



# Minőségi kézikönyv

Készítette: Minőségirányítási Tanács

Szekszárd, 2019. augusztus 31.

Jóváhagyta:



Liebhauer János

igazgató

A minőségi kézikönyv azonosítása

Dokumentumnév:	Minőségi Kézikönyv
Verziószám:	1.0
Oldalszám:	21
Készítette:	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta:	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyás dátuma:	2019. augusztus 29.
Hatályba lépés dátuma:	2019. augusztus 30.

A módosítások listája

Verzió	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba lépés dátuma

1.	Bevezetés - A Minőségi kézikönyv célja.....	5
2.	A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár bemutatása .....	5
2.1.	Az intézményre vonatkozó adatok.....	5
2.2.	Személyi és tárgyi feltételek, IKT helyzet.....	5
2.3.	A könyvtár szervezeti felépítése .....	6
2.4.	A könyvtár tevékenységét meghatározó jogszabályok, rendelkezések .....	7
3.	A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár minőségirányítási rendszere.....	7
3.1.	A Minőségpolitikai nyilatkozat.....	7
3.2.	A Minőségirányítási Tanács (MIT) működése .....	8
3.3.	A könyvtárban működő munkacsoportok.....	8
3.4.	A vezetés felelőssége .....	8
3.5.	A munkatársak elkötelezettsége.....	9
3.6.	PDCA elv érvényesülését bizonyító dokumentumok .....	9
3.7.	Benchmarking elemzések .....	9
3.8.	Szakfelügyeleti, szakértői jelentések .....	10
4.	Stratégiai tervezés .....	11
4.1.	A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár stratégiai terve.....	11
4.2.	Kommunikációs stratégia.....	11
4.3.	Humán erőforrás stratégia.....	12
5.	Partnerközpontúság.....	12
5.1.	A partnerlista.....	12
5.2.	Partneri együttműködési megállapodások .....	12
5.3.	A használókat érintő útmutatók és szabályok .....	13
5.4.	A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai .....	13
5.5.	A használói elégedettségmérés eredményei.....	13
6.	A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár folyamatszabályozása .....	13
6.1.	Folyamatleltár .....	13
6.2.	Folyamatábrák.....	14
6.3.	Szolgáltatási előírások, kockázatelemzések.....	14
7.	A könyvtár társadalmi környezetre gyakorolt hatása.....	14
7.1.	A könyvtár működésével kapcsolatos médiaszereplések listája.....	14
7.2.	Társadalmi felelősségvállalás .....	14
8.	A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár Minőségi kézikönyvében előforduló fogalmak magyarázata.....	16

9. A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár Minőségi kézikönyvéhez kapcsolódó dokumentumok jegyzéke..... 20

## 1. BEVEZETÉS - A MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV CÉLJA

A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár (továbbiakban: könyvtár) Minőségi kézikönyvének célja, hogy minden munkatárs számára könnyen áttekinthetővé váljon a minőségirányítás rendszere, elért eredményei, az elkészült dokumentumok korpusza. A kézikönyv szerkezeténél a Minőségirányítás a könyvtárban akkreditált képzés tematikai sorrendjét vettük figyelembe. A kapcsolódó dokumentumok az egyes alfejezetek végén tipográfiaiilag elkülönítve találhatók meg.

## 2. A TOLNA MEGYEI ILLYÉS GYULA KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

### 2.1. AZ INTÉZMÉNYRE VONATKOZÓ ADATOK

A könyvtár megnevezése: Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár

Rövidített elnevezés: Illyés Gyula Megyei Könyvtár

Hivatalos elnevezése angol nyelven: „Illyés Gyula” Library of Tolna County

Székhelye: 7100 Szekszárd, Széchenyi u. 51.

Postacíme: 7100 Szekszárd, Széchenyi u. 51.

Központi telefonszáma: 74/528-100

Központi faxszáma: 74/311-834

E-mail címe: tolnalib@igyuk.hu

Honlap címe: www.igyuk.hu

Telephelyek:

Fiókkönyvtár 7100 Szekszárd, Dienes Valéria u. 14.

Gyermekkönyvtár 7100 Szekszárd, Augusz I. u. 3.

Könyvtár 7100 Szekszárd, Széchenyi u. 53/A

Könyvtár, raktár 7100 Szekszárd, Széchenyi u. 53.

Raktár 7100 Szekszárd, Széchenyi u. 43.

Raktár 7100 Szekszárd, Május 1. u. 1.

