

TMJV József Attila Könyvtár

Minőségirányítási Kézikönyv



— “Nyitottak vagyunk” —

**JÓZSEF ATTILA KÖNYVTÁR
TATABÁNYA**

2023. március 31.

Készítette a Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta: Mikolasek Zsófia igazgató

Módosítások jegyzéke

A módosítás dátuma	Törlés/beszúrás	A módosított oldal száma	A jóváhagyó aláírása

1. Bevezető.....	6
2. A TMJV József Attila Könyvtár bemutatása.....	7
2.1. Általános adatok.....	7
2.2. A Könyvtár szervezete és felépítése.....	7
2.2.1. Igazgatási egységek.....	7
2.2.2. Szakmai szervezeti egységek	8
2.2.3. Munkacsoportok.....	9
3. A könyvtár története.....	12
3.1. Tevékenységi köre.....	18
3.1.1. A könyvtár alapfeladatai.....	20
3.1.2. Kiegészítő feladatok.....	21
3.1.3. A könyvtár szolgáltatásai	21
3.1.4. Referenciák, szakmai elismerések.....	22
4. Rendelkező hivatkozások.....	23
4.1. Törvények, rendeletek.....	23
4.2. Keretdokumentumok, irányelvek, koncepciók, charták.....	24
4.3. A TMJV József Attila Könyvtár belső szabályzatai.....	25
5. A minőségirányítási rendszer.....	25
5.1. A vezetőség elkötelezettsége.....	25
5.2. Alapelvek	27
5.3. A Minőségirányítási Tanács tagjai és tevékenysége	30
5.3.1. A Minőségirányítási Tanács feladatai	30
5.3.2. Felelőségek és hatáskörök.....	31
5.4. Dokumentációs rendszer	32
5.4.1. Minőségirányítási dokumentumok	32
5.4.2. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése.....	33
5.4.3. Dokumentáció és az intézkedések rendszere.....	34
5.4.4. Különleges dokumentumok.....	35
6. A minőségirányítási rendszer elemei.....	35
6.1. Stratégiai terv 2022-2027	35
6.1.1. Küldetésnyilatkozat.....	35
6.1.2. Jövőkép.....	37
6.1.3. Minőségpolitikai nyilatkozat.....	37
6.1.4. A folyamatszabályozás helyi rendszere.....	39
6.2. Partnerközpontúság	40
6.2.1. A belső kommunikációs terv célja és feladata.....	41

6.2.2. Külső partnerek	44
6.2.3. Panaszkezelés	48
7. A minőségirányítás szakaszai.....	48
7.1. A minőség meghatározása.....	48
7.2. A minőség mérése	49
7.2.1. Folyamatok minőségének mérése.....	49
7.2.2. Output minőségének mérése.....	49
7.2.3. Teljesítménymutatók rendszere a könyvtárban	50
7.3. A minőségellenőrzésre használt eszközök	54
7.3.1. Strukturált és nem strukturált kérdőívek, interjúk.....	54
7.3.2. Teljesítménymérési mutatók	54
7.3.3. Benchmarking	55
7.3.4. SWOT analízis és más közösségi eszközök	55
7.4. Minőség fenntartása	56
7.4.1. Képzés	56
7.4.2. Ellenőrzés és beavatkozás	57
8. Kapcsolódó dokumentumok.....	57
8.1. Szervezeti dokumentumok	57
8.1.1. Alapító okirat.....	57
8.1.2. Szervezeti és működési szabályzat.....	57
8.1.3. Könyvtárhasználati szabályzat	57
8.1.4. Stratégiai terv 2022-2027	57
8.1.5. Panaszkezelési szabályzat és nyomtatvány	57
8.1.6. Intézményi beszámolók.....	58
8.1.7. Intézményi munkaterv	58
8.1.8. Statisztikai jelentések	58
8.1.9. Pályázati szakmai beszámolók	58
8.2. Minőségirányítási dokumentumok	58
8.2.1. Minőségpolitikai nyilatkozat.....	58
8.2.2. Folyamatszabályozás.....	58
8.2.2.1. A folyamatszabályozás helyi rendszere.....	58
8.2.2.2. Folyamatleltár.....	59
8.2.2.3. Folyamatábrák.....	59
8.2.3. SWOT-analízis	59
8.2.4. Partnerlista.....	59
8.2.5. Benchmarking	59

8.2.6. Tudástérkép	59
8.3. Mérések	59
8.3.1. Munkavállalói elégedettségmérés 2022	59
8.3.2. Partneri együttműködés 2022	60
8.3.3. Rendezvényeinkkel kapcsolatos elégedettség 2021-22	60
8.3.4. Teljesítménymutatók alakulása 2021-22	60
8.3.5. Kockázatelemzések	60
8.3.6. Munkavállalói elégedettségmérés	60
8.3.7. Célcsoport vizsgálatok	60
8.3.7.1. Vakrandizz egy könyvvvel	60
8.3.7.2. E-book igényfelmérés	61
8.3.7.3. Ifjúsági igényfelmérés	61
8.3.7.4. Filmklub igényfelmérés	61
8.4. Tervek	61
8.4.1. Belső kommunikációs terv	61
8.4.2. Külső kommunikációs terv	61
8.4.3. Digitalizálási stratégia 2022-25	61
8.4.4. Esélyegyenlőségi terv	61
8.4.5. Képzési terv 2022-26	62

1. Bevezető

A TMJV József Attila Könyvtár (a továbbiakban tatabányai József Attila Könyvtár) vezetése és teljes kollektívája elkötelezettek abban, hogy a polgárok és közösségek számára korszerű és minőségi szolgáltatást nyújtsanak. A minőségbiztosítás érdekében a könyvtárban 2022 óta Minőségirányítási Tanács (a továbbiakban MIT) működik, mely 2023 márciusában, a pályázatra készülve elkészítette a tatabányai József Attila Könyvtár Minőségirányítási Kézikönyvét. Az ebben található alapelvek, szabályzatok, rendszerek, eszközök rögzítik az intézmény minőségügyi folyamatait, a kompetenciahatárokat, a felelősséget, a határidőket, a dokumentálásra vonatkozó szabályokat, a mérési, értékelési rendszert és eszközöket.

A Minőségirányítási Kézikönyv tartalmát minden munkavállalónak ismernie kell. A tatabányai József Attila Könyvtár vezetősége ezért gondoskodik arról, hogy a Kézikönyv mindenki számára hozzáférhető legyen: az intézmény titkárságán nyomtatott formában, valamint az intézmény közös belső hálózatán, elektronikus formában. Az új Minőségirányítási Kézikönyv hatálybalépése 2023. április 1. Az igazgató aláírásával veszi kezdetét. A tatabányai József Attila Könyvtár vezetősége gondoskodik arról, hogy a Kézikönyv teljes tartamát munkaértekezleten részletesen megismertesse minden munkavállalójával, legkésőbb 2023. december 31-ig.

A Minőségirányítási Kézikönyv nem végleges dokumentum, hanem folyamatos fejlesztés alatt áll, igazodva a mindenkori stratégiai terv, PGTTJ, SWOT, stb. elemzésekhez, használói és fenntartói igényekhez, elvárásokhoz, valamint az országos stratégiai irányvonalakhoz. A Minőségirányítási Kézikönyv folyamatos fejlesztéséért, módosításáért a Minőségirányítási Tanács vezetője felel, az esetleges változtatásokról, pótlásról tájékoztatja a vezetőséget és munkatársait. Évente egy alkalommal frissíti a Kézikönyvet és az új verziót elérhetővé teszi minden munkatárs számára. A Minőségirányítási Kézikönyv nyilvános dokumentum, online elérhető a József Attila Könyvtár Tatabánya saját honlapján a vonatkozó dokumentumokkal együtt.

2. A TMJV József Attila Könyvtár bemutatása

2.1. Általános adatok

Név: TMJV József Attila Könyvtár

Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 2.

Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 2.

E-mail cím: jamk@jamk.hu

Központi telefonszám: (34) 513-680; (34) 513-677

Web: www.jamk.hu

Adószám: 15384326-2-11

Fenntartó és felügyelet: Tatabánya Város Önkormányzata

Székhelye: 2800 Tatabánya, Fő tér 6.

Ágazati szakmai felügyelet: Kulturális és Innovációs Minisztérium

Székhelye: 1051 Budapest, Szalay u. 10-14.

A könyvtár működési területe: Komárom-Esztergom megye közigazgatási területe; Tatabánya Megyei Jogú Város közigazgatási területe; az ODR szolgáltatások tekintetében Magyarország közigazgatási területe.

A könyvtár jogállása: önálló jogi személy

Gazdálkodási jogköre: önállóan működő költségvetési szerv

Az intézmény pénzügyi és gazdálkodási feladatait a Tatabányai Polgármesteri Hivatal (2800 Tatabánya, Fő tér 6.) látja el.

2.2. A Könyvtár szervezete és felépítése

A könyvtár szervezete

Az igazgató közvetlen irányítása alatt ellátott munkakörök

2.2.1. Igazgatási egységek

Titkárság:

- titkárságvezetői-,
- rendszergazdai-,
- gazdasági ügyintézői-,
- gondnoksági-,
- pályázatkezelési feladatok ellátása.

Szakmai irányítója: Ballabás Andrea

2.2.2. Szakmai szervezeti egységek

Allományfejlesztési és Olvasószolgálati Osztály

Feladata a gyűjteményalakítás adminisztrációjának végzése, a könyvtár olvasói és kölcsönzési nyilvántartásainak vezetése. Gondoskodik a gyűjtemény tartalmi és formai feltárásáról. Szoros munkakapcsolatban van a Tájékoztató és Bibliográfiai Osztállyal valamint a gazdasági ügyintézővel. Munkáját osztályvezető irányítja.

Szakmai irányítója: Feketsné Kisvarga Anita

Tájékoztatási és Bibliográfiai Osztály

Feladata a gyűjtemény gondozása (javaslatok tétele a beszerzésre, a dokumentumok elhelyezésére és törlésére,) tájékoztató szolgálat végzése, a használtképzés szervezése és végzése, a könyvtárközi kölcsönzés lebonyolítása, szakmai kiadványok szerkesztése, adatbázisok építése, a könyvtár tevékenységének, programjainak megismertetése a potenciális és tényleges használtkkal a nemzetiségi ellátás szervezése, statisztikai adatgyűjtés. Szoros munkakapcsolatban van a könyvtár más szervezeteivel, propaganda tevékenységében a gyermekkönyvtári csoporttal. Népszerűsíti és ismerteti a könyvtári szolgáltatásokat, a honlapon és a közösségi oldalakon naprakész tájékoztatást ad. Munkáját osztályvezető irányítja.

Szakmai irányítója: Fábián Ildikó

Megyei Ellátási és Módszertani Osztály

Feladata a KSZR rendelet alapján a megye kistépüléseinek könyvtári ellátása, dokumentumok beszerzése, feldolgozása, eljuttatása a településekre. Könyvtár népszerűsítő rendezvények szervezésében való részvétel, számítástechnikai- és kis értékű eszközök beszerzése a települések igénye alapján. A megye könyvtárainak informatikai fejlesztése, egységes rendszer kialakítása, egységes minőségfejlesztés. Gazdálkodik az állami támogatás összegével, külön nyilvántartásokat vezet településenként a felhasználásról, ellenőrzi a teljesítéseket. Szakmai módszertani segítséget nyújt a megye könyvtárainak és könyvtárosainak, segíti az önkormányzatok könyvtárfenntartó tevékenységét. Munkatervet és beszámolót készít. Munkáját osztályvezető irányítja.

Szakmai irányítója: Fábián Ildikó

Gyermekkönyvtári Csoport

Feladata a gyermekkönyvtári gyűjtemény gondozása, gyermekkönyvtári programok szervezése és végrehajtása: felvilágosítás, tájékoztatás, olvasói internethasználat segítése, a 14 éven aluliak könyvtárhasználati, olvasási kultúrájának fejlesztését szolgáló programok, rendezvények szervezése, a gyermekkönyvtári honlap és közösségi felületek szerkesztése. Szoros munkakapcsolatban van az Állományfejlesztési és Olvasószolgálati Osztállyal, reklámtevékenységében a Tájékoztató és Bibliográfiai Osztállyal. Munkáját csoportvezető irányítja.

Szakmai irányítója: Suller Ildikó Tünde

Az igazgatóhelyettes közvetlen irányítása alatt ellátott munkakörök- helyismereti feladatok (helyismereti részleg).

2.2.3. Munkacsoportok

Minőségirányítási Tanács

A vezetés minőség politikájának és tevékenységének segítésére alakult munkacsoport.

A József Attila Könyvtár vezetése az intézmény külső és belső partnereinek megelégedettségére törekszik, ennek érdekében minőségirányítási rendszert működtet. A szervezeti egységeken átívelő feladatok kitűzése, elvégzése, ellenőrzése indokolja, hogy az intézményben egy támogató munkacsoport alakuljon. A MIT feladatait a MIT ügyrendje tartalmazza. Havonta ülésezik.

Jogköre: javaslattételi, irányítási és ellenőrzési jogkör.

Vezetője: igazgatóhelyettes

Zöld Munkacsoport

A Zöld munkacsoport azzal a céllal jött létre, hogy az ökológiai szemléletet terjessze könyvtárunkban, a működést fenntarthatóbbá tegye. Feladatának tekinti a munkatársak és a könyvtárlátogatók szemléletformálását, a meglévő adottságok mentén terjessze a zöld szemléletet. A tagok elkötelezettek a környezeti és a természeti értékek, a fenntarthatóság iránt. A zöld környezet megteremtésének érdekében a külső és belső terek növényeinek gondozását vállalta el. A zöld szemlélet elsősorban a külső és belső kommunikációban, öko-

cikkek publikálásában, előadásokban, a közlekedésben, a hulladékkezelésben, fenntartható eszközök és módszerek népszerűsítésében nyilvánul meg. A tagok havonta egyszer gyűlnek össze.

Jogköre: javaslattevési jogkör

Vezetője: tájékoztató könyvtáros

Digitalizálási Munkacsoport

Feladata a könyvtár digitalizáló munkájának támogatása, ezen belül elsősorban a keletkezett bibliográfiai rekordok metaadattal való ellátása. Kiemelten foglalkozik a fokozott körülmények között igénylő dokumentumok digitalizálásával. Évente négyszer ülésezik.

