Minőségirányítási kézikönyv

Mácsai Sándor Művelődési ház és Városi Könyvtár

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETŐ 4
   1.1. A kézikönyv célja 4
   1.2. A kézikönyv használata 4
   1.3. Fogalmak,rövidítések 4
2. Nyilatkozatok 6
   2.1. Vezetői nyilatkozat 6
   2.2. Minőségpolitikai nyilatkozat 6
   2.3. Küldetés nyilatkozat 7
   2.4. Jövőkép 7
3. A Minőségirányítási Munkacsoport tagjai és tevékenysége 9
   3.1. A Minőségirányítási Munkacsoport személyi összetétele: 9
   3.2. A Minőségirányítási Munkacsoport feladatai: 9
   3.3. A Minőségirányítási Munkacsoport hatásköre: 9
   3.4. A Minőségirányítási Munkacsoporttagjainak jogai és kötelezettségei: 9
   3.5. A Minőségirányítási Munkacsoport határozat hozatala: 9
4. Dokumentáció 10
   4.1. Minőségirányításidokumentumok 10
   4.2. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése 10
5. Alapelvek 11
   5.1. Partnerközpontúság 11
   5.2. Vevőközpontúság 11
   5.3. Támogatóvezetés 11
   5.4. Munkatársakbevonása 11
   5.5. Folyamatszemléletűmegközelítés 12
   5.6. Rendszerszemlélet az irányításban 12
   5.7. Folyamatosfejlesztés 13
   5.8. Tényeken alapuló döntéshozatal 13
6. Rendelkező hivatkozások 14
   6.1. Az intézmény működési rendjét meghatározó jogszabályok 14
   6.2. Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták 14

6.3. Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár belső szabályzatai 14
7. STRATÉGIAI TERV 2017- 2022 (rövidített változat) 16
7.1. A stratégiai tervezés célja 16
7.2. A könyvtár bemutatása 16
7.3. Átfogó célok 21
7.3.1. Kiemelt kulcsterületek meghatározása 21
8. Partnerközpontúság 24
8.1. Partnerazonosítás 24
8.2. Az elégedettség mérésének eszközei 24
8.3. Kommunikáció a partnerekkel 25
8.3.1. A belső kommunikáció 25
8.3.2. Külső kommunikáció 26
8.4. Panaszkezelés 27
8.4.1. A reklamációt feltáró stratégiát folytat szervezet jellemzői 27
9. Könyvtári folyamatok szabályozása 29
9.1. A folyamatszabályozás lépései a könyvtárban 29
9.2. Folyamatok osztályozása 29
10. Gazdálodás az erőforásokkal 31
10.1. Emberi erőforrás 31
10.2. Infrastruktúra 32
10.3. Munkakörnyezet 32
10.4. Információ 33
10.3. PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK 33
11. teljesítményértékelés 34
11.1. Mérés 34
11.1.1. A partnerek elégedettségének mérése és figyelemmel kísérése 34
11.1.2. Az egyéni teljesítményértékelés 34
11.1.3. Teljesítménymutatók, Benchmarking 35
11.1.4. A nem megfelelő folyamatok kezelése 35
11.2. Ellenőrzések ütemezése 36
11.3. Folyamatos fejlesztés 37
12. Kapcsolódó dokumentumok jegyzéke 38

BEVEZETŐ

A Kabai Városi Könyvtár vezetése és munkatársai elkötelezettek abban, hogy a polgárok és a közösségek számára korszerű és minőségi szolgáltatást nyújtsanak. A minőség biztosítás érdekében a könyvtárban 2014-ben Minőségirányítási Munkacsoport jött létre, amely átdolgozta a könyvtár szabályzatait.

Célunk, hogy az 1997. évi CXL törvényben foglaltak alapján könyvtárunk működését minőségirányítási elvek alapján szervezzük és ez által minősített könyvtárrá válhassunk.

1.1. A kézikönyv célja

A Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár Minőségi Kézikönyve a könyvtár minőségmenedzsment tevékenységének legfontosabb alapdokumentuma. Az ebben található alapelvek szabályzatok, rendszerek rögzítik a könyvtár és a könyvtárosok tevékenységével összefüggő dokumentumokat, amelyeknek szerepe van a minőségirányításban.

1.2. A kézikönyv használata

A Minőségi Kézikönyv tartalmát minden munkavállalónak ismernie kell. Ezért a könyvtár vezetője gondoskodik arról, hogy a kézikönyv mindenki számára hozzáférhető legyen az intézményben.

- A teljes mellékletekkel kézikönyv elektronikus formában hozzáférhető a könyvtár google dokumentumaiban a MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS mappában.
- A mellékletek nélküli kézikönyv nyomtatott formában megtalálható az intézményvezető irodájában a minőségirányítási dokumentumok között, elektronikus formában pedig a könyvtár honlapján a Minőségirányítás menüpontban,

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 az intézmény vezetője felel, az esetleges változtatásokról, pótlásról tájékoztatja a munkatársait. Évente egy alkalommal frissíti a Kézikönyvet és az újverziót elérhetővé teszi minden munkatárs számára.

1.3. Fogalmak, rövidítések

- **Erőforrások:**
  A könyvtár szolgáltatásokat nyújt,melyek létrehozásához forrásokat biztosít. Ez a bemenet vagy input a könyvtárosi szakértelemben, a költségvetési összegben, az épületben, a technikai infrastruktúrában, a könyvtári dokumentumokban, a (szakmai) kapcsolatokban stb.testesül meg.
- **Felhasználó/vevő:**
  a könyvtári szolgáltatásokban részesülő személy vagy intézmény.
- **Könyvtáros:**
  szakirányú végzettséggel rendelkező szakember.

- **Küldetésnyilatkozat:**
  A fenntartó által jóváhagyott nyilatkozat, amely meghatározza a szervezet céljait és a szolgáltatások és termékek fejlesztésével kapcsolatos választásokat.
- **MIM:**
  Minőségirányítási munkacsoport a könyvtárunkban
- **Minőség:**
  az a szolgáltatási színvonal, amely kielégíti, illetve túllépi a felhasználóigényeit.
- **minőségirányítás:**
  fogalma magában foglalja a stratégiai tervezést, az erőforrásokkal való gazdálkodást, valamint más rendszeres tevékenységeket, mint amilyen a minőséggel kapcsolatos tervezés, működtetés és értékelés.
- **Minőségügyi dokumentáció:**
  a minőssséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.
- **Partner:**
  Mind azok a személyek és szervezetek, akik, amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik, amelyek elvárásokat fogalmaznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban.
- **PDCA ciklus:**
  egy ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak.
  A betűk jelentése PDCA: plan-tervezés, do–cselekvés, check–ellenőrzés, act–beavatkozás.
- **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 szembesíti. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmaznak meg, vizsgálnak, értékelnek és tekintenek át. A folyamattevékenységek sorából áll, s valójában a könyvtár fenntartásban érdekelt felekkel folytatott kommunikáció eredménye.
- **SWOT:**
  a stratégia alkotás 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 mozaik szó, 4 szókezdőbetűiből áll össze: **S**trengths–erősségek; **W**eaknesses–gyengeségek; **O**pportunities–lehetőségek; **T**hreats–veszélyek.

2. NYILATKOZATOK

2.1. Vezetői nyilatkozat

Intézményünk vezetője 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,
- Stratégiai tervének kialakítása során törekszik minden érdekelt belső és külső partner igényeinek, elvárásainak megismerésébe és beépíti az így nyert tapasztalatait a terv kidolgozásába,
- 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,
- meghatározza a szervezet kulcsfolyamatait, támogató folyamatait és a vezetés folyamatait
- meghatározza a támogató folyamatokat, amelyek a szolgáltatásnyújtási folyamatok eredményességét és hatékonyságát befolyásolják,
- 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.

2.2. Minőség politikai nyilatkozat

- A Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár minden munkatársai elkötelezett abban, hogy a polgárok és a közösségek számára korszerű és minőségi szolgáltatást nyújtsanak.
- A szolgáltatások és a gyűjtemény szervezése használó központúságra épül, a könyvtár rendszeresen felméri a helyi használói igényeket és a szerint alakítja szolgáltatásait és a könyvtári állományt.
- Minőségi szolgáltatást nyújt és szinten tartja azt. A szolgáltatások színvonalát rendszeresen ellenőrzi, elvégzi az esetleges korrekciókat, s annak eredményességét figyelemmel kíséri. Az

egyes folyamatoknál kialakított határidőket betartja. A panaszokat kivizsgálja, a hibákat kijavítja.