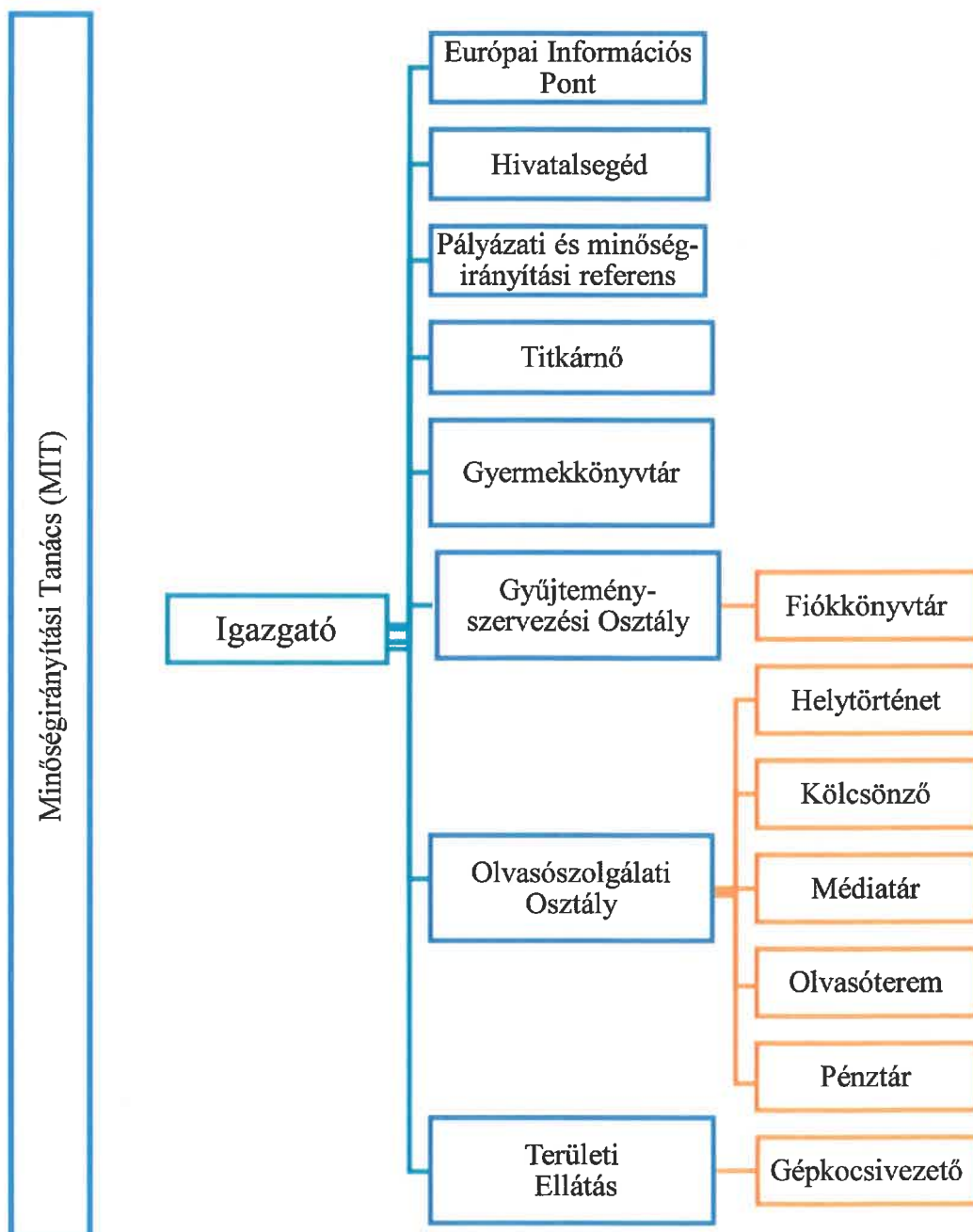
### 2.2. SZEMÉLYI ÉS TÁRGYI FELTÉTELEK, IKT HELYZET

Az alapító által engedélyezett intézményi létszám: 31 (30,75) fő, melyből szakmai munkakörökben foglalkoztatottak száma 25 fő. Jól képzett szakemberek látják el feladatukat a

hét részlegben: Gyűjteményszervezés, Kölcsonzó, Médiatár, Olvasóterem, Helytörténet, Területi ellátás, Gyermekkönyvtár. Ez utóbbi fizikailag elkülönül a központi épülettől, megnehezítve ezáltal a felnőtt könyvtárba való átszokást. A megfelelő munkakörnyezet, biztonságos munkavégzés feltételei adottak, az informatikai környezet fejlesztése időről időre, a lehetőségekhez mérten megvalósul.

### 2.3. A KÖNYVTÁR SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE

A szervezeti felépítés ábrája



#### **2.4. A KÖNYVTÁR TEVÉKENYSÉGÉT MEGHATÁROZÓ JOGSZABÁLYOK, RENDELKEZÉSEK**

A könyvtár működését és gazdálkodását érintő jogszabályokat (törvények, kormány - és minisztériumi rendeletek), folyamatosan figyelemmel kísérjük, aktualizáljuk. A részletes felsorolást a fenntartó által jóváhagyott Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

- 
- *SZMSZ*

### **3. A TOLNA MEGYEI ILLYÉS GYULA KÖNYVTÁR MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERE**

A 2014 decemberében megalakult Minőségirányítási Tanács (MIT) irányítja a könyvtár minőségpolitikáját. A MIT megfogalmazta az ügyrendjét, megalkotta a Minőségpolitikai nyilatkozatot, létrehozta a különböző munkacsoportokat, melyek munkáját folyamatosan felügyeli. A könyvtár vezetése elkötelezett a minőségirányítás iránt, ösztönző szervezeti kultúrát alakít ki. Külső szakértő bevonásával, a TQM eszközeinek és módszereinek gyakorlatát honosítja meg. Elkötelezetten érvényesíti a PDCA elvet, folyamatosan méri és értékeli a könyvtár működésének külső és belső számait.

#### **3.1. A MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT**

A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár országos, térségi és helyi feladatokat ellátó kulturális alapintézményként arra törekszik, hogy használói számára minőségi szolgáltatásokat biztosítson a tudás megszerzéséhez, az információhoz való hozzáféréshez, és élményszerű kultúra közvetítéssel segítse a közösségépítést.

A könyvtár vezetése és minden munkatársa elkötelezett a használók igényeit kielégítő minőségi szolgáltatások kialakításához szükséges minőségirányítási rendszer kidolgozása, bevezetése, fenntartása, folyamatos ellenőrzése és szükséges fejlesztése mellett.