Jogköre: javaslattevési jogkör

Vezetője: rendszergazda

Marketing és PR munkacsoport

Feladata a könyvtár eseményeinek propagálása a különböző médiafelületeken, a honlap működtetése, tartalmak készítése. Kéthetente ülésezik.

Jogköre: javaslattevési jogkör

Vezetője: tájékoztató könyvtáros

Kiadványkészítő Munkacsoport

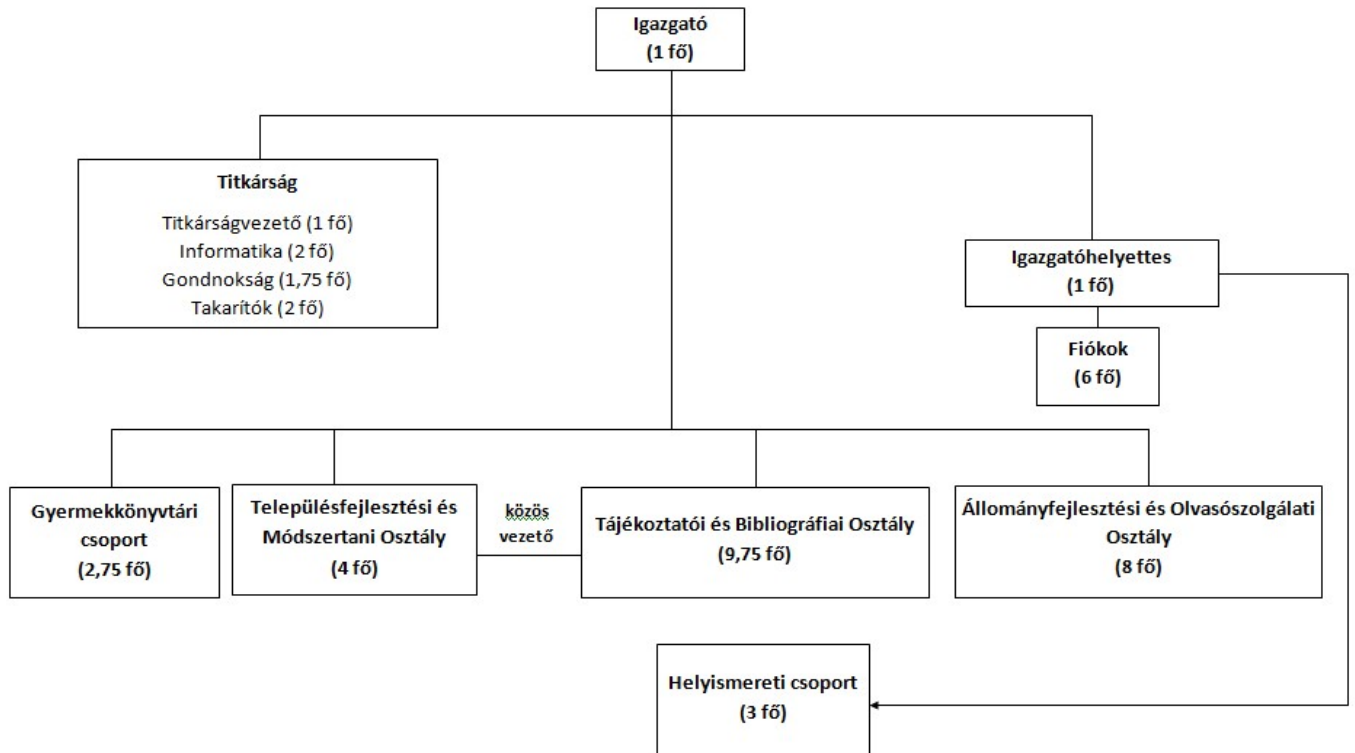
Feladata a könyvtár értékeinek összegyűjtése, rendszerezése és fizikai vagy digitális formában való megjelenítése, közreadása a küldetésnyilatkozatunknak és filozófiánknek megfelelően.

Helyismereti, könyvtártörténeti repertóriumok, bibliográfiák, on-line adatbázisok elkészítése, a kétfévente megjelenő évkönyvünk szerkesztése, városunk történeti kronológiájának folyamatos anyaggyűjtése, a könyvtár munkatársai által készített podcastek írásban rögzítése. Havonta ülésezik.

Jogköre: javaslattevési jogkör

Vezetője: tájékoztató könyvtáros

ORGANOGRAM



3. A könyvtár története

A József Attila Könyvtár Tatabánya (JAMK) Komárom-Esztergom Vármegye legnagyobb könyvtára, fenntartója Tatabánya Megyei Jogú Város Önkormányzata.

A Tatabánya Megyei Jogú Város József Attila Könyvtár elsőrendű feladatának tartja, hogy az egyének és közösségek számára minőségi könyvtári szolgáltatást nyújtson. A könyvtár gyűjteménye, szakemberei, információs- és kommunikációs technológiai készsége alapján vállalja a megyében, – és az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer tagjaként – minden könyvtárhasználó korszerű igényeinek folyamatos, minőségi kielégítését.

1952–1956

A Komárom megye könyvtára 1952. augusztus 17-én jött létre az új megyeszékhelyen, Tatabányán a körzeti könyvtár helyben levő anyagának és a Tatabányai Városi Könyvtár állományának összevonásával, 12 644 kötet könyvvel. A Népházban kapott 250 m²-nyi helyet. A könyvtár munkatársai gyorsan alkalmazkodtak az új munkakör kihívásaihoz, és biztos szakmai alapokat fektettek le ebben az időszakban. Irodalmi kört szerveztek, irodalmi ajánlót állítottak össze a gyerekeknek. Szinte a könyvtáralapítással egy időben kezdték meg a helyismereti gyűjtemény gondozását is. Továbbképzéseket is szerveztek: 1953-ban tartották az első módszertani szemináriumot, ahol a könyvtárosok havonta bővíthették ismereteiket. Ez a továbbképzés ebben a formában három évig működött, majd negyedévenkénti gyakoriságúra változott, és gyakorlatilag a rendszerváltásig élt. Megkülönböztetett jelentőségű esemény volt a megyei könyvtár életében az 1955. évi költészet napja. Az intézmény szavalóverseny és emlékünnepe keretében ekkor vette fel a “József Attila” nevét.

1957–1964

1961 nyarán alakult meg a könyvtárban két munkatárssal a tájékoztató részleg, kiegészülve egy helyismereti szaktájékoztatóval. A csoport a szaktájékoztatás mellett a könyvállomány gyarapítását és feldolgozását és módszertani munkát is végzett. Ez utóbbi tevékenység keretében indította el a könyvtár *A József Attila Megyei Könyvtár tájékoztató szolgálata* című kiadványsorozatát. 1961 és 1964 között 57 munka jelent meg. Mindemellett a Komárom Megyei Dolgozók Lapjával kötött megállapodás értelmében rendszeresen készített mezőgazdasági és ipari újdonságairól ismertetést. Ebben az időszakban készült el a helyismereti katalógus az immár 400 tételt tartalmazó gyűjteményről. 1962-ben jelent meg a könyvtár első évkönyve, mely azóta is rendszeresen szerepel a könyvtár saját kiadványainak

sorában. Ebben az időszakban nagy hangsúly helyeződött a hálózati-módszertani munkára is. Ennek keretében a megyei könyvtár 1957-ben kiadta első periodikáját, a *Könyvtári Híradót*, amely 1962-ig élt, és évente négyszer jelent meg. Ezzel párhuzamosan 1958 és 1961 között *A Komárom Megyei Könyvtári Híradó módszertani füzetek* is megjelentek. 1959. augusztus 1-jén kezdte meg a működését a megyei könyvtár kötészete. A könyvtár lassan kezdte kinőni a Népházat. 1957-re a könyvvállomány a háromszorosára nőtt, a dolgozók létszáma pedig 6-ról 23 főre. A Népház korszerűsítése is szükségessé tette a könyvtár ideiglenes helyre költözését és egy új épület megtervezését. 1964. szeptember 4-én készült el a jelenlegi épület, Körner József tervei alapján, a korábbihoz képest ideális (1545 m²) alapterülettel, amely a '80-as évek elején egy kétszintes tömör raktárral, mintegy 300 m²-rel bővült.

1964–1969

A megyei könyvtár az új lehetőségeket kihasználva a hagyományos könyvtári munka mellett széles körű művelődési tevékenységbe kezdett. Ebben az időszakban tért át a könyvtár a tikkettes kölcsönzésre. 1964-ben vezette be kísérleti jelleggel az új, vertikális munkaszervezetet: tájékoztató, nyilvántartó és gyermekkönyvtári részleget alakított ki. Az új szervezetben történő munkavégzés 1968-ban vált hivatalossá. A hatvanas évek legnagyobb gyűjtő- és kiadói vállalkozása volt az 1969-ben megjelent *Komárom megye a sajtóban 1945-1960* című munka, melyet azóta is bővít a könyvtár. 1968-ban született és 1989-ig folyamatosan megjelent a *Komárom Megyei Könyvtáros*. Komárom megyei kezdeményezésre 1969. június 27–28-án, Tatán volt az első vándorgyűlése a Magyar Könyvtárosok Egyesületének.

1970–1979

1972-ben kapta a könyvtár a német és szlovák báziskönyvtári feladatot, melynek keretében 14 német és 9 szlovák település könyvtárában kellett kialakítania nemzetiségi részleget. A nemzetiségi állománnyal rendelkező könyvtárak állománygyarapítását a megyei könyvtár a mai napig is segíti az Országos Idegennyelvű Könyvtár közreműködésével. Nemzetiségi báziskönyvtárként a megyei könyvtár 1994-ig szervezett nemzetiségi nyári olvasótáborokat. A gyermekkönyvtár könyvtárbemutatók, könyvtári órák mellett az olvasóvá nevelés különféle területeivel foglalkozott ebben az évtizedben pályázatok kiírásától a hátrányos helyzetű gyermekeket bevonó rendezvénysorozatokig. 1972-ben, a Nemzetközi Könyvv év alkalmából rendezték meg először Komárom megyében a könyvtári hét programját, mely azóta is minden évben a könyvtárak és könyvtárosok ünnepe maradt. 1974-ben kezdte meg szakfelügyeleti

munkáját a megyei könyvtár. Az 1970-es években a könyvtár magas színvonalú munkákkal folytatta kiadói tevékenységét. Néhány közülük: 1973: Komárom *megye közgyűjteményeinek helyismereti katalógusa*; 1974-től: *Új Forrás* című megyei antológia ötéves repertórium. 1975: *Tatabányai kislexikon*; 1979: *Kéziratok megyénkről* – kézirat katalógus; *Verselemzések bibliográfiája*; 1979: *Novella- és drámaelemzések válogatott bibliográfiája*.

1980–1989

A 80-as években folytatódtak az olvasómozgalmak, olvasótáborok. Ebben az időszakban kapott nagyobb hangsúlyt a hátrányos helyzetű olvasók támogatása: a könyvtár hangoskönyveket vásárolt 1985-ben. 1980. szeptember 24-én indult útjára a mozgókönyvtár. 9 községben kölcsönzött heti 2-2 órát a komáromi járás déli részén. A módszertani tevékenység kiegészült az iskolai könyvtárhálózat szervezésével. Ez a munka a rendszerváltásig a megyei könyvtár irányítása alatt zajlott. Az ebben az évtizedben megjelenő legfontosabb kiadványaink: Korda Rudolfné: *Komáromi Lapok 1880-1884*; Korda Rudolfné: *Komáromi Lapok 1885-1888*; Nász János: *Képző- és iparművészeti kiállítások Komárom megyében 1945-1985*; Nász János: *Szépirodalmi írások a Dolgozók Lapjában 1946-1967*. A 80-as években jelentette meg könyvtárunk a *Komárom megyei honismereti kiskönyvtár* füzeteket. A 80-as években jelentek meg az első számítógépek a könyvtárban.

1990–2002

Az évtizedben soha nem látott technikai fejlődés következett be: a számítógépek szerepe a könyvtári munkában jelentőssé vált. Megváltozott a megyei feladatkör is. A módszertani tevékenység – gazdasági okok miatt – háttérbe szorult. 1992 januárjában 1 hetes tanfolyamon sajátították el a kollégák a könyvtári munkához szükséges számítógépes ismereteiket, a Kartoték, a Pressdok és az Új Könyvek adatbázisok használatát. Ekkor alakították ki a Textar programmal a biográfiai katalógus adatbázis szerkezetét. 1997-ben fejeződött be a gyerekkönyvtár állományának retrospektív feldolgozása, és 1998 júniusában indult a számítógépes kölcsönzés ebben a részlegben. A könyvtár *Téka/Téma* címmel új szaklapot indított útjára, amely évente hat alkalommal jelent meg. Továbbra is jelentős maradt a helyismereti munka – a megyei könyvtár szakemberei a teljesség igényével igyekeztek beszerezni a megyét témájában érintő vagy helyi illetőségű alkotók műveit. 1997-ben minisztériumi és megyei önkormányzati támogatásból megvalósult a könyvtár épületének renoválása. 2001-ben sikerült pályázati forrásból 10 új számítógépet vásárolnia a

könyvtárnak. Ezzel lehetővé vált az ingyenes, fél órás internethasználat biztosítása olvasóinak, illetve számítógéphasználoi tanfolyamok szervezése és lebonyolítása.