- A munkahelyi kultúrának legfontosabb eleme a minőség központú gondolkodás, melyet mind a munkavégzés során, mind a személyes kapcsolatokban, mind megjelenésükben kifejezésre juttatnak a munkatársak.
- A könyvtár törekszik az esélyegyenlőségi szempontok maradéktalan érvényesítésére, a könyvtárépületében, a könyvtári szolgáltatásokban, gyűjteményben, valamint a könyvtár honlapján és a közösségi hálón.
- A könyvtári környezettel kapcsolatban is a minőségi szempontokat érvényesíti. Megfelelőterekben, kulturált berendezést biztosít a könyvtárhasználatához. A terek tisztasága, a gyűjtemény, a használók és a munkatársak személyi biztonsága és a környezet megóvása kiemelt figyelmet kap.
- A könyvtár működésére vonatkozó dokumentumokat, adatokat nyilvánosságra hozza.

2.3. Küldetésnyilatkozat

A Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár, mint nyilvános könyvtár alapfeladatának tekinti a könyvtári dokumentumok és információs szolgáltatások korszerű közvetítését Kaba lakosainak. Részt vállal a tudásalapú társadalom megvalósulása és az élethosszig tartó tanulás támogatásában.

- Szellemi otthont nyújt az élethosszig tanuláshoz,
- Biztosítja a hozzáférést minden olyan információhoz, alkotáshoz, amely tudást, szellemi élményt eredményez,
- Részt vesz a fiatalok, gyerekek kultúrájának gazdagításában a családokkal, pedagógusokkal közösen;
- Hozzájárul a látogatók kulturált szabadidő eltöltéséhez,
- Megőrzi és terjeszti a település kulturális értékeit, írásos hagyományait,
- A könyvtárhasználók mindenkori igényeinek megfelelő szolgáltatások elérésére törekszik,
- Eszközeinek felhasználásával biztosítja a technika új vívmányainak elérhetőségét, segíti ezen eszközök segítségével való tájékozódást,
- Segíti a közéletben való részvételhez a szükséges állampolgári tudnivalók és jogi szabályozás megismerését,
- A könyvtárosok szakmai fejlődésével elősegíti a szolgáltatások minőségének a javítását.

2.4. Jövőkép

Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtárat a jövőben így képzeljük el:
Az új évezred tudásalapú társadalmának alapintézménye. A könyvtár egy sokszínű szolgáltatóhely, a mindennapi élet színtere. A hátrányos helyzetű emberek is egyenlő eséllyel veszik igénybe szolgáltatásait. A legtöbben továbbra is a különböző dokumentumok kölcsönzéséért, illetve a helyben használatért keresik fel az intézményt. A nyomtatott dokumentumok mellett növekvő arányban lesznek az elektronikus dokumentumok, a különböző adatbázisok. Az Internet használata általános lesz. A szépirodalom iránti érdeklődés stagnál, többszörösére növekszik az információ

iránti igény.
Jelentős mértékben változik az oktatás, sokkal nagyobb szerepe lesz a gépesítésnek. Ez nem csak azt jelenti, hogy a gyerekek számára nem lesz újdonság a számítógép, hanem növekszik az oktatás során elsajátítható információ, információ megszerzése. A könyvtár egyszerre lesz otthona a legmodernebb technikától az egyedi értékes művészeti alkotásig mindannak, ami széleskörű igényekkel sokakat vonz. Ez megnyilvánul a különböző események, rendezvények befogadásában, szervezésében is. A könyvtárban kettő teljes munkaidejű munkatárs és egy technikai dolgozó segíti a szolgáltatás színvonalának emelését. Könyvtárosai sokoldalúak és jól képzettek, elhivatottak és egymással szemben elfogadóak. Az intézmény működése szempontjából a költségvetési források lesznek a jövőben is a legbiztosabbak, ugyanakkor továbbra is meghatározó szerepet játszanak a különböző pályázati lehetőségek.

3. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI MUNKACSOPORT TAGJAI ÉS TEVÉKENYSÉGE

3.1. A Minőségirányítási Munkacsoport személyi összetétele:

A Minőségirányítási Munkacsoport célja a Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár minőség irányítási rendszerének felelősségteljes működtetése és fejlesztése.

A Minőségirányítási Munkacsoport feladatai:

- elősegíti a könyvtár minőségpolitikai nyilatkozatának megvalósítását.
- segíti az intézményi minőségügyi folyamatában részt vevő kollégák képzését
- működteti a minőségirányításhoz kapcsolódó egyéb operatív feladatokat
- felülvizsgálja, és szükség szerint javítja az önértékeléshez szükséges dokumentumokat
- a minőségirányítási hiányosságok és fejlesztésekre vonatkozó javaslattétel
- minőségirányítási feladatok koordinálása
- minőségüggyel kapcsolatos anyagok véleményezése

3.2. A Minőségirányítási Munkacsoport hatásköre:

A Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár minőség irányításának felelőse a könyvtár vezetője. A Minőségirányítási munkacsoport értekezletein javaslatokat dolgoznak ki, melyeket a könyvtárvezetője hagy jóvá, minden döntésért a könyvtár vezetője felelős. A Minőségirányítási Munkacsoport véleményt nyilvánít, javaslatot tesz, vizsgálatot tart,tényeket állapít meg.

3.3. A Minőségirányítási Munkacsoporttagjainak jogai és kötelezettségei:

- a munkacsoportülésein valórészvétel
- észrevételek, javaslatok tétele a munkacsoport működésével kapcsolatban
- felvilágosítás kérése a MIM feladataival összefüggő kérdésekben
- hozzászólása MIM ülésein a napirendi pontokhoz
- javaslattétel MIM rendkívüli összehívására
- szavazati jog
- munkafolyamatok feladataihoz ajánlattétel, illetőleg feladatok végrehajtása
- beszámolása MIM-ban vállalt feladatok végrehajtásáról szóban és írásban
- minőség biztosítási képzéseken részvétel.

3.4. A Minőségirányítási Munkacsoport határozat hozatala:

A munkacsoport döntésképes, ha tagjainak több mint a fele jelen van. A döntéseket nyílt szavazással, egyszerű többséggel hozza. Szavazategyenlőség esetén a két legtöbbet kapott lehetőséget ismét megszavazhatják.

4. DOKUMENTÁCIÓ

4.1. Minőség irányítási dokumentumok

A Minőségirányítási Kézikönyv a Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma, 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:

- jegyzőkönyvek,
- feljegyzések,
- munkatervek, beszámolók,
- intézkedési tervek,
- statisztikai adatelemzések, kimutatások,
- partneri elégedettség vizsgálat rendszere,
- dolgozói elégedettség vizsgálat rendszere,
- kommunikációs terv,
- kérdőívek,
- teljesítmény mutatók táblázata,
- benchmarking elemzések (PGTT- SWOT elemzés).

A Minőség irányítási kézikönyv elektronikus adathordozón tárolt eredeti példányáról, szükség szerinti darabszámú másolat készíthető. A kézikönyv érvényes változata folyamatosan elérhető az intézmény számítógépes hálózatán, valamint a Gonda Ferenc Városi Könyvtár honlapján. A kézikönyvet, mint ahogy a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentumokat elsődlegesen a neve azonosítja.

4.2. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése

A minőségirányítási dokumentumok pontos listáját el kell készíteni. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért, frissítéséért a MIM csoportvezetője 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 minőség irányítási kézikönyv,az intézményi folyamatok, azok mellékletei, felmérések eredményei, kérdőívek kereshetőségéről a MIM csoport vezetője gondoskodik, átlátható és könnyen kezelhető rendszerben teszi hozzáférhetővé. Az archiválásról gondoskodni kell.

5. ALAPELVEK

5.1. Partnerközpontúság

A szervezetek és partnereik kölcsönösen függnek 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.
A partnereink megelégedettségét mérnünk kell és azt a mindennapi munkába be kell építeni.

