

Minőségirányítási Kézikönyv 4. sz. melléklete

Fogalomtár

Szakkifejezések és fogalom meghatározások

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

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

Folyamat: Egy olyan tevékenységsorozat, amely egy jól definiált cél érdekében, évente, vagy akár gyakrabban ismétlődik, algoritmizálható.

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

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

Könyvtáros: Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező szakember.

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

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

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

Az intézményvezetési feladatköröknek minden olyan eleme, amely a helyi minőségfogalom kialakítására, a minőség javítása érdekében célkitűzések és feladatok megfogalmazására, valamint azok megvalósítására irányul.

Minőségkultúra: A minőségkultúra választott értéket, közös felelősséget, annak megfelelő viselkedési módot, attitűdöt jelent, amely a szervezet minden tagjára egyaránt vonatkozik. A minőségkultúra a „kiválóságra” törekvés kultúrája.

Minőségpolitika: Az a dokumentum, amely összefoglalja az intézmény, mint szervezet minőséggel kapcsolatos céljait, e célok elérésének elveit, valamint a célok eléréséhez alkalmazott legfontosabb eszközöket. A minőségpolitikát a szervezeti célok, a minőségügyi szabályozók és a felülvizsgált minőségügyi helyzet alapján kell meghatározni.

Minőségügyi dokumentáció: A minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.

MIT: Minőségirányítási Tanács.

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

PDCA ciklus: – egy ismétlődő, néglépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. PDCA angol betűszó. Jelentése:

Plan: Tervezd meg;

Do: Valósítsd meg, ahogyan tervezted;

Check: Ellenőrizd, értékeld, hogy a terv szerint haladsz-e, és elér(t)ed-e a kitűzött célt;

Act: Avatkozz be, ha eltérést tapasztalsz, vagy vezess be, ismételd az eredményes eljárást.

Stratégiai terv: Annak megfogalmazása, hogy hol állunk, hova akarunk eljutni, és hogyan fog ez sikerülni. A stratégiai tervezés folyamata a szervezetet változó környezetével és a piac lehetőségeivel, veszélyeivel szembeállítja. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmazznak meg, vizsgálják, értékelik és tekintenek át. A folyamat tevékenységek sorából áll, s valójában a könyvtárfenntartásban érdekelt felekkel folytatott kommunikáció eredménye.

SWOT: – A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése. A **SWOT elemzéssel** feltérképezhetjük egy piac, iparág, üzlet, termék, szolgáltatás stb. piaci életképességét, illetve megismerhetjük, hogy mely feladatok a legfontosabbak stratégiai szempontból. A SWOT egy angol mozaikszó, 4 szó kezdőbetűiből áll össze: Strengths – erősségek; Weaknesses – gyengeségek; Opportunities – lehetőségek; Threats – veszélyek.

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

TQM: Total Quality Management – teljes körű minőségbiztosítás. Olyan vezetési módszer, filozófia, amelynek középpontjában a vevőközpontúság, a vezetőség és a munkatársak elkötelezettsége és a folyamatos javítás áll. TQM

Vezetési feladatok végrehajtása

A vezetési feladatok azokat a tevékenységeket, folyamatokat foglalják magukba, amelyek az intézmény képviselete, elvárásoknak megfelelő működtetése, irányítása más hatáskörbe nem utalhat.

- Stratégiai elképzelések, célok megfogalmazása, a vezető elkötelezettségét kifejező stratégiai dokumentumok megfogalmazása (küldetésnyilatkozat, minőségpolitikai nyilatkozat).
- Az intézmény jogszerű működési rendjének kialakítása és fenntartása.
- Az intézmény biztonságos működésének biztosítása.
- Az intézmény működésének és szakmai eredményeinek időszakos ellenőrzése, értékelése.
- Partnerkapcsolatok irányítása.
- Minőségfejlesztési rendszer működtetése.

