



Minőségmenedzsment a könyvtárban

Horváth Adrienn
OSZK Könyvtári Intézet
Kutatási és Szervezetfejlesztési osztály

MI A MINŐSÉG?

➤ A vevői igényeknek való megfelelés



Ki a vevő?



Mit igényel?



Hogyan feleljek meg neki?



MIT AD A MINŐSÉG?

- ▶ Problémamegoldó módszertanokat és eszközöket





A TQM vezetési filozófia

- TQM modell
- Partnerközpontú működés
- Folyamatok folyamatos fejlesztése
- Mérés
- Vezetői szerepkörök
- Munkatársak bevonása



A könyvtári minőségmenedzsment kialakulása

➤ 1993-2010

- KIK – könyvtári menedzsment és marketing –
- Könyvtári Minőségfejlesztés 21 projekt

➤ 2009-2017

- Könyvtári Közös értékelési Keretrendszer – KKÉK
- 12/ 2010 (III. 11.) OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- Könyvtári Minőségügyi Bizottság
- 1997. évi CXL. Törvény **55. §** (1)k. (2014. 01.12-től hatályos)
- 33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról



A könyvtári minőségmenedzsment kialakulása

- **3. § (1)** A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásának szakmai előkészítése a Könyvtári Intézet feladata.
- (2) A Könyvtári Intézet szakmai előkészítő tevékenysége körében
 - a) előkészíti a 2. § (1) bekezdése szerinti pályázati felhívást,
 - b) szöveges szakmai értékelést ad a beküldött pályázatokról,
 - c) elvégzi a 2. § (3) bekezdése szerinti helyszíni ellenőrzést, valamint
 - d) meghatározza a könyvtári önértékelés szempontrendszerét.
- Szabályzat, Ügyrend



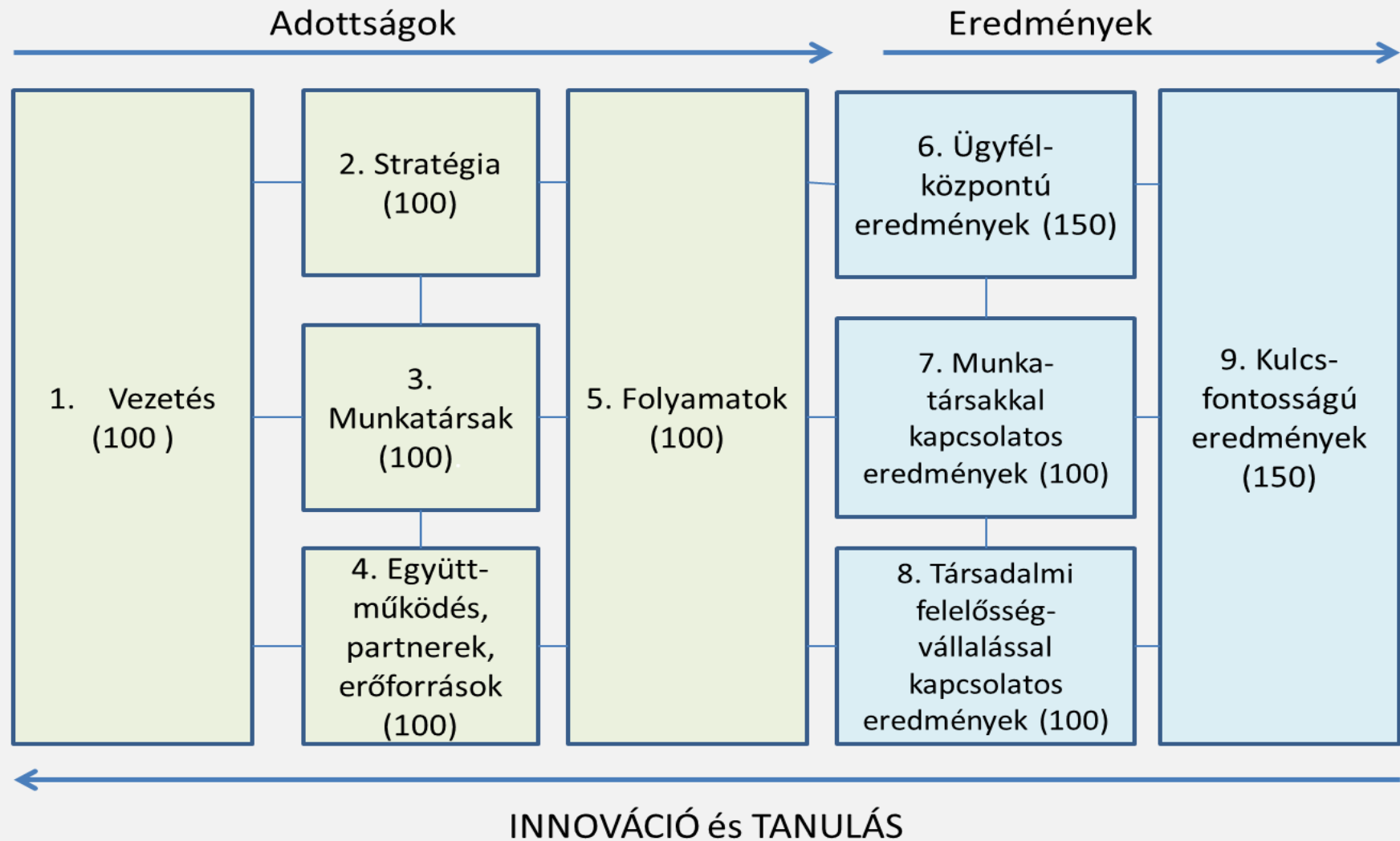
Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere

önértékelés

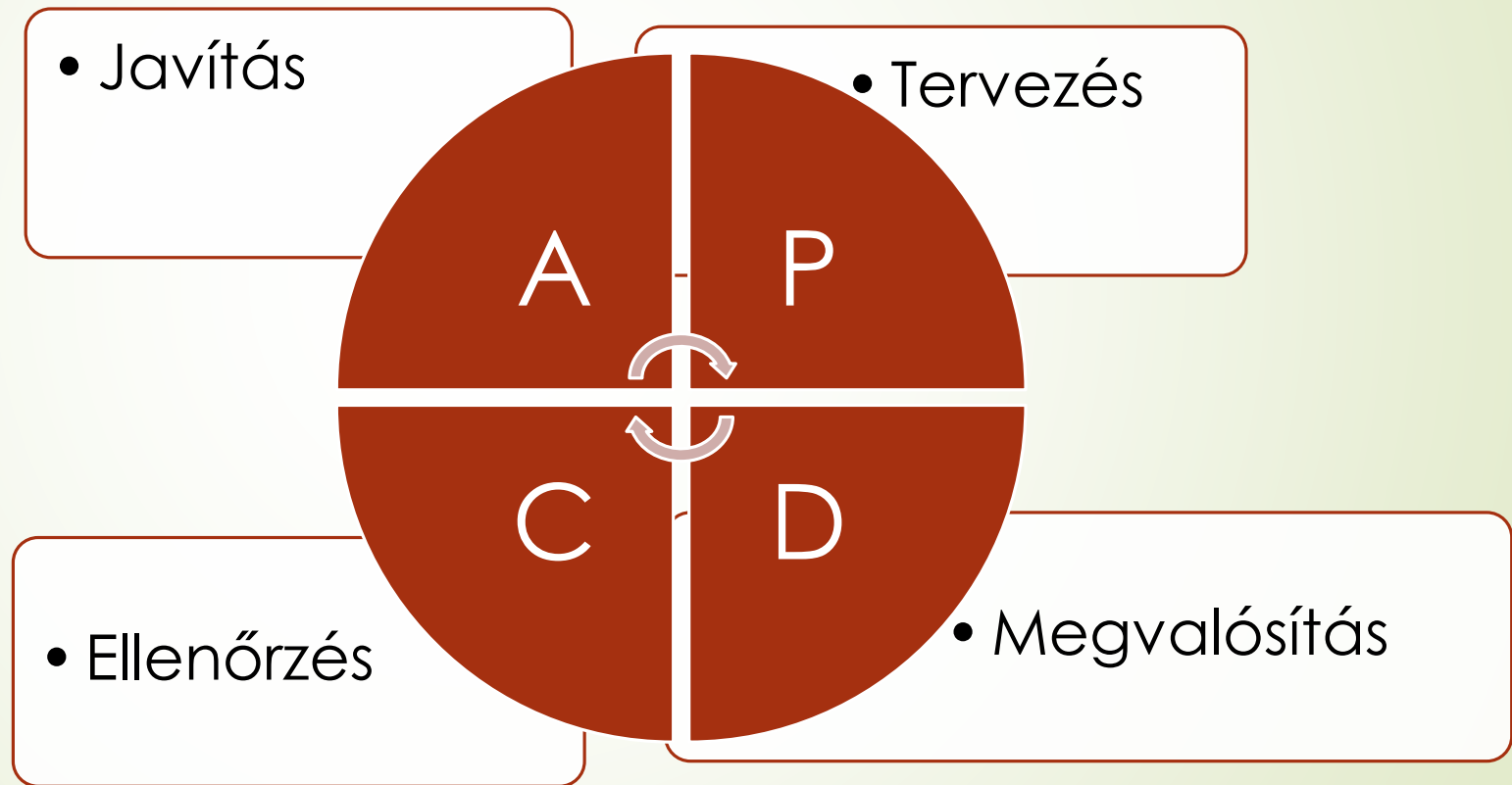
9 kritérium- adottságok, eredmények

PDCA

A KMÉR modell



Könyvtári szolgáltatások a PDCA szerint –





Köszönöm a figyelmet!

horvath.adrienn@oszk.hu