Céljaink érdekében feladatunk:

- a minőségpolitikai elvek megismertetése, elfogadtatása a könyvtár munkatársaival
- a minőségi munka iránt elkötelezett szervezet és szervezeti kultúra fejlesztése
- használóink elégedettségének és igényeinek folyamatos mérése, értékelése
- a használói igények figyelembe vételével a hatékonyság növelése
- önértékelő rendszer folyamatos működtetése
- szolgáltatásaink folyamatos ellenőrzése, fejlesztése
- partneri együttműködés erősítése és bővítése szakmai és civil szervezetekkel

A minőséggel kapcsolatos célkitűzéseink megvalósításához a teljes körű minőségirányítás (TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk.

### **3.2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI TANÁCS (MIT) MŰKÖDÉSE**

A könyvtár vezetősége minőségirányítás iránti elkötelezettségének első kézzelfogható eredménye volt, hogy 2014. december 4-én megalakult a Minőségirányítási Tanács (MIT). Az igazgató mellett az intézmény teljes tevékenységi körét lefedő tagokból áll, minden középvezető részt vesz a munkában. A MIT- ülésekről emlékeztető készül, mely minden kolléga számára elérhető a közös meghajtón, illetve körímél formájában.

- 
- *MIT ÜGYRENDJE*

### **3.3. A KÖNYVTÁRBAN MŰKÖDŐ MUNKACSOPORTOK**

Intézményünkben jelenleg öt állandó munkacsoport működik, amelyek mellett eseti jellegű projektcsoportok is szerveződnek. A munkacsoportok dokumentumai, hasonlóan a MIT-emlékeztetőkhez mindenki számára elérhetők. A munkatársak önként jelentkeztek a szervezeti egységeken átvívelő munkacsoportokba, melyek ügyrendje részletesen szabályozza a működéssel kapcsolatos tudnivalókat. A munkacsoportok a következők:

- Informatikai
- Marketing
- Partnerkapcsolati
- Szervezeti kultúra
- Folyamatszabályozási

- 
- *A MUNKACSOPORTOK ÜGYRENDJE*

### **3.4. A VEZETÉS FELELŐSSÉGE**

A könyvtár vezetése a munkatársak teljes körének bevonásával dolgozta ki a könyvtár jövőképét, küldetésnyilatkozatát, értékrendjét, stratégiáit, melyeket a társadalmi elvárások figyelembevételével frissít. Elkészítette a Humán erőforrás stratégiát, melyben a kollégák kompetenciájának tudatos fejlesztésével válaszol az új kihívásokra. A nyílt vezetési stílus kialakításával fejleszti a hatékony és innovatív munkakultúrát, kidolgozta a könyvtár kommunikációs stratégiáját. A vonatkozó stratégiai terveket lásd a Stratégiai tervezés dokumentumainál.

- 
- *MINŐSÉGFEJLESZTÉSI PÁLYÁZATOK ÉS AZOK BESZÁMOLÓI*



### **3.5. A MUNKATÁRSOK ELKÖTELEZETTSÉGE**

A szervezeti kultúra fejlesztése növeli a szakmai lojalitást, valamint a könyvtár iránti elkötelezettséget. Ennek eszközei többek között: a munkatársak körében rendszeresen végzett felmérések, azok konzekvenciái, illetve a munkatársak kompetenciáit, teljesítményét értékelő dolgozói önértékelés.

- 
- *MUNKATÁRSOK TELJESÍTMÉNYÉNEK ÉRTÉKELÉSE*
  - *A DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYEI*
  - *PROJEKTLÉÍRÁSOK – KIEMELVE A MUNKATÁRSOK RÉSZVÉTELÉT*
  - *A SZERVEZETEN BELÜLI TUDÁSHASZNOSULÁS RENDJÉNEK BEMUTATÁSA*
  - *AZ UTÓBBI IDŐSZAK KÖZÖSSÉGI RENDEZVÉNYEI*

### **3.6. PDCA ELV ÉRVÉNYESÜLÉSÉT BIZONYÍTÓ DOKUMENTUMOK**

A minőségirányítás legfontosabb eszközének a PDCA elv érvényesülésének általánosságát tekintjük. A mellékelt konkrét példák azok, amelyek során befejeződött a ciklus, továbbá jól szemléltetik a könyvtári stratégia megvalósulásának folyamatát:

- Honlapfejlesztés
- Panaszkezelés
- Médiatár népszerűsítése
- Számítógépes oktatás
- Munkaértekezletek hatékonyságának növelése

- 
- *PDCA ELV ÉRVÉNYESÜLÉSÉT BIZONYÍTÓ DOKUMENTUMOK*

### **3.7. BENCHMARKING ELEMZÉSEK**

A könyvtár három (Balassi Bálint Megyei Könyvtár, Salgótarján; Deák Ferenc Megyei Könyvtár, Zalaegerszeg; Vörösmarty Mihály Könyvtár, Székesfehérvár) méretében, földrajzi környezetében és infrastrukturális adottságokban hasonló megyei könyvtárnak küldte el a 46 kérdésből álló Benchmarking kérdőívét. Általános tanulság, hogy a partner könyvtárak hasonlóan működnek, hasonlóan gondolkoznak a kollégák.

A más könyvtárak (Csorba Győző Könyvtár, Pécs; Deák Ferenc Megyei Könyvtár, Zalaegerszeg) kérdőívére adott válaszok segítik a könyvtár önismeretét, és megteremtik a lehetőséget a folyamatok újragondolásának, a hatékonyság növelésének.