2002–2010

A felnőtt részleg állományának honosítása 2002-ben zárult le, és 2003 júniusában vezette be a felnőtt könyvtár itt is a számítógépes kölcsönzést. Ebben az évtizedben a könyvtár elektronikus szolgáltatásai gyors ütemben fejlődtek. A könyvtár honlapjáról elérhető a katalógus, és napról napra gyarapodik az elektronikus könyvtár állománya is. Intézményünkben NAVA-pont (Nemzeti Audiovizuális Archívum) is található, amely az országos földfelszíni terjesztésű televíziók és rádiók magyar gyártású vagy magyar vonatkozású műsorait gyűjti, tárolja, feldolgozza, és az így létrejövő adatbázisban keresési és megtekintési lehetőséget biztosít, és 113 magyar filmet is tartalmaz. Rendszerezsek a könyvtárban az internethasználoi tanfolyamok is. Intenzív kapcsolat bontakozott ki a British Council-lal, melynek eredményeképpen jelentősen nőtt mind az angol nyelvű állományunk, mind pedig az azt látogató és használó olvasók száma. Megkezdődött a minőségfejlesztéssel kapcsolatos tevékenység is, a Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés elnevezésű pályázat keretében tizenöt munkaterületen végzett teljesítménymérést a könyvtár. Könyvtárunk is aktív részese volt a Nagy Könyv országos akciónak 2005-ben. Az év eseményeihez tartozik, hogy megjelent a *Komárom-Esztergom megye a magyarországi sajtóban 1990–1994* című kötet. 2006-ban megszűnt a könyvtár nyomdája. Az év újdonsága volt, hogy a gyengén látó olvasók részére felolvasógépet adtak át. 2007-ben indult el a mozgókönyvtári ellátás a Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás hét községében. (A következő évben a további két község is csatlakozott a rendszerhez.) 2008 első félévében – a Nemzeti Kulturális Alapprogram Szakmai Kollégiumának támogatásával – sikerült megvalósítani azt a projektet, melynek keretében mentális sérült, sajátos nevelési igényű gyerekeknek szervezett a könyvtár hétről hétre programokat. Nyert a könyvtár a 2008 februárjában az NKA „Könyvtári minőségfejlesztés 21” pályázatán, így új lendületet vett az ezzel kapcsolatos tevékenység. Megalakult a könyvtár minőségfejlesztését irányító munkacsoportja. 2009-ben megszűnt az 1957 óta működő kötészet. A betűrendes katalógus is megszűnt, helyére került a DVD-, és CD-ROM állomány.

2010–2017

A 2010-es igazgatóváltás után új küldetésnyilatkozatban és jövőképben fogalmazódott meg az az irány, amely a társadalmi felelősségvállalás ezen a kulturális színtéren a nemzeti értékek

megőrzését és szétsugárzását jelenti, elsősorban a magyar nyelv, a magyar irodalom és a magyar természeti környezet vonatkozásában. Ezek a prioritások jelentősen befolyásolják a nemzet fennmaradását, fenntartható fejlődését, amelyhez sajátos eszközeivel kíván a könyvtár hozzájárulni. Az ökológiai gondolkodás, a környezettudatosság terjesztése, erre való szemléletformáló nevelés, programok szervezése, a környezeti információk kiemelt gyűjtése és ezekből való szolgáltatás új feladatként jelentkezett: többek között új honlappal, az ÖKO-sarok külön-gyűjteménnyel, megváltozott logóval kezdődött az évtized. 2010. október 4-én, a 39. őszi megyei könyvtári héten indult a TÁMOP, a Társadalmi Megújulás Operatív Program „Tudásdepó-Expressz” a könyvtárban, ami nemcsak változatos programokat, képzéseket és rendezvényeket hozott a legszélesebb társadalmi szegmensű olvasók számára, hanem a pályázatnak köszönhetően megvalósulhatott a megyei könyvtár által módszertani támogatással ellátott 9 községi könyvtár könyvtári állományának retrospektív feldolgozása is. A pályázatot három konzorciumi taggal valósítottuk meg. 2011-től immár elektronikus formában és *KeMLIB* címmel jelenik meg a hálózati híradó, a korábbi Téka/Téma jogutóda. Az informatikai szoftverfejlesztések következményeként a könyvtár elérése immár 24 órás lett. Az előjegyzést, a hosszabbítást az olvasók immár a honlapon keresztül, önállóan is megoldhatják. Ezzel ugrásszerűen megnövekedett a könyvtár távhasználóinak száma. Sikeresnek nevezhető a könyvtárközi kölcsönzés nevű szolgáltatás is. Ebben az időszakban született meg a Megyei Könyvtárért díj és az Igazgatói elismerő oklevél kitüntetés. 2012. június 15-én nyitotta meg kapuját a könyvtár Zöld olvasóterme, ahol tavasztól késő őszig, kellemes környezetben olvashatnak a könyvtárlátogatók. Könyvtárunk honlapja és -országunkban egyedülálló módon - már katalógusa is elérhető androidos mobil eszközökre optimalizált változatban. „JAMK ADI” néven ingyenesen letölthető a GooglePlay webáruházból. Segítségével az androidos okostelefonokon és táblagépeken a nap bármely szakában, kényelmesen és gyorsan, felhasználóbarát felületen végezhető a katalógusunkban keresés és egyéb olvasói tranzakció: előjegyzés, hosszabbítás és akár személyes adatmódosítás is. Beállítható, hogy lejárát előtt a határidőkről vagy tartozásról napi szinten, felugró ablakban figyelmeztetést küldjön az alkalmazás. A JAMKdroid- projekt a „A TÁMOP-3.2.4.A-11/1-2012-0053 Megyei Könyvtár az értő olvasásért” pályázat keretében valósult meg. 2013. január 1-től a Tatabánya Megyei Jogú Város Városi Könyvtár beolvasásával új intézmény alakult: Tatabánya Megyei Jogú Város József Attila Megyei és Városi Könyvtára néven.

2012. november 29-én rendkívüli közgyűlésen megszavazták a városi könyvtár megszűnését, és a József Attila Megyei és Városi Könyvtár városi fenntartásba kerülését.

2013-tól új alapokra helyezve, a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében összesen 56 települési könyvtár ellátását végzi az ebben az évben megalakult Megyei ellátási csoport. 2014-ben új Szervezeti és Működési Szabályzat készült, amelynek egyik jelentős eredménye az osztályszerkezet felállítása.

2014-ben hangzott el, hogy az intézmény tudásközponttá való fejlesztése a város egyik legfontosabb kulcsprojektje.

2016. március 22-én a Modern Városok Program keretében együttműködési megállapodást kötött Orbán Viktor miniszterelnök és Schmidt Csaba polgármester, amely tartalmazta a könyvtár épületének felújítását.

2017-től Mikolasek Zsófia lett az új igazgató. Az év novemberében bemutatásra kerültek az új könyvtár építészeti és belsőépítészeti tervei.

2019- től napjainkig

2019. március 19-én – a Fő téri épület elhagyása után – nyitották meg a Béla király körtéren kialakított ideiglenes szolgáltató helyet, a gyermekkönyvtári részleg a Szent Borbála téren működő irodák mellett kezdett üzemelni. A helyismereti és a muzeális gyűjteményt a Népház Úti Fiókkönyvtár fogadta be ideiglenesen. 2019. április 18-án tették le az új épület alapkövét, majd végül 2020 szeptemberétől kezdődött meg a megújult könyvtáráépületbe való visszaköltözés.

Immár 3600 négyzetméteren üzemel a tatabányai József Attila Könyvtár. A felnőtt könyvtár a jelenlegi olvasótermi pavilon kétszintessé alakításával bővült. A földszinten közösségi tér jött létre magazinolvasóval, kávézóval, gyermekkönyvtárral, internetező asztalokkal. Ott kaptak helyet a beiratkozás és a kölcsönzés helyszínei, valamint a legnagyobb érdeklődésre számot tartó állományrészeket tartalmazó, szabadpolcos olvasóterem. Az egy légtérű helyiség felső szintje a nyugodt olvasás és kutatás tereként működhet. Ide került a helyismereti, a helytörténeti és a muzeális gyűjtemény, valamint egy kutatószoba és a megye könyvtárosainak képzését szolgáló oktatóterem.

Az olvasói térben zene- és médiatárat, valamint internet-hozzáférési pontokat alakítottak ki. Megépült egy előadóterem és egy oktatóterem, ahol a könyvtár nyitvatartási idejétől

függetlenül szakmai konferenciákat, továbbképzéseket, gyermekfoglalkozásokat és egyéb, a nagyközönség érdeklődésére számot tartó rendezvényeket tarthatnak. Zenehallgatásra és filmnézésre, valamint akár kisebb létszámú klubok működésére szolgál a Fonotéka helyisége (a felnőtt olvasóterem bejáratától jobbra), illetve az emeleti folyosói galéria képzőművészeti kiállításoknak biztosít teret.

A kiemelt újdonságok közé tartozik a 0-24 órás könyvszolgáltatás: az érvényes olvasójeggyel rendelkezők a nap 24 órájában visszaadhatják kikölcsönzött könyveiket, és az előre kért dokumentumokat a könyvboxból elvihetik. Az alagsorban működő Digitális laborban mikrofilm szkennerek, nagyméretű szkennerek, VHS, kazetták, fényképek digitalizálására alkalmas eszközök állnak rendelkezésre. Az olvasói terekben kihelyezett automata könyvkölcsönző berendezések rendkívül népszerűek a könyvtárhasználók között.

3.1. Tevékenységi köre

A költségvetési szerv közfeladata: A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13.§ (1) bekezdés 7. pontja szerint kulturális szolgáltatás – nyilvános könyvtári ellátás biztosítása; a kulturális örökség védelme; a helyi közművelődési tevékenység támogatása. A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény 55.§ 64-66.§-a alapján nyilvános könyvtári ellátás biztosítása, megyei könyvtári feladatok ellátása, a 76.§ alapján közművelődési feladatok ellátása. Az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről szóló 73/2003. (V.28.) Korm. rendelet alapján az ODR keretében működő szolgáltató megyei könyvtár.

A költségvetési szerv alaptevékenysége: A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény 55.§ 64-66.§-a alapján nyilvános könyvtári ellátás biztosítása, megyei könyvtári feladatok ellátása, a 76.§ alapján közművelődési feladatok ellátása.

A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása:

	szakágazat száma	szakágazat megnevezése
1	910100	Könyvtári, levéltári tevékenység

A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése:

	Kormányzati funkciószám	Kormányzati funkció megnevezése
1	046040	Hírügynökségi, információs szolgáltatás
2	055010	Környezetvédelemmel kapcsolatos alkalmazott kutatás és fejlesztés
3	082042	Könyvtári állomány gyarapítása, nyilvántartása
4	082043	Könyvtári állomány feltárása, megőrzése, védelme
5	082044	Könyvtári szolgáltatások
6	082091	Közművelődés – közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése
7	082092	Közművelődés – hagyományos közösségi kulturális értékek gondozása
8	082093	Közművelődés – egész életre kiterjedő tanulás, amatőr művészetek
9	082030	Művészeti tevékenységek (kivéve: színház)
10	082094	Közművelődés- kulturális alapú gazdaságfejlesztés
11	083020	Könyvkiadás
12	083030	Egyéb kiadói tevékenység
13	083080	Nemzetiségi médiatartalom-szolgáltatás és támogatása
14	084070	A fiatalok társadalmi integrációját segítő struktúra, szakmai szolgáltatások fejlesztése, működtetése
15	086020	Helyi, térségi közösségi tér biztosítása, működtetése
16	086030	Nemzetközi kulturális együttműködés
17	086090	Egyéb szabadidős szolgáltatás
18	095020	Iskolarendszeren kívüli egyéb oktatás, képzés
19	101270	Fogyatékossgal élők társadalmi integrációját és életminőségét segítő programok, támogatások
20	102050	Az időskorúak társadalmi integrációját célzó programok
21	104060	A gyermekek, fiatalok és családok életminőségét javító programok
22	105020	Foglalkoztatást elősegítő képzések és egyéb támogatások

23	107080	Esélyegyenlőség elősegítését célzó tevékenységek és programok
24	107090	Romák társadalmi integrációját elősegítő tevékenységek, programok

A költségvetési szerv vállalkozási tevékenységet folytat, vállalkozási tevékenységének felső határa módosított kiadási előirányzatok 30%-a.

3.1.1. A könyvtár alapfeladatai

Nyilvános könyvtári szolgáltatásaink:

- Alapító okiratában és szervezeti és működési szabályzatában meghatározott fő céljait küldetésnyilatkozatban közzé teszi.
- Gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja.
- Tájékoztat a könyvtár és a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól.
- Biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését.
- Részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum és információ cserében.
- Biztosítja az elektronikus könyvtári dokumentumok elérhetőségét.
- A könyvtárhasználókat segíti a digitális írástudás, az információs műveltség elsajátításában, az egész életen át tartó tanulás folyamatában.
- Segíti az oktatásban, képzésben részt vevők információellátását, a tudományos kutatás és az adatbázisokból történő információkérés lehetőségét.
- Kulturális, közösségi, közművelődési rendezvényeket és egyéb programokat szervez.
- Közösségi színteret működtet.
- Tudás-, információ- és kultúraközvetítő tevékenységével hozzájárul az életminőség javításához, az ország versenyképességének növeléséhez.
- Gyűjteményét és szolgáltatását a helyi igényeknek megfelelően alakítja.
- Közhasznu információs szolgáltatást nyújt.
- Helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt. A helyismereti és a muzeális állományt gyarapítja, kezeli, feltárja, védi, kutatási lehetőséget biztosít.
- Tudományos, publikációs és információközvetítő tevékenységet végez.
- Szabadpolcos állományrészsel rendelkezik.

