

MINŐSÉGMENEDZSMENT ÉS KKÉK¹ A SE KK²-BAN

¹ KÖNYVTÁRI KÖZÖS ÉRTÉKEK KERETRENDSZER
² SEMMELWEIS EGYETEM KÖZPONTI KÖNYVTÁR

Orosz Noémi

Semmelweis Egyetem
Központi Könyvtár

norosz@lib.sote.hu

2012. január 17.

MINŐSÉGÜGYI TÖREKVÉSEK A KEZDETEKTŐL

MÉRFÖLDKÖVEK A KÖNYVTÁR TÖRTÉNETÉBEN

- Alapítás: 1828 Schordann Zsigmond
- Néhány név az könyvtárvezetők közül:
Simmelweis Ignác, Hőgyes Endre, Nékám Lajos,
Király Kálmán
- Nyilvános könyvtár: 1945 óta, ekkortól bővül a
hálózat is tanszéki, intézeti könyvtárakkal
- 1951-től az egyetem Központi Könyvtára
- 1982-ben szabadpolcos olvasóterem nyílt
- ISO 9001:2008
- 2009: önálló könyvtárépületbe való költözés

MINŐSÉGI FEJLŐDÉS I.

Éves jelentés 1980-tól

- 1980: az egyetemi könyvtári rendszer fejlesztési tervének, a KK középtávú /1980-1990/ fejlesztési tervének elkészítése
- 1981-ben már a 6. ötéves fejlesztési terv készült
- Könyvtárhasználati statisztika
- Az irodalomkutatás oktatása több évtizedre tekint vissza
- Bizonyítottan tudatos és gazdaságos állománygyarapítás
- Folyamatos továbbképzése a humánerőforrásnak
- Dokumentált és előre megtervezett teljesítménymérés
- Folyamatos szolgáltatásfejlesztés

MINŐSÉGI FEJLŐDÉS II.

- 1986: az ország első számítógépes önálló könyvtári folyóirat-nyilvántartó rendszere, online irodalomkutatás lehetősége
- Minden éves jelentés részletes tervvel, határidőkkel a következő évre vonatkozóan
- Határozott PR tevékenység
- Komoly belföldi szakmai kapcsolatok
- 1992: FEFA I. pályázat – könyvtárkorszerűsítés
- Integrált könyvtári rendszer üzembe állítása: 1993, FEFA II.
- A hallgatók kérésére 1993-ban vizsgaidőszakban már 22 óráig tartott nyitva.
- 1994: kommunikációs tréning a könyvtár dolgozói számára
- 1990-1995: Pécs, Szeged, Debrecen orvosi könyvtárai állományának összevetése Conspectus módszerrel

1990-1995: PÉCS, SZEGED, DEBRECEN ORVOSI KÖNYVÁRAINAK ÁLLOMÁNYÁNAK ÖSSZEVETÉSE CONSPECTUS MÓDSZERREL

5th European Conference of Medical and Health Libraries, Coimbra, Portugália, 1996.
szeptember 18-21.

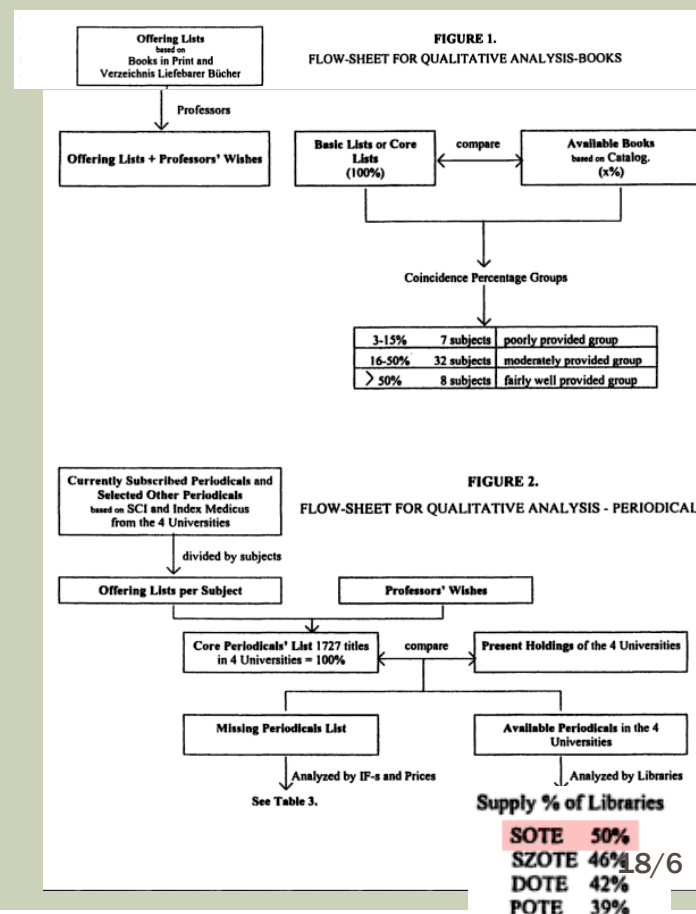
Table 1. Medical universities in Hungary¹

Name	Founded	Staff	Students
University Medical School of Debrecen (DOTE)	1918	751	1163
Medical University of Pécs (POTE)	1923	644	2178
Albert Szent-Györgyi Medical University (SZOTE)	1872	721	2635
Semmelweis University of Medicine (SOTE)	1769	1291	3994

Table 2. Main data of the university libraries²

Universities	Library Foundation Year	Holding (volumes)	Non-domestic Current Periodicals (titles)	Staff (FTE)
DOTE	1947	158.756	790	20,00
POTE	1961	212.558	668	20,00
SZOTE	1926	186.461	724	24,50
SOTE	1828	508.304	530	26,25

Forrás: Vasas L.: Evaluation of medical library collections in Hungary.
In: Suzanne Bakker (ed.): Health Information Management. Dordrecht
; Boston; London : Kluwer Academic Publisher, 1997. p. 85-89.