5.2. Vevőközpontúság

Az intézmény a könyvtárhasználóktól függ, ezért meg kell értenünk a jelenlegi és jövőbeli használói igényeket, teljesíteniük kell a használók követelményeit és törekednünk kell a használóink elvárásainak túlteljesítésére. 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 használói követelményeknek, és képesnek kell lennünk felülmúlni a használói elvárásokat, tehát előre következtetni is rájuk. A használói igények és elvárások vizsgálata és megértése, azok kommunikálása a szervezet egésze felé alapvető fontosságú, ez a szervezetek létezésének egyik alapja. Ezért fontos, hogy a használói elégedettséget mérni kell, a használók ötleteit fórumon, kérdőíven, ötletbörzén rendszeresengyűjtenikellésazeredményeknekmegfelelőenlehetfolytatniatevékenységet.Konkrét,mérhetőeredmények,célkitűzések,határidők,felelősökésmegfelelővisszacsatolás,ellenőrzésszükségesekhez.

5.3. Támogatóvezetés

A vezető hozza 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 szervezetnél 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.

5.4. Munkatársak bevonása

Szerveztünk terméke szolgáltatások összessége és ezek minősége nagyban függ a szolgáltatást végző dolgozó képzettségétől, kompetenciájától és adott fizikai, mentális állapotától. Ezért elengedhetetlenül fontos, hogy a munkatársak érdekeltek 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.

5.5. Folyamat szemléletű 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 folyamat szemléletű megközelítés akkor érvényesül a szervezetnél, ha hangsúlyt kap az erőforrásokkal való gazdálkodás, a folyamatos mérés, értékelés, a folyamat felülvizsgálat a és az ideálistól való eltérés meghatározása. Minden folyamathoz alkalmazni lehet a PDCA-ciklust. A szervezet folyamatai általában három csoportba sorolhatók: vezetési, előállítási (főfolyamatként) és támogató folyamatok.

5.6. 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 folyamat modellek és folyamatábrák, valamint a változások követése (változásmenedzsment).

5.7. Folyamatos fejlesztés

A szervezet állandó célja legyen az átfogó, teljes működésre vonatkozó folyamatos fejlesztésa PDCA ciklusnak megfelelően. Ennek 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.

5.8. 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 tovább fejlesztéséhez. Fontos a k 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.

6. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

6.1. Az intézmény működési rendjét meghatározó jogszabályok

- 2012.évi I.törvény *A Munka Törvénykönyvéről*
- 1992.évi XXXIII.törvény *A közalkalmazottak jogállásáról*
- 1997. évi CXL. törvény *A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről*
- 1999.évi LXXVI.Törvény *A szerzői jogról*
- 2011.évi CXII.törvény *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról*
- 2011.évi CXCV.törvény *Az államháztartásról*
- 6/2001. (I. 17.) Kormányrendelet A könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 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
- 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet A kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet A könyvtári szakfelügyeletről
- 3/1975. (VIII. 17.) KM–PM együttes rendelet A könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet A könyvtári anyagok bejelentéséről

6.2. Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták

- Közkönyvtári charta (1993)
- UNESCO közművelődési könyvtári kiáltványa (1994) LA/UNESCO fejlesztési irányelvei közkönyvtárak számára (2001) IFLA/UNESCO iskolai könyvtári irányelvei (2002)
- IFLA Internetről szóló kiáltványa (2002)
- Ajánlás a fogyatékossággal élő könyvtárhasználók könyvtári ellátásának javítására (készült a Könyvtárfejlesztési stratégia 2008-2013, Portál program részeként)

6.3. Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár belső szabályzatai

- Alapító okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Könyvtárhasználati szabályzat
- Gyűjtőköri szabályzat
- Munkaköri leírások
- Teljesítményértékelési szabályzat
- Stratégiai terv
- Továbbképzési terv
- Lojalitási és viselkedési szabályzat
- Adatvédelmi szabályzat

- A folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés szabályzata
- Panaszkezelési szabályzat
- Munkavédelmi szabályzat
- Tűzvédelmi szabályzat

7. STRATÉGIAI TERV 2017- 2022 (RÖVIDÍTETT VÁLTOZAT)

7.1. A stratégiai tervezés célja

A könyvtár stratégiai terve határozza meg a könyvtár minőségpolitikáját és minőségirányítási rendszerét. A stratégia a jövőalkotás eszköze. Célja az intézmény hosszú távú célkitűzéseinek és szándékainak rögzítése, ezek megvalósításához szükséges anyagi és humán erőforrások számbavétele. A célok eléréséhez szükséges cselekvési program megfogalmazása.

Az intézmény alapfeladatai a törvény és a hozzá kapcsolódó jogszabályok által adottak, de természetesen a lakosság részéről is meghatározottak. Ugyanakkor a helyi feladatok ellátása mellett az intézmény része egy országos könyvtári rendszernek is. Ebből adódóan nem csupán működik, de egyre inkább együttműködik a magasabb és alacsonyabb szinten szolgáltató könyvtárakkal az egyéni használók differenciált igényeinek kielégítése érdekében.

Napjainkban a könyvtárak működését egyre több tényező befolyásolja. A szakmai változásokon kívül az intézménynek alkalmazkodnia kell a társadalom, a gazdaság, a technikai környezet változásaihoz is. Ebben a folyamatosan változó helyzetben a könyvtárnak olyan válaszokat kell adni a környezet kihívásaira, amely elősegíti az intézmény céljainak megvalósítását, meghatározza a könyvtár helyét, feladatát, szerepét a város nyilvános könyvtári ellátásában. Ennek a munkának az egyik eszköze a stratégiai terv elkészítése, amely lehetőséget ad arra, hogy a külsőváltozások figyelembevételével és a saját lehetőségeivel számolva, a könyvtár megfeleljen a vele szembe támasztott igényeknek valamint megvalósíthassa küldetését.
A Városi Könyvtár stratégiai tervének meghatározásakor figyelembe vettük az 1997. évi CXL. törvényt, melynek alapján az intézményünk működik. Továbbá figyelembe vettük a lakosság differenciált igényeit. Az emberek élethelyzetének változásai, növekvő információs igényei, a civil társadalom megerősödése, kulturális kezdeményezések szerepe, a tanulás felértékelődése, a művelődés/műveltség értéke alapvetően megváltoztatja a korábban rögzült könyvtárképet. Ma a hagyományos könyvtári funkció és az információs központ együttes jelenléte biztosítja azt a szerepet, amely a kultúraközvetítés e sajátos intézményében megfelel a változó társadalmi elvárásoknak.

7.2. A könyvtár bemutatása

A többmint 6000 lélekszámmal rendelkező Kaba, Hajdú-Bihar megyében, a Hajdúság déli részén helyezkedik el. Közigazgatási besorolás alapján a Püspökladányi járás második legnagyobb városa. A 2011. évi népszámlás szerint, a foglalkoztatottak aránya a teljes népességen belül, a járási arányokat megelőzve a megyei szinthez közelített, azonban a munkanélküliek aránya mindkét területi egységet megelőzte. A Kormány 105/2015. (IV.23.)Korm. rendelete alapján, mely a kedvezményezett települések besorolásáról és a besorolás feltételrendszeréről szól, Kaba városa a jelentős munkanélküliséggel sújtott települések közé tartozik.

Kaba város lakosainak a könyvtári ellátása a Gonda Ferenc Városi Könyvtárban történik. Az intézmény alapfeladata a város lakosságának nyújtott könyvtári, olvasótermi, audivizuális tári, közlevéltári szolgáltatás. Az intézmény a város nyilvános könyvtára, mint ilyen ellátja mindazokat a

feladatokat, amelyek a vonatkozó országos jogszabályok és önkormányzati határozatok számára előírnak. Részletesen kidolgozott gyűjtőköri szabályzat alapján gyarapítja állományát, a beszerzett dokumentumokat nyilvántartásba veszi, a könyvtári állományt elektronikusan a HUNTÉKA integrált rendszerrel feltárja. A gyermekek és felnőttek számára olvasószolgálatot működtet az alábbi szolgáltatásokkal: kölcsönzés, tájékoztatás, könyvtárközi kölcsönzés, műsoranyagok, tájékoztatók, bibliográfiák összeállítása, könyvtári rendezvények szervezése. Internet hozzáférést biztosít.
A könyvtár állománya elérhető az interneten. Jelenleg akönyvtár aktív könyvtárhasználóinak száma 870 fő, vagyisa település több, mint 14%-a regisztrált használója az intézménynek.Egy-egy olvasó általag 6 kötet kölcsönzésének a lehetőségével él.A könyvtár többrétű munkájának a bizonyítéka, hogy igen magas a látogatottság, melynek intenzitása naponta 97 fő, éves szinten 28015 alkalom.