3.1.2. Kiegészítő feladatok

- Számítógépes adatbázisokat épít, elsősorban helyi információk felhasználásával.
- Honlapján 24 órán át elérhető elektronikus könyvtári és információs szolgáltatásokat nyújt.
- Biztosítja a könyvtári szolgáltatások esélyegyenlőségét a hátrányos helyzetű könyvtárhasználók számára is.
- Biztosítja a lakosság európai uniós információkhoz való hozzáférését.
- Továbbképzések, szakmai tapasztalatcserék helyszíne.
- A könyvtár a rendelkezésére álló helyiségeket hosszabb időtartamra bérbe adja, a bérbeadás nem akadályozhatja az intézményben folyó alaptevékenységet és nem szolgálhatja a haszonszerzés célját.
- Kapcsolatot tart a város valamennyi iskolájával, kulturális intézményével és kulturális területen működő civil szervezeteivel, a városban, a térségben és Komárom-Esztergom Vármegyében működő könyvtárakkal, közgyűjteményekkel, országos szakmai szervezetekkel, egyesületekkel, és a vállalkozói szférával.
- Szakmai, helyismereti kiadványokat jelentet meg

3.1.3. A könyvtár szolgáltatásai

Regisztrációhoz kötött, térítésmentes szolgáltatások:

- A könyvtári dokumentumok helyben használata
- Állomány feltáró eszközök használata
- Adatbázisok használata
- Tájékoztatás
- Saját számítógép használata
- „Zöld olvasóterem ” használata

Regisztrációhoz kötött, térítéses szolgáltatások:

- Másolatkészítés
- Irodalomkutatás
- Számítógép- és internethasználat
- Nyomtatás
- Szkennelés
- Digitalizálás

Egyéb szolgáltatások:

- Dokumentumfűzés (hőkötés vagy spirálozás) és laminálás
- Terembérlés
- Gyermekek születésnapjára

Beiratkozáshoz kötött szolgáltatások:

- Kölcsönzés
- E-book kölcsönzés
- Hosszabbítás
- Dokumentumok visszavétele külső automatánál
- Könyvtári dokumentumok előjegyzése
- Könyvtári dokumentumok foglalása, a könyvbox használata
- Lejárat előtti figyelmeztetés
- Könyvtárközi kölcsönzés
- Fiókközi kölcsönzés, más fiók állományába tartozó dokumentum visszavétele

3.1.4. Referenciák, szakmai elismerések

A tatabányai József Attila Könyvtár az alábbi díjakat és kitüntetéseket nyerte el működése során az elmúlt években (2017-2023):

- 2017: A könyvtár Muzeális gyűjteménye bekerül a Megyei Értéktárba
- 2018: IFLA zöld Könyvtári díj: az első hatba jutottunk
- 2018: Nász János Zöld Ág díj
- 2019: Gyüszí László: Kehila Haver-díj
- 2021: Legzöldebben közlekedő munkahely
- 2022: ifj. Gyüszí László: Országos Honismereti Szövetség Emléklapja
- 2022: Az Év Háza Komárom-Esztergom megyében Különdíj (A könyvtár belsőépítészeti falgrafikái)
- 2023: Családbarát Szolgáltatóhely
- 2023: Arany minősítés a könyvtár színjászó csoportjának
- 2023: dr. Horváth Géza: Az Országos Honismereti Szövetség Emléklapja

4. Rendelkező hivatkozások

4.1. Törvények, rendeletek

- 1969. évi III. törvény A szerzői jogról.
- 1992. évi XXII. törvény A Munka Törvénykönyvéről.
- 1992. évi XXXIII. törvény A közalkalmazottak jogállásáról.
- 1997. évi CXL. törvény A kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről.
- 1999. évi LXXVI. Törvény A szerzői jogról.
- 2001. évi LXIV. törvény A kulturális örökség védelméről.
- 2005. évi XC. törvény Az elektronikus információszabadságról.
- 2011. évi CXCV. törvény Az államháztartásról.
- 2014. évi C. törvény Magyarország 2015. évi központi költségvetéséről. IV. fejezet d.) pontja A települési önkormányzatok nyilvános könyvtári és közművelődési feladatainak támogatásáról.
- 1/1967. (VI. 18.) MM rendelet A muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről.
- 5/1971. (X. 23.) MM rendelet Egyes jogi személyek könyvtáraiban levő muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről.
- 3/1975. (VIII. 17.) KM–PM együttes rendelet A könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról.
- 19/1981. (XII. 8.) MM rendelet A könyvtárközi kölcsönzésről.
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet A könyvtári anyagok bejelentéséről.
- 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.
- 157/2000. (IX. 13.) Kormányrendelet A dokumentumvásárlási hozzájárulásról.
- 194/2000. (XI. 24.) Kormányrendelet A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről.
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet A könyvtári szakfelügyeletről.

- 6/2001. (I. 17.) Kormányrendelet A könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről.
- 13/2002. (IV. 13.) NKÖM rendelet A helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltségnövelő támogatásáról.
- 117/2004. (IV.28.) Kormányrendelet A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 38. §-ának (5) bekezdésében szabályozott szabad felhasználás esetében a nyilvánosság egyes tagjaihoz való közvetítés és a számukra történő hozzáférhetővé tétel módjának és feltételeinek meghatározásáról.
- 12/2010. (III. 11.) OKM rendelet A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról.
- 14/2011. (IV. 7.) NEFMI rendelet A nyilvános haszonkölcsönzésért a szerzőt megillető díj megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról.
- 9/2014. (II. 3.) EMMI rendelet A könyvtári és a közművelődési érdekeltségnövelő támogatás, valamint a muzeális intézmények szakmai támogatásának 2014. évi szabályairól.
- 120/2014. (IV. 8.) Korm. rendelet A nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről.

4.2. Keretdokumentumok, irányelvek, koncepciók, charták

- Közkönyvtári charta (1993).
- UNESCO közművelődési könyvtári kiáltványa (1994).
- IFLA/UNESCO fejlesztési irányelvei közkönyvtárak számára (2001).
- IFLA/UNESCO iskolai könyvtári irányelvei (2002).
- IFLA Internetről szóló kiáltványa (2002).
- Ajánlás a fogyatékkal élő könyvtárhasználók könyvtári ellátásának javítására (készült a Könyvtárfejlesztési stratégia 2008-2013, Portál program részeként).
- IFLA trend jelentés (2021).
- Tatabánya Megyei Jogú Város Kulturális Koncepciója.

4.3. A TMJV József Attila Könyvtár belső szabályzatai

- Alapító okirat
- Gyűjtőköri Szabályzat
- Kockázatkezelési Szabályzat
- Könyvtárhasználati szabályzat
- Számítógép használati szabályzat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- A folyamatszabályozás helyi rendszere
- Könyvtárunk folyamatainak azonosítása
- Esélyegyenlőségi terv
- Belső kommunikációs terv
- Külső kommunikációs terv
- Stratégiai terv 2022-2027
- Minőségpolitikai nyilatkozat
- Digitalizálási stratégia
- Munkaköri leírások
- Képzési terv 2022-2026
- Panaszkezelési szabályzat
- Szolgáltatásaink díjszabása

5. A minőségirányítási rendszer

5.1. A vezetőség elkötelezettsége

A minőségirányítási rendszer alap követelménye, hogy a vezetőség elkötelezett legyen a minőségmenedzsment iránt, és minden eszközzel segítse annak elméleti és gyakorlati síkon való érvényesülését a könyvtár működésében. A tatabányai József Attila Könyvtár vezetősége elsőrendű feladatának tartja, hogy a munkatársai számára tudatosítsa a törvényekben, rendeletekben és szabályzatokban a könyvtár tevékenységére vonatkozó előírásokat annak érdekében, hogy mindenkor az előírások ismeretében és annak betartásával járjanak el. Az igazgató meghatározta, kihirdette és a Minőségirányítási kézikönyv hatályba léptetésével közzétette a szervezet által elérni kívánt minőségpolitikai elvárásokat. Ezzel kapcsolatban meghatározza, és folyamatosan karbantartja azokat a minőségi célokat, amelyek elősegítik a minőségpolitikában foglaltak megvalósítását.

A könyvtár igazgatója vagy helyettese az intézet minőségi működésének biztosítása érdekében rendszeres időközönként vezetőségi átvizsgálásokat végez, amely során ellenőrzi a minőségcélok elérése érdekében kialakított követelmények betartását és betartatását.

Az igazgató a minőségpolitikai célok elérése érdekében minőségirányítási tanácsot hoz létre, melynek vezetője az igazgatóhelyettes. A MIT csoport feladatkörét és jogosítványát ügyrendje rögzíti.

Az igazgató gondoskodik arról, hogy a minőségfejlesztéshez szükséges források (személyi, tárgyi, anyagi) rendelkezésre álljanak, valamint, hogy a könyvtár munkatársai a minőségfejlesztéshez szükséges ismeretekkel és motiváltsággal rendelkezzenek. Ennek érdekében a munkatársak számára képzéseket, továbbképzéseket, tréningeket szervez és szükség esetén külső szakértőt kér fel.

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.
- Operatív tervezési folyamatokba, cselekvési tervek kidolgozásába bevonja a munkatársakat és általában is törekszik a csapatmunka megvalósítására, előnyben részesíti a projekt munkákat.
- Stratégiai tervének kialakítása során törekszik minden érdekelt, belső és külső partner igényeinek, elvárásainak megismerésére, és beépíti az így nyert tapasztalatait a terv kidolgozásába. A hosszú távú elemzés kiemelt fontosságot élvez a stratégia kialakításánál.
- Tudatosítja munkatársaival a törvényekben, külső és belső szabályzatokban, előírásokban szereplő követelmények fontosságát.
- A szervezet vezetése során példamutatással nyeri el a munkatársak bizalmát, közösségben vállalt szerepeivel törekszik a szakmai életben és a helyi társadalomban is öregbíteni az intézmény jó hírnevét, fontosságát.
- Gondoskodik a minőségi célok meghatározásáról, a minőséggel és a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos értékrendjét közzéteszi, és szakmai tapasztalatait megosztja más könyvtárakkal is.
- Meghatározza a szervezet kulcsfolyamatait, fő, támogató folyamatait és a vezetés folyamatait.
- Részt vesz új módszerek és megoldások kutatásában, és ösztönzi a kollégákat is erre.

- Gondoskodik a minőségfejlesztéshez szükséges 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
- Folyamatos képzésekkel, tréningekkel biztosítja a minőségi munkát az intézmény minden dolgozója számára.

5.2. Alapelvek

Vevőközpontúság

A piaci szervezetek a vevőiktől függenek, de nekünk, könyvtárosoknak a nonprofit szférában ugyanígy meg kell értenünk a jelenlegi és jövőbeli használói igényeket, teljesítenünk kell az olvasók követelményeit és törekednünk kell a használó igények megismerésére. Ismerni kell a helyi társadalom különböző szociális, demográfiai összetételét, ezen csoportok igényeit és könyvtárhasználati, olvasási, szabadidő eltöltési szokásait.

Ezek alapján kell terveznünk szolgáltatásainkat, meg kell felelnünk a vevői követelményeknek, és képesnek kell lennünk felülmúlni a vevői elvárásokat, tehát előre következtetni is rájuk. 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 vevői elégedettséget mérni kell, a használók ötleteit fórumon, kérdőíven, ötletbörzén rendszeresen gyűjteni kell és az eredményeknek megfelelően lehet folytatni a tevékenységet. Konkrét, mérhető eredmények, célkitűzések, határidők, felelősök és megfelelő visszacsatolás, ellenőrzés szükséges ehhez.

Támogató vezetés

A vezetők hozzák létre a szervezet céljának és irányításának egységét és azt a belső környezetet, amelyben a munkatársakat teljes mértékig be lehet vonni a szervezet céljainak elérésébe. Ennek érvényesítése a szervezetenél a következőket jelenti:

- A szervezet jövőképének és küldetésének meghatározása, kihívást jelentő célok kitűzése minden érdekelt fél igényeinek figyelembevételével;
- Erőforrások és feltételrendszer meghatározása és biztosítása;
- Vezetési folyamatok (tervezés, ellenőrzés, értékelés) minőségközpontú szabályozása;

- A munkatársak motiválása és együttműködésük elismerése.

Munkatársak bevonása

Szerveztünk terméke szolgáltatások összessége, és ezek minősége nagyban függ a szolgáltatást végző munkatárs képzettségétől, kompetenciájától és adott fizikai, mentális állapotától. Ezért elengedhetetlenül fontos, hogy a munkatársak érdekeltnek legyenek, értsenek egyet a szervezet céljaival, motiváltak legyenek. A munkatársak bevonása a célkitűzésekbe és a döntéshozatalba, a visszacsatolásba és a fejlesztésbe a következőket igényli:

- Az eredményes csoportmunka feltételeinek biztosítása;
- Folyamatos képzés, előmenetel tervezés, innováció ösztönzése;
- Dolgozói javaslatok, vélemények ösztönzése, elismerés, jutalmazás, motiváció;
- Az információ nyílt és kölcsönös áramlásának biztosítása;
- Önálló munkavégzés, döntési jogkör biztosítása, a dolgozók ösztönzése az önállóságra.

Folyamatszemplétű megközelítés

A kívánt célt hatékonyabban lehet elérni, ha a tevékenységeket és a hozzá kapcsolódó erőforrásokat folyamatként kezelik. A minőségirányítási rendszer a tevékenységeket olyan folyamatokkal írja le, amelyek a bemeneteket (inputokat) erőforrások felhasználásával, előírt módon (eljárások, szabályozások alkalmazásával) kimenetekké (outputokká, eredményekké) alakítják át úgy, hogy ezzel hozzáadott értéket állítsanak elő. Ennek érdekében:

- A folyamatokat azonosítani kell és le kell írni;
- Meg kell adni a folyamatok sorrendjét és kölcsönhatásait;
- Meg kell határozni a folyamatok működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat és módszereket;
- Meg kell határozni a folyamatokhoz tartozó hatásköröket, felelősséget;
- Gondoskodni kell a folyamatok működtetéséhez és méréséhez szükséges erő- és információforrásokról;
- Rendszeresen mérni és elemezni kell a folyamatokat;
- Gondoskodni kell a folyamatok állandó fejlesztéséről.

A folyamatszemplétű megközelítés akkor érvényesül a szervezetnél, ha hangsúlyt kap az erőforrásokkal való gazdálkodás, a folyamatos mérés, értékelés, a folyamat felülvizsgálata és

az ideálistól való eltérés meghatározása. Minden folyamathoz alkalmazni lehet a PDCA-ciklust. A szervezet folyamatai általában három csoportba sorolhatók: vezetési, előállítási (fő folyamat) és támogató folyamatok.

Rendszerszemlélet az irányításban

Az egymással összefüggő folyamatok rendszerként való azonosítása, megértése és irányítása hozzájárul ahhoz, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan valósítsa meg céljait. A minőségirányítási rendszerben a tevékenységek olyan folyamatokkal írhatók le, ahol az egyik folyamat kimenete a másik folyamatnál bemenetként jelentkezik. A folyamatok összekapcsolódnak, összetett folyamathálózat alakul ki. A rendszerszemlélet akkor érvényesül a szervezetnél, ha meghatározzák a szervezet működési folyamatait és a folyamatok közötti kapcsolatokat a folyamatszabályozás megvalósítása érdekében. Ehhez segítséget nyújthatnak a folyamatmodellek és folyamatábrák, valamint a változások követése (változásmenedzsment).

PDCA elv - Folyamatos fejlesztés

A szervezet állandó célja legyen az átfogó, teljes működésre vonatkozó folyamatos fejlesztés a PDCA ciklusnak megfelelően. A folyamatos és tudatos tervezés, a folyamatos ellenőrzés és beavatkozás megvalósítása minden szinten, minden tevékenységnél egy álmkép. De törekedni lehet rá, melyhez segítséget nyújt a folyamatos, áttekinthető dokumentációs rendszer. A PDCA elv érvényesítése a szervezetnél a következőket jelenti:

- A munkatársak képzése a folyamatos fejlesztés módszereire és technikáira, valamint az alkalmazás előírása;
- A szolgáltatások, a folyamatok és a rendszer teljesítményének, eredményeinek folyamatos mérése, valamint fejlesztésük mindenki számára célként történő meghatározása a szervezeten belül;
- A fejlesztések elismerése és jutalmazása;
- A felülvizsgálatok (tanúsító, felügyeleti auditok) alkalmával a szervezetnek a folyamatos fejlődés valódi bizonyítékait kell felmutatnia.

