, összpontosítás kulcsfolyamatokra, közös célok eléréséhez szükséges feladatok és felelősségi körök jobb megértése, azáltal csökkennek az egymást keresztező funkciók okozta akadályok.

1.2.6 Folyamatos fejlesztés

A szervezet teljes működésének folyamatos fejlesztése legyen a szervezet állandó célja. Az alapelv alkalmazásának előnye a növekvő teljesítmény a szervezeti képességek fejlesztésével, minden szinten a fejlesztési tevékenységek felsorakoztatása szervezeti stratégiai céllal, a szervezet minden tagja törekedjen a termékek, folyamatok és rendszerek folyamatos fejlesztésére.

1.2.7 Tényeken alapuló döntéshozatal

Az eredményes döntések adatok és információk elemzésén alapulnak. Az adatok és információk legyenek pontosak és megbízhatóak, valamint hozzáférhetőek a megfelelő személyek számára. Az adatok és információk elemzése ellenőrzött módszerekkel történjenek. Fontos a tényszerű elemzése, tapasztalatok és intuíció egyensúlyán alapuló döntéshozatal és cselekvés.

1.2.8 Kölcsönösen hasznos partneri kapcsolatok

Egy szervezet és annak partnerei egymástól kölcsönösen függenek, és egy kölcsönösen hasznos kapcsolat elősegíti mindkét oldal értékteremtő magatartását. Az alapelv alkalmazásának előnyei:

- a piaci/vevői igények és elvárások változásakor rugalmas és gyors reakálási képesség
- költségek és erőforrások optimalizálása
- világos és nyílt kommunikáció
- az információ és a tervek egymással történő megosztása
- közös fejlesztési és javítási tevékenységek kezdeményezése

1.3 Összehangoltság más irányítási rendszerekkel

1.3.1 Környezetvédelem

Könyvtárunk környezetvédelmi rendszert nem épített ki. Ugyanakkor törekszünk arra, hogy minél jobban megfeleljünk a környezetvédelmi szempontoknak. Energiatakarékos üzemeltetéssel környezetbarát termékek használatával, az irodai hulladékok szelektív gyűjtésével, az elektromos és elektronikai hulladékok megfelelő kezelésével szolgáljuk a környezetvédelem céljait.

1.3.2 Munkahelyi Egészségvédelem és Biztonság

Munkavédelmi felelős megbízásával, rendszeres munkavédelmi oktatással, a felelősségtudat kialakításával, eszközeink biztonsági felülvizsgálatával törekszünk a biztonságos munkavégzésre és a biztonságos szolgáltatásra.

Kapcsolódó dokumentum:

[Munkavédelmi szabályzat](#)

1.3.3 Informatikai biztonság

Számítógépes rendszerünket megfelelő védelemmel látjuk el és megköveteljük ezek alkalmazását. Technikai fejlesztéseknél figyelembe vesszük az informatikai biztonsági szempontokat.

Kapcsolódó dokumentum:

[Informatikai szabályzat](#)

2 A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár bemutatása

2.1 Alapadatok

Székhely: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 16.

Levélcím: 3300 Eger, Pf. 30.

Telefonszám: 36/ 516-632

Fax: 36/516-596

e-mail: info@brody.iif.hu

web: www.brody.iif.hu

adószám: 15378376-2-10

Telephelyek:

Központi könyvtár

Eger, Kossuth Lajos u. 16.

Tel: 36/516-632, 36/516-633

Zenei és idegen nyelvi gyűjtemény

Eger, Kossuth Lajos u. 18.

Tel.: 36/517-599

Jogi-és közigazgatási szakrészleg

Eger, Kossuth Lajos u. 9.

(Megyeháza II. em.)

Tel.: 36/521-389

Gyermekkönyvtár

Eger, Bartók Béla tér 6.

Tel.: 36/310-363

2. sz. Fiókkönyvtár

Eger-Felnémet, Kovács Jakab u. 35.

Tel.: 36/431-127

3. sz. Fiókkönyvtár

Eger, Kallómalom u. 88.

Tel.: 36/788-175

2.2 A könyvtár rövid bemutatása

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár fenntartója Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata és Heves Megye Önkormányzata.

Az 1952-ben 7758 kötetes induló állománnyal alakult könyvtár ma már 270 000 dokumentumból álló gyűjteménnyel szolgálja felhasználóit. Intézményünk 1957-ben nyert elhelyezést jelenlegi működési helyén, a belváros egyik legszebb műemlék épületében a Nagypréposti palotában. Napjainkban a központi épületen kívül a város több pontján működnek különböző részlegeink.

A könyvtár 1988 óta viseli Bródy Sándor nevét.

Könyvtárunk települési, megyei és sok esetben régiós feladatokat is ellátó nyilvános könyvtár. A tudásalapú társadalom alapintézményeként feladatunk az, hogy mindenki számára biztosítsuk a szabad, korlátozás nélküli hozzáférést a dokumentumokhoz és az információkhoz. Küldetésünket folyamatosan bővülő dokumentumállománnyal, a felhasználói igényeknek megfelelő szolgáltatásokkal, korszerű technikai felszereltséggel, könyvtárosaink szakmai felkészültségével valósítjuk meg.

Szolgáltatásaink:

- helyben használat: könyvek, folyóiratok, CD-ROM-ok, adatbázisok, helyismereti dokumentumok
- kölcsönzés: könyvek, videó-és DVD filmek, hangoskönyvek,
- CD lemezek, hangkazetták, kották, térképek
- idegen nyelvű dokumentumok nyelvtanulók, nyelvtanárok számára
- számítógép-és internethasználat, Wi-Fi - vezeték nélküli internet elérés, elektronikus ügyintézési tanácsadás
- interaktív webes szolgáltatások: Hangtárnok blog, hírlevél, skype
- könyvtárközi kölcsönzés
- segítséggel élők számára: vakolvasógép, indukciós hurok,
- jeltolmács, könyvek házhoz szállítása
- rendezvények, kiállítások, gyermekfoglalkozások
- könyvtári anyagok fénymásolása, nyomtatás, szkennelés, laminálás
- internet tanfolyam
- könyvtárhasználati bemutatók, személyre szóló tájékoztatás.

Kapcsolódó dokumentum:

[Könyvtárunk szolgáltatási rendszere](#)

2.2.1 Szakmai kompetenciák

Az intézmény vezetése és szakalkalmazottai a megfelelő szakmai kompetenciákkal és gyakorlattal rendelkeznek a rövid és hosszú távú stratégiai célok megvalósításához, a szolgáltatások menedzseléséhez.

A munkaköri feladatok ellátásának megítélését az ezt befolyásoló ismeretek, képességek, személyi tulajdonságok értékelését, továbbá a szakmai fejlődés elősegítését a belső anyagként kezelendő közalkalmazotti minősítések tartalmazzák.

2.2.2 Szakmai elismerés

Könyvtárunk a korszerű működési formák alkalmazásáért, a minőségfejlesztési programok eredményeinek adaptálásáért, magas szintű könyvtári szolgáltatásokat nyújtásáért 2008-ban elnyerte az „**Év könyvtára**” kitüntető címet.



Az Egri Lokálpatrióta Egylet által alapított **Eger Csillaga** díjat **intézményi kategóriában** 2010-ben a Bródy Sándor Könyvtár nyerte el.



Oklevelek:

- Az IKSZ és a Neumann János Számítógép-tudományi Társaság elismerő oklevele az Internet Fiesta rendezvénysorozat sikeres lebonyolításáért 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 években.
- A Nagy Könyv Programiroda elismerő oklevele a Nagy Könyv programsorozat sikeres lebonyolításáért, 2005-ben

2.3 Szervezeti felépítés

Könyvtárunk működését a Szervezeti és Működési Szabályzat írja le.
A szervezeti egységek szerkezetét a [szervezeti ábra](#) ábrázolja.