Kaba városának kulturális életében évtizedek óta jelen van a könyvtár, mint a közösség művelődésének egyik alapillére. A folyamamtosan változó társadalmi elvárások, az országos könyvtárügy változásai – az utóbbi évtizedek információs technológiájának rohamos fejlődése, illetve az intézményt érintő szervezeti átrendezősések minden évben arra késztetik a könyvtár vezetését, hogy átgondolja az intézmény kidolgozott szabályrendszerét. A város oktatási és kulturális intézményeinek további sorsát érinti a folyamatosan változó törvényi szabályozás. Ezzel egyidejűleg a város könyvtára olyan fejlesztések és új feladatok megvalósítása előtt áll, amely lehetőséget teremt számára, hogy a település hosszú távú céljainak elérésében tevékenyen részt vállaljon.
A könyvtár előzményét tekintve a helyi kaszinók rendelkeztek néhány száz példányos gyűjteménnyel, melyeket csak a tagok használhattak. Sajnos a második világháború alatt ezek megsemmisültek.
A jelenleg is könyvtár jogelődjeként működő községi könyvtár, 1951-ben alakult meg. Helyileg a Művelődési Otthonban volt található, és a könyvtár helyisége összesen 49 m^2 volt. Állománya körülbelül 400-500 kötetből állt, azonban folyamatosan növekedett. Olvasói száma hamar meghaladta az 1000 főt, a legtöbb olvasó a helyi általános iskola tanulója volt. 1959 végére az állomány 3579 darabra növekedett.

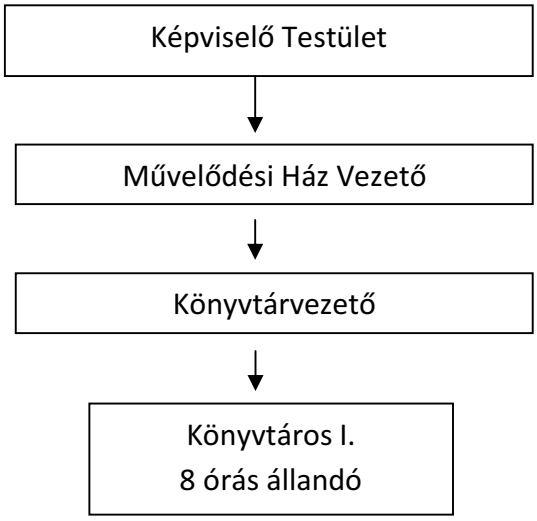
1972-ben a könyvtár egy nagyobb helyre költözött át, így egy sokkal barátságosabb teret tudtak kialakítani az olvasók számára. A Megyei Könyvtár sokat segített ebben. Az új hely lehetővé tette az új szolgáltatások megjelenését is. A Megyei Könyvtár segítségével 1980-ban zenei részleget sikerült kialakítani. Továbbá a helyismereti állomány is nagyobb fejlesztésen esett át ebben az időben. 1979 végére 18168 példányt lehetett itt megtalálni. A következő években a könyvtár dinamikusan fejlődött, és különböző országos rendezvénysorozatokon vett részt, író-olvasó találkozókat szerveztek. A könyvtár az itt működő Hajdúsági Cukorgyárral is szoros kapcsolatot ápolt. Az intézmény számos példányt szolgáltatott a cukorgyár számára. Az ott lévő állományt folyamatosan frissítették. A könyvtár állománya 1989 végén 23.999 példányból állt.

2002-ben változás következett a könyvtár életében, mivel ismét új helyre költözött. Egy 315 négyzetméteres helyiséget kapott. A könyvtár jelenleg is ebben az épületrészben található, ahol a Szociális és Családügyi Minisztérium segítségével egy családiasabb, barátságos környezetet tudott kialakítani az olvasók számára.

Általános adatok

- Név: Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár
- Székhely: 4183 Kaba, Szabadság tér 9.
- E-mail cím: info@kabakonyvtar.hu
- Telefonszám: (54) 522-006
- Fax: (54) 522-007
- Web: www.kabakonyvtar.hu
- Adószám: 15808055-1-09
- Fenntartó és felügyelet: Kaba Város Önkormányzata
  Székhelye: 4183 Kaba, Szabadság tér 1.
- Ágazati szakmai felügyelet: Méliusz Juhász Péter Könyvtár
  Székhelye: 4026 Debrecen, Bem tér 19/D.
- A könyvtár működési területe: Kaba város közigazgatási területe
- A könyvtár jogállása: önálló jogi személy
- Gazdálkodási jogköre: önállóan működő költségvetési szerv
- Az intézmény pénzügyi és gazdálkodási feladatait Kabai Polgármesteri Hivatal Pénzügyi osztálya (4183 Kaba, Szabadság tér 1.) látja el.

Szervezeti felépítése



Tevékenységi köre

A könyvtár alaptevékenysége körében elvégzendő feladatait az Alapító Okirat szabályozza melyet a képviselő-testület 2015. március 23-án megtárgyalt.
Ennek alapján:

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	082042	Könyvtári állomány gyarapítása, nyilvántartása

2	082043	Könyvtári állomány feltárása, megőrzése, védelme
3	082044	Könyvtári szolgáltatások
4	083020	Könyvkiadás
5	083030	Egyéb kiadói tevékenység

A költségvetési szerv közfeladata:

A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény 55.§. (1) bekezdése alapján:

- küldetésnyilatkozatban közé teszi az alapító okiratban és a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott fő céljait;
- 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 információcserében;
- 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,
- tudás-, információ- és kultúraközvetítő tevékenységével hozzájárul az életminőség javításához, az ország versenyképességének növeléséhez,
- a szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi.

A költségvetési szerv alaptevékenysége:

A nagyközönségnek nyújtott mindenfajta könyvtári, olvasótermi, audiovizuális tár, közlevéltári szolgáltatás:

- állománygyarapítás és gyűjteményszerzés, szakosodással vagy anélkül
- katalóguskészítés,
- könyvek, térképek, periodikák, filmek, hanglemezek, kazetták, művészeti alkotások stb. kölcsönzése és raktározása,
- kérésre teljesített információ-visszakeresés,
- fényképtári, filmkönyvtári szolgáltatás.

Az intézmény Kaba város nyilvános könyvtára. Mint ilyen ellátja mindazokat a feladatokat, amelyeket a vonatkozó országos jogszabályok és önkormányzati határozatok számára előírnak. Ennek érdekében:

- részletesen kidolgozott gyűjtőköri szabályzat alapján gyarapítja állományát,

- a beszerzett dokumentumokat nyilvántartásba veszi és gondoskodik annak védelméről, a könyvtár állományát katalógusokban tárja fel.
- A gyermekek és felnőttek számára olvasószolgálatot működtet az alábbi szolgáltatásokkal, feladatokkal:
- kölcsönzés, tájékoztatás;
- a kézikönyvek, folyóiratok, hanglemezek helyben használatának biztosítása;
- könyvtárközi kölcsönzés;
- fénymásolás könyvtári anyagról;
- műsoranyagok, tájékoztatók, bibliográfiák összeállítása;
- könyvtári rendezvények szervezése.

Kiegészítő feladatok

- Kabai Hírmondó kiadói feladatainak ellátása;
- Biztosítja a könyvtári szolgáltatások esélyegyenlőségét a hátrányos helyzetű könyvtárhasználók számára is;
- Kapcsolatot tart a város óvodájával, általános iskolájával, civilszervezetekkel, a térségben működő könyvtárakkal, szakmai szervezetekkel;
- Helyismereti kiadványokat jelentet meg.

A könyvtár szolgáltatásai

Információs szolgáltatások

- Elektronikus ügyintézés, ügyfélkapu
- Számítógép és WIFI használat
- Nava Nemzeti Audivizuális Archívum hozzáférési pont
- Internetezési lehetőség
- Irodai programok használata
- Reprográfiai szolgáltatások (szkennelés, nyomtatás, fénymásolás, laminálás)
- Folyóiratok kölcsönzése

Könyvtári szolgáltatások

- Klasszikus és kortárs irodalom, és ismeretterjesztő irodalom kölcsönzése
- Könyvtárközi kölcsönzés
- Irodalomkutatás
- Helyben használat
- Kaba város helyismereti dokumentumai

Programszervezés

- rendezvények, előadások
- kiállítások
- város kulturális életében való részvétel

Élethosszig tartó tanulást elősegítő proramok

- Első alkalom a könyvtárban – használó képzés óvodásoknak
- digitális kompetencia erősítése, akár egyénileg is.