Tervezési feladatok végrehajtása

A tervezési feladatok a PDCA jellegű szemlélet (tervezés – végrehajtás – ellenőrzés, értékelés, korrekció, beavatkozás, fejlesztés) érvényesítését jelentik az intézmény minden területén. Ez azt jelenti, hogy a fontosabb tevékenységek, eljárások, folyamatok esetében a PDCA logika alkalmazása mindenképp ajánlott, sőt elvárt.

A tervezési feladatok általános értelemben jelennek meg, melyet, ha mélyebben értelmezünk, akkor a következő területeket és szinteket jelentheti.

- A Stratégiai tervezés
- Szakmai munka éves tervezése (Pl. Munkabizottsági tervek)
- Működtetés éves tervezése
- Éves munkaterv
- Munkatársak képzési terve
- Gazdasági tervezés (pl. a beszerzés, karbantartás tervezése)
- Pénzügyi tervezés
- A tervezési feladatok szabályozása alkalmával meg kell határozni a tervdokumentumok elkészítésének rendjét, tartalmát, az egyes dokumentumok egymáshoz való viszonyát.

Mérési feladatok végrehajtása

A mérésekkel (mérhető mutatók, szempontok megadásával, a szempontokhoz, mutatókhoz illeszkedő megfelelő mérőeszközökkel) biztosítjuk, hogy a kitűzött célok közelítése, elérése a megadott időszakossággal, mintával ellenőrizhető, értékelhető. Mérések során az intézmény olyan adatok, mutatók vizsgálatát végzi az ezek mérhetőségét biztosító speciális eszközökkel, melyek révén objektív, tényszerű eredményeket kap.

Ellenőrzési feladatok végrehajtása

A PDCA logika értelmében az ellenőrzési feladatok a megtervezett feladatok végrehajtás közben végzett folyamatközi, valamint záró-ellenőrzések elvégzését jelenti. Az ellenőrzéseket az elvárt eredménykritériumhoz viszonyított szempontok határozzák meg. Az ellenőrzési, mérési feladatok rendszerszerű elvégzése a vezető hatásköre. Az egyes méréseket – ellenőrzéseket beosztások, kompetenciák, érintettség alapján a vezető delegálhatja a megfelelő szintre.

A vezető felelőssége az, hogy külső és belső partnerei számára ismertté tegye a mérések – ellenőrzések rendszerét (szempontjait, tartalmát, időpontjait, módját, dokumentálási rendszerét), világosan megjelenítse, hogy mely ellenőrzéseket végzi személy szerint, illetve megismertesse az ezzel megbízottakat.

Értékelési feladatok végrehajtása

A különböző területeken kitűzött célok, eredmények elérésének értékelése az adott területre meghatározott vizsgálati szempontok, illetve a végzett mérések ellenőrzések alapján.

A tervezési szintekhez és területekhez hasonlóan az értékelés is többféle szinten többféle tartalomra vonatkozhat. Ugyancsak különbözhetnek az értékelések az időszakosság megszabásában is (pl. féléves, éves, ciklusközi stb.)

Az értékelés szabályozásánál az intézmény meghatározza az értékelés tárgyát, az értékelés szempontjait, az értékelés időszakosságát, az értékelés felelősét, a legitimálási és dokumentálási rendet.

Az egyes területek értékelései közül a közoktatási intézmények esetében kiemelt fontosságú területek a szakmai működés, illetve humán erőforrás-gazdálkodás területéhez kötődik.

A minőségvizsgálatok kiemelt figyelmet fordítanak mind a szervezeti működés, mind a szakmai területen a végzett munka eredményessége és hatékonysága értékelésére.

Minőségfejlesztés, minőségfejlesztési rendszer

Az intézményen belüli tevékenységek és folyamatok eredményességének és hatékonyságának növelése az intézmény és a partnerek igényeinek mind teljesebb kielégítése és a partnerek elégedettségének növelése érdekében.

A folyamatos fejlesztés (innováció) a komplex intézményértékelés alapján a vezető által jóváhagyott fejlesztési stratégia alapján zajlik.