2.4 Tevékenységünk jogi szabályozása

2.4.1 Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták

UNESCO közművelődési könyvtári kiáltványa (1994)
IFLA/UNESCO fejlesztési irányelvei közkönyvtárak számára (2001)
IFLA/UNESCO iskolai könyvtári irányelvei (2002)
IFLA Internetről szóló kiáltványa (2002)
Közkönyvtári charta (1993)
Etikai kódex az elnökség és a tisztségviselők számára (2006)

2.4.2 Törvények, rendeletek

A könyvtárra, mint intézményre vonatkozó jogszabályok

18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról

1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

2005. évi XC. törvény az elektronikus információszabadságról

2011. évi CLIV. törvény a megyei önkormányzatok konszolidációjáról, a megyei önkormányzati intézmények átvételéről

2011. évi CLXVI. törvény Magyarország 2012. évi költségvetését megalapozó egyes törvények módosításáról

2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól

2011. évi CLXXXVIII. törvény Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről

2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

258/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet a megyei intézményfenntartó központokról, valamint a megyei önkormányzatok konszolidációjával, a megyei önkormányzati intézmények átvételével összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról

292/2009. (XII.19.) Korm. rendelet az államháztartás működési rendjéről

305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet a közérdekű adatok elektronikus közzétételére

46/2009. (XII.30.) PM rendelet a kincstári számlavezetés és finanszírozás ... rendjéről

56/2011. (XII. 31.) NGM rendelet a szakfeladatrendről és az államháztartási szakágazati rendről

Magyarország Alaptörvénye

Magyarország Alaptörvényének átmeneti rendelkezései

Törvény

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

Kormányrendeletek

60/1998. (III. 27.) Korm. r. a sajtótermékek kötelezpéldányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról

64/1999. (IV. 28.) Korm. r. a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

165/1999. (XI. 19.) Korm.r. az Országos Könyvtári Kuratóriumról

157/2000. (IX. 13.) Korm.r. a dokumentumvásárlási hozzájárulásról

194/2000. (XI. 24.) Korm.r. a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről

6/2001. (I. 17.) Korm. r. a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről

73/2003. (V. 28.) Korm. r. az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről

167/2006. (VII. 28.) Korm. r. az oktatási és kulturális miniszter feladat- és hatásköréről

1/2007. (I. 9.) Korm. r az oktatásügyi közvetítői szolgálat, a könyvtári intézet, a közművelődési szakmai tanácsadó és szolgáltató szerv és a műbíráló szerv kijelöléséről

Kulturális miniszteri rendeletek

3/1999. (II. 24.) NKÖM rendelet a nemzeti kulturális örökség minisztere által adományozható művészeti és egyéb szakmai díjakról

1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról

6/2000. (III. 24.) NKÖM rendelet a Könyvtári Intézet jogállásáról

18/2000. (XII. 18.) NKÖM rendelet a kulturális szakértők működésének engedélyezéséről és a szakértői névjegyzékek vezetéséről

19/2010. (IV. 23.) OKM rendelet a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről és a kulturális szakértői nyilvántartás vezetéséről

14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről

4/2004. (II. 20.) NKÖM rendelet a helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltésnövelő támogatásáról

23/2004. (XI.20.) NKÖM rendelet a könyvtárak és közművelődési intézmények 2004. évi többlettámogatásáról

22/2005. (VII.18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról

7/1985. (IV. 26.) MM rendelet a könyvtári anyagok bejelentéséről 3/1975. (VIII.17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról

3/1975. (VIII. 17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról

Ajánlások

Ajánlás a fogyatékossgal élő könyvtárhasználók könyvtári ellátásának javítására (készült a Könyvtárfejlesztési stratégia 2008-2013, Portál program részeként)

3 Szakkifejezések és meghatározások

3.1 Fogalom meghatározások

Erőforrások: A könyvtár forrásai, beleértve a személyzetet, dokumentumokat, berendezéseket, könyvtári tereket stb.

Felhasználó/vevő: A könyvtári szolgáltatásokban részesülők. A szolgáltatásokban részesülő lehet személy vagy intézmény.

Jövőkép: Absztrakt, idealisztikus, inspiráló, hosszútávú elképzelés arról, hogy a jövőben hová kíván eljutni a könyvtár.

Könyvtári szakember: A könyvtáros, a könyvtári informatikus, a könyvtári asszisztens, a segédkönyvtáros, továbbá a könyvtári feladatok ellátásához más felső-, vagy középfokú végzettséggel rendelkező személy.

Könyvtáros: Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező szakember.

Küldetésnyilatkozat: A fenntartók által jóváhagyott nyilatkozat, amely meghatározza a szervezet céljait és a szolgáltatások és termékek fejlesztésével kapcsolatos választásokat.

Minőség: Az a szolgáltatási színvonal, amely kielégíti, illetve túllépi a felhasználó igényeit.

Minőségirányítás: fogalma magában foglalja a stratégiai tervezést, az erőforrásokkal való gazdálkodást, valamint más rendszeres tevékenységeket, mint amilyen a minőséggel kapcsolatos tervezés, működtetés és értékelés.

Minőségügyi dokumentáció: a minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere

Partner: Mindazok a személyek és szervezetek, akik, amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik, amelyek elvárásokat fogalmazznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban.

Teljesítménymutató: A könyvtári statisztikákból és egyéb adatokból nyert, a könyvtár teljesítményének bemutatására használt számszerű vagy szöveges kifejezés. Egyszerű számokat, és/vagy arányszámokat foglal magában.

TQM: Olyan vezetési módszer, filozófia, amelynek középpontjában a vevőközpontúság, a vezetőség és a munkatársak elkötelezettsége és a folyamatos javítás áll.

3.2 Rövidítések

IKSZ	Informatikai és Könyvtári Szövetség
MIT	Minőségirányítási Tanács
MÉMCS	Minőség Értékelő Munkacsoport
PDCA	A PDCA angol betűszó. Jelentése: Plan: Tervezd meg Do: Valósítsd meg ahogyan tervezted Check: Ellenőrizd, értékeld, hogy a terv szerint haladsz-e, és elér(t)ed-e a kitűzött célt Act: Avatkozz be, ha eltérést tapasztalsz, vagy vezesd be, ismételd az eredményes eljárást)
SZMSZ	Szervezeti és Működési Szabályzat
TQM	Total Quality Management – teljes körű minőségbiztosítás

4 Minőségirányítási rendszer

4.1 Általános alapelvek

Szervezetünk sikeres vezetéséhez és működtetéséhez szükséges, hogy az irányítás átlátható, a szemlélet partnerközpontú legyen. Ennek érdekében a TQM szervezeterányítási koncepció módszereit és technikáit használjuk.

A TQM legfontosabb alapelvei:

- filozófia: a hiba –okok megelőzése, feltárása és kiküszöbölése,
- módszer: a vezetés aktív stratégiai irányítása, közreműködése,
- kiterjedése: valamennyi alkalmazottra,
- követelmény: hibamentesség az első lépéstől kezdve,
- érvényességi terület: a szervezet egésze,
- cél: állandó javítás.