- 
- *BENCHMARKING ELEMZÉS*
  - *TELJESÍTMÉNYMÉRÉS ÉS TELJESÍTMÉNYMUTATÓK ALAPJÁN VÉGZETT TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS EREDMÉNYEI*

### **3.8. SZAKFELÜGYELETI, SZAKÉRTŐI JELENTÉSEK**

Legutóbb 2015 januárjában zajlott helyszíni vizsgálat könyvtárunkban. A szakfelügyelet által tett javaslatok az alábbiakban olvashatók:

#### **Javaslatok a fenntartó számára:**

- A fenntartó a közeljövőben - a hatályos jogszabálynak megfelelően - hozza szinkronba a könyvtár módosított alapító okiratát és szervezeti és működési szabályzatát.
- Az önkormányzat tájékoztató táblákkal is hívja fel a helyi lakosság figyelmét a könyvtár épületeinek helyére.
- A könyvtár kapjon hangsúlyosabb szerepet a város honlapján.
- A könyvtár esélyegyenlőséget szolgáló szolgáltatásai kerüljenek bele Szekszárd MJV Helyi Esélyegyenlőségi Programjába (HEP), illetve az új Uniós szakasz TOP kulturális fejlesztésekkel kapcsolatos részébe.
- Amennyiben lehetséges - könyvtári szakértők felkérésével - sikeres forrásteremtés esetén valósuljon meg az előre elkészített ütemterv alapján a megyei könyvtár épületeinek, raktárainak, belső bútorzatának fejlesztése, korszerűsítése és teljes körű akadálymentesítése.

#### **Javaslatok a könyvtár számára:**

- A megyei könyvtár törekedjen a könyveken kívül több, nem hagyományos dokumentum (CD, DVD, hangoskönyv) beszerzésére - a jól működő Médiatár - Videotéka részleg forgalmának növelése érdekében.
- Folyamatosan végezzen selejtezést, a fölösleges, senki által már régóta kézbe nem vett, s az elfekvő állománytól szabadítsa fel a polcokat.
- Ezzel egyidőben - a jelenleg még hatályos - 3/1975 (VIII. 17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról c. rendelet értelmében a könyvtár végezze el a szükséges állományrevíziót.
- A megyei könyvtár tervezze be az évenkénti feldolgozottság százalékos mértékének növelését.
- Modernizálni és dinamizálni szükséges a megyei könyvtár honlapját.
- Fokozza az intézmény az, ún. olvasásfejlesztési programokat, akciókat (akár a közösségi felületek igénybevételével), amelyek növelhetik a hagyományos és elektronikus könyvtárhasználati teljesítménymutatókat.
- A megyei könyvtár a minőségirányítási kézikönyv elkészítése mellett, készítsen arculati és marketing stratégiára épülő dokumentumokat is.
- Kétévente könyvtárhasználati, illetve elégedettségi felmérés, s az összesítő elemzés közzététele a könyvtár honlapján.

### **A szakfelügyelő javaslata a NYKJ státus kapcsán:**

A szakfelügyeleti vizsgálatból egyértelműen megállapítható, hogy a könyvtár nyilvános könyvtárként működhet és képes folyamatosan ellátni nyilvános könyvtári feladatát.

A csatolt "Fenntartói Nyilatkozat" szerinti javítandó területek:

3. pont: akadálymentesítés;

7. pont: a megyei könyvtár szolgáltatásainak beépítése a helyi esélyegyenlőségi programba.

Az Illyés Gyula Megyei Könyvtár jelenlegi, immár 54 éves épülete, berendezése nem felel meg a megyei könyvtár minőségi és korszerű feladatellátásának, ezért a közeljövőben célszerű lenne a jelenlegi épület bővítése, fejlesztése vagy egy új, korszerű, akadálymentesített épület építése a megyeszékhelyen. A raktárak szigetelését, felújítását is célszerű lenne - ütemterv alapján - megoldani.

## **4. STRATÉGIAI TERVEZÉS**

A stratégia tervezés célja, hogy a könyvtár hosszú távú céljainak elérése érdekében elkészítse a megvalósításra irányuló terveit, biztosítva a szükséges erőforrásokat, szem előtt tartva a költséghatékonyság elvét.

### **4.1. A TOLNA MEGYEI ILLYÉS GYULA KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE**

A könyvtár vezetése a partnerek igényeinek megismerése után, a munkatársak bevonásával 2016-ban elkészítette a 2016-2020 között érvényes átfogó intézményi stratégiáját. A külső körülmények változása – Tudásközpont felépülésének kézzelfogható közelségbe kerülése, a kiviteli tervek elkészülte – miatt 2019. február 21-én módosításra került. A stratégiában megfogalmazott célok megvalósítását az éves cselekvési tervek tartalmazzák, ami egyúttal a stratégiai terv felülvizsgálatát jelenti. A meghatározott prioritások figyelembevételével készült el a kommunikációs és a humán erőforrás stratégia.

- 
- *STRATÉGIAI TERV 2016-2020 2.0*

### **4.2. KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIA**

A kommunikációs stratégiában megfogalmazott célok megvalósítása érdekében belső és külső kommunikációs terv készült, amely terv elősegíti a könyvtár stratégiájának megismertetését és elfogadtatását a belső és külső partnerekkel.

- 
- *BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV*

### **4.3. HUMÁN ERŐFORRÁS STRATÉGIA**

A könyvtár elkészítette a Humán erőforrás stratégiáját, hogy az emberi erőforrásait, a környezeti változásokhoz igazodva, mindenkor a lehető leggazdaságosabb módon csoportosítsa. A megfelelő teljesítmény eléréséhez biztosítja a szükséges eszközrendszert, a megfelelő légkört és a szükséges motivációt. Megteremti a képzéshez szükséges feltételeket, elősegíti a szervezeti és vezetési kultúra fejlődését. Az intézményi stratégia végrehajtásához szükséges humán erőforrás stratégia tartalmazza a tudástérképet, továbbképzési tervet.