Szolgáltatásaink segítséggel élőknek

- Akadálymentes bejutás és közlekedés a könyvtárban;
- Látássérülteknek JAWS demó felolvasó programmal ellátott internetes számítógép;
- Látássérülteknek nagyítógép helyben olvasásához;
- Hangoskönyvek, öregbetűs könyvek kölcsönzése

Távhasználati szolgáltatások

- online katalógus elérése a honlapon keresztül
- kölcsönzési idő hosszabbítása, előjegyzés telefon
- kölcsönzési idő hosszabbítása, előjegyzés email-en

7.3. Átfogó célok

A gondolkodás, az önálló tájékozódás képessége meghatározza életünk minőségét, aminek fejlesztésében az olvasás a jövőben is hangsúlyos szerepet kap. Az olvasás és információszerzés nélkülözhetetlen a mindennapi életben. A könyvtár szolgáltatásainak használatával növekszik a helyi társadalom kulturális szintje. A könyvtárak gyűjteményüket az információhordozó típusától függetlenül gyarapítják a hagyományos értékek megőrzésének figyelembevételével. A könyvtár, mint az információs társadalom alapintézménye mindenki számára, alanyi jogon biztosítja az információhoz való szabad hozzáférést a demokrácia és az esélyegyenlőség elvét követve.
A könyvtár a város oktatási, kulturális és szociális intézményeivel szorosan együttműködik, a helyi társadalom részéről megfogalmazódó elvárásokat folyamatosan beépíti szolgáltatási rendszerébe. Az intézmény minden munkatársa megfelelő szakképzettséggel, kompetenciával és minőségi szemlélettel rendelkezik. A könyvtár ezáltal hozzájárul az életen át tartó tanuláshoz, a kulturális hagyományok megőrzéséhez, a szórakozáshoz, valamint a digitális műveltség fejlesztéséhez. A könyvtár az a hely, ahol egységes színvonalú, minőségi szolgáltatásokat érhet el minden állampolgár.

7.3.1. Kiemelt kulcsterületek meghatározása

1. cél

Az kabai Városi Könyvtár a település valamennyi lakosa számára biztosítani kívánja az információkhoz és a dokumentumokhoz való szabad, korlátozás nélküli hozzáférést, ezzel is megteremtve az egyenlő esélyű hozzáférést.

Beavatkozások

- A könyvtár gyűjteményének fejlesztése, gondozása.
- A szolgáltatások egységes rendszerben, minőségi alapon történő fejlesztése.
- Online katalógus naprakész építése, mely tartalmazza a könyvtár teljes állományáról szóló információkat.

- A könyvtár állományában nem található dokumentumok könyvtárközi kölcsönzés útján való biztosítása.

2. cél

Helyi programok szervezésével, és az országos programokhoz csatlakozva színesíti az olvasáskultúra területét.

Beavatkozások

- Ismeretterjesztő előadások, találkozók megrendezése.
- További modern bútorok beszerzése.

3. cél

Szolgáltatásaival hozzájárul az életminőség javításához., az élethosszig tartó tanuláshoz

Beavatkozások

- Partnerség a képző és közgyűjteményi intézményekkel.
- A könyvtárak által gyűjtött ismeretanyagok közvetítése.
- Információszolgáltatás a munkaerő-piaci lehetőségekről.
- Közhasznú információk, e-tananyagok elérhetősége a könyvtár honlapján.
- Digitális írástudás oktatása.
- Élethosszig tartó tanulás támogatása tanfolyamok, klubbok, szakkörök szervezésével.
- Kollégák könyvtárszakmai, információkeresési, digitális tudásának naprakész fejlesztése, képzések keretében.

4. cél

Törekszik a könyvtárhasználat népszerűsítésére, új könyvtárhasználók bevonására és a használók képzésére.

Beavatkozások

- Számítógép-, és internethasználat oktatásával segíti a digitális írástudás széleskörű elterjedését a lakosság körében.
- Webes szolgáltatások bővítése.
- Dokumentumállomány folyamatos frissítése.
- Ismeretterjesztő előadások, találkozók szervezése.

5. cél

Minőségirányítás

2014-ben a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer alapján került bevezetésre a minőségbiztosítás. Célunk a könyvtár szolgáltatásainak fejlesztése a KKÉK szempontrendszere alapján. 2016-ban elvégeztük az önértékelést, melynek alapján átdolgoztuk a könyvtár alapdokumentumait.

Beavatkozások

- Folytatjuk a megkezdett munkát az olvasói elégedettségméréssel, és a dokumentációs rendszer kialakításával.
- A dolgozók bevonásával elkészítjük a könyvtárunk Minőségi Kézikönyvét.

Céljaink megvalósítás sikeréhez szükséges tényezők:

- Sikeres szakmai pályázatok megvalósítása.
- Kollégák szakmai tudásának képzéseken való fejlesztése.
- Finanszírozási források megléte.
- Versenyképesség szellemének kialakítása.
- Tervek évenkénti felülvizsgálata.
- Nyitott kommunikáció, hatékony közönségkapcsolat, jelenlét a médiában.

Cél egy olyan könyvtárat működtetni, amely segíti a használókat és potenciális használókat abban, hogy eligazodjanak az állampolgári, a demokratikus jogi szabályozásban, biztosítsa számukra a dokumentumokhoz való hozzáférést (ODR) lehetőséget kell adni a helyi és országos információkhoz való hozzájutáshoz (a telematikai fejlesztések továbbvitelével). A dolgozók folyamatos képzésével, továbbképzésével megteremteni azt a tudásbázist, amellyel mindez lehetővé válik. A felhasználóképzés folyamatossá tétele.

8. PARTNERKÖZPONTÚSÁG

A minőségfejlesztés egyik legfontosavóbb eleme a partnerközpontúság. A partnereink azonosítása (belős és külső), igényeinek megoismerése, elégedettségének rendszeres mérése, és a kapcsolattartás módja és gyakorisága döntő jelentőséggel bír. A mérések eredményeit a mindennapi munkába be kell építeni.

8.1. Partnerazonosítás

Könyvtárunk a minőségirányítási munkák során azonosította és rangsorolta partnereit. A partnerlistát félévente felül kell vizsgálni, a változásokat a lehető leghamarabb rögzítjük.

Partnerek mindazok a személyek és intézmények:

- akik gyakori kapcsolatban állnak a könyvtárral, a velük lévő kapcsolat meghatározó,mert a közvetlen módon megfogalmazott igényeik beépülnek a könyvtár tevékenységirendszerébe, és visszajelzéseik rövid időn belül visszacsatolhatók,
- akik külső szabályozással, külső tevékenységgel közvetett hatást gyakorolva (külsőerőforrás) meghatározzák a könyvtár működését,
- akik valamilyen szabályozó rendszeren keresztül társadalmi és szakmai igényeketfogalmaznak meg, keretként kell figyelembe venni,
- kikkel azonos feltételek mentén működünk,
- akik szolgáltató rendszerükön keresztül fogalmazzák meg az igényeiket, melyet
- olyan külső intézmények, akikkel szerződéses viszonyban vagy rendszereskapcsolatban állunk.

Külső közvetett	Külső közvetlen	Belső közvetlen
• Kulturális intézmények • Oktatási intézmények • Szakmai szervezetk • Média • Beszállítók	• fenntartó • a könyvtár használói	• munkatársak • könyvtár csoportjai: Könyvmoly Klub és Römiklub • Önkéntesek

8.2. Az elégedettség mérésének eszközei

Fontos faladat a potenciális partnerek felkutatása, az igények felmérése, a partneri elégedettség vizsgálata, a mérési eredmények beépítése a könyvtár tevékenységeibe.

Szervezetünk számára fonot, hogy tisztában legyen külső éd belső partnerei igényeivel és elégedettségével. Ennek érdekében különböző témakörökben méréseket végzünk.
A felmérések során keletkezett kérdőíveket, űrlapokat, stb két évig őrizzük.
Az eszközöket úgy választjuk meg, hogy a lehető legszélesebb körű célcsoportot érjük el.