Tényeken alapuló döntéshozatal

Az eredményes döntések az adatok és egyéb információk elemzésén alapulnak. Ez az alapelv akkor érvényesül a szervezetnél, ha a vezetés gondoskodik a megfelelő mérési és elemzési

folyamatok bevezetéséről a szervezet működéséhez és továbbfejlesztéséhez. Fontosak a rendszer eredményességére, a folyamatokra, a termékekre, a fejlesztésre és a partnerekre vonatkozó különféle adatok (az azokból képzett minőségi mutatószámok) statisztikai feldolgozásán alapuló módszerek, ezek rendszeres elemzése és más, hasonló intézmények eredményeivel való összevetése. Az eredményes döntéshozatalhoz szükséges a szervezet minőségbiztosítási folyamatainál a folyamatos dokumentáció.

Partnerkapcsolatok

A szervezetek és partnereik kölcsönösen függenek egymástól, értékteremtő képességük a kölcsönösen előnyös kapcsolatok révén növekszik. Olyan partnerkapcsolat létesítését kell elérnünk beszállítóinkkal, használóinkkal, civil szervezetekkel és más kulturális, közművelődési intézményekkel, szervezetekkel, amely felöleli közös stratégia kidolgozását, közös fejlesztési tevékenységek létrehozását, valamint az ismeretek, a kockázatok és a haszon megosztását. Fontos szerepe van tehát a partnerek kiválasztásának, értékelésének, a speciális partnerek kezelésének, a közös fejlesztések támogatásának és elismerésének.

Törekednünk kell olyan marketing és kommunikációs tevékenység kialakítására, melyben a használóink elköteleződését növelni tudjuk. Együtt gondolkodva velük, együtt tervezve kell felépíteni szolgáltatásainkat, egyoldalú kínálás helyett közös munkára lehet őket ösztönözni. A partnereink megelégedettségét folyamatosan mérnünk kell, véleményüket, javaslataikat, ötleteiket pedig beépíteni a mindennapi munkába.

5.3. A Minőségirányítási Tanács tagjai és tevékenysége

A Minőségirányítási Tanács jogi személyiséggel nem rendelkező, döntés-előkészítő, véleményező, tanácsadó testület javaslattételi, irányítási és ellenőrzési jogkörrel. A MIT célja a József Attila Könyvtár Tatabánya minőségirányítási rendszerének felelősségteljes működtetése és fejlesztése.

5.3.1. A Minőségirányítási Tanács feladatai

- Elősegíti a könyvtár minőségpolitikai nyilatkozatának megvalósítását.
- Segíti az intézményi minőségügyi folyamatában részt vevő kollégák képzését.

- Működteti a minőségirányításhoz kapcsolódó operatív feladatokat.
- Koordinálja a minőségirányítási feladatokat a különböző Munkacsoportokon keresztül.
- Minőségügygel kapcsolatos anyagokat véleményez.
- Felülvizsgálja, és folyamatosan javítja, frissíti az önértékeléshez szükséges dokumentumokat.
- A minőségirányítási hiányosságokra és fejlesztésekre vonatkozóan javaslatot tesz a vezetőség számára a szükséges beavatkozásokról.
- Biztosítja a szervezet önértékeléséhez szükséges feltételeket.

5.3.2. Felelőségek és hatáskörök

A Minőségirányítási Tanács hatásköre:

A József Attila Könyvtár Tatabánya minőségirányításának felelőse a könyvtár igazgatója. A MIT javaslatokat dolgoz ki, melyeket a könyvtár igazgatója hagy jóvá, minden döntésért az igazgató felelős. A MIT véleményt nyilvánít, javaslatot tesz, irányít, vizsgálatot tart, tényeket állapít meg.

A Minőségirányítási Tanács vezetőválasztása:

A csoport tagjai választják, szavazáson egyszerű többséggel. Szavazategyenlőség esetén az egyenlő szavazatot kapott jelöltek közül ismét szavazást kell kezdeményezni, az egyszerű többség szavazata dönt. A MIT vezetője tisztségében újraválasztható, kinevezése határozatlan időre szól.

A Minőségirányítási Tanács vezetőjének feladatai:

- Szoros együttműködés a vezetőséggel.
- A munkacsoporti megbeszélések előkészítése.
- Az ülések emlékeztetőinek archiválása, közzététele.
- A belső képzések megszervezése, feltételeinek megteremtése.
- Egyes munkafolyamatok tervezése, koordinálása.
- Tagok tájékoztatása a minőségbiztosítási folyamat egyes lépéseiről.
- Segítségnyújtás a tagoknak a feladatmegoldásokban.

- A havonta megrendezésre kerülő munkaértekezleten beszámol a kollégáknak az aktuális minőségbiztosítási feladatokról, elkészült munkákról.
- Dokumentáció szervezése, jegyzőkönyvek archiválása.

A Minőségirányítási Tanács tagválasztás:

A csoport tagja lehet mindenki, aki a József Attila Könyvtár Tatabánya munkatársa és önként vagy felkérésre vállalja a MIT tagjainak jogait és kötelezettségeit. Az igazgató automatikusan tagja a csoportnak. A jelentkezést a csoport tagjaink és az igazgatónak is jóvá kell hagynia.

A Minőségirányítási Tanács tagjainak jogai és kötelezettségei:

- A munkacsoport ülésein való részvétel.
- Észrevételek, javaslatok tétel a munkacsoport működésével kapcsolatban.
- Felvilágosítás kérése a MIT feladataival összefüggő kérdésekben.
- Hozzászólás a MIT ülésein a napirendi pontokhoz.
- Javaslattétel MIT rendkívüli összehívására.
- Szavazati jog.
- Munkafolyamatok feladataihoz ajánlattétel, illetőleg feladatok végrehajtása.
- Beszámolás a MIT-ban vállalt feladatok végrehajtásáról szóban és írásban.
- Minőségbiztosítási képzéseken részvétel.

5.4. Dokumentációs rendszer

5.4.1. Minőségirányítási dokumentumok

A Minőségirányítási Kézikönyv a tatabányai József Attila Könyvtár minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területeit, bemutatjuk a különböző szabályzatok által megkövetelt, dokumentált eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok alapkövetelményeit, hivatkozva intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra. A minőségügyi rendszer működésével kapcsolatos dokumentumok a következők:

- ügyrendek,
- jegyzőkönyvek,

- feljegyzések,
- munkatervek, beszámolók,
- intézkedési tervek, operatív tervek
- statisztikai adatelemzések, kimutatások,
- partneri elégedettségvizsgálat rendszere,
- munkatársi elégedettségvizsgálat rendszere,
- kérdőívek,
- partnerlisták,
- teljesítménymutatók táblázata, elemzése,
- benchmarking táblázata, elemzése,
- folyamatábrák
- stratégiai tervezés elemzései: SWOT, PGTTJ
- önértékelés dokumentumai.

A Minőségirányítási kézikönyv elektronikus adathordozón tárolt eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú másolat készíthető. A kézikönyv érvényes változata folyamatosan elérhető az intézmény számítógépes hálózatán, valamint a www.jamk.hu honlapon. A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat elsődlegesen a neve azonosítja.

5.4.2. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése

A minőségirányítási dokumentumok pontos listáját el kell készíteni. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért, frissítéséért a MIT vezetője felelős.

A dokumentumok meghatározott helyen és formában minden munkatárs számára hozzáférhetőek: a belső számítógépes hálózaton elektronikus formában és kinyomtatott formában a titkárságon. Kivételt képeznek a bizalmasan kezelendő anyagok (pl. kitöltött kérdőívek), ezeket két évig őrizzük meg, majd megsemmisítjük.

A minőségirányítási kézikönyv, az intézményi folyamatok, azok mellékletei, felmérések eredményei, kérdőívek kereshetőségéről a MIT csoport vezetője gondoskodik, átlátható és könnyen kezelhető rendszerben teszi hozzáférhetővé. Az archiválásról gondoskodni kell.

A dokumentumok kezelésének szempontjai:

- Megőrzés időtartama: folyamatosan, néhány évig megőrzendő, megsemmisítendő.
- Nyilvánosság meghatározása: nyilvános megosztás - teljes körű hozzáférés mindenki számára, belső megosztás – teljes körű hozzáférés csak a munkatársak számára, titkosított – csak a vezetőség számára hozzáférhető.
- Megőrzés helye, módja: nyomtatott, elektronikus, milyen hordozón.
- Felelősök és ütemterv kijelölése – milyen időközönként keletkezik újra a dokumentum, és ki a felelős a dokumentum elkészítéséért.

5.4.3. Dokumentáció és az intézkedések rendszere

A Minőségirányítási Kézikönyv a József Attila Könyvtár Tatabánya minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmaztuk a minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területeit, bemutatjuk a különböző szabályzatok által megkövetelt, dokumentált eljárásainkat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok alapkövetelményeit, hivatkozva intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra.

Minőségirányításunk alapja a PDCA elv, mely mindennapi működésünket meghatározza. A folyamatos tervezés, cselekvés, ellenőrzés és intézkedés négyes szempontrendszerét körbeöleli a dokumentáció. Minden dokumentum kapcsolódik a PDCA ciklus egy, vagy több szakaszához.

A dokumentációs rendszerünkben szereplő anyagok részletes leírását a későbbi fejezetek részletesen tárgyalják. A Minőségirányítási kézikönyv elektronikus adathordozón tárolt eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú másolat készíthető. A kézikönyv érvényes változata folyamatosan elérhető az intézmény számítógépes hálózatán, (G:Közös/Minőségirányítás/Minőségirányítási Kézikönyv), valamint a József Attila Könyvtár Tatabánya honlapján. A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat elsődlegesen a neve azonosítja.

A minőségirányítással kapcsolatos dokumentumok archiválása egy táblázat alapján történik. A megőrzendő dokumentumok helyét és módját részletesen számon tartjuk.

5.4.4. Különleges dokumentumok

Külön szabályok vonatkoznak a több évre érvényes minőségirányítással kapcsolatos dokumentumainkra, így a következőkre:

- Minőségirányítási Kézikönyv
- Stratégiai terv
- Minőségpolitikai nyilatkozat
- Küldetésnyilatkozat
- Jövőkép
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Ezen dokumentumok minden módosítását is dokumentálnunk kell. Így minden dokumentum dátummal ellátott fájlnevet kap, és a címlapon jelezzük, mely oldalakon történt változás: törlés, módosítás, beszúrás. Néhány dokumentum ezek közül csak a fenntartó engedélyével módosítható, így ezek önkormányzati testület elé kerülve nyerik el érvényességüket.

6. A minőségirányítási rendszer elemei

6.1. Stratégiai terv 2022-2027

6.1.1. Küldetésnyilatkozat

A József Attila Könyvtár Tatabánya egy olyan nemzeti identitású kulturális közintézmény, amely a társadalmi problémák iránti érzékenységet a működésében tudatosan és következetesen megjeleníti. A társadalmi felelősségvállalás a nemzeti értékek megőrzését és szétsugárzását jelenti, elsősorban a magyar nyelv, a magyar irodalom és a magyar természeti környezet vonatkozásában. Ezek a prioritások jelentősen befolyásolják a nemzet fennmaradását, fenntartható fejlődését, amelyhez sajátos eszközeinkkel kívánunk hozzájárulni.

Könyvtárunk kiemelt céljai közé tartozik az ökológiai gondolkodás, a környezettudatosság terjesztése, és az erre való szemléletformáló nevelés. Ennek érdekében rendszeresen speciális programokat, táborokat szervezünk. Gondot fordítunk a környezetünkre vonatkozó információk kiemelt gyűjtésére, rendszerezésére és szolgáltatására.

Mi, könyvtárosok azt szeretnénk, hogy a szolgáltatásaink igénybevétele épp oly természetes és mindennapos jelenség legyen bárki számára, mint például a vásárlás vagy bármilyen más ügyintézés vagy éppen kikapcsolódás. Jól felkészült szakembergárdánk és kisegítő

személyzetünk mindent megtesz annak érdekében, hogy gyors, pontos és udvarias szolgáltatásainkkal minél több tatabányai és Komárom-Esztergom megyei lakost juttassunk megfelelő információkhoz, illetőleg művelődési és tanulási lehetőségekhez.

Munkatársaink és vezetőségünk elkötelezett a minőség iránt, intézményünk központjában a használó áll.

Hagyományos és önként vállalt szolgáltatásaink:

- Könyvek, hangzó anyagok és egyéb dokumentumok kölcsönzését nyújtjuk olvasóink számára.
- Könyv- és folyóirat állományunkat rendelkezésre bocsátjuk helyben olvasás céljára.
- Igények alapján hazai könyvtárak gyűjteményéből könyvtárközi kölcsönzéseket biztosítunk olvasóink számára.
- Ingyenes kulturális rendezvényeket rendezünk városszerte, valamennyi könyvtárunkban.
- Gyermekek olvasóvá nevelése érdekében foglalkozásokat, pályázatokat, programokat és táborokat szervezünk.
- 60 Komárom-Esztergom megyei kistépülés könyvtárának szakmai támogatását végezzük a KSZR rendszer keretében. E tevékenység a könyvek megrendelésén, feldolgozásán és kiszállításán túl kiterjed a helyi könyvtár rendezvényeinek támogatására, továbbá egyéb fejlesztésekre is.
- Szakmai konferenciákat, továbbképzéseket szervezünk a könyvtáros szakma számára.
- Helytörténeti gyűjteményt őrzünk és gyarapítunk Komárom-Esztergom településeire vonatkozóan. Ez kiemelt jelentőséggel bír a történelmi múlt és jelen dokumentumainak tárolása, megőrzése és továbbadása szempontjából.
- Digitális kompetenciák fejlesztésére irányuló foglalkozásokat, előadásokat szervezünk az érdeklődők számára.
- Kiadói tevékenységet is folytatunk. Évkönyveket adunk ki időről időre, melyekben a könyvtárszakmai írások mellett helytörténeti tanulmányoknak adunk teret. Online folyóiratot jelentetünk meg a megye könyvtárosai és más közreműködők cikkei alapján.