- 
- *HUMÁN ERŐFORRÁS STRATÉGIA*
  - *ESÉLYEGYENLŐSÉGI TERV*

## **5. PARTNERKÖZPONTÚSÁG**

A könyvtár elkötelezett a partnerek igényeit kielégítő minőségi szolgáltatások kialakítása iránt, amihez elengedhetetlenül szükséges a partnerek azonosítása, rangsorolása. A rendszeres igény- és elégedettségmérés eredményeit felhasználva fejleszti szolgáltatásait, javítja a folyamatok rendszerét. A könyvtár a használói számára lehetőséget biztosít véleményük, javaslataik megfogalmazására, erre ösztönözi őket. Panaszkezelési rendszere a partnerek igényeit figyelembe véve működik. A könyvtár hozzáférhetővé teszi a honlapján a működését meghatározó közérdekű dokumentumokat.

### **5.1. A PARTNERLISTA**

A naprakészen tartott partnerlista táblázatos formában tartalmazza a könyvtár számára fontos külső partnereket. Aktualizálását és lehetséges partnerekkel való bővítését a Partnerkapcsolati munkacsoport végzi negyedévente, a MIT felügyeletével.

- 
- *PARTNERLISTA*

### **5.2. PARTNERI EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSOK**

Az írásos együttműködési megállapodások egységes rendszerbe szervezik a partnerekkel való kapcsolatot. Aktualizálása a titkárság, illetve a gazdasági feladatokat ellátó fenntartói munkaszervezet feladata.

- 
- *PARTNERI EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSOK JEGYZÉKE*

### **5.3. A HASZNÁLÓKAT ÉRINTŐ ÚTMUTATÓK ÉS SZABÁLYOK**

A könyvtárhasználókat érintő szabályok nyilvánosan elérhetők a könyvtár közösségi tereiben, a könyvtár honlapján, közösségi oldalain. Az intézmény a fenntartó jóváhagyásával végzett módosításokat a lehető legrövidebb időn belül, széles körben hozza nyilvánosságra.

- 
- *KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZABÁLYZAT*

### **5.4. A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSAI, MÓDJAI ÉS MEGOLDÁSAI**

A könyvtár a használói számára lehetőséget biztosít véleményük, javaslataik megfogalmazására, erre ösztönözi őket, létrehozta a Panaszkezelési szabályzatot. A hivatalos panaszkezelés csatornáin nem megjelenő panaszok kezelésére részlegenként az „Észrevételek” füzetet alkalmazza.

- 
- *PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT*
  - *A FOLYAMATJAVÍTÓ INTÉZKEDÉSEK C. DOKUMENTUM I. PONTJA*

### **5.5. A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYEI**

A könyvtár a minőségirányítás alapelveinek megfelelően tervszerűen és rendszeresen végez elégedettségmérést a használók körében. Ezek eredményeit beépíti a fejlesztési folyamatokba és a napi munkába.

- 
- *HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS*

## **6. A TOLNA MEGYEI ILLYÉS GYULA KÖNYVTÁR FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA**

A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár tevékenységét, folyamatait azzal a céllal szabályozta, hogy a partnerek számára egységes színvonalú szolgáltatást nyújtson, a kockázatelemzésekben feltárt hibákat kiküszöbölve folyamatosan fejlessze, javítsa azokat. Előbb a Minőségirányítási Tanács, majd a munkatársak önkéntes részvételével felállított Folyamatszabályozási munkacsoport feladata a folyamatleltár, a folyamatábrák, kockázatelemzések elkészítése, illetve aktualizálása.

### **6.1. FOLYAMATLELTÁR**

A tevékenységeleltár magába foglalja a könyvtárban zajló folyamatok, tevékenységek összességét, négy fő csoportba rendezve. A stratégia megvalósítására irányuló, a partnerek szempontjából fontos folyamatok a fő folyamatokba, a szervezet irányításával kapcsolatos folyamatok a vezetői folyamatokba, a háttértevékenységet jelentő folyamatok a támogató

folyamatokba kerültek, míg a könyvtár egész tevékenységére ható folyamat a kulcsfolyamatba. A Folyamatszabályozási munkacsoport a tevékenységleltárból kiválasztotta azokat a tevékenységeket, amelyekkel a partnerek leginkább találkoznak, ezekhez folyamatábra készült a folyamatgazdák irányításával. Így jött létre a folyamatleltár.

- 
- *FOLYAMATLELTÁR*
  - *AZ INNOVÁCIÓS FOLYAMATOKHOZ SZÜKSÉGES FORRÁSOKAT BIZTOSÍTÓ INTÉZKEDÉSEK*

## **6.2. FOLYAMATÁBRÁK**

A folyamat megtervezéséért, működtetéséért, fejlesztéséért felelős folyamatgazdák irányításával készültek el a folyamatábrák. A folyamatábrákat készítő projektcsoportok munkájában részt vettek a tevékenységet naponta végző kollégák, így, a partnerek visszajelzése mellett, a munkatársak személyes tapasztalata is segít a módosítások, javítások kivitelezésében.

- 
- *FOLYAMATÁBRÁK*

## **6.3. SZOLGÁLTATÁSI ELŐÍRÁSOK, KOCKÁZATELEMZÉSEK**

A folyamatábrák részletes, szöveges kifejtésére, az egységes színvonalú működés biztosítására szolgáltatási előírások készültek. A folyamatokban észlelhető hibák feltárására, majd javítására kockázatelemzések készültek az FMEA (Failure Mode Effects Analysis) módszer segítségével.

- 
- *SZOLGÁLTATÁSI ELŐÍRÁSOK, KOCKÁZATELEMZÉSEK*

# **7. A KÖNYVTÁR TÁRSADALMI KÖRNYEZETRE GYAKOROLT HATÁSA**

## **7.1. A KÖNYVTÁR MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS MÉDIASZEREPLÉSEK LISTÁJA**

A helytörténeti részleg munkatársai folyamatosan figyelemmel kísérik és gyűjtik a Tolna megyéről szóló információkat, így a megyei könyvtárról szólókat is. Az ő munkájuk eredménye a 2018. és 2019. évi médiaszereplések listája, melyek többnyire pozitív hangvételűek.