MINŐSÉGI FEJLŐDÉS III.

- Tudományos publikációk nagy számmal
- Hazai és külföldi szakmai utak, részvétel konferenciákon
- „Osztott katalógus” pályázat
- 2000-ben először *használói elégedettségmérés* a „Könyvtári Szolgáltatások Minőségi Követelmények”-kel összhangban
- Konkrét lépések a könyvtári szolgáltatások európai szintű minőségbiztosítása irányába
- A mai értelemben vett könyvtári *portál* kialakítása
- 2004-ben az első Informatio Medicata nemzetközi konferencia, 2010-től Informatio Scientifica – Informatio Medicata
- Egyetemi MIR, ISO szabvány követése 2006-tól
- 24 órás nyitva tartás 2009-től
- 2011: minőségügyi szemléletújulás

AMI AZ ELMÚLT 30 ÉVBŐL KITŰNIK...

- A kor kihívásainak, elvárásainak való megfelelés mindenkor
- Európai fejlesztési trendek követése
- Az ország legnagyobb orvosi, egészségügyi dokumentumgyűjteményének kiépítése
- Hazai és nemzetközi szakmai sikerek, elismertség
- Stabil támogatása a Semmelweis Egyetemnek és a hazai orvostudománynak, orvosképzésnek
- Elkötelezett vezetés, minőségi működés
- Folyamatközpontúság, partnerközpontúság
- Folyamatos önértékelés
- Motiváltság
- Folyamatos stratégiai tervezés

TOVÁBBÁ...

- Külső és belső kommunikáció fejlesztését szolgáló intézkedések
- Folyamatos elemzés, értékelés
- Minőségügyi dokumentációs rendszer megléte
- Rendszeres színvonalmérés
- Teljesül a szolgáltatások minőségének 10 dimenziója
(SERVQUAL) / kézzelfoghatóság, megbízhatóság, fogékonyság az ügyfél igényeire, kompetencia - hozzáértés, udvariasság, hihetőség, biztonság, hozzáférhetőség, kommunikáció, ügyfél megértése /
- A minőségfejlesztéshez szükséges emberi, tárgyi és anyagi erőforrások megléte
- Folyamatrendszerű leírások

KÖNYVTÁRI KÖZÖS ÉRTÉKELÉSI KERETRENDSZER

A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ESZKÖZE: AZ ÖNÉRTÉKELÉS

Az önértékelés egy szervezet rendszeres, szisztematikus átvilágítása egy követelményrendszernek megfelelően.

Erősségek és fejlesztendő területek meghatározása => továbbfejlesztési terv készítése.

Feltétel: nem hierarchikus, innovatív, rugalmas szervezet.

„MINŐSÍTETT KÖNYVTÁR” – A PÁLYÁZAT

„A Nemzeti Erőforrás Minisztérium pályázati felhívása a Minősített Könyvtár cím elnyerésére:

A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról szóló 12/2010. (III.11.) OKM rendelet alapján a kultúráért felelős miniszter pályázatot hirdet a korszerű, használó központú, minőség szemléletű könyvtáraknak és könyvtári tevékenységet folytató szervezeteknek a Minősített Könyvtár cím elnyerésére.”

PÁLYÁZATI FELTÉTELEK

- A Könyvtári Minőségügyi Bizottság által közzétett *Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer* (KKÉK) szerint elkészített önértékelés
- A KKÉK-ban előírt dokumentumok megléte
- A KKÉK-ban előírt pontszám legalább 75 %-ának (750 pont) teljesítése

A MEGVALÓSÍTÁS LÉPÉSEI (1)

ÁPRILIS

- a CAF-módszer megismerése
- a munkacsoport tagjainak kijelölése, azon belül a projektvezető és a mentorcsoport megjelölése
- Speciális értekezletek – a pályázat tartalmi megtervezése
- A csatolandó dokumentumok elosztása, összeállítása
- Dolgozói kérdőívek kitöltése

A MEGVALÓSÍTÁS LÉPÉSEI (2)

MÁJUS

- Dokumentáció összeállítása
- Pontozás
- Intézkedési terv elkészítése, ehhez felelősök kijelölése
- Dokumentáció végleges formára hozása

AZ ÖNÉRTÉKELÉS SZÁMSZERŰ EREDMÉNYEI

Összesítés			
1. Vezetés	106,8	/120	89,00%
2. Stratégia és tervezés	89,75	/100	89,75%
3. Emberi erőforrások	88,75	/100	88,75%
4. Partnerkapcsolatok és erőforrások	101,92	/110	92,65%
5. Folyamatok	102,86	/110	93,50%
6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredménye	77,5	/100	77,50%
7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények	118,4	/160	74,00%
8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás	81,5	/100	81,50%
9. Kulcsfontosságú eredmények	90	/100	90,00%
Összesen:	857,48	/1000	

2011. MÁJUS ÓTA...

- A Minőségfejlesztési Munkacsoport megalakulása, 7 alcsoporthal
- Sikeres ISO audit, kiváló eredményekkel
- Új minőségcélok, új folyamatok
- A Könyvtári Intézet által szervezett *A minőség értékelése a könyvtárban – minősített könyvtár* továbbképzésen 1 fő részvétele
- Megújult, még tudatosabb minőségszemlélet
- Minőségügyi dokumentáció bővítése
- A teljes humánerőforrás bevonása

...

**KÖSZÖNÖM A
FIGYELMET...**