6.1.2. Jövőkép

A József Attila Könyvtár Tatabánya a város és a megye meghatározó kulturális intézménye, szellemi műhelye. Az ország könyvtárai előtt példaként áll innovációival és szakmaiságával. Közzolgáltatásként, a társadalom valamennyi rétege számára időbeli és térbeli korlátozás nélkül egyenlő esélyű hozzáférést biztosít korszerű gyűjteményéhez és szolgáltatásaihoz a valós és a virtuális térben. Támogatja az ismeretszerzést, a kompetenciák fejlesztését, közösségépítő tevékenységével növeli a társadalmi kohéziót. Működését minden területen áthatja a környezettudatosság.

6.1.3. Minőségpolitikai nyilatkozat

A József Attila Könyvtár Tatabánya - a Küldetésnyilatkozatában foglaltakkal összhangban – elkötelezett aziránt, hogy folyamatosan magas színvonalon gyarapított gyűjteményével, valamint bővülő szolgáltatásaival és közönségkapcsolataival partnereinek igényeit a lehető legmagasabb szinten, mindenki számára elérhető módon legyen képes kielégíteni.

Ennek megvalósításához rendszeresen figyelemmel kíséri, méri a használók és a potenciális használók igényeit és elégedettségét, kiemelten nagy gondot fordít a fiatal felnőttekre és a gyermekekre.

A könyvtár közösségi térként nagyon fontosnak tartja, hogy látogatói számára a szabadidő aktív, tartalmas eltöltésének színhelye legyen, a hagyományos szolgáltatásain túl rendkívül gazdag programkínálatával várja a különböző korosztályok képviselőit.

Alapelvek

Az intézmény minőségpolitikájának alapelvei:

1. Használó-központúság

1.1.A könyvtár a magas szintű szakmai gyakorlat megvalósulása érdekében meglévő szolgáltatásait folyamatosan ellenőrzi, ezek alapján rendszeres önértékelést végez.

1.2.Az intézmény arra törekszik, hogy nyilvános könyvtári és közművelődési szolgáltatásainak színvonalát fejlessze. Ennek érdekében a felhasználókkal aktív és interaktív kapcsolatot épít ki: igyekszik megismerni külső és belső partnerei elvárásait

– elsősorban rendszeres felhasználói mérések, vizsgálatok, fórumok révén. Az így nyert információkat felhasználja minőségfejlesztő munkája során.

1.3.A könyvtár tereit, környezetét, szolgáltatásait lehetőség szerint oly módon alakítja, hogy a fogyatékkal élők a könyvtári szolgáltatásokat akadály nélkül igénybe vehessék.

1.4.Fontosnak tartja a kistéleplések minőségi könyvtári ellátásához a szakmai háttér biztosítását, hogy – az esélyegyenlőség jegyében – az ott élők is magas szintű könyvtári szolgáltatásokhoz jussanak.

1.5.Az intézmény partnereivel való kapcsolattartás során az udvarias és toleráns kommunikáció alapkövetelmény! Ennek biztosítása érdekében partnereink véleménye kiemelten fontos számunkra. Rendszeres elégedettségmérésekkel tudjuk szolgáltatásainkat, tevékenységeinket az általuk támasztott igényeknek megfelelően alakítani, megvalósulásukat ellenőrizni és szükség esetén beavatkozni.

2. Szabályozottság

2.1.A szolgáltatások megbízhatósága és kiszámíthatósága érdekében a megyei könyvtár gyűjteményét, szolgáltatásait, partnerkapcsolatait a hatályos jogszabályoknak, a szakmai követelményeknek és a minőségelvű intézményi eljárásrendnek megfelelően alakítja.

2.2.A könyvtár vezetése elvárja, hogy minden dolgozója ismerje ezeket az előírásokat, és munkáját egyek betartásával végezze.

3. Elkötelezettség

3.1.A könyvtár vezetése és munkatársai elkötelezettek a korszerű, magas színvonalú munkavégzés iránt.

3.2.Az intézmény vezetése kinyilvánítja felelősségét és azon szándékát, hogy kialakítja korszerű minőségirányítási rendszerét, fenntartja azt, és az elért eredményeket folyamatosan értékeli, a rendszert folyamatosan fejleszti, és a működés feltételeit biztosítja.

3.3.Fontosnak tartja kimagasló szakmai ismeretekkel rendelkező munkatársak alkalmazását, a képzés és továbbképzés ösztönzését, a minőségi munka elismerését.

3.4.Az intézmény munkatársai továbbképzéseken rendszeresen optimalizálják ismereteiket, hogy hozzáértésük és megbízhatóságuk révén a könyvtárhasználók elvárásainak a lehető legjobban megfeleljenek.

3.5.A vezetés számára kiemelten fontos a munkatársak véleménye, amit rendszeres elégedettségmérésekkel mér.

3.6.A könyvtár hosszú távú céljainak kidolgozásakor a MIT tagokon keresztül a munkatársak is részt vesznek a tervezésben, akik a közös munka eredményeképpen érdekeltté válnak. Érdekeltségük motiválással, a fejlesztésekbe és a döntéshozatalba való bevonással tovább növekszik.

4. Nyilvánosság

4.1.Az intézmény a működését szabályzó alapidokumentumokat közzéteszi; a minőségbiztosítással összefüggő folyamatos fejlesztőmunka során keletkező dokumentációt honlapján mindenki számára elérhetővé teszi.

6.1.4. A folyamatszabályozás helyi rendszere

A TMJV József Attila Könyvtár a tevékenységeit, folyamatait azzal a céllal szabályozza, hogy a partnerei számára egységes, magas színvonalú szolgáltatást nyújtson, a kockázatelemzések során feltárt hibákat kiküszöbölve fejlessze, javítsa azokat.

A rendszer elemei:

- Folyamatleltár
- Folyamatábrák
- Szabályzatok
- Kockázatelemzés

Folyamatleltár

A folyamatleltár a könyvtárban zajló folyamatok, tevékenységek összességét tartalmazza. A benne található folyamatok három fő csoportot alkotnak. A stratégia és a partnerek szempontjából kiemelkedő folyamatok a fő folyamatok, a szervezet irányításával kapcsolatos folyamatok a vezetői folyamatok, míg a háttértevékenységben zajló folyamatok a támogató folyamatok.

A folyamatok minőségének mérésére három módszert alkalmazunk:

- Folyamatábrák elkészítése és karbantartása a hozzájuk tartozó normák, mutatók, szolgálati előírás, kockázatelemzés és beavatkozási tervvel egyetemben. Ezek megosztása és felülvizsgálata rendszeresen az érintett munkatársak közreműködésével.

- Teljesítménymutatók: a folyamatokhoz rendelt teljesítménymutatók pontos képet adnak arról, mely terület hogyan teljesít. A statisztikai adatokból képzett mutatóink a könyvtár teljes működését lefedik.
- Benchmarking: a folyamatos tanulás eszköze, melyet többféle módon alkalmazunk intézményünkben.

Folyamatábrák

A folyamatok közül a legfontosabbakról folyamatábrát készítettünk. A kijelölt folyamatgazdák felelősek a folyamatok megszervezéséért, működtetéséért, fejlesztéséért.

Szabályzatok

A folyamatok részletes, szöveges kifejtésére, az egységes színvonalú működés biztosítására szabályzatok készültek, melyek elérhetők a G Közös – Közös – Minőségirányítás – Szabályzatok - -2020-tól érvényes mappában találhatók.

Kockázatelemzések

A folyamatokban észlelhető hibák feltárására majd javítására kockázatelemzéseket végzünk. A vizsgált szempontok a mellékelt űrlapon találhatók. A hibalehetőségeket 1-10 terjedő skálán pontozzuk a partnerek véleménye, a könyvtár érdeke, a hibalehetőségek gyakorisága alapján, majd ezek szorzatából születik egy összesítő pontszám.

A folyamatok kockázatelemzéseiből nyert adatok alapján létrejön egy rangsor, mely megmutatja, hogy mely folyamatokkal kell többet foglalkozni, a hibák kiküszöbölésével javítani a folyamatokat.

6.2. Partnerközpontúság

A könyvtár minőségirányítási rendszerének fontos eleme a partnerekkel való kommunikáció. A kommunikáció egy intézményben a tervezés és folyamatos működés szerves része, valamennyi munkafolyamatban fontos szerepe van mind a belső partnerek közötti, mind külső kommunikációban. Hatással van a minőségre is, mint az output oldaláról (munkatársi teljesítmény), mind a végeredmény oldaláról (használói elégedettség). A jó teljesítmény akkor

igazán jó, ha azt jól is tudjuk kommunikálni, a nem használók, a lehetséges partnerek elérése is fontos része az intézményi kommunikációnak. A József Attila Könyvtár Tatabánya-ban nyilvántartást vezetünk az intézmény partnereiről. Kidolgozásra került az intézmény külső, partnerekkel kapcsolatos kommunikációs terve is, mely folyamatosan ellenőrzés alatt áll, a változások miatt folyamatosan frissítjük.

A József Attila Könyvtár Tatabánya partneri kapcsolatrendszere három részből tevődik össze:

- Kommunikáció a belső partnerekkel,
- kommunikáció a külső partnerekkel,
- kommunikáció a helyi társadalommal – a nem használói, de lehetséges partneri, támogatói réteggel.

Belső partnereink a következők:

- munkatársak
- kisközösségek, klubok
- szerződéses kapcsolatban álló cégek, személyek:
- nyugdíjas, Gyes-en lévő vagy tartós betegállományban lévő kollégák

6.2.1. A belső kommunikációs terv célja és feladata

A József Attila Könyvtár Tatabánya általános gyűjtőkörű, alap- és felsőszintű szolgáltatást nyújtó közkönyvtár. A közgyűjtemény formális szervezeti struktúrája a munkakörök kialakításával és a munkaköri leírások elkészítésével, a munkakörre vonatkozó szabályok és eljárások rögzítésével, valamint a hatásköröket, a feladatkört, a kommunikációt és a munkafolyamatot érintő rend kialakításával jön létre. A kommunikációs rend, a tudásmegszerzés és -átadás folyamatának kialakítása a munkafolyamatok ismeretén alapul és a könyvtár szervezeti felépítése döntően meghatározza az információáramlás irányait és módjait. Az intézmény alapító okiratában és állami jogszabályokban rögzített feladatrendszerét Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ) részletezi. Az SZMSZ a feladat végrehajtására kialakított szervezeti felépítés, a működési rend és a tevékenységi kör leírását, valamint a tevékenység forrásainak és a könyvtár kapcsolatrendszerének meghatározását is tartalmazza. A könyvtár szervezeti felépítése jellemzően hierarchikus, de vertikálisan több szempont szerint tagolt. A könyvtár osztályszervezetben látja el feladatát.

Stratégiai célkitűzések:

- Komárom-Esztergom vármegye könyvtárhasználó közönségének minőségi könyvtári ellátása,
- 0-24 órás tartalomszolgáltatás és tudásmegosztás,
- a formális és nem formális tanulás és képzés támogatása, és az élethosszig tartó tanulás segítése,
- hátránnyal élők kulturális esélyegyenlőségének javítása,
- digitális alfabetizáció támogatása

Kommunikációs célok:

Az intézmény belső működését, a szolgáltatás minőségét tovább javító, csoport-orientált kommunikáció. Alapelvei:

- A belső kommunikáció és tudásátadás során a szervezet vezetői és munkatársai cserélnek információt,
- az akadálytalan belső információcsere segíti a szervezetet teljesítményének növelését és erősíti az alkalmazottak munka iránti elkötelezettségét, a szervezet felé irányuló lojalitásukat,
- a belső információs rendszer működése során a megfelelő információ a megfelelő helyen és a megfelelő időben áll rendelkezésre,
- a könyvtár a helyi társadalmi elfogadottságának további javítása céljából erős szervezeti kohéziót mutatva, azonos elvek és mindenki által birtokolt információk alapján működik,
- az esélyegyenlőség tudatos képviselése (esélytudatosság),
- láthatóság és átláthatóság, rugalmasság és tudatosság.

A belső információs és tudásátadási rend eszközei:

Belső kommunikáció

- célja: tájékoztatás, munkatársak bevonása, ösztönzése, tanítása, értékelése,
- vezetők és beosztottak között mindennapos kapcsolat sikeres, hatékony munkavégzés,
- eredményes kommunikáció feltétele a nyílt légkör.

A belső kommunikáció irányai

Lefelé irányuló kommunikáció tartalma:

- A szervezet és egységeinek céljai és stratégiája,
- munkával kapcsolatos utasítások, magyarázatok,
- eljárások, strukturális megoldások ismertetése,
- teljesítményértékelés, korrekció,
- szervezeti kultúra megismertetése, az elvárások megfogalmazása.

Formái: **szóbeli kommunikáció**

- informális,
- munkaértekezlet,
- megbeszélés,
- szakmai nap, program.

írásbeli kommunikáció

- belső levelezőrendszer,
- közös munkafelület (G-közös)
- küldetés, stratégia,
- munkatervek, beszámolók,
- szabályzatok,
- honlap,

A lefelé irányuló tudatos kommunikáció feladata:

- folyamatosan informálni a dolgozókat,
- felvilágosítás a működésről,
- az együttműködés légkörének kialakítása,
- motiváció.

A felfelé irányuló tudatos kommunikáció feladata

- teljesítményértékelések
- panaszok, viták megoldása
- pénzügyi információk

Horizontális kommunikáció:

Szervezeti egységen belüli problémák szervezeti egységek közös tevékenysége

Formái: **szóbeli kommunikáció**

- visszajelzés az elvégzett feladatokról,
- beszélgetések, meghallgatások,
- tárgyalások,
- előadás, értekezlet

írásbeli kommunikáció

- tervjavaslatok,
- tájékoztató üzenet,
- közös levelezés,
- körlevelek,
- faliújság

6.2.2. Külső partnerek

A József Attila Könyvtár Tatabánya általános gyűjtőkörű, alap- és felsőszintű szolgáltatást nyújtó közkönyvtár. A Komárom-Esztergom Vármegyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer központjaként a megye 60 településének ellátásáról, könyvtári szolgáltatásának szervezéséről gondoskodik. Kommunikációs tervének célja, hogy áttekinthesse a sikeres és hatékony feladatellátást tudatosan támogató, tervezett kommunikációs lehetőségeket, meghatározva az intézmény munkatársai és partnerei kapcsolatszervezésének általános szabályait és kereteit.