- 
- *LISTA A KÖNYVTÁR MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS MÉDIASZEREPLÉSEKRŐL*

## **7.2. TÁRSADALMI FELELŐSÉGVÁLLALÁS**

A könyvtár működésében kiemelt szerepet tölt be a társadalmi felelősségvállalás. Ennek megfelelően igyekszik megfelelni a közvetlen partnerek, helyi és globális közösségek legfőbb elvárásainak, szolgáltatásai kialakításával hozzájárulni az életminőség javításához. Sokoldalú

együttműködés a védőnői szolgálattal, a fogyatékosok szervezeteivel, oktatási intézményeivel, civil szervezetekkel, helyi véleményformáló közösségekkel. Legfőbb területei:

- Állampolgári Részvétel Hete
- hátrányos helyzetűek számára nyújtott szolgáltatások
- környezettudatosság népszerűsítése
- nemzetiségi feladatok ellátása
- digitális kompetencia fejlesztése
- regionális szakmai konferenciák szervezése
- családbarát helyként való megjelenés

- 
- *A HELYI TÁRSADALOM VÉLEMÉNYÉNEK MEGISMERÉSÉT CÉLZÓ VIZSGÁLATOK EREDMÉNYEI*
  - *A KÖNYVTÁR CÉLKITŰZÉSEINEK ÉS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEVETÉSÉT CÉLZÓ ELEMZÉS A HELYI ÉS AZ ORSZÁGOS TÁRSADALMI ÉRDEKEKKEL*
  - *A SZOCIÁLISAN HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK, A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK, A NEMZETISÉGEK SZÁMÁRA NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK EREDMÉNYESSÉGÉT BEMUTATÓ ELEMZÉSEK*

## 8. A TOLNA MEGYEI ILLYÉS GYULA KÖNYVTÁR MINŐSÉGI KÉZIKÖNYVÉBEN ELŐFORDULÓ FOGALMAK MAGYARÁZATA

A fogalom meghatározás alapja a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer 2017 c. dokumentum.

**Célok, célkitűzések:** azt az elérni kívánt optimális helyzetet, állapotot fogalmazza meg, amely a könyvtár küldetésében meghatározott elérni kívánt eredmények vagy hatások révén jön létre.

- **Stratégiai célkitűzések:** a közép és hosszú távú globális célkitűzések jelzik azt az általános irányt, amelyet a könyvtár céljainak elérése érdekében követni akar.
- **Operatív, működési célkitűzések:** a stratégiai célkitűzések konkrét megfogalmazása például a szervezeti egységek szintjén. Egy működési célkitűzés azonnal átalakítható egy sor intézkedéssé és feladattá.

**Benchlearning** (Egymástól tanulás): a könyvtári munka tökéletesítését szolgáló szemlélet, amely jó gyakorlatok és ötletek átvételén alapul, valamint azon, hogy hogyan kerüljük el azokat a hibákat, amelyeket mások vétettek.

**Benchmarking** (Másokkal való összehasonlítás): A könyvtár szolgáltatásainak szisztematikus fejlesztése során, a jó gyakorlatok átvétele céljából, a könyvtár eredményeinek és szolgáltatásainak összevetése más könyvtárak eredményeivel és szolgáltatásaival.

**Erőforrások:** a könyvtár által a feladatai elvégzéséhez és a szolgáltatásaihoz igénybe vett tudás, munkaerő, tőke, ingatlanok vagy technológia.

**Etika:** azon közös értékek és normák összessége, amelyeket a könyvtár munkatársainak feladataik teljesítése során követniük kell. Vö. A magyar könyvtárosság etikai kódexe

**Felmérés:** egyének vagy csoportok véleményére, viszonyulására vagy ismereteire vonatkozó adatok gyűjtése.

**Fenntartható fejlődés:** a jelen szükségleteinek kielégítésére alkalmas fejlődés, amely nem veszélyezteti a jövő generációk szükségleteinek kielégítését.

**Folyamat:** egymáshoz kapcsolódó tevékenységek sorozata, amely a bemeneti erőforrásokat (inputs) eredményekké (outputs) alakítja át, úgy, hogy ezalatt értéket hoz létre.

**Folyamatábra:** a folyamat áttekinthető, logikusan felépített szerkezetét mutatja

**Folyamatos fejlesztés folyamata:** a könyvtár partnereinek és munkatársainak bevonásával, a szolgáltatások minősége, a gazdaságosság vagy a működés hatékonyságának javítása céljából nap mint nap történő innovációs tevékenység.

**Gazdaságosság:** a gazdaságosság és a gazdaságossá tétel a pénzügyek megbízható kezelését jelenti, amelybe beleértendő a hatékonyabb beszerzési folyamatok miatti költségcsökkenés és a szolgáltatások, az eredmények vagy a célkitűzések minőségét nem befolyásoló megtakarítás.

**Hatékonyság:** a felhasznált erőforrások, illetve költségek és az eredmény közötti viszony.



**Humán erőforrás-menedzsment:** a munkatársak tudásának, készségeinek és képességeinek kezelése, fejlesztése és hasznosítása a könyvtár célkitűzéseinek megvalósítása, valamint folyamatai hatékony működtetésének támogatása érdekében.

**Információ:** az információ az adatok üzenetté szervezett csoportja; jelentéssel bíró adat; azon tények, amelyekhez valamivel vagy valakivel kapcsolatban hozzájutunk, vagy amelyeket valamiről vagy valakiről megtudunk.