4.1.1 Partnerközpontúság

A *partnerközpontúság* kialakítása a minőségfejlesztés egyik legfontosabb eleme. Ahhoz, hogy a szolgáltatásainkat a változó társadalmi környezet elvárásaihoz tudjuk igazítani, nem elégedhetünk meg felszínes, közhelyszerű igazságokkal, hanem pontosan ismernünk kell a partnereink elvárásait és véleményét. Ennek érdekében azonosítjuk, rangsoroljuk a partnereinket. Jól átgondolt, szakszerűen végrehajtott mérések segítségével igyekszünk feltárni az egyes partnercsoportok elvárásait. A mérések eredményeit, tapasztalatait a mindennapi munkánkba beépítjük.

Kapcsolódó dokumentum:

[Partnereink rendszere](#)

Partnerlista. Elérhető a belső hálózaton: [O:\partner](#)

[Használói elégedettségmérés 2008](#)

[Elégedettségmérő lapok](#)

4.1.2 Folyamatszabályozás

A folyamatközpontú működés kiépítése alapvetően szakít a korábban megszokott rutinszerű munkavégzéssel: rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzése, az esetleges felelőségek megállapítása.

Ennek érdekében

- kulcsfontosságú folyamatainkat megtervezzük, leírjuk, folyamatábrán ábrázoljuk.
- gondoskodunk arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az erőforrások és információforrások, amelyek a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének alátámasztásához szükségesek (gazdálkodás az erőforrásokkal)
- figyelemmel kísérjük, mérjük és elemezzük a folyamatokat (teljesítménymérés)
- alkalmazzuk azokat a tevékenységeket, amelyek a tervezett eredmények elérése és a folyamatok fejlesztése érdekében szükségesek (a vezetőség felelősségi köre)

Kapcsolódó dokumentum:
[Folyamatábrák](#)

4.2 Minőségtervezés

A tervezés, mint módszer a minőség létrehozásának és megtartásának legfontosabb eszköze. A tervezést az új szolgáltatások bevezetésekor és új használói kör megnyerésekor alkalmazzuk.

A minőségtervezés lépései:

- a használói kör meghatározása,
- a használói igény meghatározása,
- a szolgáltatás kifejlesztése,
- a folyamat kialakítása,
- folyamatok szabályozása, minőségbiztosítás

Felelősségi és hatáskör:

- a szervezet vezetője felelős a minőségcélok jóváhagyásáért,
- a MIT felelős a minőségcélok megfogalmazásáért, közzétételéért, dokumentálásáért,
- az adott szolgáltatásban érintett osztályvezető felelős a minőségterv részfeladatokra történő lebontásáért, végrehajtásáért.

4.3 Minőségfejlesztés

A minőségfejlesztés a szolgáltatási és tevékenységi szintek folyamatos növelése annak érdekében, hogy a könyvtár átfogó céljában, küldetésnyilatkozatában és a főbb célokban megfogalmazott elképzelései minél pontosabban és hatékonyabban valósuljanak meg.

A minőségfejlesztés lépései:

- a fejlesztéssel foglalkozó munkacsoport létrehozása,
- a fejlesztés stratégiai tervének elkészítése,
- a fejlesztés cselekvési tervének elkészítése,
- a fejlesztési prioritások meghatározása,
- a fejlesztést lehetővé tevő feltételek kidolgozása,
- a fejlesztéshez szükséges technológiák alkalmazása,
- a folyamatos ellenőrzés, értékelés.

Felelősségi és hatáskör:

- a szervezet vezetője felelős a minőségfejlesztés fő irányának a jóváhagyásáért, a szükséges erőforrások biztosításáért
- a MIT vezetője felelős a munkacsoport létrehozásáért, a folyamatos ellenőrzésért, értékelésért

- a MIT felelős a fejlesztési prioritások meghatározásáért, a fejlesztés stratégiai és cselekvési terv elkészítéséért, a részfeladatok elvégzéséért.

Kapcsolódó dokumentum:

[A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár minőségfejlesztési stratégiai terve, 2009-2013](#)
[MIT szabályzat](#)

4.4 Minőségbiztosítás

A minőségbiztosítás azon technikák és tevékenységek összessége, amely lehetővé teszi, hogy a könyvtár stratégiai tervében meghatározott célok elérése során létrejött eredmények megmaradjanak, a szolgáltatások színvonala ne csökkenjen. A minőségbiztosítás során a minőségfejlesztésben megfogalmazott előírásokat értékeljük és ellenőrizzük.

A minőség szabályozása és a minőség biztosítása a minőségirányítási rendszerünkön keresztül valósul meg.

4.5 A dokumentálás követelményei

Célkitűzés

A minőségirányítási rendszer dokumentálása feleljen meg a könyvtár stratégiai célkitűzéseinek, struktúrájának, szolgáltatási tevékenységeinek és alapvetően érthető legyen az intézményben dolgozók számára. A rendszer szerkezete és formája kellőképpen rugalmas legyen. A dokumentáció alapján bármely tevékenység ez előírt követelményeknek megfelelően elvégezhető, ellenőrizhető, számon kérhető és rekonstruálható.

4.5.1 Általános útmutatás

A dokumentációnak összhangban kell lennie

- a könyvtár szervezeti felépítésével,
- a tevékenységével,
- a munkatársak szakmai felkészültségével,
- a mindenkor lehetséges változásokkal és változtatásokkal

A dokumentáció típusai:

- előíró
- igazoló

4.5.2 Minőségügyi kézikönyv

Szervezetünk minőségirányítási rendszerének bemutatására minőségügyi kézikönyvet készítünk és gondoskodunk annak fenntartásáról.

A minőségügyi kézikönyv a következő területek szabályozását nyújtja:

- minőségpolitika,

- felelősségi körök és hatáskörök,
- folyamatok, eljárások és utasítások,
- erőforrások,
- értékelés, teljesítmény,
- dokumentumok kezelése.

5 A vezetőség felelősségi köre

5.1 A vezetőség elkötelezettsége

Intézményünk vezetősége elkötelezett a minőségügyi rendszer létrehozása és fejlesztése iránt. Eredményességének folyamatos növekedését biztosítja azáltal, hogy:

- meghatározza és kihirdeti küldetését, jövőképét, rövid, közép és hosszú távú stratégiáját, minőségpolitikáját, a szervezet céljaival összhangban,
- tudatosítja munkatársaival a törvényekben, külső és belső szabályzatokban előírásokban szereplő követelmények fontosságát,
- a szervezet vezetése során példamutatással nyeri el a munkatársak bizalmát,
- gondoskodik a minőségi célok meghatározásáról, a minőséggel és a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos értékrendjét közzéteszi,
- meghatározza a használói igényeket a megfelelő szolgáltatások kialakítása érdekében
- meghatározza azokat a szolgáltatási folyamatokat, amelyek a szervezet számára hozzáadott értéket állítanak elő,
- meghatározza a támogató folyamatokat, amelyek a szolgáltatásnyújtási folyamatok eredményességét és hatékonyságát befolyásolják,
- részt vesz új módszerek és megoldások kutatásában,
- gondoskodik az erőforrásokról,
- olyan szervezeti struktúrát biztosít, amely ösztönzi a munkatársak aktív részvételét és fejlődését
- biztosítja a hatékony belső és külső kommunikációt,
- ellenőrzéseket végez, így közvetlen visszacsatolása van a minőségirányítási rendszer eredményességéről és hatékonyságáról.

Kapcsolódó dokumentum:

[Küldetésnyilatkozat](#)

[Minőségpolitikai nyilatkozat](#)

[A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár stratégiai fejlesztési céljai, 2008-2013](#)

[Stratégiai terv a könyvtári és informatikai szolgáltatások fejlesztésére, 2008-2012](#)

[Eger MJV nyilvános könyvtárainak közös marketing stratégiája, 2006-2010](#)

[Belső és külső kommunikáció vizsgálata a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban](#)

5.2 A szervezet partnereinek igényei és elvárásai, vevőközpontúság

Szervezetünk nagyszámú partneri kapcsolattal, ügyféllel rendelkezik, és minden félnek megvannak a maga igényei, elvárásai.