1. Célkitűzések meghatározása

Stratégiai célkitűzések

- Komárom-Esztergom Vármegye könyvtárhasználó közönségének minőségi könyvtári ellátása,
- 0-24 órás tartalomszolgáltatás és tudásmegosztás,
- a formális és nem formális tanulás és képzés támogatása, és az élethosszig tartó tanulás segítése,
- hátránnyal élők kulturális esélyegyenlőségének javítása,
- digitális alfabetizáció támogatása

Kommunikációs célok

Az intézmény pozitív megítélését tovább javító, csoport-orientált kommunikáció.
Alapelvei:

- a könyvtár helyi társadalmi elfogadottságának további javítása: az elért eredmények folyamatos bemutatása, igazolva a szolgáltatások hozzáférhetőségét és hasznosságát, ösztönzés igénybe vételükre,
- az intézmény értékrendjét, küldetését tükröző, a megkülönböztethetőséget és az azonosulást egyaránt segítő vizuális elemek alkalmazása,
- esélyegyenlőség tudatos képviselése (esélytudatosság),
- az intézménnyel szembeni bizalom további erősítése, reagálva a helyi társadalmi érdekekre, problémákra
- láthatóság és átláthatóság, rugalmasság és tudatosság

2. Külső célcsoportok azonosítása (kapcsolati térkép / partnerlisták)

Elsődleges célcsoport

- A könyvtár jelenlegi, regisztrált használói, szolgáltatásainak igénybevevői
- A könyvtári szolgáltatások potenciális igénybevevői köre
- Települési / megyei önkormányzati vezetők.
- A könyvtárral partnerségi kapcsolatban álló gazdasági társulások, civil szervezetek.
- A szolgáltatások közvetítésébe bevont partnerek
- A feladatellátást felügyelő szervek.

Másodlagos célcsoport

- Kulturális társintézmények.
- Szakmai szervezetek.
- Szaksajtó
- Elektronikus és nyomtatott média, szaksajtó.
- A gazdasági élet szereplői, civil szervezetek.

3. Célcsoportok, üzenetek, eszközök meghatározás

Elsődleges célcsoport

Célcsoport	Üzenet	Eszköz
Regisztrált használók	Az intézmény hatékony és eredményorientált, számít véleményükre, élő kapcsolattartásra törekszik	Honlap, szolgáltatásmodulok, rendezvények, fórumok megyei és helyi média, közösségi oldalak, hírlevelek
Szolgáltatásokat potenciális igénybe vevő	A szolgáltatások igénybe vételének hasznossága	Megyei és helyi média, szórólapok, információs anyagok
Önkormányzat (fenntartó)	Hatékony, eredményorientált, megbízható menedzsmenttel és szigorú költségvetési fegyelemmel működik a könyvtár	Honlap, megyei és helyi média, személyes megkeresés, összefoglalók, beszámolók, hírlevelek
Partner önkormányzatok	Stabil partner az együttműködés során, széleskörű szolgáltatáskínálat	Honlap, megyei és helyi média, személyes megkeresés, összefoglalók, beszámolók
Gazdasági társulások	Eredmény-orientált, megbízható menedzsment, gazdálkodási fegyelem	Honlap, megyei és helyi média, személyes megkeresés, információs anyagok, szórólapok.
Civil szervezetek	Stabil partner, tudatos társadalmi szerepvállalással és esély egyenlőségi elkötelezettséggel	Honlap, megyei és helyi média, személyes megkeresés, információs anyagok, szórólapok, hírlevelek

Szolgáltatás közvetítésbe bevont partnerek	Szakmailag hiteles, stabil koncepció	Személyes megkeresés, összefoglalók, beszámolók
Felügyeleti szervek	Az intézmény hatékony, eredményorientált	Összefoglalók, beszámolók

Másodlagos célcsoport

Célcsoport	Üzenet	Eszköz
Kulturális társintézmények	Eredményorientáltság, hatékonyság, együttműködő képesség	Honlap, megyei és helyi média, hírlevelek
Oktatási intézmények	Tanulást támogató képesség	Személyes megkeresés, hírlevelek,
Szakmai szervezetek	Széleskörű szolgáltatáskínálat	Összefoglalók, beszámolók
Szaksajtó	Innovatív, folyamatosan megújuló szolgáltatáskínálat Nyitottság és esélyegyenlőség biztosítása	Szakmai cikkek, tanulmányok, interjúk
Elektronikus és nyomtatott média, szaksajtó	Széleskörű szolgáltatáskínálat	Összefoglalók, beszámolók
Közösségi média	Innovatív, új szolgáltatások, eredmények, harmadik hely funkció, rendezvények	Hírfolyam, fotók/videók, meghívók, plakátok megosztása
Az intézménnyel kapcsolatban nem álló gazdasági/civil szervezetek	Széleskörű társadalmi beágyazottság, nyitottság a helyi társadalmi érdekekre, problémákra	Személyes megkeresés, megyei és helyi média.

6.2.3. Panaszkezelés

A panaszkezelés módja

A mindennapi munkafolyamatok során a cél a panasz elkerülése, megelőzése. A József Attila Könyvtár Tatabánya a panaszkezelés során olyan módszereket alkalmaz, amely hatékonyan, a lehető leggyorsabb és egyszerű módon kezeli a használói panaszokat. Célunk az, hogy látogatóink panaszmentesen, illetve a panaszukat orvosolva térjenek vissza intézményünkbe. A panaszkezelés fontos területe könyvtárunk minőségmenedzsmentjének is. Mivel elsődleges célunk, hogy használóink elégedettek legyenek velünk, komoly előírások, szabályzatok határozzák meg az ügyféllel való kommunikáció területeit. Ennek egyik kiemelt eleme a panaszkezelés, panasz megelőzés. A panaszkezelésben követett irányelvünk az, hogy a keletkező panasz, kritika az egyik legkonkrétabb olvasói visszajelzés számunkra. Ezért soha nem a negatív oldalát nézzük, hanem megpróbálunk előnyt kovácsolni belőle, a kapott információval élni és javítani munkánkat.

7. A minőségirányítás szakaszai

7.1. A minőség meghatározása

A TQM módszer alapvetően folyamat-orientált, az intézmény tevékenységeit, szolgáltatásait folyamatként kezeli és a folyamatos fejlődésre helyezi a hangsúlyt. A TQM egyik lényeges eleme, hogy a döntéseket adatokra és nem véleményekre alapozzuk. Minőségmenedzsmentünk egyik fő feladata tehát annak megállapítása, mit lehet és érdemes mérni. Könyvtárunkban három szinten tudjuk meghatározni a minőség fogalmát és ennek kapcsán végezhetünk méréseket: folyamat, végtermék és végeredmény.

Intézményünkben a minőségirányítási munka kezdetei a 2010-es évek elejére vezethetők vissza. Már ekkor történtek kisebb erőfeszítések a tudatos, tervszerű minőségmenedzsmentre, de igazán, csak 2022-től folynak ezzel kapcsolatos tevékenységek. Az elmúlt évek tapasztalatai egyre inkább megmutatták, hogyan tudjuk a minőséggel kapcsolatos munkát megszervezni, beütemezni, hasznosítani úgy, hogy beleférjen a mindennapi munkánkba. A legfontosabb kérdés annak tisztázása, mit is értünk minőség alatt. Mivel szolgáltató intézmény vagyunk, a mi teljesítményünk, tehát munkánk minősége a használók elégedettségén múlik. A könyvtárhasználót/-látogatót/olvasót és annak elégedettségét állítjuk

tehát a középpontba, figyelembe véve természetesen a költséghatékonyságot, a munkatársi elégedettséget, és a partnerek véleményét. A TQM módszer alapvetően folyamat-orientált, az intézmény tevékenységeit, szolgáltatásait folyamatként kezeli és a folyamatos fejlődésre helyezi a hangsúlyt. A TQM egyik lényeges eleme, hogy a döntéseket adatokra és nem véleményekre alapozzuk. Minőségmenedzsmentünk egyik fő feladata tehát annak megállapítása, mit lehet és érdemes mérni.

7.2. A minőség mérése

7.2.1. Folyamatok minőségének mérése

A folyamatok minőségének méréséhez az első lépés, hogy azonosítani kell az intézmény folyamatait, osztályozni kell azokat, feltárni a köztük lévő kapcsolatokat, meghatározni minden folyamat gazdáját, felelősségi körét, inputjait, eredményeit. A folyamatok leírása során teljesítménymérést kell végeznünk, ellenőrző pontokat beépítenünk és meghatározni azokat az eszközöket, melyekkel a hibák felmerülése esetén dolgozunk. Normákkal meghatározhatjuk egy-egy folyamat rendes működését, mely segíti az ellenőrzést, ha attól eltérő adatokat találunk, könnyebben tudunk beavatkozni. Folyamatirányítási rendszerünkbe újonnan került be a kockázatelemzés: ezzel kell rangsorolnunk, hiszen szűkös emberi erőforrásunkat úgy kell felhasználnunk, hogy a használók szempontjából legfontosabb, vagy/és legtöbb hibalehetőséget magában rejtő folyamatokat elemezzük. Végezetül gondoskodnunk kell a hibák kijavítására tett intézkedések tervszerűségéről, rendszeréről és az egész folyamat dokumentálásáról.

7.2.2. Output minőségének mérése

Vannak olyan minőségi elemek, melyeket nem lehet a folyamatok mentén megközelíteni. Ezek a könyvtári munka során keletkező termékek, szolgáltatások minőségének mérése, vagyis a könyvtári output minőségének mérése. Vannak olyan területek, melyek kemény adatokkal nem írhatók le. A szolgáltatások minőségének fokmérője csak néhány esetben lehet egzakt, sokszor nagyon nehéz meghatározni, hogy pl. a tájékoztatás színvonala milyen. Mivel a könyvtár termékek helyett szolgáltatást nyújt, nagyon fontos, hogy tisztában legyünk azzal, hogy a szolgáltatások minősége nagy mértékben függ a szolgáltatást végző munkatárs szakmai kompetenciáitól, motivációs szintjétől, az adott napi hangulatától, egészségügyi állapotától, stb.

Éppen ezért a könyvtári output minőségének mérésénél a hangsúlyt a dolgozók munkájának értékelésére, a munkavállalók motivációjára helyezzük. A tatabányai József Attila Könyvtárban három módszert alkalmazunk:

- Tudás térképet.
- Munkatársi önértékelési kérdőívet.
- 180°-os teljesítményértékelést.

A tudás térkép egy olyan rövid kérdőív, ahol a munkatárs és a vezetőség külön-külön értékeli a dolgozó munkáját 1-5 a következő kompetenciák mentén:

- szakmai kompetenciák: tudás, ismeret
- módszertani kompetenciák: tudás, ismeret
- személyes kompetenciák: készség, motiváció
- szociális kompetenciák: készség, motiváció

7.2.3. Teljesítménymutatók rendszere a könyvtárban

A folyamatleltár, folyamatábra elkészítése során alkalmazunk számos teljesítménymutatót, melyek fontos információt adnak munkánk minőségéről. Egy folyamathoz több mutató is tartozhat, mivel ezek önmagukban nem hordoznak információt, szükséges, hogy ezeket évről-évre kiszámoljuk, összehasonlítsuk és elemezzük.

A használókkal kapcsolatos mutatók

1. A célközönség aktivitása.
2. A regisztrált használók száma.
3. Használói aktivitás.
4. A használók demográfiai összetétele.

Kölcsönzési mutatók

1. A használat aktivitása.
2. Kölcsönözhető állomány forgási indexe.
3. Könyvtárközi kölcsönzés.

Tájékoztatási mutatók

1. Tájékoztatás: egy főre jutó megválaszolt kérdések száma.
2. Tájékoztatás: egy munkatársra jutó megválaszolt kérdések száma.
3. Távhasználat.

A használok igényeivel, elégedettségével kapcsolatok mutatók

1. Az egy használóra jutó új dokumentumok száma.
2. A használói beszerzési javaslatok teljesülése.
3. A tájékoztatás hatékonysága.
4. A használói panaszok kezelése.
5. Használói programjavaslatok teljesülésének száma.
6. On-line szolgáltatások – felhasználói elégedettség.
7. Aktuális használói elégedettség.

Különböző célcsoportok számára nyújtott szolgáltatások mutatói

1. A nemzetiségeket szolgáló állomány.
2. A középiskolásokat szolgáló állomány.
3. A nemzetiségeket szolgáló programok.
4. A középiskolásokat szolgáló programok.

A könyvtári gyűjtemény kihasználtsága

1. A könyvtár gyűjteményének kihasználtsága.
2. A kölcsönzött új dokumentumok forgási indexe.
3. A helyismereti gyűjtemény használata.
4. Az öko-gyűjtemény használata.
5. Az ifjúsági gyűjtemény használata.
6. Az audiovizuális gyűjtemény használata.

A médiajelenlét mutatója

1. Médiajelenlét.

A munkatársak tudományos tevékenysége

1. A könyvtár munkatársainak publikációi.
2. A munkatársak előadásainak száma.

A programok mutatói

1. A könyvtári programok száma.
2. A könyvtári programokon való részvétel.
3. A gyermekkönyvtári programok száma.
4. A gyermekkönyvtári programokon való részvétel.

Emberi-erőforrás mutatók

1. A munkatársak részvétele szakmai programokon.
2. A munkatársak részvétele szakmai képzéseken.
3. Ösztönzési stratégia.
4. Munkaerő-gazdálkodás: a belépő dolgozók aránya a könyvtár teljes dolgozói létszámához viszonyítva.
5. Munkaerő-gazdálkodás: a kilépő dolgozók aránya a könyvtár teljes dolgozói létszámához viszonyítva.

Gazdasági, hatékonysági mutatók:

1. Egy látogatóra jutó kiadások.
2. A könyvtár fenntartási bevételeinek megtérülése a saját bevételeiből.
3. A humán erőforrás kihasználtsága.
4. A humán erőforrás hatékonysága.
5. Pályázati tevékenység a könyvtár költségvetésének tükrében.
6. A könyvtári programok hatékonysága.

7. Munkatársi hatékonyság: a könyvek szaktájékoztatói polcra kerülésének ideje a beérkezéstől.
8. Munkatársi hatékonyság: a könyvek megrendelése és az ÚK könyvtárba érkezése közötti idő.
9. Munkatársi hatékonyság: annak vizsgálata, hogy egy munkatárs hány tételt repertorizál.

Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mutatók

1. Zöld könyvtári programok.
2. Referensek száma.
3. A fogyatékkal élőket szolgáló állomány.
4. A fogyatékkal élőket szolgáló programok.
5. A nyugdíjasokat szolgáló programok.
6. Kisközösségek támogatása.
7. Partnerek.

KSZR és módszertani mutatók

1. Módszertani tanácsok száma.
2. A könyvek futárhoz kerülésének ideje a beérkezéstől.
3. KSZR települések programjainak látogatottsága.
4. Eszközfejlesztés KSZR településeken.

IT-mutatók

1. On-line szolgáltatások rendelkezésre állása.
2. Informatikai szolgáltatások rendelkezésre állása.

7.3. A minőségellenőrzésre használt eszközök

7.3.1. Strukturált és nem strukturált kérdőívek, interjúk

A strukturált interjú azt jelenti, hogy a kérdéseket előre pontosan megfogalmazzuk, és a kérdezés során az előre megfogalmazott módon és sorrendben kell feltenni, nem lehet sem átfogalmazni azokat, sem magyarázatot fűzni hozzájuk. A strukturált interjú tipikus formája a kérdőív. A nem strukturált interjúban csak a témaköröket vázoljuk fel, kérdőívben ezt nyitva hagyott kérdésekkel lehet megoldani: a válaszolónak nem kínálunk fel válaszokat, hanem megkérjük, hogy írja le a véleményét. A József Attila Könyvtár minőségellenőrzése során kérdőíves felméréssel gyűjtünk adatokat olvasóink, használóink elégedettségéről, a helyi társadalom véleményéről, valamint a munkatársak önértékelése, motivációs felmérése és elégedettségmérése is kérdőívek segítségével történik. A kérdőívek tervezésének szempontjai:

- Elektronikus és hagyományos formában is tegyük elérhetővé.
- Ne legyen hosszú, ha kétoldalas, hívjuk fel rá a figyelmet!
- Elektronikus kérdőívnel tegyük láthatóvá, milyen hosszú a kérdőív.
- A kérdések is rövidek legyenek.
- Általános adatokat kérjünk a kitöltőtől: nem, kor, végzettség, bár a kitöltés anonim.
- Az általános kérdéstől haladjunk a specifikus kérdésekig.
- Adjunk lehetőséget a saját vélemény leírására.
- A rács típusú, mátrixos, összetett kérdéseket kerüljük, inkább bontsuk szét őket.
- Egyértelmű mértékegységeket használjunk.
- Kerüljük a nem tudom, nem válaszolok lehetőségeket.
- Igyekezzünk bizonyos szempontokat évről-évre azonos formában vizsgálni: számszerűsíthető adatok kinyerése.
- Mintavétel: lehetőség szerint minden korosztállyal töltsük ki.
- Legyen minél érthetőbb, egyszerűbb, mert mindig félreértik.
- Skála esetén inkább a 4-es, mint 5-ös skálát használjuk.
- Végezzünk próbakitöltést!

7.3.2. Teljesítménymérési mutatók

A teljesítménymérési mutatók olyan mutatók, melyeket két statisztikai adat egymáshoz viszonyított arányából képzünk. Ezekkel tudunk következtetni a könyvtári folyamatok minőségére, a szolgáltatások minőségére és eredményességére. A hozzájuk felhasznált

adatokat a részlegenkénti statisztikai összesítőből, a Textlib IKR összesített adataiból, a leltárkönyvből és a KSH adatbázisaiból szerezzük be.

7.3.3. Benchmarking

A benchmarking olyan elemzési és tervezési eszköz, mely lehetővé teszi az intézmény összehasonlítását a versenytársak legjobbjával, teljesítménymutatók alkalmazásának segítségével. A benchmarking nem más, mint egy folyamat, mely során az intézmény különböző területeinek módszereit, folyamatait és eredményeit összevetik egy vagy több más intézmény hasonló jellemzőivel, annak érdekében, hogy fény derüljön a racionalitási, valamint minőség- és teljesítménynövelési lehetőségekre. A benchmarking mutatókhoz felhasznált statisztikai adatokat a Könyvtári Honlapon elérhető nyilvános adatokból nyerjük.

7.3.4. SWOT analízis és más közösségi eszközök

A SWOT elemzés olyan stratégiai tervezőeszköz, ami segít értékelni az erősségeket (strengths), a gyengeségeket (weaknesses), a lehetőségeket (opportunities) és a veszélyeket (threats), amelyek az intézményi célok elérése érdekében meghozandó szervezeti vagy egyéni döntések során felmerülhetnek. A SWOT analízis tartalmazza az egyén vagy a szervezet belső és külső környezetének felmérését. Az elemzés maga ugyan nem hívja fel a figyelmet arra, hogy melyek a stratégiai fontos kérdések, illetve nem kínál választ arra, hogyan dolgozza ki az intézmény a stratégiát, viszont segít abban, hogy észrevegyük, a hatékony stratégia alapjául mely erősségek szolgálnak, illetve hogyan használjuk ki a rendelkezésre álló lehetőségeket, hogyan küzdjük le, vagy legalább minimalizáljuk a gyengeségeket és a veszélyeket. A brainstorming (ötlettársítás, szabad ötletfeltárás, ötletroham) olyan csoportos feltáró munka, amelynek a célja, hogy az egyének csoportos véleményalkotásából származó előnyöket hasznosítsák.

A brainstorming lényege:

- a szabad, kritikától mentes ötletfelvetés,
- a gondolattársítás (új ötlet generálásának lehetősége) lehetősége.

Jellemzője az érintettek minél szélesebb körének bevonása, a szabad, kritikamentes ötletfelvetés, az ötletek szemléletes gyűjtése, többszöri ötletfelvetés lehetőségének biztosítása. A SWOT analízist és brainstorming módszerét is gyakran használja intézményünk, munkaértekezleteken, projektmunkák során. Éves szinten általános felmérést végzünk

könyvtárunk helyzetéről a SWOT analízis segítségével, de kisebb projektek mentén is jól hasznosítjuk.

7.4. Minőség fenntartása

Az intézmény működése során az igazgató feladata, hogy megállapítsa, melyek a szervezet életében felmerülő:

- erősségek
- gyengeségek
- kockázatok
- fejlesztendő irány

Ezt két módon éri el, egyrészt biztosítja a szervezetben a folyamatos ellenőrzést, a munkatársak teljesítményének értékelésével, a teljesítménymutatók elemzésével, a közösségi módszerek működtetésével. Másrészt ellenőrzi azt, hogy a hozott intézkedések meghozták-e a kívánt eredményt, gondoskodik tehát a visszacsatolásról. A minőség fenntartása érdekében a PDCA szemléletet alkalmazza, nagyobb változások esetén kockázat elemzést végez.

7.4.1. Képzés

A munkatársak folyamatos képzése a garancia arra, hogy a minőségmenedzsment folyamatos legyen az intézményben. Ezért a könyvtár vezetősége rendszeres képzést szervez munkatársai számára, ahol megismerteti őket a minőség ellenőrzés során használt eszközökkel, a minőség-ellenőrzés során elkészült dokumentumok tartalmával. Belső képzéseket szervez az adott és kapcsolódó témakörökben, igyekszik a tudásmenedzsment szerint hasznosítani munkatársai információs erőforrásait. Ezen kívül rendszeresen alkalmat teremt arra, munkaértekezleten vagy kisebb csoportos megbeszéléseken kielemezze az intézmény minőségellenőrzése során elkészült elemzések, értékelések közös kiértékelését, közös intézkedések meghozatalára biztosítja a munkavállalók véleménynyilvánítását, ötleteinek beépülését. Támogatja továbbá a kollégák szakmai továbbtanulását, képzési naplót vezet arról, melyik munkatárs milyen szakmai napon, konferencián vesz részt. Kiemelten támogatja a munkatársak publikációs tevékenységét, a könyvtárszakmai rendezvényeken rendszeresen előadnak a tatabányai József Attila Könyvtár munkatársai. Képzési tevékenységébe beletartozik a szakmai tapasztalatcsere is, évente 2-3 könyvtárból is fogad látogatókat.

7.4.2. Ellenőrzés és beavatkozás

A vezetőség érdeke, hogy a minőség-ellenőrzés folyamata ne szakadjon meg sehol, sem időben, sem helyen. Ezért biztosítja a folyamatos ellenőrzést, valamint kialakítja az intézkedési rendszert. A minőség-ellenőrzés során elkészült felmérések, elemzések tapasztalatait évente a beszámolóban rögzíti és meghatározza a következő évi munkatervben javasolt intézkedéseket. Operatív tervet készít hozzá, ahol feladatokra bontva megadja a hatásköröket, felelősöket és határidőket. Gondoskodik továbbá a szükséges erőforrásokról és fél év elteltével ellenőrzi a megvalósult feladatokat, célokat. Ötévente ellenőrzi az önértékelésben meghatározott intézkedések megvalósulását, eredményességét. Dokumentációs rendszere segítségével pontos ütemterv szerint végzi az ellenőrzést, és gondot fordít arra, hogy minden információ eljusson minden munkatárshoz.

8. Kapcsolódó dokumentumok

8.1. Szervezeti dokumentumok

8.1.1. Alapító okirat

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/alap%C3%ADt%C3%B3-okirat_2023.pdf

8.1.2. Szervezeti és működési szabályzat

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/JAMK_SZMSZ.pdf

8.1.3. Könyvtárhasználati szabályzat

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/konyvtarhasznalati_szabalyzat_2023.pdf

8.1.4. Stratégiai terv 2022-2027

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/JAMK_Strategia_2022.pdf

8.1.5. Panaszkezelési szabályzat és nyomtatvány

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/Panaszkezelesi_szabalyzat_2022.pdf
<http://www.jamk.hu/hu/minosegiranyitas/szabalyzatok>

8.1.6. Intézményi beszámolók

Elérési link:

<http://www.jamk.hu/hu/minosegiranyitas/beszamolok>

8.1.7. Intézményi munkatervek

Elérési link:

<http://www.jamk.hu/hu/minosegiranyitas/munkatervek>

8.1.8. Statisztikai jelentések

Elérési link:

<http://www.jamk.hu/hu/minosegiranyitas/statisztikai-jelentesek>

8.1.9. Pályázati szakmai beszámolók

Elérési link:

<http://www.jamk.hu/hu/minosegiranyitas/palyazati-beszamolok>

8.2. Minőségirányítási dokumentumok

8.2.1. Minőségpolitikai nyilatkozat

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/JAMK_Min%C5%91s%C3%A9gpolitikai_nyilatkozat.pdf

8.2.2. Folyamatszabályozás

8.2.2.1. A folyamatszabályozás helyi rendszere

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/folyamatok/JAMK_folyamatszabalyozas_helyi_rendszere.pdf

8.2.2.2. *Folyamatleltár*

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/folyamatok/JAMK_folyamatok_azonositasa.pdf

8.2.2.3. *Folyamatábrák*

Csak intraneten érhető el. Nem nyilvános dokumentum.

Elérési link:

G:\Közös_Minőségirányítás\FOLYAMATSZABÁLYOZÁS\folyamatábrák pdf

8.2.3. SWOT-analízis

Csak intraneten érhető el. Nem nyilvános dokumentum.

Elérési link:

G:\Közös_Minőségirányítás\STRATÉGIA

8.2.4. Partnerlista

Csak intraneten érhető el. Nem nyilvános dokumentum.

G:\Közös_Minőségirányítás

8.2.5. Benchmarking

Elérési link:

G:\Közös_Minőségirányítás\Benchmarking

8.2.6. Tudástérkép

Csak intraneten érhető el. Nem nyilvános dokumentum.

Elérési link:

<http://www.jamk.hu/hu/minosegiranyitas/munkatervek>

8.3. Mérések

8.3.1. Munkavállalói elégedettségmérés 2022

Csak intraneten érhető el. Nem nyilvános dokumentum.

Elérési link:

G:_Minőségirányítás\MÉRÉSEK, ELEMZÉSEK\elégedettségmérések\munkavállaló
elégedettségmérés

8.3.2. Partneri együttműködés 2022

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/meresek/JAMK_partneri_egyuttmukodes_2022.pdf

8.3.3. Rendezvényeinkkel kapcsolatos elégedettség 2021-22

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/meresek/JAMK_rendezvenyek_meres_2022.pdf

8.3.4. Teljesítménymutatók alakulása 2021-22

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/meresek/JAMK_teljesitmenymutato_2022.pdf

8.3.5. Kockázatelemzések

Csak intraneten érhető el. Nem nyilvános dokumentum.

Elérési link:

G:\Közös_Minőségirányítás\MÉRÉSEK, ELEMZÉSEK\Kockázatelemzések

8.3.6. Munkavállalói elégedettségmérés

Csak intraneten érhető el. Nem nyilvános dokumentum.

Elérési link:

G:\Közös_Minőségirányítás\MÉRÉSEK, ELEMZÉSEK\elégedettségmérések\munkavállaló
elégedettségmérés

8.3.7. Célcsoport vizsgálatok

8.3.7.1. Vakrandizz egy könyvvel

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/meresek/JAMK_vakrandi_meres_2022.pdf

8.3.7.2. E-book igényfelmérés

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/meresek/JAMK_ebook_igenyfelmeres_2021.pdf

8.3.7.3. Ifjúsági igényfelmérés

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/meresek/JAMK_ifjusagi_igenyfelmeres_2021.pdf

8.3.7.4. Filmklub igényfelmérés

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/meresek/JAMK_Filmklub_igenyfelmeres.pdf

8.4. Tervek

8.4.1. Belső kommunikációs terv

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/tervek/JAMK_belso_kommunikacio_terv.pdf

8.4.2. Külső kommunikációs terv

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/tervek/JAMK_kulso_kommunikaci%C3%B3.pdf

8.4.3. Digitalizálási stratégia 2022-25

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/tervek/JAMK_digitalizalasi_strategia.pdf

8.4.4. Esélyegyenlőségi terv

Elérési link:

http://www.jamk.hu/sites/default/files/dokumentumok/minoseg/tervek/JAMK_Eselyegyenloségi_terv.pdf

8.4.5. Képzési terv 2022-26

Csak intraneten érhető el. Nem nyilvános dokumentum.

Elérési link:

G:_Minőségirányítás\TERVEK