**Innováció:** az innováció a jó ötletek új szolgáltatásokra, folyamatokra, eszközökre, rendszerekre és emberek közötti kapcsolatokra való átültetésének folyamata. A könyvtár akkor mondható innovatívnak, amikor egy feladatot új módon oldanak meg, vagy amikor a könyvtár új szolgáltatást kínál új módon.

**Intézkedési terv:** egy projekttel kapcsolatban a feladatokat, a felelősség megoszlását, a végrehajtás céljait (pl. konkrét célkitűzések, határidők) és a szükséges erőforrásokat (pl. munkaórák, pénz) meghatározó dokumentum.

**Jó gyakorlat:** Benchmarking vagy benchlearning során beazonosított, a könyvtár által hasznosítható élen járó / kimagasló teljesítmények, módszerek vagy megközelítések, amelyek még jobb eredményekhez, minőségi szolgáltatásokhoz vezetnek.

**Jövőkép:** egy részben idealisztikus, részben realisztikus elképzelés vagy törekvés, amely meghatározza a könyvtár fejlődésének irányát. A jövőkép felvázolja, hogy a szervezet mit kíván tenni, milyenné akar válni, mit szeretne elérni.

**Kompetencia:** a kompetencia alatt általában az alábbi összetevőket értjük: ismeretek, tudás, készségek-jártasságok, személyes értékek, attitűd, személyiség és motiváltság. Úgy tekinthetjük, hogy aki képes sikeresen elvégezni egy feladatot, az rendelkezik a feladat elvégzéséhez szükséges kompetenciával.

**Költséghatékonyság:** a könyvtár céljai elérése során keletkező eredmények vagy szolgáltatások és azok költségei közötti viszony.

**Küldetés:** a küldetés a könyvtár szerepének meghatározása, illetve annak megfogalmazása, amit a könyvtárnak használói érdekében el kell érnie.

**Minőség /a könyvtárban/:** könyvtári szolgáltatások nyújtása meghatározott tulajdonságok / jellemzők mentén, amelyek fenntartható módon eleget tesznek, illetve megfelelnek a következőknek:

- előírások, követelmények (törvény, jogszabály, rendelet);
- a könyvtár használóinak, partnereinek elvárásai;
- minden más érdekelt fél elvárásai (politikai, pénzügyi, intézményi, munkatársi).

**Teljes körű minőségirányítás vagy minőségirányítás (TQM):** olyan partnerközpontú vezetési filozófia, amely a könyvtár minden területére és minden folyamatára kiterjed a szolgáltatások minőségének, valamint a könyvtár hatékonyságának folyamatos fejlesztése érdekében.

**Minőségirányítási rendszer:** olyan irányítási rendszer, ahol a cél a könyvtár teljesítményének, hatékonyságának és eredményességének folyamatos fejlesztése olyan módon, hogy a legfontosabb szempontok – a szolgáltatások minősége, a követelmények betartása és a partnerek elégedettsége – teljesüljenek.

**Munkatársak:** a könyvtár által foglalkoztatott minden személy, ideértve a teljes és részmunkaidőben, valamint a határozott idejű jogviszony keretében foglalkoztatott személyeket.

**Mutatók, mérőszámok:** olyan, általában számszerűsített mérési értékek, amelyek egy cselekvés, intézkedés eredményét mutatják meg.

**Teljesítménymutatók:** a könyvtár működésének és teljesítményének megértését, értékelését, a teljesítmény változásának előrejelzését szolgáló mérőszámok.

Partnerek (Partners) Ld. 4.1 alkritérium

**Partnerkapcsolatok:** közös cél(ok) érdekében a könyvtár és partnerei között megvalósuló értékteremtő munkakapcsolat.

**PDCA-ciklus:** W. Edwards Deming által kidolgozott négy szintű ciklus, amely a folyamatos fejlesztés négy lépéses logikai felépítését szemlélteti. Szintek:

- Plan: Tervezés
- Do: Megvalósítás
- Check: Ellenőrzés
- Act: Beavatkozás

**PGTTJ-elemzés:** a könyvtár makrokörnyezetének megismerését szolgálja. A politikai, gazdasági, társadalmi és technológiai szempontokat kiegészítették a jogi háttér elemzésével is.

**Stratégia:** a könyvtár hosszú távú terve, amely a kiemelt céljainak elérését, valamint a küldetésének megvalósítását támogató akciókat tartalmazza.

**SWOT-elemzés:** a SWOT angol mozaikszó, amely arra utal, hogy az elemzés milyen szempontok alapján közelíti meg a könyvtár értékelését: Strengths (erőségek), Weaknesses (gyenge pontok), Opportunities (lehetőségek, potenciális előnyök) és Threats (kockázatok, potenciális veszélyek).

**Szervezeti kultúra:** a könyvtár munkatársai által elfogadott és gyakorolt magatartási és etikai értéktartomány, melyre befolyással lehetnek az állami, társadalmi, politikai és jogi hagyományok és rendszerek.

**Tanulás:** Tudás és információ elsajátítása és megértése, ami fejlesztésekhez, készségfejlesztésekhez és változtatásokhoz vezethet. A könyvtári szintű tanulási tevékenységek körébe tartozik a benchmarking, a benchlearning.

**Társadalmi felelősségvállalás:** az állami és a magánszektor szervezeteinek kötelezettségvállalása, amelynek keretében a foglalkoztatottakkal, családjaikkal, a helyi közösségekkel és a társadalommal együttműködve közösen hozzájárulnak a fenntartható fejlődéshez, azon keresztül pedig az életminőség javításához. A társadalmi felelősségvállalás célja, hogy mind a szervezetek, mind a társadalom számára előnyöket teremtsen. A könyvtáraknak alapfeladatuk ellátásából adódóan fontos társadalmi szerepük van. Azonban ezen társadalmi szerepükön felül működésükkel más hatást is kifejtenek a társadalomra, például a környezetvédelem (pl. irodai papírfelhasználás, hulladéktoner keletkezésén keresztül), vagy a foglalkoztatás (mint a környék egyik munkáltatója).

**Teljesítmény:** az a mérték, amelyet az egyén, a csapat, a könyvtár elért, vagy ami egy-egy könyvtári folyamat során megvalósult.

**Teljesítményértékelés:** a könyvtár és a könyvtár munkatársai teljesítményének felmérése annak megválaszolása során, hogy egy adott cél elérése érdekében hozott intézkedések eredményesek és/vagy költséghatékonyak voltak-e.

**Vezetés:** összetett fogalom, amely magában foglalja a könyvtár küldetésének, jövőképeinek, stratégiájának, céljainak, a célok eléréséhez vezető út/utak meghatározását, a munkatársak és magatartásuk pozitív értelmű befolyásolását, valamint a célok elérését szolgáló erőforrások felhasználását. A könyvtár vezetésének fontos eleme, hogy milyen mértékben vonódnak be a könyvtári vezetők a szervezet irányítási rendszerének kialakításába, működtetésébe és fejlesztésébe, valamint a könyvtáron belüli innováció(k)ba.

## **9. A TOLNA MEGYEI ILLYÉS GYULA KÖNYVTÁR MINŐSÉGI KÉZIKÖNYVÉHEZ KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE**

### **1. kritérium: Vezetés**

- BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERV
- TOVÁBBKÉPZÉSI TERV A HUMÁN ERŐFORRÁS STRATÉGIA RÉSZEKÉNT
- A SZERVEZETI KULTÚRA KÉRDŐÍVES FELMÉRÉSEINEK EREDMÉNYEI A HUMÁN ERŐFORRÁS STRATÉGIA RÉSZEKÉNT
- PARTNERI EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSOK
- A KÖNYVTÁRBAN MŰKÖDŐ MUNKACSOPORTOK ALAKÍTÁSÁNAK ÉS MŰKÖDÉSÉNEK ÜGYRENDJE
- MIT ÜGYRENDJE
- KÖNYVTÁRHASZNÁLATI SZABÁLYZAT

### **2. kritérium: Stratégiaalkotás és tervezés**

- A KÖNYVTÁR STRATÉGIAI TERVE

### **3. kritérium: Munkatársak**

- EMBERI (HUMÁN) ERŐFORRÁS STRATÉGIAI TERV
- ESÉLYEGYENLŐSÉGI TERV
- PROJEKTLÉÍRÁSOK – KIEMELVE A MUNKATÁRSAK RÉSZVÉTELÉT
- MUNKATÁRSAK TELJESÍTMÉNYÉNEK ÉRTÉKELÉSE

### **4. kritérium: Partnerkapcsolatok és erőforrások**

- A PARTNEREK AZONOSÍTÁSÁT BIZONYÍTÓ DOKUMENTUMOK
- A SZERVEZETEN BELÜLI TUDÁSHASZNOSULÁS RENDJÉNEK BEMUTATÁSA

### **5. kritérium: Folyamatok**

- FOLYAMATLELTÁR, A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS HELYI RENDSZERÉNEK BEMUTATÁSA
- FOLYAMATÁBRÁK, SZOLGÁLTATÁSI ELŐÍRÁSOK. PROBLÉMAMEGOLDÓ, KOCKÁZATELEMZŐ MÓDSZEREK BEMUTATÁSA
- A PDCA-ELV ÉRVÉNYESÜLÉSÉT BIZONYÍTÓ DOKUMENTUMOK
- A HASZNÁLÓK ELVÁRÁSAI ALAPJÁN HOZOTT FOLYAMATJAVÍTÓ INTÉZKEDÉSEK BEMUTATÁSA

### **6. kritérium: A partnerekkel kapcsolatos eredmények**

- A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYEI
- A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSAI, MÓDJAI ÉS MEGOLDÁSAI
- BENCHMARKING-ELEMZÉSEK
- TELJESÍTMÉNYMÉRÉS ÉS TELJESÍTMÉNYMUTATÓK ALAPJÁN VÉGZETT TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS EREDMÉNYEI

**7. kritérium: A munkatársakkal kapcsolatos eredmények**

- A DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYEI

**8. kritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények**

- LISTA A KÖNYVTÁR MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS MÉDIASZEREPLÉSEKRŐL
- A HELYI TÁRSADALOM VÉLEMÉNYÉNEK MEGISMERÉSÉT CÉLZÓ VIZSGÁLATOK EREDMÉNYEI
- A KÖNYVTÁR CÉLKITŰZÉSEINEK ÉS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEVETÉSÉT CÉLZÓ ELEMZÉS A HELYI ÉS AZ ORSZÁGOS TÁRSADALMI ÉRDEKEKKEL.
- A SZOCIÁLISAN HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK, A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK, A NEMZETISÉGEK SZÁMÁRA NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK EREDMÉNYESSÉGÉT BEMUTATÓ ELEMZÉSEK

**9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények**

- SZAKFELÜGYELETI, SZAKÉRTŐI JELENTÉSEK
- AZ UTÓBBI IDŐSZAK NYERTES PÁLYÁZATAINAK EREDMÉNYESSÉGE
- AZ UTÓBBI IDŐSZAK KÖZÖSSÉGI RENDEZVÉNYEI: KÖZÖS MEGMOZDULÁSOK, KIRÁNDULÁSOK, CSAPATÉPÍTŐ TRÉNINGEK STB.