Szervezetünk érdekelt felei:

- fenntartóink,
- valós és potenciális könyvtárhasználók,
- munkatársaink
- beszállítóink,
- médiapartnereink,
- társintézmények

A partnerek igényei és elvárásai

Meggyőződésünk, hogy könyvtárunk sikere attól függ, hogy megismerjük-e és kielégítjük-e a vevőink, partnereink mai és jövőbeni igényeit és elvárásait, ezért a vezetőség törekszik minden érdekelt fél elvárásainak megfelelni, illetve elébe menni.

Fenntartóink elvárásainak kielégítéséhez a szervezet vezetősége hosszú és rövid távú terveket készít, az elért eredményekről folyamatosan tájékoztatást nyújt, évente egyszer írásos beszámolót készít.

Kapcsolódó dokumentum:

[A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár stratégiai terve 2008-2013](#)

[A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár munkaterve 2009.](#)

[A Bródy Sándor Megyei és Városi Munkaterve 2010](#)

[A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Munkaterve 2011](#)

[A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár Munkaterve 2012](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2008. évi munkájáról](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2009. évi munkájáról](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2010. évi munkájáról](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2011. évi munkájáról](#)

Használóink igényeinek és elvárásainak kielégítéséhez a szervezet vezetősége folyamatosan méri a vevők elégedettségét kutatja a valós és potenciális partnerek igényeit és elvárásait.

Kapcsolódó dokumentumok:

[Partnerkapcsolati struktúra](#)

[Használói elégedettségmérés 2008](#)

[Folyóiratolvasó használói elégedettségmérés 2006](#)

[Internet tanfolyam](#)

[Mozgókönyvtári szolgáltatás 2011](#)

[Elégedettségmérő kérdőívek](#)

A vezetőség folyamatosan méri a *munkatársak* igényeit és elvárásait az elismerés, a munkavégzés, az egyéni fejlődés lehetősége terén annak érdekében, hogy a munkatársak részvétele és motiváltsága a lehető legerősebb legyen.

Kapcsolódó dokumentum:

[Szervezeti kultúra felmérés, 2006](#)

[Szervezeti kultúra felmérés, 2009](#)

[Belső kommunikáció: kérdőíves felmérés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban, 2009](#)

Médiapartnereink elégedettségét a köztünk lévő kölcsönös kommunikáció hatékonyságát folyamatosan szem előtt tartjuk.

Kapcsolódó dokumentum:

[Belső és külső kommunikáció vizsgálata a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban](#)

[A belső és külső kommunikáció alakulása a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban 2005-2007](#)

[Médiapartnereink elégedettségének mérése](#)

5.3 Minőségpolitika

Célkitűzés

A minőségirányítás a minőségfejlesztés-és biztosítás szervezetünk minőségpolitikáján keresztül valósul meg, fő érvényességi területei a szolgáltatás és a partnerkapcsolatok. Könyvtárunk minőségpolitikája meghatározza:

- azok körét, akiknek szolgáltatást nyújt a könyvtár,
- a jelenlegi és kialakítandó szolgáltatások színvonalát,
- a szolgáltatással elérendő minőségi célokat,
- a célok megvalósításának módszereit,
- a megvalósításért felelős munkatársakat.

Kapcsolódó dokumentum:

[Küldetésnyilatkozat](#)

[Minőségpolitikai nyilatkozat](#)

[MIT szabályzat](#)

Felelősségi és hatáskör

A vezetés feladata, hogy megszervezze, irányítsa és támogassa a folyamatos minőségi szolgáltatás előállítását, a minőség ellenőrzését.

- az intézmény vezetője felelős a minőségpolitika meghatározásáért

- a MIT vezetője felelős a minőségpolitika oktatásáért
- MIT tagok felelősek a minőségpolitika közzétételéért

A tevékenységek leírása

A vezetőség a dokumentált minőségpolitikáját a kézikönyv 1.1 fejezetében nyilvánítja ki. ([1.1. A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár minőségpolitikája](#))

A vezetőségnek folyamatosan gondoskodnia kell arról, hogy a minőségpolitika:

- összhangban legyen a vezetőségnek a szervezet jövőjére vonatkozó elképzelésével és stratégiájával,
- keretet adjon a minőségcélok kitűzéséhez, átvizsgálásához és lehetővé tegye azok megértését és követését a szervezet egészében,
- kimutassa a vezetőség elkötelezettségét a minőség iránt, és azt, hogy gondoskodik a célok eléréséhez szükséges erőforrásokról,
- segítse elő a minőség iránti elkötelezettséget a szervezet minden tagjában és ebben a vezetőség vállaljon példamutató szerepet,
- tartalmazza a vevők, munkatársak és egyéb partnerek igényeinek és elvárásainak kielégítésével kapcsolatos folyamatos fejlesztést.

A vezetőség a MIT segítségével gondoskodik a minőségpolitikai célok megismertetéséről, a minőségpolitikai nyilatkozat közzétételéről.

5.4 Tervezés

Célkitűzés

A tervezés célja a minőségcélok megfogalmazása és a célok eléréséhez szükséges folyamatok meghatározása.

Felelősségi és hatáskör

- A könyvtár vezetője felelős a minőségcélok jóváhagyásáért
- A MIT vezetője felelős a minőségcélok megfogalmazásáért, közzétételéért, dokumentálásáért a célok eléréséhez szükséges ismeretek oktatásáért.
- A MIT tagok és az osztályvezetők felelősek a minőségcélok részfeladatokká lebontásáért és végrehajtásáért.

5.4.1 Minőségcélok

A minőségcélok meghatározásánál gondoskodni kell arról, hogy:

- a minőségcélok összhangban legyenek a minőségpolitikával,
- a minőségcélok meghatározása a munkatársak bevonásával történjen
- a minőségcélok legyenek konkrétak és reálisak, határidővel és felelőssel megnevezve.

- a minőségcélok meghatározásakor figyelembe kell venni a célok eléréséhez szükséges erőforrásokat.

Kapcsolódó dokumentum:

Aktuális minőségcélok- lásd [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár munkaterve 2012. c. dokumentumban](#)

5.4.2 Minőségtervek

A minőségirányítási rendszer tervezését a rendszer működésével kapcsolatos követelmények teljesítése és a minőségcélok elérése érdekében végezzük. A tervezés során figyelembe vesszük partnereink igényeit, elvárásait, a megvalósítási folyamatok működését, annak eredményeit és a szükséges fejlesztéseket.

A minőségügyi tervek készítésénél a figyelembe kell venni:

- a terv végrehajtásához szükséges felelősségi és hatásköröket,
- a szükséges készségeket és képességeket,
- a rendelkezésre álló eszközöket és módszereket,
- a végrehajtáshoz szükséges erőforrásokat,
- a végrehajtás lehetséges változatait,
- az eredményesség értékelésének szempontjait,
- a terv végrehajtásához szükséges dokumentumokat és feljegyzéseket

Kapcsolódó dokumentum:

[A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár minőségfejlesztési stratégiai terve, 2009-2013](#)

5.5 Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

Célkitűzés

Az eredményes és hatékony minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges a szervezetben dolgozók felelősségi körének és hatáskörének meghatározása, a belső kommunikációs folyamatok szabályozása.

Felelősségi és hatáskör

- A könyvtár vezetője felelős az SZMSZ naprakészen tartásáért, a munkakörök, a munkakört betöltő személyek és a szervezeti ábra meghatározásáért, a munkaköri feladatok jóváhagyásáért, a minőségügyért felelős személy kijelöléséért, az eredményes és hatékony külső és belső kommunikációért.
- Az osztályvezetők felelősek a munkaköri feladatok kidolgozásáért és naprakész állapotban tartásáért, az osztályukon folyó munka koordinálásáért, ellenőrzéséért, a vezető és az osztályok közötti kommunikációért.

Kapcsolódó dokumentumok:

[SZMSZ](#)

[Munkakör leírások](#)

[Szervezeti ábra](#)

6 Gazdálkodás az erőforrásokkal

6.1 Gondoskodás az erőforrásokról

Célkitűzés

Célunk, a minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez, valamint a partnerek megelégedettségének biztosításához szükséges erőforrások meghatározása és időben való rendelkezésre bocsátása.

Felelősségi és hatáskör:

- a könyvtár vezetője felelős a szükséges erőforrások biztosításáért,
- az osztályvezetők felelősek azért, hogy a hatáskörük alá tartozó erőforrások a kellő időben rendelkezésre álljanak

A tevékenységek leírása

A szervezetünk által alkalmazott erőforrások lehetnek

- emberi erőforrások (6.2. Emberi erőforrások)
- infrastruktúra (6.3. Infrastruktúra)
- munkahelyi környezet (6.4. Munkakörnyezet)
- információ (6.5. Információ)
- pénzügyi erőforrások (6.6 Pénzügyi erőforrások)

6.2 Emberi erőforrások

Célkitűzés

Célunk, hogy a szervezet céljainak eléréséhez, a minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez szükséges munkatársak kiválasztásának, alkalmazásának és fejlesztésének feladatait úgy oldjuk meg, hogy az megfeleljen az egyre magasabb szintű partneri igények kielégítésének. Biztosítjuk, hogy minden munkatársunk a feladatai ellátásához szükséges szakképzettséggel, végzettséggel, gyakorlattal rendelkezzen és a szükséges továbbképzésben részesüljön.

Felelősségi és hatáskör:

- a könyvtár vezetője felelős, hogy rendelkezésre álljanak a kellő felkészültségű munkatársak,
- MIT vezetője felelős a minőségügyi képzések, továbbképzések biztosításáért.

6.2.1 Általános követelmények

Vezetőségünk a szervezet eredményességének és hatékonyságának növelése érdekében a munkatársak részvételére és támogatására törekszik azáltal, hogy

- folyamatosan gondoskodik a munkatársak képzéséről
- meghatározza az egyes munkakörökre vonatkozó képesítési és minősítési követelményeket

- egyénekre vonatkozóan is kitűz célokat a munkatársak bevonásával
- elismerést, jutalmazást alkalmaz
- átvizsgálja a munkatársak szükségleteit, méri a munkatársak megelégedettségét

Kapcsolódó dokumentum:

[Továbbképzési terv](#)

[Szervezeti kultúra vizsgálata, 2006](#)

[Szervezeti kultúra vizsgálata, 2009](#)

[Munkakör leírások](#)

[Esélyegyenlőségi terv](#)

6.2.2 Felkészültség, tudatosság és képzés

Felkészültség

Vezetőségünk az eredményes és hatékony feladatvégzéshez meghatározza, folyamatosan figyelemmel kíséri az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges felkészültségi követelményeket, melyeket az egyes munkakör leírások tartalmaznak.

A felkészültségbeli követelmények meghatározása kiterjed a következőkre is:

- a stratégiai tervekkel és célokkal összefüggő jövőbeli igényekre, figyelembe véve a változtatandó folyamatokat, eszközöket és berendezéseket
- szervezetünket érintő törvények és előírások követelményeire,
- várható munkaerő utánpótlási szükségletekre.

Tudatosság

Vezetőségünk folyamatosan gondoskodik arról, hogy munkatársaink tudatában legyenek tevékenységük szerepének és fontosságának, tevékenységünk társadalmi környezetre gyakorolt hatásának.

Képzés

A szakmai oktatási és képzési szükségletek megtervezéséért az intézmény vezetője felelős. A minőségügyi képzések ütemezése a MIT vezetőjének a feladata. Az oktatási és képzési terveket és a megvalósulásokat dokumentáljuk.

A képzés az alábbi főbb témakörökben történhet:

- képesítést adó képzések
- szakmai továbbképzés
- egyéb képzések, továbbképzések (minőségügyi, informatikai, nyelvi)
- kötelező oktatások (munka-és balesetvédelmi, tűzvédelmi – évente minimum egyszer minden munkatárs részére)
- új dolgozók belépéskori alapoktatása

Az elvégzett oktatásokat és képzéseket évente kiértékeljük, hogy információként szolgáljon a jövőbeli képzési tervek irányvonalához.

Kapcsolódó dokumentum:

[Továbbképzési terv](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2010. évi munkájáról](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2011. évi munkájáról](#)

Feljegyzések a munka-és balesetvédelmi, tűzvédelmi oktatásról (nyomtatott formában)

Képzésen való részvétel, hatékonyság (Mihály A. írja)

6.3 Infrastruktúra

Célkitűzés

Célunk, hogy megteremtsük, garantáljuk és fenntartsuk azokat a feltételeket, amelyek a szolgáltatások magas színvonalon történő biztosításához szükségesek és maradéktalanul kielégítik a partnerek igényeit.

Érvényességi tartomány

A célkitűzés elérésében érintett területek: a munkahelyek és szolgáltató helyek, az épületek, a helyiségek, a gépi berendezések, a hardver és szoftver, a dokumentumállomány valamint az ezekkel kapcsolatos szolgáltatások.

Felelősségi és hatáskör

- az intézmény igazgatója és gazdasági vezetője felelős a szükséges és elégséges infrastruktúra meghatározásáért
- az informatikai osztály munkatársai valamint a gondnoki tevékenységgel megbízott munkatárs felelős a folyamatos rendelkezésre állásért.

6.4 Munkakörnyezet

Célkitűzés

Célunk a munkavégzés feltételeinek olyan szabályozása, amely lehetővé teszi a dolgozók biztonságának egészségének megőrzését, kedvezően befolyásolja a munkatársak motiváltságát, megelégedettségét és teljesítményét, ugyanakkor hatásosan szolgálja a partnerek igényeit kielégítő szolgáltatások nyújtását.

Felelősségi és hatáskör

- a vezetők felelőssége a megfelelő, biztonságos munkakörnyezet kialakítása
- minden munkatárs feladata az előírások betartása, a személyes munkakörnyezet rendben tartása

A tevékenység leírása

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár vezetősége biztosítja mindazokat a fizikai és emberi feltételeket, amelyek szükségesek a szolgáltatások megfelelőségének eléréséhez. Ennek megfelelően biztonságos, az emberi egészséget óvó munkakörülményeket alakítottunk ki.

A munkahelyi környezet kialakításánál figyelembe vesszük

- a munkavédelmi, biztonsági előírások betartását,
- a megfelelő hőmérséklet, világítás, higiénia biztosítását,
- az ergonómiai szempontokat,
- munkatársainknak a munkakörnyezet kialakítására vonatkozó ötleteit.

Kapcsolódó dokumentum:

[Munkavédelmi szabályzat](#)

6.5 Információ

Célkitűzés

Vezetőségünk a tényeken alapuló döntéshozatal érdekében az adatokat úgy kezeli, mint a szervezet ismereteinek folyamatos fejlesztéséhez szükséges alapvető forrásokat.