Az elégedettség mérésének eszközei és célcsoportjai:

Eszköz	mérés helye	Célcsoport
Nyomtatott kérdőív	a könyvtárban	nagy valószínűséggel a könyvtár beiratkozott tagjai, rendszeres könyvtárhasználók
Elektronikus kérdőív	a könyvtár honlapján	internet hozzáféréssel rendelkező könyvtárhasználók
	a városi honlapon	nagy valószínűséggel nem könyvtárhasználók
	a könyvtár facebook oldalán	a könyvtár ismerősei, akik nem biztos, hogy könyvtárhasználók
Interjú kérdőív formában	kérdezőbiztos segítségével a könyvtáron kívül	a könyvtár külső partnerei
Panaszkezelési űrlapok	a könyvtárban	könyvtárhasználók
Intézményi önértékelés	a könyvtárban	kollégák, önkéntesek
Munkatársi önértékelés	a könyvtárban	kollégák

Alátámasztó dokumentum:

- *Könyvtárhasználati elégedettségi vizsgálat*
- *Látogatottsági vizsgálat*
- *Fenntartói elégedettség mérés*

8.3. Kommunikáció a partnerekkel

A kommunikáció intézményünkben a tervezési és működés szerves részét kell hogy képezze. Fontos szerepe van mind a meglévő külső-, a lehetséges potenciális- valamint a belső partnerek elérésében. A kommunikáció folyamatának megtervezésekor fel kell mérni, hogy az adott üzenet, mely célcsoportok számára , milyen módszerekkel szeretnénk eljuttatni.

8.3.1. A belső kommunikáció

8.3.1.1. A belső kommunikáció célja és feladata

- jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével a hatékony munka fokozása,
- a könyvtárról kialakult kép pozitív erősítése,
- munkaerő motiválása a könyvtár céljainak elérésében,
- a kommunikációs csatornákban minél kisebb torzítással jusson el az információ,
- visszajelzések küldésének biztosítása,
- rendszeres értékelésekkel, a szervezeten belüli kapcsolatok elemzésével, csökkentsük a konfliktusokat -kölcsönös bizalom elérése,
- a munkatársak véleményének kinyilvánítására biztosítson lehetőséget.

8.3.1.2. Könyvtárosok egymás között

Kis létszámú könyvtár révén a kommunikáció szinte kizárólagos formája a személyes szóbeli kommunikáció a dolgozók között. Közérdekű írásos dokumentumok továbbítására a könyvtár googledrive-t használjuk előzetes szóbeli egyeztetést követően.

8.3.1.3. A belső kommunikáció csatornái

Szóbeli	megbeszélések	adott helyzethez alkalmazkodva rövidebb-hosszabb időtartamban
	értekezletek	minden hónap első csütörtökén
	tervezések,	rendkivüli esetben munkaidőn túl
	személyes értékelések	évente egy alkalommal a vezetővel
	csapatépítő tréningek, közös szabadidős programok	évente két alkalommal: első szeptemberben lehetőleg kirándulással összekötve; második karácsonyi ebéd formájában
	egyéni beszélgetés	a vezetővel az elfoglaltságának függvényében bármikor
Belső	belső levelezés	a Google csoportban kapott üzenetek, feljegyzések, egyszerre minden kolléga megkapja
	e-mail	mindig csak az adott kollégák részére

8.3.2. Külső kommunikáció

8.3.2.1. Külső kommunikáció célja és feladata

- a lakosság bizalmának megnyerése, az intézmény jó hírének és ismertségének növelése,
- fejlesztéseink, eredményeink bemutatása fenntartónk, támogatóink részére,
- folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a használókkal,
- a könyvtár szolgáltatásainak megismertetése a felhasználókkal, és motiválása a használatra.
- a könyvtár belső értékeinek közvetítése
- vélemény nyilvánítás biztosítása a külső partnerek számára

A könyvtár partnereit a KKÉK útmutatásai alapján két kategóriába soroljuk és a felmérés során a következő főcsoportokat határoztuk meg.:

Külső közvetlen partnerek	Külső közvetett partnerek
Azok a partnerek, akikkel gyakori a kapcsolat és a leginkább fontosak a könyvtár számára.	Azok, az intézményen kívüli partnerek, akik tevékenységükkel meghatározzák a könyvtár működését, amelyeket keretként kell figyelembe venni.
• fenntartó • használók • potenciális használók: - gyermekek - középiskolások - aktív korú használók -nyugdíjas használók - kisgyermekek szülei - pedagógusok	• társintézmények: - óvoda - iskola - szociális intézmény hálózat - művelődési intézmény - helyi civil szervezetek • a szakmai szervezeteket • beszállítók • média

8.3.2.2. Kapcsolat fenntartóval és a társintézményekkel

A hagyományos kapcsolati eszközök az elsődlegesek, különösen a fenntartó viszonylatában. Személyes konzultáció, testületi ülések, hivatalos levelezés, beszámolási kötelezettség, stb. A társintézmények esetében a hagyományos kommunikáció mellett az elektronikus kapcsolattartás is megjelenik (email, közösségi portálok, honlap)

8.3.2.3. Kapcsolat a megyei intézményekkel

A megye könyvtárosaival, a személyes találkozások és szakmai programok mellett, a Hajdú-Bihar Megyei Könyvtárosok Információs Rendszerének (hb-konyvtar@mail.hbmk.hu) levelezőrendszerén keresztül folyik a kommunikáció szakmai kérdésekben.

8.3.2.4. Kapcsolat a használóval

Kisvárosi intézményként élvezzük a kisváros nyújtotta előnyöket azok hátrányaival együtt is a kommunikáció területén is. A személyes kapcsolattartás az egyik legfontosabb kommunikációs forma. Emellett nagy szerepet kap a személyes megkeresés meghívókkal. Programajánlók, könyvtárhasználati tájékoztatók és kiadványok készítése, kiküldése, az olvasók rendelkezésre bocsátása szintén elengedhetetlen forma. A rendezvényekről elektronikus körlevelet is kiküldünk. A hagyományos kapcsolattartások mellett a közösségi hálók, mint kommunikációs csatornák, beépültek már a rendszerbe. Ahogy egyre inkább elvárt igény az információk távoli elérése, az interaktív kapcsolattartás, tértől és időtől függetlenül. Ehhez a könyvtár honlapja biztosít kommunikációs helyet.

8.3.2.5. Kapcsolat a sajtóval és médiával

A könyvtár média megjelenéseire nagy hangsúlyt fektet a vezetés. A helyi kábel tv adásaiban rendszeresen megjelenik a könyvtár a rendezvényeivel. A helyi sajtóban, aminek a kiadója a könyvtár szintén jelennek meg cikkek intézményünkről.

8.4. Panaszkezelés

Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a könyvtárban az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásának tudomásul vételétől a panaszügy lezárásáig tart.
A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeit. Ezeket a megfelelő kezeléshez, a minőség javítása érdekében, dokumentáljuk, elemezzük, okait feltárjuk, a megfelelő pontokon javítjuk. Javításuk elősegítésére helyesbítő és megelőző intézkedéseket hozunk. Az igazgató a beérkezett panaszokról és a megtett intézkedésekről folyamatosan tájékoztatja a könyvtár dolgozóit.

8.4.1. A reklamációt feltáró stratégiát folytat szervezet jellemzői

- A szervezet tagjai számára egyértelmű, hogy a panasz nem kellemetlenség, hanem ingyenes monitoring rendszer, amely segít feltárni a szolgáltatások hiányosságait.
- Az intézmény minden telkövet, hogy minél több csatornán keresztül biztosítsa a használók visszajelzéseit.
- a visszjelzéseket összegyűjti, feldolgozza, a feltárt hibákat javítja.

- A szervezet folyamatosan fejleszti a szervezet kulturáját, rendszeres képzésekkel motiválják a munkatársakat, hogy minél inkább elkerüljék a panaszokat és a panaszkezeléssel szembeni ellenérzéseket.

Kapcsolódó dokumentum:

- *Panaszkezelési Szabályzat*

9. KÖNYVTÁRI FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA

A folyamatok valamilyen elvárás, követelmény, cél elérése érdekében történő (tervezett) események, tevékenységek sorozataként definiálhatók. A vezetés legfontosabb feladata, hogy olyan folyamatokat alakítson ki és vezessen be, amelyek segítségével elérhetők, teljesíthetők a terület működésével szemben megfogalmazott célok, követelmények. Egy terület akkor jól menedzselt, kézben tartott, ha a területen dolgozó munkatársak ismerik és alkalmazzák a területre vonatkozóan megfogalmazott folyamatszabályozásokat, és folyamatos vezetői iránymutatás, kommunikáció és beavatkozás nélkül is képesek megbízhatóan teljesíteni a célokat, kielégíteni a területtel kapcsolatban megfogalmazott követelményeket.

9.1. A folyamatszabályozás lépései a könyvtárban

- folyamatok azonosítása, folyamatleltár készítése
- folyamatgazdák kijelölése
- folyamatok leírása (folyamatábrák, szolgáltatási előírások)
- kockázat elemtések készítése
- ellenőrzési pontok, felelősségi körök meghatározása

9.2. Folyamatok osztályozása

- Fő folyamatok (FF): Közvetlenül az ügyfelekre irányulnak
- Vezetési folyamatok (VF): Az intézmény vezetéséhez és irányításához szükséges személyi, anyagi erőforrásokra vonatkoznak
- Támogató folyamatok (TF): Támogatják az ügyfelekkel való munkát, de nem közvetlen kapcsolatban zajlanak
- Kulcsfolyamatok (KF): Adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamatok.

Könyvtári folyamatok	FF	VF	TF	KM
Kapcsolattartás		X		
Pályázati tevékenység, forráskeresés		X		X
Tervezés		X		
Projekt menedzsment		X		
Marketing		X		X
Emberi-erőforrás menedzsment		X		
Szabályzatok, követelmények készítése		X		
Adminisztráció		X		
Ellátás		X		
Biztonsági intézkedések		X		
Szoftver és hardver beszerzés			X	
Számítógépek üzemeltetése			X	
Kontroll Könyvtár működtetése			X	
Állományépítés	X			
Feldolgozás	X			
Raktározás			X	
Olvasószolgálat	X			

Kapcsolódó dokumentumok:

10. GAZDÁLODÁS AZ ERŐFORÁSOKKAL

A minőségirányítási rendszer kiépítését és működtetését a könyvtár saját erőforrásainak felhasználásával biztosítja, de minden pályázati és egyéb lehetőséget megragad a terület fejlesztésére fordítható források felkutatására és felhasználására.

Erőforrások :

- emberi erőforrások
- infrastruktúra
- munkahelyi környezet
- információ
- pénzügyi erőforrások

10.1. Emberi erőforrás

A munkatársak kiválasztásánál törekszünk a megfelelő szakmai végzettséggel rendelkező kollégák kiválasztására. A minőségirányítási rendszer működtetéséhez a minőség iránt elkötelezett, szakmai gyakorlattal rendelkező, és a minőségbiztosítási ismeretekkel felvértezett kollégákat alkalmazunk.

Felelősségi és hatáskör

- a szakképzett munkatársi létszám összeállítása, ezáltal a minőségi munkafeltételeinek megteremtése igazgatói feladat,
- a minőségi kultúra kialakítása, minőségbiztosítási képzések szervezése a MIT vezetőjének feladata.

Alátámasztó dokumentumok:

- Esélyegyenlőségi terv
- Teljesítmény értékelési szabályzat és a mérések eredménye
- Az intézmény kompetencia térképe

Felkészültség, tudatosság és képzés

- a vezetőség meghatározza a munkakörökhöz szükséges végzettséget,
- elvárásként fogalmazza meg a nyitottságot a szakmai kérdésekre,
- intézményi stratégiáját teljes munkatársi körben megismerteti,
- a vezetőség a szakmát érintő jogszabályváltozásokról tájékoztatja amunkatársakat,
- belső kommunikációs eszközök használatával segíti a változásokra valófelkészülést,
- belső továbbképzéseket, tudásmegosztásokat szervez.

A vezetőség minden lehetőséget megragad arra, hogy a munkatársak eredményes, kreatív, lelkiismeretes, odaadó munkáját értékelje, szerepüket, fontosságukat a szervezet működésében hangsúlyozza. Kiemelten kezelve a fenntartói igényeknek valómegfelelés fontosságát, valamint a munkatársak által végzett tevékenység társadalmi környezetre gyakorolt hatását.

A szakalkalmazottak képzése

A szakmai oktatási és képzési szükségletek megtervezéséért az intézmény vezetőjefelelős. A minőségügyi képzések ütemezése a MIT vezetője által kijelölt személy a feladata. Az oktatási és képzési terveket és a megvalósulásokat dokumentáljuk.

A képzés formái:

- szakmai továbbképzés
- belső továbbképzések, tudásmegosztások (informatikai, minőségügyi)
- szakmai szervezetek önképzést segítő szakmai napja
- kötelező oktatások (munka-és balesetvédelmi, tűzvédelmi)

Alátámasztó dokumentumok:

- Továbbképzési terv

10.2. Infrastruktúra

A könyvtár fenntartása önkormányzati és állami támogatás révén valósul meg. Tervezése a költségvetés összeállításában realizálódik. Alapvetően az itt megtervezett összegből kell fenntartani az épületeket, a szolgáltatásokat, ebből kell kigazdálkodni a munkatársak bér és járulék költségeit, illetve az eszközpark működtetését. A minőségi szolgáltatások biztosításához elengedhetetlen a megfelelő infrastruktúra megléte. Az erőforrásokat képezik az épületek, a gyűjtemény, a szoftverek, a szolgáltatási terek, a munkahely, a tárgyi eszközök.

Felelősségi és hatáskör
A megfelelő infrastruktúra megteremtése az intézmény vezetőjének a feladata

10.3. Munkakörnyezet

A vezetés mindent megtesz annak érdekében, hogy a munkatársak és a könyvtárhasználók egyaránt megfelelőnek érezzék a szolgáltatási helyszíneket, megteremtse a feltételeket, amelyek szükségesek a szolgáltatások megfelelőségének eléréséhez. (A munkakörnyezet munkavédelmi és tűzvédelmi szempontból biztonságos legyen, kulturált, megfelelő fűtéssel és világítással rendelkezzen, az épületekben található eszközök balesetmentesen legyenek használhatók).

Felelősségi és hatáskör
A megfelelő munkakörnyezet kialakításáért az intézményvezetője a felelős.Minden munkatárs kiemelt feladata az előírások betartása, a személyesmunkakörnyezet rendben tartása, ez a munkaköri leírásokban is rögzítve van.

Alátámasztó dokumentumok:

- Munkavédelmi szabályzat
- Tűzvédelmi szabályzat
- Tűzvédelmi riadóterv

10.4. Információ

Az intézmény vezetése a tényeken alapuló döntéshozatal érdekében kiemelt figyelmetszentel az adatoknak. Úgy tekinti azokat, mint a szervezet ismereteinek folyamatos fejlesztéséhez szükséges alapvető forrásokat.

A megalapozott döntéshozatalhoz gyűjtjük a pénzügyi, piaci, szakmai adatokat,melyeket értékelünk, és döntéseknél, figyelembe vesszük. Az adatgyűjtést azadatvédelmi szabályok betartásával végezzük, és magunk is gondot fordítunk az adatvédelemre.

Alátámasztó dokumentumok:

- A közérdekű adatok közzétételének szabályzata
- Könyvtárhasználati szabályzat vonatkozó melléklete

10.3. PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK

Jelenleg az SZMSZ rögzíti a könyvtárvezető feladatai között a gazdálkodássalkapcsolatos teendőket:

- a gazdasági vezetővel közösen megteremti és biztosítja a szolgáltatásokminőségi megvalósulásának feltételeit,
- felelős az intézmény működésében és gazdálkodásában a gazdaságosság, a hatékonyság és az eredményesség követelményeinek érvényesítéséért,
- pályázatok beadásával és kapcsolatok kiépítése révén törekszik újabb források megszerzésére,
- költséghatékonyság jellemzi munkáját a gazdálkodásában,
- költségvetés tervezésben körültekintően mérlegeli a szükségleteket és a lehetőségeket,
- felelős a gazdálkodási lehetőségek és a kötelezettség vállalások összhangjáért,
- a költségvetési szerv vezetőjeként kötelessége a szabálytalanságok kezelésének
- eljárásrendjének kialakítása.

Alátámasztó dokumentumok:

- Gonda Ferenc Városi Könyvtár Szerveti és Működési Szabályzata
- Vezető munkaköri leírása
- Gazdasági szabályzatok
- Belső ellenőrzési szabályzat

11. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS

A mérés, értékelés és elemzés a minőségirányítási rendszer egyik kulcsterülete, mely információkat biztosít a tényeken alapuló döntésekhez és a folyamatok továbbfejlesztéséhez.