A megfelelő információ rendelkezésre állásához

- gyűjtjük a pénzügyi, piaci, szakmai adatokat, információkat
- az adatokat, az információkat és az ismereteket felhasználjuk stratégiánk és céljaink kitűzéséhez
- az információkat a szervezet számára használható ismeretté igyekszünk átalakítani
- gondoskodunk a megfelelő adatvédelemről

Kapcsolódó dokumentum:

[Informatikai szabályzat](#)

Közérdekű adatok megismerésének, kötelezően közzéteendő adatok körének szabályzata

6.6 Pénzügyi erőforrások

Célkitűzés

A vezető gondoskodik a rendelkezésére álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek hatékony, gazdaságos, ésszerű és célszerű felhasználásáról melyek biztosítják a minőségi szolgáltatás folyamatosságát, kiszámíthatóságát és biztonságát. Folyamatos erőfeszítéseket tesz új erőforrások felkutatására és megszerzésére.

A tevékenység leírása

- pénzügyi tervezést valósít meg

- rendszeresen ellenőrzi a tervek megvalósulását és elemzi a megvalósulás körülményeit (terv-tény elemzés)
 - korrekciókat és/vagy pótlólagos tervezést valósít meg azon esetekben, melyek megvalósulása a tervektől jelentős mértékben eltér és elemzi az eltérés okait (pótlólagos tervek-tény elemzés)
 - pótlólagos intézkedéseket hoz a nem megfelelő állapotok megszüntetésére és ezen intézkedésekkel korrigálja a terveket
 - a szervezet gazdálkodásával összefüggő szabályzatokat készít, a hatályos jogszabályok, illetve a fenntartó rendelkezése szerint
 - a szervezet működtetéséhez szükséges ráfordítások tervezése elsősorban a rendelkezésre álló saját források (költségvetés és bevételek) volumenét veszi alapul, másodsorban kutat fel idegen forrásokat
-
- a szervezeten belül gondoskodik a gazdasági-pénzügyi funkciók ellátásához szükséges megfelelő számú és szakképzettségű szervezeti egység felállításáról, működtetéséről, a végzett tevékenységük ellenőrzéséről
 - a szervezet gazdálkodásának eredményességétől függően időszakos fejlesztési és beruházási terveket készít, forrásokat különít el
 - eleget tesz a szervezet jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, közzétételére és nyilvánosságára, statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségeire vonatkozó követelményeknek.

Kapcsolódó dokumentum:

[Számviteli politika](#)

[Szabálytalanságok kezelése](#)

[Ellenőrzési nyomvonal](#)

[Belső ellenőrzési szabályzat](#)

[Kockázatkezelési szabályzat](#)

Szolgáltatások tervezése, megvalósítása, ellenőrzése

6.7 A szolgáltatásnyújtás megtervezése

Célkitűzés

Célunk azoknak a főfolyamatoknak a megtervezése és kialakítása, amelyek a szolgáltatások nyújtásához szükségesek, összhangban a minőségirányítási rendszer más folyamatainak követelményeivel.

Felelősségi és hatáskör

- a MIT vezetője felelős a folyamatleírások naprakész állapotban tartásáért
- az osztályvezetők felelősek a folyamatokban történt változások esetén informálni a MIT vezetőjét

A tevékenység leírása

A folyamatközpontú működés kiépítése alapvetően szakít a korábban megszokott rutinszerű munkavégzéssel: rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzása, az esetleges felelősségek megállapítása. A szolgáltatási folyamatok meghatározása és megtervezése során következetesen alkalmaztuk a folyamatszemplétű megközelítést és rendszerszemplétet, így törekedtünk minden szolgáltatási folyamatnak önálló leírást kidolgozni

A folyamat meghatározása

A folyamat a tevékenységek olyan rendszere, melynek során a bemeneteket (input-okat) szervezeten egymásra épülő lépcsők segítségével mérhető produktummá - esetünkben többnyire könyvtári szolgáltatásokká - (outputokká) változtat. Az egyes folyamat bemenetei tipikusan más folyamatok kimeneteit jelentik. A folyamatábra közhasznú eszköze a folyamatok leírásának, vagyis az ábra a folyamat leegyszerűsített változatát mutatja

Kapcsolódó dokumentum:

[Folyamatábrák](#)

7 Értékelések, mérések, elemzések

7.1 Általános követelmények

Minőségirányítási rendszerünkben megterveztük és bevezettük azokat a figyelemmel kíséresi, mérési, elemzési és fejlesztési folyamatokat, amelyek ahhoz szükségesek, hogy:

- biztosítani tudjuk szolgáltatásaink megfelelőségét,
- biztosítani tudjuk szervezetünk működését és a partnereink megelégedettségét,
- biztosítani tudjuk minőségirányítási rendszerünk megfelelőségét, eredményességének folyamatos fejlesztését.

Ennek érdekében vezetőségünk folyamatosan gondoskodik az eredményes és hatékony mérésről, az adatok gyűjtéséről,

- a célok, célkitűzések mérésével és értékelésével,
- a partnerek elégedettségének mérésével,
- a szolgáltatások mérésével és kiértékelésével
- a minőségköltségek figyelemmel kísérésével,
- statisztikai adatelemzéssel.

7.2 Figyelemmel kísérés és mérés

7.2.1 A partnerek megelégedettségének mérése és figyelemmel kísérése

Célkitűzés

A vezetőség kísérje figyelemmel a használók és más partnerek elégedettségét arra vonatkozóan, hogy szervezetünk teljesítette-e az elvárt követelményeket a szolgáltatások valamint a működés biztosítása, továbbfejlesztése terén.

Felelősségi és hatáskör

- a MIT felelős a vevői elégedettségmérés lebonyolításáért, az összegyűjtött kitöltött kérdőívek statisztikai és szöveges értékeléséért,
- minden munkatársunk feladata a passzív vevői megelégedettség figyelése,
- a könyvtár vezetője felelős a stratégiai célok megvalósulásának figyelemmel kíséréséért, értékeléséért,
- az osztályvezetők felelősek a munkatársi és a szervezeti egységgel kapcsolatban álló külső partnerek elégedettségének figyeléséért

A tevékenység leírása

Vezetésünk meghatározta szervezetünk partnereit ([5.2 A szervezet partnereinek igényei és elvárásai, vevőközpontúság](#)). A pontos információk megszerzése érdekében rendszeresen mérjük közvetlen partnereink véleményét, gyűjtjük és értékeljük a visszajelzéseket a szolgáltatás színvonaláról.

Felhasználóink megelégedettségének mérése

A mérés történhet

- aktív módon: a használók kérdőíves megkeresésével
- passzív módon: piaci igényekből, szóban vagy írásban kifejtett visszajelzésekből, reklamációkból

Az aktív módon, kérdőív segítségével rendszeresen mérjük és kiértékeljük a használói elégedettséget az alábbi területeken

- folyóirat kínálat
- Internet tanfolyam
- szolgáltatási környezet
- mozgókönyvtári szolgáltatás
- tréningek
- továbbképzések

A passzív használói megelégedettség mérése és figyelése könyvtárunk minden munkatársának feladata. Az összegyűjtött információkat az érintett osztályok vezetői gyűjtik és a vezetői értekezletre összefoglalják.

Kapcsolódó dokumentum:

[Használói elégedettségmérés 2008](#)

[Használói elégedettségmérés és teljesítménymérés bevezetése Heves megye városi könyvtáraiban](#)

[Használói elégedettségmérés – Web barangoló](#)

[Elégedettségmérő kérdőívek](#)

Fenntartóink elégedettségének mérése

- A stratégiai és a munkatervekben meghatározott célok elérését és a feladatok elvégzését minden év végén kiértékeljük, írásban megfogalmazzuk és eljuttatjuk fenntartóinknak,
- A Társulási Tanács évente két alkalommal ülésezik a könyvtárban, a kapott dokumentumok és a tapasztalatok alapján értékeli a munkánkat. (2012 januárjától nem működik)

Kapcsolódó dokumentum:

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2008. évi munkájáról](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2009. évi munkájáról](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2010. évi munkájáról](#)

[Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2011. évi munkájáról](#)

Munkatársaink megelégedettségének mérése

- időszakosan kérdőíves felméréssel vizsgáljuk és értékeljük dolgozóink elégedettségét, kidolgozzuk a szükséges változtatásokat

Kapcsolódó dokumentum:

[Szervezeti kultúra vizsgálata, 2006](#)

[Szervezeti kultúra vizsgálata, 2009](#)

Beszállítóink, partnereink elégedettségének mérése

- időszakosan felmérjük beszállítóink és partnereink véleményét arról, hogy megvannak-e elégedve a folyamatainkkal

Kapcsolódó dokumentum:

[Médiapartnereink elégedettségének mérése](#)

[Mozgókönyvtári partnerek - könyvtárosok elégedettsége](#)

[Mozgókönyvtári partnerek - önkormányzatok elégedettsége](#)

7.2.2 A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése

A könyvtári teljesítménymutatók alkalmazásával figyelemmel kísérjük a folyamatok gyorsaságát, eredményességét, a szolgáltatás megfelelőségét. Emellett alkalmazzuk a folyamatos önellenőrzést és a vezetői ellenőrzést az alábbiak érdekében

- reagálási és átfutási idő
- a folyamat megbízhatósága, eredményessége, hatékonysága,
- a folyamat költségessége
- benchmarking

Kapcsolódó dokumentum:

[Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés \(teljesítménymérés szakmai beszámoló\)](#)

[Teljesítménymérési eredmények összehasonlítása](#)

[Könyvtári minőségfejlesztés-könyvtári korszerűsítés 3. Összehasonlító vizsgálatok eredményeinek feldolgozása, szolgáltatások, irányelvek kidolgozása](#)

7.2.3 Önértékelés

A könyvtáros szakma a közeljövőben tervezi az önértékelési modell kidolgozását és bevezetését, melynek célja hogy objektív képet kapjunk szervezetünk eredményességéről, hatékonyságáról, az elért minőségi színvonalról és a fejlesztendő területekről.

Tevékenységünk átfogó értékelése 2008-ban Az Év Könyvtára pályázat kapcsán történt.

Kapcsolódó dokumentum:

[Az év könyvtára, 2008. A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár pályázata](#)

[Minőség értékelő munkacsoport \(MÉMCS\) ügyrend](#)

7.3 A nem megfelelő folyamatok kezelése

Könyvtárunk minden munkatársának joga és kötelessége jelezni, ha bármely folyamatban nemmegfelelőséget észlel, hogy gondoskodni lehessen a szükséges intézkedésről.

A nemmegfelelőség kezelésével kapcsolatban szabályozni kell

- a potenciális nemmegfelelőség megelőzésének folyamatát
- a nemmegfelelő szolgáltatások azonosítását, kezelését és az ezzel kapcsolatos hatásköröket
- a nemmegfelelőség azonnali kijavításával kapcsolatos teendőket és hatásköröket
- a nemmegfelelőség újbóli előfordulásának megakadályozására hozott intézkedésekkel kapcsolatos teendőket és hatásköröket

Kapcsolódó dokumentum:

[Szabálytalanságok kezelése](#)

[Ellenőrzési nyomvonal](#)

[FEUVE](#)

[Belső ellenőrzési szabályzat](#)

[Panaszhelyzetek kezelése](#)

[Panaszfelvételi űrlap](#)

7.4 Fejlesztés

7.4.1 Folyamatos fejlesztés

Könyvtárunk vezetése elkötelezett a folyamataink, szolgáltatásaink eredményességének és hatékonyságának folyamatos fejlesztése mellett a PDCA elvnek megfelelően.

A folyamatos fejlesztés érdekében

- naprakész állapotban tartjuk a minőségpolitikánkat
- átgondoljuk rövid és hosszú távú céljainkat
- rendszeresen elemezzük a gyűjtött adatokat
- következetesen folytatjuk a helyesbítő és megelőző tevékenységet
- érvényesítjük a vezetői átvizsgálás lehetőségét
- ösztönözzük a munkatársak aktív részvételét a fejlesztési folyamatokban

7.4.2 Helyesbítő tevékenység

A helyesbítő tevékenység célja a hibák, eltérések okainak csökkentése, megszüntetése annak érdekében, hogy elkerülhető legyen ezek megismétlődése.

A helyesbítés folyamata:

- a nemmegfelelőségek megállapítása (reklamáció is)
- a probléma okainak a meghatározása
- intézkedések meghatározása és végrehajtása
- eredmények dokumentálása
- utóellenőrzés

7.4.3 Megelőző tevékenységek

A lehetséges eltérések (nemmegfelelőségek) kiküszöbölésére szolgálnak a megelőző intézkedések. Mivel minőségirányítási rendszerünk átfogja az intézmény teljes tevékenységét, ezért annak valamilyen módon minden munkatársunk részese. Így valamennyi munkatársunktól elvárjuk, hogy a szakmai munka és a minőségirányítási rendszer működtetése során szerzett tapasztalatai alapján ötletekkel és javaslatokkal járuljon hozzá a tevékenység fejlesztéséhez, megelőző intézkedések megfogalmazása és a minőségügyi vezető erről való tájékoztatása révén, valamint a bevezetésben végzett munkájával. Ez különösen érvényes a vezetés különböző szintjein dolgozókra.

A helyesbítő és megelőző tevékenységek a minőségirányítási rendszer lényeges elemei, ezért a minőségügyi vezető ezeket folyamatosan figyelemmel kíséri és a vezetőség kiemelten felügyeli.

A megelőzés folyamata:

- az előfordulható eltérések feltérképezése, dokumentálás
- ok meghatározás
- megelőző intézkedések meghozása,
- bevezetés
- utóellenőrzés

8 Kapcsolódó dokumentumok jegyzéke

Irányítás, tervezés, stratégia: MK-IR

- MK-IR- 001 [Minőségpolitikai nyilatkozat](#)
- MK-IR-002 [Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár stratégiai terve 2008-2013](#)
- MK-IR-003 [Stratégiai terv a könyvtári és informatikai szolgáltatások fejlesztésére, 2008-2012](#)
- MK-IR-004 [Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár minőségfejlesztési stratégiai terve, 2009-2013](#)
- MK-IR-005 [Eger MJV nyilvános könyvtárainak közös marketing stratégiája, 2006-2010](#)
- MK-IR-006 Munkatervek
- MK-IR-006.1 [Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár munkaterve 2009.](#)
- MK-IR-006.2 [Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár munkaterve 2010](#)
- MK-IR-006.3 [Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár munkaterve 2011](#)
- MK-IR-006.4 [Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár munkaterve 2012](#)
- MK-IR-007 [Küldetésnyilatkozat](#)

Szervezet: MK-SZ

- MK-SZ-001 [Alapító Okirat](#)
- MK-SZ-002 [SZMSZ](#)
- MK-SZ-003 [Szervezeti ábra](#)
- MK-SZ-004 [Szolgáltatási rendszerünk szerkezete \(ábra\)](#)
- MK-SZ-005 [MIT szabályzat](#)
- MK-SZ-006 [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár szervezeti kultúrájának felmérése a tanuló szervezet vizsgálata, 2006](#)
- MK-SZ-007 [A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár szervezeti kultúrájának felmérése 2009](#)
- MK-SZ-008 [Minőség értékelő munkacsoport \(MÉMCS\) ügyrendje](#)

Erőforrások: MK-E

- MK-E-001 [Munkakör leírások](#)
- MK-E-002 [Továbbképzési terv](#)
- MK-E-003 [Esélyegyenlőségi terv](#)
- MK-E-004 [Munkavédelmi szabályzat](#)
- MK-E-005 [Informatikai szabályzat](#)
- MK-E-006 [Számviteli politika](#)
- MK-E-007 [Kockázatkezelési szabályzat](#)

Folyamatszabályozás: MK-F

Folyamatok rendszere

- MK-F-DF [Dokumentum feldolgozás](#)
MK-F-GY [Gyűjteményszervezés](#)
MK-F-SZ [Szolgáltatások](#)

[Folyamatábrák](#)

Gyűjteményszervezés

- MK-F-GY-01 [Állománygyarapítás](#)
MK-F-GY-02 [Folyóiratérkeztetés](#)
MK-F-GY-03 [Folyóiratszámok kezelése](#)
MK-F-GY-04 [Megrendelések rögzítése az ACQ-ban](#)
MK-F-GY-05 [Dokumentumok érkeztetése az ACQ-ban](#)
MK-F-GY-06 [Dokumentumok állományba vétele az ACQ-ban](#)

Dokumentum feldolgozás

- MK-F-DF-01 [Katalogizálás](#)
MK-F-DF-02 [Katalogizálás többszörözéssel](#)

Szolgáltatások

- MK-F-SZ-01 [Beiratkozás](#)
MK-F-SZ-02 [Kölcsönzés](#)
MK-F-SZ-03 [Könyvtárközi kölcsönzés](#)
MK-F-SZ-04 [Net Caffé szolgáltatás](#)
MK-F-SZ-05 [Számítógépes szolgáltatás](#)
MK-F-SZ-06 [Külső raktári kérés](#)
MK-F-SZ-REND-01 [Rendezvényszervezés. Áttekintő](#)
MK-F-SZ-REND-02 [Rendezvényszervezés. Megvalósítható](#)
MK-F-SZ-REND-03 [Rendezvényszervezés. Tervezés](#)
MK-F-SZ-REND-04 [Rendezvényszervezés. Szervezés](#)
MK-F-SZ-REND-05 [Rendezvényszervezés. Lebonyolítás](#)
MK-F-SZ-REND-06 [Rendezvényszervezés. Utómunkálatok](#)
MK-F-SZ-REND-07 [Rendezvényszervezés. Folyamatleírás](#)
MK-F-SZ-MSZ-01 [Mozgókönyvtári szolgáltatás. Szolgáltatásleírás](#)
MK-F-SZ-MSZ-02 [Mozgókönyvtári szolgáltatás. Dokumentumok érkeztetése](#)
MK-F-SZ-MSZ-03 [Mozgókönyvtári szolgáltatás. Feldolgozás](#)
MK-F-SZ-MSZ-04 [Mozgókönyvtári szolgáltatás. Kiszállítás](#)
MK-F-SZ-MSZ-05 [Mozgókönyvtári szolgáltatás. Visszavétel 1.](#)
MK-F-SZ-MSZ-06 [Mozgókönyvtári szolgáltatás. Visszavétel 2.](#)
MK-F-SZ-FK-01 [Fiókkönyvtár működése. 2. sz. fiókkönyvtár](#)
MK-F-SZ-FK-02 [Fiókkönyvtár működése. 3. sz. fiókkönyvtár](#)

Partnerkapcsolatok: MK-PK

- MK-PK-001 [Partnerkapcsolataink rendszere \(ábra\)](#)
MK-PK-002 [Használói elégedettségmérés 2008](#)

- MK-PK-003 [Folyóirat-olvasó használói elégedettségmérés 2006](#)
- MK-PK-004 [Használói elégedettségmérés és teljesítménymérés bevezetése Heves megye városi könyvtáraiban, 2006](#)
- MK-PK-005 [Belső és külső kommunikáció vizsgálata a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban, 2005](#)
- MK-PK-006 [A belső és külső kommunikáció alakulása a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban 2005-2007](#)
- MK-PK-007 [Belső kommunikáció: kérdőíves felmérés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban, 2009](#)
- MK-PK-008 Médiamegjelenések
- MK-PK-008.1 [Sajtómegjelenés, 2010](#)
- MK-PK-008.2 [Sajtómegjelenés, 2011](#)
- MK-PK-008.3 [Online sajtó, 2011](#)
- MK-PK-009 [Web-barangoló tanfolyam elégedettsége](#)
- MK-PK-010 [Mozgókönyvtári partnerek – könyvtárosok elégedettsége](#)
- MK-PK-011 [Mozgókönyvtári partnerek – önkormányzatok elégedettsége](#)
- MK-PK-012 [Rendezvények résztvevőinek elégedettségmérése](#)
- MK-PK-013 [Belső és külső kommunikációs terv](#)

Értékelés, teljesítmény: MK-ÉT

- MK-ÉT-001 [Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2008. évi munkájáról](#)
- MK-ÉT-002 [Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés \(teljesítménymérés szakmai beszámoló\)](#)
- MK-ÉT-003 [Teljesítménymérési eredmények összehasonlítása.](#)
- MK-ÉT-004 [Könyvtári minőségfejlesztés-könyvtári korszerűsítés 3. Összehasonlító vizsgálatok eredményeinek feldolgozása, szolgáltatások, irányelvek kidolgozása](#)
- MK-ÉT-005 [Az Év könyvtára 2008 pályázat](#)
- MK-ÉT-006 [Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2009. évi munkájáról](#)
- MK-ÉT-007 [Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2010. évi munkájáról](#)
- MK-ÉT-008 [Jelentés a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 2011. évi munkájáról](#)

Ellenőrzés: MK-ELL

- MK-ELL-001 [Szabálytalanságok kezelése](#)
- MK-ELL-002 [Ellenőrzési nyomvonal](#)
- MK-ELL-003 [FEUVE](#)
- MK-ELL-004 [Belső ellenőrzési szabályzat](#)
- MK-ELL-005 [Panaszhelyzetek kezelése](#)
- MK-ELL-006 [Környezetvédelmi audit](#)

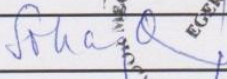
Nyomtatványok: MK-NY*Nyomtatványok*

- MK-NY-001 [Panaszfelvételi űrlap](#)
- MK-NY-002 [Teljesítménymérés - dokumentumfeldolgozás](#)

Kérdőívek

- MK-NY-K-001 [Használói elégedettségmérés](#)
- MK-NY-K-002 [Mozgókönyvtári szolgáltatás – könyvtári kérdőív](#)
- MK-NY-K-003 [Mozgókönyvtári szolgáltatás - önkormányzati kérdőív](#)
- MK-NY-K-004 [Internet tanfolyam elégedettségmérés](#)
- MK-NY-K-005 [Folyóirat szolgáltatás elégedettségmérés](#)
- MK-NY-K-006 [Szolgáltatási környezet elégedettségmérés](#)
- MK-NY-K-007 [Médiapartnereink elégedettségmérése](#)
- MK-NY-K-008 [A belső kommunikáció felmérése](#)
- MK-NY-K-009 [Szervezeti kultúra felmérése](#)
- MK-NY-K-010 [Rendezvények - elégedettségmérés](#)
- MK-NY-K-011 [Értesítés rendezvényekről](#)

9 Módosítások jegyzéke

A módosítás dátuma	Változat száma	Törlés / beszúrá	A módosított oldal vagy dokumentumszáma	A jóváhagyó aláírása
2010.01.01	2.0	Átdolgozott dok.	MK-SZ-002	
2012.07.19.	3.0	Könyvtár logójának változása, formai szerkesztés	Teljes dokumentum	