Magában foglalja:

- a könyvtári tevékenységek eredményességének nyomon követését
- a szolgáltatások igénybevételének alakulását
- a folyamatok hatékonyságának vizsgálatát
- a partneri elégedettségre vonatkozó információkat
- az önértékeléshez szükséges forrásokat

11.1. Mérés

Ahhoz, hogy szolgáltatásainkat a változó társadalmi környezet elvárásaihoz tudjuk igazítani, pontosan ismernünk kell partnereink igényeit, elvárásait és véleményét. Szakszerűen és rendszeresen végrehajtott mérések segítségével felkell tárni az egyes partnercsoportok elvárásait, ezek a mérések szolgáltathatják a folyamatok továbbfejlesztéséhez a bemeneti információkat, amelyek a tényeken alapuló döntésekhez szükségesek. Ahol az adatok az informatikai rendszerek segítségével követhetők, ott adatgyűjtéskor törekedni kell az automatizálásra (integrált könyvtári rendszer, adatbázisok használata). A folyamatok működtetéséhez elengedhetetlen egy értékelési rendszer kialakítása.

11.1.1. A partnerek elégedettségének mérése és figyelemmel kísérése

Figyelemmel kísérjük a felhasználók és egyéb partnerek elégedettségét arra vonatkozóan, hogy szervezetünk teljesítette-e az elvárt követelményeket a szolgáltatások, valamint a működés biztosítása, továbbfejlesztése terén. A MIT felelős a partneri elégedettségmérések lebonyolításáért, az összegyűjtött kitöltött kérdőívek statisztikai és szöveges értékeléséért. A mérés és értékelés végeztével vezető beszámolót készít a felmérés eredményérőlés gondoskodik öt éves megőrzésükről. A kapott adatok elemzése alapján intézkedési terv készül.

11.1.2. Az egyéni teljesítményértékelés

A teljesítményértékelés az emberi erőforrások menedzselésének kulcseleme, melynek célja az alkalmazottak teljesítményének javítása, a dolgozókképességeinek kibontakoztatása a szervezet stratégiai céljaink elérése érdekében. Az intézményvezető írásba foglalja és szabályozza a könyvtárban dolgozók teljesítményének értékelési módszerét, hogy mindenki számára áttekinthetővé és érthetővé váljon, milyen elvek alapján hoz döntést a vezetés, amikor a dolgozó minősítésére kerül sor, vagy amikor az anyagi ösztönzésindoklására van szükség. Az objektíven végrehajtott teljesítményértékelés közös érdek, a könyvtár vezetése felelős annak következetes lebonyolításáért.

A teljesítményértékelés által megvalósul:

- az egyéni pozitív és sikeres viselkedés és a szakmai munka megerősítése
- a teljesítménybeli, képességbeli hiányosságok/problémák feltárása

- a változó igényeknek megfelelőképzési/fejlesztési szükségletek meghatározása
- a könyvtár stratégiai céljainak és az egyéni céloknak az összehangolása

11.1.3. Teljesítménymutatók, Benchmarking

A teljesítménymutatók olyan mutatókmnelyeket két statisztikai adat egymáshoz viszonyított arányából képezünk.Lehetővé teszi a könyvtári szolgáltatások hatékonyságának a mérést, felhasználók a szolgáltatások fejlesztéséhez és a döntések előkészítséhez.

A benchmarking olyan elemzési és tervezési eszköz, amely segítségével az intézmény összehasonlíthatja magát a versenytársakkal. Ezen vizsgálat esetében hasonló tulajdonságokkal rendelkező intézményeket lehet és érdemes összehasonlítani.

Az összevetésre öt olyan települések könyvtárait választottuk, melynek lakosság száma közel akkora, mint Kabáé. Az összhasonlítást minden évben el kell végezni és a megfeleő intézkedéseket meg kell tenni.

Az összehasonlítandó települések a következők

- Páty
- Nagykovácsi
- Mezőhegyes
- Vámospércs
- Hosszúpályi

Az adatokat a Könyvtári Intézet ingyenesen elérhető adatbázisából, a munkanaplóból, illetve a könyvtár startisztikai jelentéséből állítottuk össze.

Teljesítményünk mérésére szolgáló mutatókat a Könyvtári Intézet Teljesítménymérési Munakbizottsága által kidolgozott „Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben” című ajánlás segítségével állítottuk össze.

Alátámasztó dokumentumok:

- Benchmarking emzés
- Teljesítmény mutató elemzés

11.1.4. A nem megfelelő folyamatok kezelése

A nem megfelelően végzett munka ronthatja a könyvtár teljes tevékenységének színvonalát, ezért a vezetők kötelesek figyelemmel kísérni és ellenőrizni, hogy a munkatársak ismerik-e és betartják-e a szabályzatokat és a folyamatokra vonatkozó előírásokat.

Könyvtárunk minden munkatársának joga és kötelessége jelezni, ha bármely folyamatban nem megfelelőséget észlel, hogy gondoskodni lehessen a szükséges intézkedésről. Nem megfelelőség észlelése esetén a tevékenység végzéséért felelős dolgozó saját hatáskörében dönt, és intézkedik a probléma kezeléséről, helyesbítéséről. Amennyiben saját hatáskörben nem

tudja megoldani azt, akkor azt az intézményvezető fele jelezni kell. Jelentősnek ítélt nem megfelelőségek esetén a folyamatgazda kezdeményezi a folyamatok felülvizsgálatát.

Panasz esetén a könyvtár Panaszkezelési szabályzataszerint kell eljárni.
Nem megfelelőminőségűnek számítanak:

- partneri reklamáció esetén felmerült hibák
- vezetői ellenőrzés esetén felmerült hiányosságok
- a szabályzatokban, folyamatleírásokban meghatározot t követelmények be nem tartása
- elemzések folyamán felmerült hiányosságok
- belsőjavaslattétel alapján felmerült elégtelen működés
- a Könyvtáros etikai kódexben meghatározott normák be nem tartása

A nem megfelelőség kezelésével kapcsolatban szabályozni kell

- a potenciális nemmegfelelőség megelőzésének folyamatát
- a nem megfelelő szolgáltatások azonosítását, kezelését és az ezzel kapcsolatos
- hatásköröket
- a nem megfelelőség azonnali kijavításával kapcsolatos teendőket és hatásköröket
- a nem megfelelőség újbóli előfordulásának megakadályozására hozott intézkedésekkel kapcsolatos teendőket és hatásköröket

11.2. Ellenőrzések ütemezése

Minőség irányítási rendszerünk működését teljeskörű önértékelés elvégzésével kívánjuk ellenőrizni., melyet a KKÉK elvei alapján az intézmény egészére kiterjedően végezzük el. Eredeményeit kiértékeljük, majd a hiányosságokra intézkedési tervet dolgozunk ki.

Ellenőrtési terület	Gyakorisága	Módszer	Felelős
Startégiai célok megvalósulása	folyamatos		könyvtárvezető
A szervezetműködése	folyamatos	vezetői ellenőrzés	könyvtárvezető
Belső folyamatok	folyamatos	statisztikai és más alalpadatok gyűjtése	könyvtárvezető
Belső szabályzatok	szükség szerint	dokumetum elemzés	könyvtárvezető
Költségvetés	évente vagy szükség szerint hamarabb		könyvtárvezető
Szolgáltatások minősége	folyamatos	vezetői ellenőrzés	könyvtárvezető
Partneri igény és elégedettségmérés	évente	kérdőív, interjúk	minőségi csoport
Egyéni teljesítményértékelés	évente	egyéni beszélgetés	könyvtárvezető
Intézményi önértékelés	2 évente	KKÉK kérdőív	minőségi csoport
Panaszkezelés	folyamatos		könyvtárvezető
Partnerlista felülvizsgálata	évente		minőségi csoport

11.3. Folyamatos fejlesztés

A Mácsai Sándor Művelődési Ház és Városi Könyvtár tudatosan és – a stratégiai és minőségcélok, valamint a mérések, értékelések eredményének figyelembe vételével – folyamatosan fejleszti minőségirányítási rendszerét.

A helyzetelemzések, a partneri és dolgozói elégedettségmérések, valamint a benchmarking-kapcsolatok során szerzett információk és visszajelzések alapján, a PDCA-módszert alkalmazva kezdeményezi a beavatkozásokat. A folyamatos fejlesztés a szolgáltatásaink korszerűsítéséhez elengedhetetlen.

A folyamatos fejlesztés érdekében

- naprakész állapotban tartjuk a minőségpolitikánkat átgondoljuk rövid és hosszú
- távú céljainkat
- rendszeresen elemezzük a gyűjtött adatokat
- következetesen folytatjuk a helyesbítő és megelőző tevékenységet
- érvényesítjük a vezetői átvizsgálás lehetőségét
- ösztönözzük a munkatársak aktív részvételét a fejlesztési folyamatokban.

12. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE