

Várday István Városi Könyvtár

Kisvárdra, Flórián tér 19. H-4600.

Tel: 45 / 405-240, 406-299.

e-mail: konyvtarkisvarda@gmail.com

<http://www.vkkisvarda.hu>



Minőségbiztosítási

kézikönyv

1. BEVEZETÉS

A **Minőségirányítási Kézikönyv** (továbbiakban Kézikönyv) a Várday István Városi Könyvtár minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma. Tartalmazza a rendszer működtetése érdekében alkalmazandó alapelveket, előírásokat, szabályokat.

A Kézikönyv a Várday István Városi Könyvtárban (továbbiakban: könyvtár) folyó minőségirányítási tevékenység legfőbb dokumentuma. Összefoglalja a minőségirányítás alapelveit, a minőségügyi folyamatokat, a dokumentálásra vonatkozó szabályokat, azok gyakorlati megvalósítását. Érvényessége kiterjed a könyvtár vezetésére és munkatársaira, a minőségirányítási rendszer által szabályozott összes területre. A kézikönyv használatát, felülvizsgálatát és módosítását a könyvtár igazgatója rendeli el. Összeállítása, aktualizálása a Minőségirányítási Tanács (továbbiakban: MIT) feladata, a könyvtár kollektívájának véleményének figyelembe vételével. A kézikönyv nyomtatott formában a könyvtár irattárában kerül elhelyezésre, digitálisan a könyvtár honlapján elérhető.

1.1 FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK

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

Használó: A könyvtári szolgáltatásokat igénybe vevő személy vagy intézmény.

VIVK: Várday István Városi Könyvtár

Folyamat: Egymással kapcsolatban, vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely bemeneteket kimentekké alakít át, miközben értéket növel.

Folyamatszabályozás: A folyamat változékonyságainak csökkentése a követelmények megbízható teljesítése céljából. Ennek eléréséhez a változékonyságok okainak feltárására és megszüntetésére van szükség. A folyamatszabályozás a sikeres gyakorlat, a bevált módszerek standardizálásával a folyamat lépéseinek, szereplőinek és felelőseinek megállapításával elősegíti a működés javulását és a munkatársak bevonását.

Indikátor: Olyan (számszerűsített) mutató, mely alapján egyértelműen eldönthető egy cél elértége, egy feladat teljesítettsége, valamely minőségnek való megfelelés.

Jövőkép: Hosszú távú elképzelés arról, hogy a könyvtár hova kíván eljutni.

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 szervezet által hivatalosan elfogadott és dokumentumaiban megjelenített nyilatkozat arról, hogy mi a szervezet létezésének oka és célja, milyen szolgáltatásokat kíván nyújtani, és kik lesznek ezek felhasználói.

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

Minőségirányítás: 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 minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.

MIT: A könyvtár Minőségirányítási Tanácsa.

Partner: Mindazok a személyek és szervezetek, akik, amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá, akik elvárásokat fogalmazznak 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 fogalmazznak meg, vizsgálják, értékelnek 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: Olyan vezetési módszer, amelynek középpontjában a vevő központúság, a használó központúság, a vezetőség és a munkatársak elkötelezettsége és a folyamatos javítás áll.

1.2 MINŐSÉGPOLITIKA

A könyvtár minőségpolitikájának megvalósítása érdekében minden szolgáltatására, szervezeti egységére és dolgozójára kiterjedő minőségbiztosítási rendszert működtet. Egységesen működő könyvtári rendszer létrehozása a cél, melynek középpontjában a használó áll, tevékenysége költséghatékony, eredményes.

1.3 ALAPELVEINK

A könyvtár a minőségi szolgáltatások biztosításához szükségesnek tartja:

- az intézményt használók igényeinek ismeretét, a partnerközpontúságot,
- makro környezetének társadalmi, gazdasági, politikai viszonyainak ismeretét,
- a fenntartói elvárások, a fenntartói szándékok naprakész ismeretét.

A fenti igények és elvárások megismerése, elemzése, azok kommunikálása a szervezet egésze felé meghatározó jelentőségű. Célunk a használók igényeinek megfelelő szolgáltatások nyújtása, a munkafolyamatok magas színvonalának folyamatos biztosítása.

1.4 VEZETÉS

A vezetés feladata: a szervezet arculatának megtervezése, a stratégiai irány megjelölése, a vezetőséggel közösen az intézmény jövőképeinek megalkotása, a célok eléréséhez szükséges szabályozók összeállítása, a minőségi szolgáltatásokat felügyelő átfogó rendszer működtetése. A belső és külső kommunikációs rendszer

működtetése.

Az ellenőrzések, értékelések rendszerének felügyelete, a munkatársak által végzett vizsgálatok és elemzések eredményeinek felhasználása döntéseiben.

1.5 FOLYAMATSZEMLELETŰ MEGKÖZELÍTÉS

A költséghatékony működés egyik alapja a folyamatszempléletű gondolkodás. Ezzel a szemléletmóddal kiküszöbölhetjük a fölösleges duplikációkat, ésszerűsíthetjük tevékenységünket, ideális és optimális lehet általa az erőforrásokkal való gazdálkodásunk.

1.6 RENDSZERSZEMLELET AZ IRÁNYÍTÁSBAN

A könyvtári tevékenységünkben számtalan egymásra épülő tevékenység van. Az egymással összefüggő folyamatok rendszerként való azonosítása, megértése és irányítása hozzájárul ahhoz, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan valósítsa meg feladatait. Ennek érdekében meg kell határoznunk kulcsfolyamatainkat, és a hozzájuk kapcsolódó rész, vagy kiegészítő folyamatokat. Meg kell neveznünk a folyamatgazdákat, és rendre ellenőrizni kell a működést. Szükség esetén be kell avatkozni, javító intézkedést kell fogantatosítani. A működés szabályszerűségét dokumentálni kell, hogy a folyamat bármikor azonos jó színvonalon megismételhető legyen.

1.7 FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

A minőségbiztosítás a szervezet valamennyi tagjára ró feladatot. Folyamatos tréningeket tartunk, az új munkatársakat a folyamatleírások megismertetésével felkészítjük a feladatokra. A minőség beépül a mindennapokba, a szemléletmódot tanítjuk. A minőségi szemlélet elsajátításával mindenki belső késztetést érez a minőségi munkavégzésre, és a folyamatos fejlesztésre.

1.8 TÉNYEKEN ALAPULÓ DÖNTÉSHOZATAL

A minőségfejlesztés során számos adat és információ kerül a vezetés birtokába. Ezek a mérési eredmények megalapozzák a döntéseket, változtatási irányokat. Fontos, hogy tendenciák, összehasonlítható eredmények legyenek a birtokunkban, ezért

intézményi szinten megállapodunk a szervezettel kapcsolatosan gyűjtendő adatok köréről.

1.9 PARTNERKAPCSOLATOK

Partnerkapcsolatainkban törekszünk a kölcsönös előnyök megtalálására. A partnereink elégedettségét elsősorban személyes kapcsolattartás során mérjük. A felbukkanó hibákat záros határidőn belül javítjuk.

Környezetvédelem

Az intézmény jelenleg nem rendelkezik környezeti szempontú tanúsítvánnyal, fenntarthatósági terve van. Ilyen módon teljesítjük az uniós pályázatokban vállalt környezetvédelmi vállalásainkat. A könyvtár vezetése elkötelezett a környezetvédelem mellett. Az elektronikai hulladékokat megfelelően kezeljük.

Munkahelyi egészségvédelem, munkabiztonság

Rendszeres tűz- és munkavédelmi oktatást tartunk az intézményben. A megszervezés felelőse a könyvtár vezetője. A képzés során az oktató mindig kiemeli a személyes felelősség kérdését, és a témában a felkészültség, az ismeretek megszerzésének szükségességét. Törekszünk a biztonságos munkavégzésre és a biztonságos szolgáltatásra. Az épületüzemeltetés feladata az energiahálózat rendszeres felülvizsgálata.

Alátámasztó dokumentumok:

Munkavédelmi szabályzat

Tűzvédelmi szabályzat

Informatikai biztonság

Informatikai rendszerünket védelemmel látjuk el. A látogatók regisztráció után használhatják a könyvtár internet hálózatát. Az IT bővítéseknél figyelembe vesszük az informatikai biztonsági szempontokat. Felelős: informatikus

Alátámasztó dokumentumok:

Könyvtárhasználati szabályzat

Számítógép és internet használati szabályzat

2. A VÁRDAY ISTVÁN VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

A könyvtár megnevezése: Várday István Városi Könyvtár

Rövid neve: VIVK

Székhelye: 4600 Kisvárd, Flórián tér 19.

Telefon: +36/45/405-240

E-mail: konyvtarkisvarda@gmail.com

Honlap: www.vkkisvarda.hu

Adóhatósági azonosítószáma: 15442112-2-15

Az intézmény fenntartó neve, székhelye:

Kisvárd, Város Önkormányzata

4600 Kisvárd, Szent László utca 7-11.

A könyvtár vezetője: Szivák Gábor igazgató

2.1. TÖRTÉNET

A könyvtár 1952-es alapítása óta Kisvárd, és Felső-Szabolcsnak meghatározó kulturális intézménye. Alapításától 1970-ig Járás, -, 1970-1988 között Járás-Városi -, 1989-től mint Városi Könyvtár működik, Várday István nevét 2013-ban vette fel. 2006-2015 között KSZR feladatokat is ellátott az intézmény.

Fennállása alatt a megye egyik legnagyobb gyűjteménnyel rendelkező intézménye, ahol közművelődési tevékenység mellett nagy hangsúlyt kap a helytörténeti, helyismereti dokumentumok gyűjtése. Nemcsak közvetítő szerepet játszik a kulturális folyamatban, hanem alkotó műhelymunkát végez. A hagyományos kölcsönzői tevékenység mellett kulturális rendezvényeket szervez, kiadványoz és támogatja a város és lakóinak kulturális kezdeményezéseit.

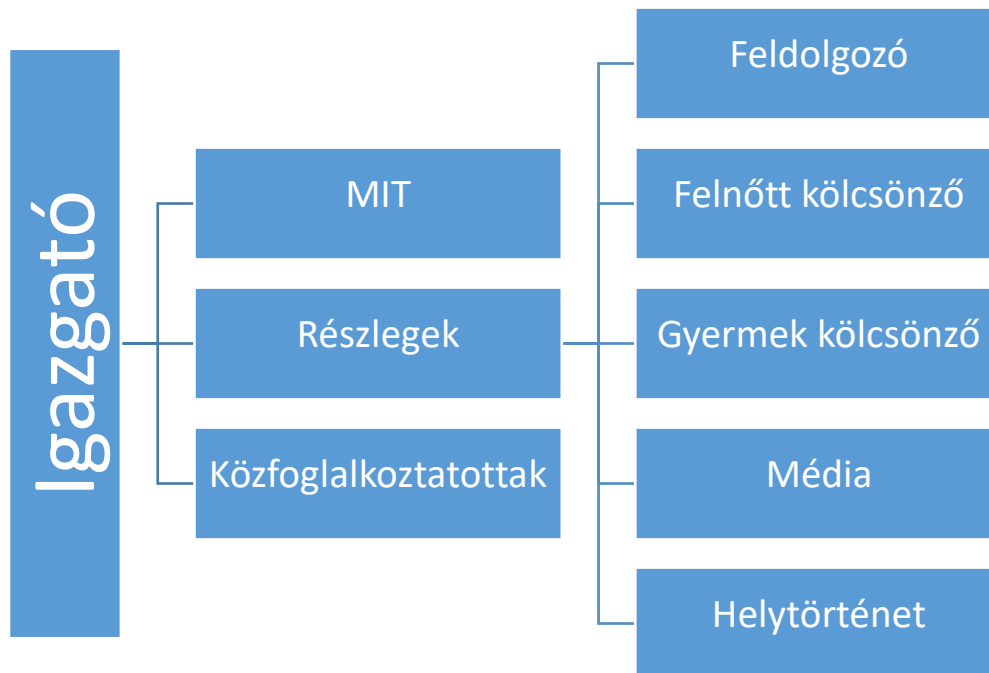
1990-ben költözött jelenlegi épületébe.

Személyi, tárgyi, technikai feltételek

2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

A könyvtár működését a Szervezeti és Működési Szabályzat írja le.

A könyvtár szervezeti felépítését az ORGANOGRAM ábrázolja, mely a könyvtár honlapján is elérhető.



2.3 TEVÉKENYSÉGÜNK JOGI SZABÁLYOZÁSA

Az intézmény törvényes működését a hatályos jogszabályokkal összhangban lévő dokumentumok határozzák meg.

KERETDOKUMENTUMOK, IRÁNYELVEK, NORMATÍVÁK, CHARTÁK

Közkönyvtári charta (1993)

UNESCO közművelődési könyvtári kiáltványa (1994)

IFLA/UNESCO fejlesztési irányelvei közkönyvtárak számára (2001)

IFLA Internetről szóló kiáltványa (2002)

A magyar könyvtárosság etikai kódexe (2006)

TÖRVÉNYEK, RENDELETEK

A könyvtárra, mint intézményre vonatkozó jogszabályok

Törvények

Magyarország Alaptörvénye

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

2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

2015. évi XCVI. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a közadatok újrahasznosításáról szóló 2012. évi LXIII. törvény módosításáról (2016.január 01-től hatályos)

KORMÁNYRENDELETEK, KORMÁNYHATÁROZATOK

60/1998. (III. 27.) Korm. rendelet a sajtótermékek kötelespéldányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról

165/1999. (XI. 19.) Korm. rendelet az Országos Könyvtári Kuratóriumról

194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről

6/2001. (I. 17.) Korm. rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről

73/2003. (V. 28.) Korm. rendelet az Országos Dokumentumellátási Rendszerről

305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadatkereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adatintegritásra vonatkozó részletes szabályokról

120/2014. (IV. 8.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

KÖNYVTÁRÜGYRE VONATKOZÓ MINISZTERI RENDELETEK

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
- 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
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet** a könyvtári szakfelügyeletről
- 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet** a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról
- 22/2005. (VII.18.) NKÖM rendelet** a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- 49/2012. (XII. 15.) EMMI rendelet** az emberi erőforrások minisztere által adományozható elismerésekről
- 4/2014. (VI. 18.) NMHH rendelet** a gyermekvédelmi szűrőszoftverek biztosításával kapcsolatos kötelezettség teljesítésének anyagi támogatását szolgáló pályázat szabályairól
- 9/2014. (II. 3.) EMMI rendelet** a könyvtári és közművelődési érdekeltségnövelő támogatás, valamint a muzeális intézmények szakmai támogatásának 2014. évi szabályairól

KÖNYVTÁRI KÖZFELADATOT MEGHATÁROZÓ EGYÉB JOGSZABÁLYOK

- 2011. évi CLXXXVII. törvény** a szakképzésről
- 2013. évi LXXVII. törvény** a felnőttképzésről
- 9/2006. (V. 9.) NKÖM rendelet** a Nemzeti Kulturális Alapról szóló 1993. évi XXIII. törvény végrehajtásáról

2.4. VEZETŐI NYILATKOZAT

A könyvtár vezetője elkötelezett a használóközpontú, minőségi szolgáltatások biztosítása, a minőségirányítási rendszer működtetése, a folyamatos fejlesztések és a felkészült munkatársak kompetenciáinak fejlesztése mellett. A vezetői elkötelezettséget a Minőségpolitika megfogalmazásában is érvényre juttatta. A fentiek érdekében a vezető a munkatársakkal együttműködve megfogalmazta a könyvtár minőségpolitikáját, küldetésnyilatkozatát, jövőképét, a minőségre vonatkozó követelményeket, eljárásokat, a folyamatszabályozást.

2.5. JÖVŐKÉP

Egy olyan közkönyvtár működtetése, amely hű fél évszázados tradícióihoz, és magába olvasztja a mai, európai közkönyvtárak legfontosabb erényeit is. Képes arra, hogy a demokrácia jegyében mindenkinek megadja az információhoz való hozzáférés jogát, biztosítsa az élethosszig tartó tanulás alapfeltételeit. Kisvárdra és környékének lakossági igényeit magas, európai színvonalon elégítse ki, ahhoz rugalmasan alkalmazkodjon, megteremtse a változás lehetőségét, sőt maga is vegyen részt a lakossági igények formálásában.

2.6. KÜLDETÉSNYILATKOZAT

A könyvtár küldetésnyilatkozata a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény rendelkezéseinek figyelembevételével készült.

A könyvtár általános gyűjtőkörű, nyilvános közkönyvtár, az információs esélyegyenlőség és a demokrácia helye.

Feladata:

- biztosítani Kisvárdra és környékén élők számára a nyilvános könyvtári ellátást;
- folyamatosan fejleszteni és gondozni a könyvtár állományát;
- figyelemmel kísérni az olvasói igényeket;
- terjeszteni a magyar kultúra értékeit;
- felkarolni a helyi kulturális kezdeményezéseket;

- gyűjteni a Kisvárdára és Felső-Szabolcsra vonatkozó helytörténeti dokumentumokat és információkat, azokat az olvasók rendelkezésére bocsátani, illetve a helytörténeti kutatások eredményeit rendszeresen közzé tenni;
- közhasznú információs szolgáltatást nyújtani;
- biztosítani más könyvtárak állományának, és szolgáltatásainak elérését;
- ismeretterjesztő tevékenységet folytatni.

A könyvtár munkája során fontosnak tartja az emberi értékeket. Ezen belül kiemelten kezeli a hátrányos helyzetben lévőket. Fontos a könyvtárhasználókkal a személyes kapcsolat kiépítése, a barátságos hangvétel. A könyvtárnak olyan kulturális alapintézménynek kell lennie, ahol a hagyományos, emberi kapcsolatok megőrződnek, ahol lehetőség nyílik a kötetlen eszmecserére és a szabad információszerzésre.

Küldetését a könyvtár a folyamatosan gyarapodó dokumentumállományával, a használók igényeinek megfelelő szolgáltatásaival, technikai felszereltségével, valamint munkatársainak magas szintű szakmai felkészültségével valósítja meg.

Az intézmény vezetése és minden munkatársa elkötelezett a minőségi munka iránt. A könyvtár munkatársai a könyvtárhasználók folyamatos, magas színvonalú és minőségi kiszolgálására törekszenek. Figyelemmel kísérik a használók igényeit.

Célja, hogy szakmai tevékenységét magas színvonalon, lelkiismeretesen, maximális emberi hozzáállással végezze. Mindezt a vonatkozó előírásoknak és jogszabályoknak megfelelően teszi.

2.7. MINŐSÉGPOLITIKA

A könyvtár vezetése arra törekszik, hogy a minőségi munka minden munkatárs belső késztetésévé váljon, megvalósuljon a minőségközpontú gondolkodás.

Ennek érdekében vállalja:

- A könyvtár szerepének megerősítését.
- A használók elégedettségének és igényeinek mérését és értékelését.
- A szolgáltatások folyamatos ellenőrzését, fejlesztését a mérések figyelembevételével.
- A használói panaszok alapján a szolgáltatások minőségének folyamatos

javítását.

- Közreadja a munkatársainak nevét és hivatali e-mail címét a könyvtár honlapján (www.vkkisvarda.hu).
- A tárgyi és technikai felszereltség folyamatos fejlesztését a lehetőségek figyelembevételével.

A könyvtár együttműködésre törekszik a helyi, megyei, országos és nemzetközi partnerintézményekkel. Az intézmény a működésére vonatkozó dokumentumokat nyilvánosságra hozza.

A könyvtárban működő MIT figyelemmel kíséri a minőségpolitikai elvek magas szintű megvalósulását.

2.8. SZAKMAI KOMPETENCIÁK

Az intézmény vezetése és szakalkalmazottai a megfelelő szakmai kompetenciákkal és gyakorlattal rendelkeznek a rövid és hosszú távú stratégiai célok megvalósításához, a szolgáltatások menedzseléséhez.

A munkaköri feladatok ellátásának megítélését az ezt befolyásoló ismeretek, képességek, és személyi tulajdonságok befolyásolják.

2.9. SZAKMAI ELISMERÉS

Szivák Gábor

2009. A könyvtár területen végzett munkáért a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Szabolcs - Szatmár - Bereg Megye Könyvtári Kultúrájáért kitüntetésben részesítette.

2016. Kisvárdai Város Önkormányzata kulturális területen végzett munkáért **Virágh Ferenc-díjjal** ismerte el.

Néző István

1995. III. hely a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázaton

1995. II. hely a Jósza András Múzeum pályázatán

1996. I. hely a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázaton

1998. Különdíj Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázaton

1999. Az MTA Debreceni Akadémiai Bizottságának DAB-díja
2000. Az MTA Debreceni Akadémiai Bizottságának DAB-díja
2000. II. helyezés a Magyar Nemzeti Múzeum és a Honismereti Szövetség pályázatán
2001. II. hely a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázatán
2003. III. hely a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázatán
2004. I. helyezés a Magyar Nemzeti Múzeum és a Honismereti Szövetség pályázatán
2004. Az MTA Debreceni Akadémiai Bizottságának DAB-díja
2005. Az MTA Debreceni Akadémiai Bizottságának DAB-díja
2007. Az MTA Debreceni Akadémiai Bizottságának DAB-díja
2010. I. hely a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázatán
2011. Különdíj a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázatán
2012. III. hely a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázatán
2013. I. hely a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei helytörténeti pályázatán
2013. Kisvárda város Pro Urbe-díja

3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

3.1. ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

Rendszerünk partnerközpontú. A fejlesztések célja a partnerek elégedettségének megszerzése. A cél elérése érdekében a többi könyvtárhoz hasonlóan a TQM alapelveit tekintjük irányadónak. (Partnerközpontúság, folyamatok állandó fejlesztése, a munkatársak teljes körű bevonása.) Célunk az állandó javítás, jobbítás. A minőségi célok eléréséhez, stratégiai iránymutatás szem előtt tartásával, a szervezet célkitűzései megvalósításához szükséges a folyamatok tervezése és működtetése. Meghatározzuk a fő-, támogató- és kiegészítő folyamatokat. Folyamatos és rendszeres ellenőrzés eredményeképp feltárjuk és javítjuk a hibákat, de legfőképp megpróbáljuk körültekintő tervezéssel elkerülni azokat. A minőségbiztosítási rendszer az intézmény valamennyi alkalmazottjára kiterjed.

3.2 PARTNERKÖZPONTÚSÁG

Meghatározás: Az a módszer, ahogyan a könyvtár a kulcsfontosságú partneri kapcsolatait működteti annak érdekében, hogy támogassa saját stratégiáját és folyamatainak hatékony működését. Az együttműködés az intézmény megfelelő működésének fontos erőforrása, megkerülhetetlen alapelve. Az állandóan változó társadalmunkban alapvető követelmény a könyvtárhasználók igényeivel és elvárásaival szembeni nyitottság, valamint, hogy megfelelően kezeljék kapcsolataikat a fenntartóval, valamint azokkal az intézményekkel és szervezetekkel, amelyek fontosak számukra. Közvetlen partnerek azok, akik a könyvtár működését leginkább meghatározzák, akiknek az igényei leginkább beépülnek a tevékenységi rendszerbe. Közvetlen partner a könyvtár használói köre, a fenntartó (külső partner), valamint a könyvtár munkatársai (belső partner). Közvetett partnerek azok, akik külső tevékenységükkel határozzák meg a könyvtár működését. Például szakmai szervezetek, kulturális intézmények, civil szervezetek, egyházak, iskolák, óvodák.

A partnerközpontúság kialakítása a minőségfejlesztés egyik legfontosabb eleme.

Partnereink azonosítása (belső és külső), igényeinek megismerése, elégedettségének rendszeres mérése, és a kapcsolattartás módjának és gyakoriságának, a kapcsolattartó személyének kijelölése döntő jelentőséggel bír. A mérések

eredményeit, tapasztalatait a mindennapi munkába be kell építeni.

Alátámasztó dokumentum:

Partnerlista (1. számú melléklet)

3.3 FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

A szervezet folyamatközpontú működése átláthatóvá, jól tervezhetővé teszi a könyvtári munkafolyamatokat. A kulcsfontosságú folyamatok azonosítása során figyelembe kell venni, hogy melyek azok a szolgáltatások, amelyek a partnereink számára a legfontosabbak, és ezeket a szolgáltatásokat mely folyamatok állítják elő. Az egymásra épülő, vagy egymáshoz kapcsolódó folyamatok esetében könnyű kiszűrni az esetleges ismétlődéseket vagy ésszerűtlenségeket. Az átszervezéssel, újragondolással javíthatjuk a hatásfokot, a minőséget, az elégedettséget.

A fentieket figyelembe véve a megvalósítás lépései:

- beazonosítjuk kulcsfontosságú folyamatainkat,
- meghatározzuk a folyamat elemeit és sorrendiségüket,
- folyamatábrát készítünk, mely vizuálisan is megjeleníti a folyamatot az indulástól a célig,
- biztosítjuk a folyamat működéséhez szükséges erőforrásokat,
- rendszeres folyamatelemzéseket végzünk,
- a nem megfelelőséget jelezzük a folyamatgazdának,
- beavatkozunk a hibás működésnél.

3.4 MINŐSÉGTERVEZÉS

A tervezés a minőségi munka egyik elengedhetetlen jellemzője. Döntéseket, fejlesztéseket a mérési eredményekre, környezettanulmányokra, trendek érvényesülésének elemzésére alapozva hoz a vezetés. Tervezetten, nem ad hoc módon.

A tervezést minőség vonatkozásában az új szolgáltatások bevezetésekor és új használói kör megnyerésekor alkalmazzuk.

A minőségtervezés lépései:

- a célközönség meghatározása,

- a használói igény felmérése,
- a szolgáltatás céljának meghatározása,
- a szolgáltatás eredményességi feltételének meghatározása,
- a folyamat elemeinek meghatározása,
- folyamatábra elkészítése,
- folyamatszabályozás, minőségbiztosítás.

Felelősségi és hatáskör:

- a szervezet vezetője felelős a minőségcélok jóváhagyásáért,
- a MIT felelős a minőségcélok megfogalmazásáért, közzétételéért, dokumentálásáért,
- az adott szolgáltatásban érintett munkatárs felelős a minőségterv részfeladatokra történő lebontásáért, végrehajtásáért.

3.5 MINŐSÉGFEJLESZTÉS

A minőségfejlesztés a szolgáltatási és tevékenységi szintek folyamatos növelése annak érdekében, hogy a könyvtár átfogó céljában, küldetésnyilatkozatában és a céljaiban megfogalmazott elképzelései minél pontosabban és hatékonyabban valósuljanak meg.

A minőségfejlesztés lépései:

- munkacsoport létrehozása,
- a terület stratégiai tervének elkészítése,
- cselekvési terv elkészítése,
- a fejlesztési prioritások meghatározása,
- a megvalósítás körülményeinek, feltételeinek összeállítása,
- a módszerek kiválasztása,
- rendszeres ellenőrzés,
- értékelés,
- szükség szerint beavatkozás.

Felelősségi és hatáskör:

- a minőségfejlesztés irányának kijelölése, a feltételek biztosítása, a munkacsoport létrehozása, a folyamatos ellenőrzés megszervezése és

értékelése az intézményvezető feladata,

- a fejlesztési prioritások meghatározása, a stratégiai és cselekvési terv elkészítése a MIT feladata.

Alátámasztó dokumentum:

A könyvtár stratégiai terve

3.6 MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

A minőségbiztosítás révén képesek vagyunk megőrizni azokat az eredményeket, azt a minőségi színvonalat, amit a könyvtár stratégiai tervében megfogalmazott és kitűzött munkatársai elé. Ez a munka áthatja a mindennapokat. A minőségbiztosításhoz a keretet a minőségirányítási rendszer adja.

3.7 A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI

Meghatározás: A dokumentálás, adatgyűjtés a minőségbiztosítás azon eleme, amely konkrétan megalapozza a szervezet működésének, szolgáltatásainak mérését, elemzését, magát az önértékelést. Egységesen kialakított szabályrendszer alapján folyamatos az adatgyűjtés, az események írásos és képi dokumentálása. Minőségirányítási rendszer működtetése esetén a dokumentálás különösen fontos hangsúlyt kap. Segítségével és általa a tervezettség, a szervezethez, a tudatosság, következetesség hatja át munkánkat. A rendszeres ellenőrzés mellett, illetve azt megelőzően, a dokumentálás során is monitorozzuk a folyamatot, és az esetleges hibák feltárása, a javítás szándékának megfogalmazása máris egy magasabb szintű szolgáltatás végzéshez segítheti hozzá az intézményt.

Cél, hogy a dokumentáció alapján képesek legyünk bármely tevékenységet egyformán kitűnő minőségben újra és újra elvégezni. A folyamat elemei legyenek egyszerűen, szakszerűen és közérthetően megnevezve.

A dokumentáció, leírás szükséges és elégséges mértékben társuljon a gyakorlati tevékenységhez. A dokumentáció szándéka a mindenkori jó gyakorlat kialakítása, megtalálása, annak megőrzése, és hibátlan alkalmazása az adott szervezetben.

A dokumentáció megteremti az ismételtetés és az ellenőrzés alapját. Ez a minőségirányítási rendszer minősítésének is az alapja.

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezeléséért, naprakész

nyilvántartásáért a vezető felelős.

A Minőségirányítási rendszer dokumentumai:

Minőségirányítási kézikönyv

Belső és külső szabályozó dokumentumok

A Minőségirányítási kézikönyv elemei:

A könyvtár minőségpolitikája

A minőségirányítási rendszer

A minőségbiztosítás felelősségi és hatáskörei

A folyamatleírások, utasítások, eljárások

Erőforrások

Mérések, eredmények

Dokumentumkezelés

4. A VEZETÉS FELELŐSSÉGE

Meghatározás: Azon irányítói tevékenységek és kompetenciák összessége, amelyek lehetővé teszik, hogy a könyvtár a XXI. századi könyvtárhasználói igényeket minél magasabb színvonalon elégítse ki.

4.1 A VEZETÉS ELKÖTELEZETTSÉGE

A könyvtár vezetése elkötelezett a minőségi kultúra meghonosítása és a TQM minőségügyi rendszer alkalmazása iránt.

A vezetés

- küldetésnyilatkozatban foglalja össze megvalósítani kívánt céljait, jövőképét, stratégiáját és ezt honlapján közzé teszi, elkészíti az intézmény SWOT és PGTT analízisét,
- a munkatársakat bevonva megfogalmazza a könyvtár minőségpolitikáját,
- meghatározza azokat a szolgáltatási folyamatokat, amelyek a szervezet számára hozzáadott értéket állítanak elő,
- meghatározza a támogató folyamatokat, amelyek a szolgáltatásnyújtási folyamatok eredményességét és hatékonyságát befolyásolják,
- gondoskodik az erőforrásokról,
- munkatársak aktív részvételét ösztönző szervezeti kultúrát alakít ki,
- hatékony belső és külső kommunikációs rendszert működtet,
- ellenőrzéseket végez, mellyel megszervezi a közvetlen visszacsatolást a minőségirányítási rendszer eredményességéről és hatékonyságáról.

4.2 A SZERVEZET PARTNEREINEK IGÉNYEI ÉS ELVÁRÁSAI, VEVŐKÖZPONTÚSÁG

A könyvtár kiemelten fontosnak tartja, hogy legszélesebb körben legyenek partnerkapcsolatai. A partnerek jelentős részével együttműködési megállapodás keretében rögzítjük a partnerség alapjait, a két fél által egymás számára nyújtott, kölcsönös előnyökön alapuló módon.

Szervezetünk partnerei:

- a könyvtárhasználók
- a fenntartó

- munkatársak
- társintézmények
- beszállítók
- médiapartnerek
- együttműködő partnerek

Egy könyvtár életében elengedhetetlen, hogy a belső és külső partnereket azonosítsa. A partnerek felé kell kommunikálnunk jelenlegi helyzetünket, elvárásainkat és kitűzött céljainkat. A könyvtárban évek óta nyilván van tartva az intézmény partnereinek listája. A meglévő lista átvizsgálása után készült el az intézmény partnerlistája.

Ezt a dokumentumot a MIT évente felül vizsgálja és átvezeti a változásokat, mert ennek elmulasztása értéktelenné teszi a partnerlistát.

A könyvtár partneri hálózata két részből áll:

Belső partnerek

Külső partnerek

Belső partnerek

A belső kommunikáció célja és feladata:

- A könyvtár küldetése és stratégiája által meghatározott célkitűzések valamennyi munkatárs számára ismert legyen;
- Jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével fokozzuk a munka hatékonyságát, a munkatársak motiváltságát;
- Az újonnan érkező munkatársak számára biztosítsa a szervezet stratégiájának, küldetésnyilatkozatának, minőségpolitikájának megismerését;
- Az alulról felfelé haladó információk a lehető legkisebb torzítással jussanak el a vezetőhöz;
- A felülről lefelé haladó információk megfelelő időben és rendszerességgel eljussanak a dolgozókhöz. Megfelelő visszajelzést kell beépíteni a rendszerbe;
- Rendszeres értékelésekkel, a szervezeten belüli kapcsolatok elemzésével csökkentjük a konfliktusokat – kölcsönös bizalom elérése;

- Lehetőséget biztosítson a munkatársak számára a vélemény nyilvánítására a szervezetet érintő kérdésekben.

A belső kommunikáció eszközei lehetnek

Szóbeli:

- Munkamegbeszélések, értekezletek
- Egyéni beszélgetés
- Közös tervező megbeszélések pl. projekthez kapcsolódva
- Értékelések (csoportos és személyes)
- Konfliktuskezelés
- Csapatépítő rendezvények

Írásbeli:

- Szervezeti és működési szabályzat
- Belső szabályzatok
- Stratégiai terv
- Szervezeti struktúra: munkaköri leírások, munkaszerződés
- Rendezvénynaptár
- Emlékeztetők, jegyzőkönyvek

Külső partnerek

Külső partnereinkkel való kommunikáció célja és feladata

- a lakosság és a lehetséges partnerek bizalmának megnyerése, az intézmény jó hírének és ismertségének növelése;
- a könyvtár szolgáltatásainak és előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére;
- eredményeink folyamatos bemutatása lehetséges partnereink és fenntartónk, illetve támogatóink számára, a szervezet pozíciójának erősítése;
- folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a használókkal: a könyvtár szolgáltatásinak hozzáférhetőségét és hasznosságát bizonyítva;
- helyi társadalmi érdekek, problémákra való reagálás, a stratégiai céloknak megfelelően;

Használók:

- olvasók
- látogatók
- terembérlők
- szabadidős rendezvények résztvevői (kiállítások, kézművesek, sakkozók, dalárda, stb.)
- alkotó művészek, előadók
- intézmények
- civil szervezetek
- könyvtárak
- szakmai szervezetek
- beszállítók és szolgáltatók
- sajtó

Alátámasztó dokumentumok:

Küldetésnyilatkozat
Minőségpolitikai nyilatkozat
A könyvtár stratégiai terve 2014-2020
Együttműködési megállapodások
Partnerlista

A minőség egyik alapköve az elégedettség, az elégedett partner. Ennek érdekében folyamatosan figyelni kell az igények változását, és partnereinket rendre meg kell kérdezni elvárásaikról, megelégedettségükről. Több, a partnerre szabott módot kell alkalmazni az elégedettségmérésben. A javítandó hibákat a legrövidebb idő alatt javítani és dokumentálni kell.

Használói elégedettségmérés: A könyvtárhasználók igényeinek és elvárásainak kielégítéséhez a szervezet vezetősége folyamatosan méri a használói elégedettséget.

Alátámasztó dokumentumok:

Használói elégedettségmérések
Elégedettségi kérdőívek

Fenntartói elégedettségmérés: A fenntartói elégedettségmérés személyes kapcsolattartás révén realizálódik.

Alkalmazotti elégedettségmérés: A vezetőség rendszeresen kérdőíveken kérdezi a munkatársak véleményét a működés különböző területeit illetően annak érdekében, hogy a jó légkörű szervezetben a leghatékonyabban, legeredményesebben tudják önmagukat megvalósítani és az intézményi célokat elérni.

A médiapartnerek, beszállítók és együttműködő partnerek véleményét is rendszeresen mérni kell.

Alátámasztó dokumentumok:

A könyvtár használói kérdőíves vizsgálata

Munkatársi elégedettségmérések

4.3 MINŐSÉGPOLITIKA

Meghatározás: Az adott szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felelős vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala. A minőségpolitikának összhangban kell lennie a szervezet általános politikájával, és keretet kell adnia a minőségcélok kitűzéséhez.

A könyvtár vezetése ebben az alapidokumentumban nyilvánítja ki elkötelezettségét a könyvtárhasználók, a szolgáltatást igénybe vevők által igényelt és elvárt minőség megvalósítására, a minőségirányítási rendszer folyamatos működtetésére és fejlesztésére.

Könyvtárunk minőségpolitikája meghatározza:

- célközöniséget, akiknek szolgáltatást nyújt a könyvtár,
- a szolgáltatások elvárt színvonalát,
- a szolgáltatás által elérendő minőségi célokat,
- a célok megvalósításának módszereit,
- a megvalósításért felelős munkatársakat.

Alátámasztó dokumentumok:

Küldetésnyilatkozat

Minőségpolitikai nyilatkozat

4.4 FELELŐSSÉGI ÉS HATÁSKÖR

A vezetés feladata a folyamatos minőségi szolgáltatás biztosítása, a minőség ellenőrzése. Az igazgató a felelős a minőségpolitikai elvek meghatározásáért. A MIT felelős a munkatársak képzésért a fenti témában.

5. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

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

5.1 EMBERI ERŐFORRÁSOK

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 munka feltételeinek megteremtése igazgatói feladat,
- a minőségi kultúra kialakítása, minőségbiztosítási képzések szervezése a könyvtár vezetőjének feladata.

Alátámasztó dokumentumok:

- Továbbképzési terv
- Esélyegyenlőségi terv

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 vezető a szakmát érintő jogszabályváltozásokról tájékoztatja a

munkatársakat,

- a belső kommunikációs eszközök (belső honlap, elektronikus levél) használatával segíti a változásokra való felkészülést,

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

A szakalkalmazottak képzése

A szakmai oktatási és képzési szükségletek megtervezéséért az intézmény vezetője felelős. Az oktatási és képzési terveket és a megvalósulásokat dokumentáljuk.

A képzés formái:

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

Évente értékelés és visszacsatolás.

Alátámasztó dokumentumok:

Továbbképzési terv

Képzési terv

5.2 INFRASTRUKTÚRA

A könyvtár fenntartása önkormányzati és állami támogatás révén valósul meg. Tervezése a költségvetés összeállításában realizálódik. Alapvetően az itt megtervezett összegből kell fenntartani az épületet, 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 épület, a gyűjtemény, a szoftverek, a szolgáltatási terek, a munkahely, a tárgyi eszközök.

Felelősségi és hatáskör

A megfelelő infrastruktúra megteremtése az intézmény vezetőjének feladata. A számítógépes hálózat működtetéséért, folyamatos rendelkezésre állásáért az informatikus a felelős.

5.3 MUNKAKÖRNYEZET

A vezető 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 épületben található eszközök balesetmentesen legyenek használhatók).

Felelősségi és hatáskör

A megfelelő munkakörnyezet kialakításáért az igazgató a felelős.

Minden munkatárs kiemelt feladata az előírások betartása, a személyes munkakörnyezet rendben tartása, ez a munkaköri leírásokban is rögzítve van.

Alátámasztó dokumentumok:

- Munkavédelmi szabályzat
- Munkahelyi kockázat értékelés
- Tűzvédelmi szabályzat
- Tűzvédelmi riadóterv

5.4 INFORMÁCIÓ

Az intézmény vezetése a tényeken alapuló döntéshozatal érdekében kiemelt figyelmet szentel 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 a döntéseknél figyelembe vesszük. Az adatgyűjtést az adatvédelmi szabályok betartásával végezzük, és magunk is gondot fordítunk az adatvédelemre.

Alátámasztó dokumentumok:

Könyvtárhasználati szabályzat
Számítógépes és adatvédelmi szabályzat

5.5 PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK

Jelenleg az SZMSZ és a Polgármesteri Hivatallal kötött Gazdálkodási megállapodás rögzíti a könyvtárvezető feladatai között a gazdálkodással kapcsolatos teendőket:

- a gazdasági ügyintézővel közösen megteremti és biztosítja a szolgáltatások minőségi 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 kötelezettségvállalások összhangjáért,
- pénzügyi monitoring rendszer folyamatos működtetését vállalja,
- a költségvetési szerv vezetőjeként kötelessége a szabálytalanságok kezelésének eljárásrendjének kialakítása.

Alátámasztó dokumentumok:

Szabályzatok, igazgatói utasítások
VIVK belső ellenőrzési szabályzat

Az intézmény gazdasági ügyintézője felelős:

- az intézmény gazdasági és pénzügyi tevékenységéért, a pénzügyi fegyelem megtartásáért és megtartatásáért,
- eleget tesz a gazdálkodásra vonatkozó jogi elvárásoknak.

Alátámasztó dokumentumok:

Szervezeti és Működési Szabályzata
Belső Ellenőrzési Szabályzata

6. SZOLGÁLTATÁSOK TERVEZÉSE, MEGVALÓSÍTÁSA, ELLENŐRZÉSE

6.1 SZOLGÁLTATÁSOK

A könyvtár szolgáltatásait bármely magyar és külföldi állampolgár igénybe veheti.

A könyvtárhasználót ingyenesen illetik meg a következő szolgáltatások:

- Könyvtárlátogatás;
- A könyvtár honlapján közzé tett katalógusok használata;
- A hírlapolvasóban elhelyezett folyóiratok, játékok (sakk, társasjáték) helyben használata;
- Állományfeltáró eszközök (cédula- és elektronikus katalógusok) használata;
- Információ a könyvtár és a magyar könyvtári rendszer szolgáltatásairól.

Regisztrációhoz kötődő térítésmentes alapszolgáltatások:

- Könyvtári anyagok helyben használata;
- Zenehallgatás, videofilmek, DVD, digitális tartalom helybeni megtekintése;
- Helyismereti dokumentumok helyben használata;
- Könyvtári nyomtatott anyagok kölcsönzése;
- Saját-és más könyvtárak dokumentumbázisaira támaszkodó bibliográfiai, dokumentációs és közhasznú információszolgáltatás;
- Informatikai szolgáltatás, helyi és vásárolt adatbázisok használata. Internet hozzáférés.

Ezeket a szolgáltatásokat a könyvtár nyitvatartási idejében folyamatosan, térítésmentesen biztosítja.

Regisztrációhoz kötött térítéses alapszolgáltatások

- Könyvtári anyagok másolatban történő szolgáltatása;
- Elektronikus hordozók kölcsönzése;
- Bibliográfiakészítés;
- Folyóirat kölcsönzés;
- Számítógépes szolgáltatás: szövegszerkesztés, számítógépes információk nyomtatása.

- Digitális tartalomszolgáltatás

Ezeket az alapszolgáltatásokat a könyvtár nyitvatartási idejében folyamatosan biztosítja.

Az alaptevékenységhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

- Nem könyvtári anyagok másolása; fény- és hangmásolás, digitalizálás;
- Könyv- és könyvtárhasználati foglalkozások vezetése;
- Könyvtári állomány letéti kihelyezése;
- Irodalomkutatás;
- Kulturális rendezvények szervezése;
- Könyvtári helyiségek bérbe adása (mely nem akadályozza az alapfeladatok el-
látását)
- Városbemutató.

Ezeknek a szolgáltatásoknak biztosítása nem kötelező, teljesítésük a könyvtári munkaszervezet teherbírásának függvénye.

6.2 INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS

Az információszolgáltatás kiemelt eszköze, használók számára tájékozási pont az intézményi honlap. A jó weblapnak tartalmaznia kell minden szükséges információt a könyvtárról, illetve biztosítania kell a kapcsolatfelvétel lehetőségét a könyvtárral, könyvtárosokkal. A használóknak kívánunk azzal is megfelelni, hogy a honlapról saját adataikat, kölcsönzött dokumentumaikat, lejárat határidejüket is megnézhetik, a dokumentumok meghosszabbítása, az előjegyzés már elektronikus úton, önállóan is lehetséges. A weboldal folyamatos frissítése, karbantartása, az észrevételek alapján a felület és a tartalom folyamatos javítása kiemelt feladat. A megvalósításban az informatikus munkatárs és a Huntéka illetékese vesz részt. Az olvasószolgálat által fogadott panaszok és használói észrevételek elemzése hasznos információkkal szolgál az igényekről, melyeket felhasználunk a szolgáltatások javítására.

A kisvárdai Várday István Városi Könyvtár nyilvános közgyűjteményként küldetésének tekinti, hogy Szabolcs-Szatmár-Bereg megye polgárai számára biztosítsa az információhoz és a kulturális javakhoz való szabad hozzáférést. Ebből fakadó célunk írott örökségünk gyűjtése és közzététele, a köznevelési és felsőfokú

oktatási intézmények munkájának támogatása, valamint szociális feladataink ellátása.

A hitelességet és a felelősséget tekintjük intézményünk fő erényeinek. Kollégáink munkája egyaránt garantálja a szolgáltatott információk megbízhatóságát és hasznosságát. Arra törekszünk, hogy választ adjunk a felhasználók kérdéseire és az információból tudást, a tudásból pedig műveltséget teremtsünk.

Hiszünk abban, hogy a vélemény- és gondolatszabadság nemes eszméjét szolgáljuk és tevékenységünkkel hozzájárulunk városunk és régióink hagyományainak őrzéséhez és életminőségének javításához. A könyvtár nyilvános könyvtári szolgáltatásokat nyújt, az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer szolgáltató könyvtára. Ennek alapján gyűjteményszervezési alapelvünkkel elsődlegesen három igénytípust szolgálunk ki: az információs, az esztétikai élményszerző, és a rekreációs igényeket. A könyvtár gyűjteményének a széles társadalmi körből kikerülő használók igényeihez igazításával, a tényirodalom és a szépirodalom területén megjelenő dokumentumok beszerzésével és a hozzáférés biztosításával, az információk szolgáltatásával támogatja a szabadidő hasznos eltöltését, a művelődéshez, a tudáshoz való hozzájutást.

A gyűjteménynek alkalmasnak kell lennie:

- a szervezett oktatásban tanulók segítésére,
- az egész életen át tartó művelődés támogatására,
- a korszerű tudományos (műszaki és társadalomtudományi), valamint a közhasznú közéleti, és helyismereti információk nyújtására,
- tartalmas pihenés és szórakozás lehetőségének megteremtésére.

A szolgáltatásaink minőségét meghatározzák a magunk számára előírt minőségi követelmények és a használói elvárások.

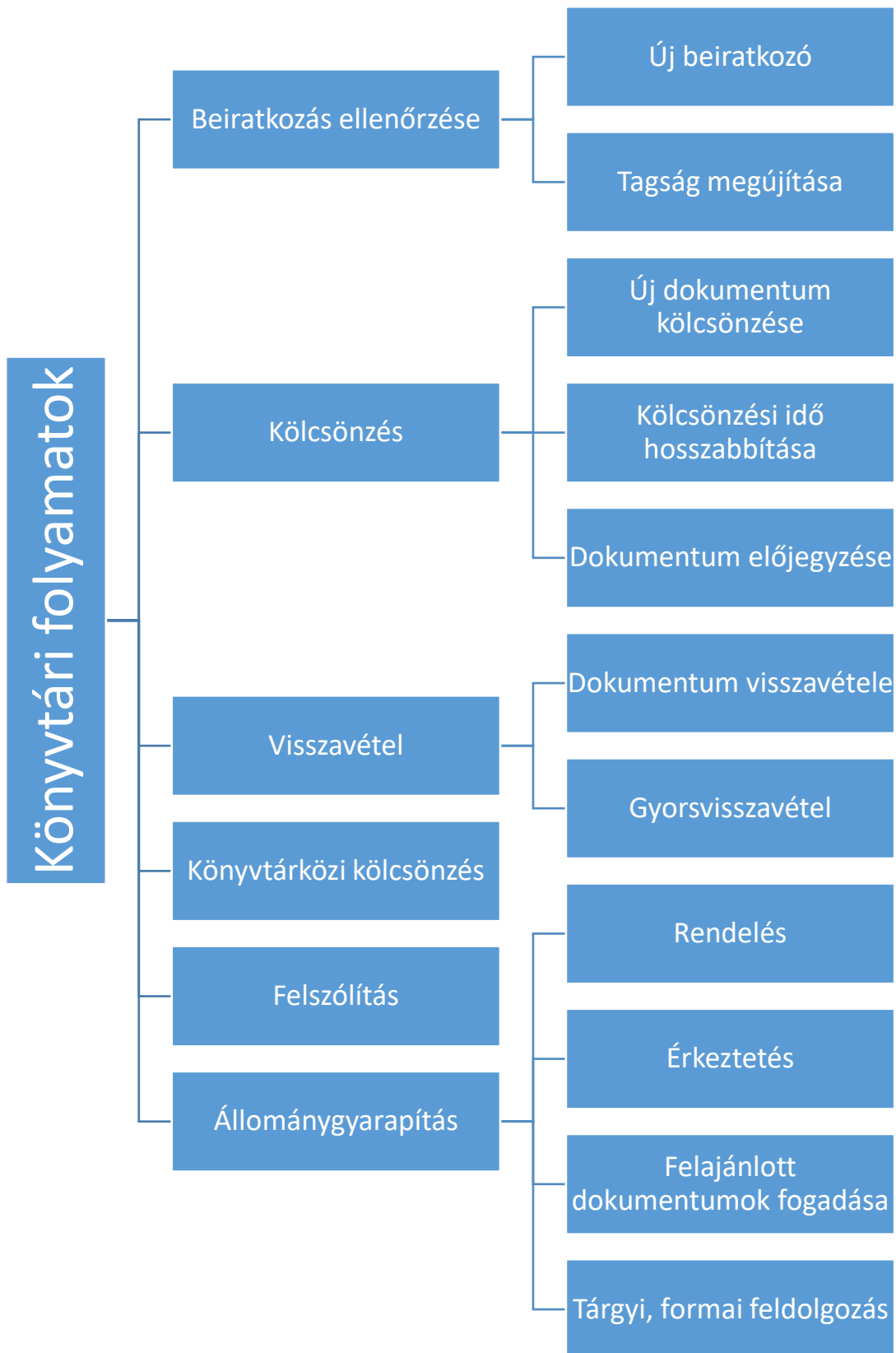
Feladatunk megszervezni, hogy a szolgáltatások minősége folyamatosan megfeleljen annak a felhasználói igénynek, amelynek kielégítésére vállalkoztunk.

A minőséget befolyásoló tényezők:

- a munkatársak felkészültsége,
- a felhasználó,

- a könyvtári folyamatok szervezettsége,
- a partnerek,
- a környezet,
- a rendelkezésre álló erőforrások.

7. SZOLGÁLTATÁSOK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA



7.1. OLVASÓSZOLGÁLAT

7.1.1 BEIRATKOZÁS

A könyvtárba való beiratkozás szabályait a Könyvtárhasználati szabályzat tartalmazza. A beiratkozás folyamata a HUNTÉKA Integrált könyvtári rendszer olvasói adatbázisába történik.

Beiratkozás folyamata

Beiratkozás ellenőrzése

Kérdés: Volt-e már tagja a könyvtárunknak igen/nem

Az olvasó kikeresés a Huntéka olvasói adatbázisából

- Ha nem tartalmazza → ÚJ BEIRATKOZÓ;
- Ha igen, de lejárt → BEIRATKOZÁS MEGÚJÍTÁSA
- Ha igen, érvényes → KÖLCSÖNZÉS

Beiratkozás

Új beiratkozó

Életkor tisztázása

16 év alatt jóállási nyilatkozat kitöltetése a gyermek részlegben

16 fölött nem szükséges jóállási

Tájékoztató a könyvtárhasználat szabályairól

Elfogadja igen/nem

Jogosult-e kedvezményre igen/nem

Kedvezményre jogosító dokumentum ellenőrzése

Ha igen, kedvezményes iratkozás

Személyigazolvány és lakcímkártya elkérése

Belépési nyilatkozat kitöltetése

A könyvtáros felveszi az adatokat az olvasói adatbázisában a Huntéka rendszerbe

Kiválasztja a fizetendő díjtételt

Az olvasó megfizeti a beiratkozási díjat

Számlát kér-e igen/nem

Ha igen, számla kiállítása

Ha nem, a könyvtáros átadja a befizetést igazoló nyugtát az olvasónak.

Olvasójegy átadása

Az olvasó kölcsönözhet

Beiratkozás megújítása

A könyvtáros ismerteti a könyvtári szolgáltatásokat és a beiratkozás feltételeit

Megnézi, van-e akadálya a beiratkozásnak (van-e tartozása, kintlévősége, eltiltás)

Amennyiben van tartozása, de rendezi, a beiratkozás megtörténhet

Amennyiben van tartozása, de nem rendezi, nem írható be, csak a beiratkozáshoz nem kötött szolgáltatásokat veheti igénybe

Ha nincs tartozása, vagy rendezte azt, adatok egyeztetése történik okmányok alapján

Szükség szerint javítások

Belépési nyilatkozat kitöltetése

Tájékoztató a saját adatai hozzáféréséről

Ha az olvasó igényli, begépel a maga által adott kódot a személyes adataihoz

A jelszó módosítását online módon is elvégezheti.

Tagság megújítása egy évre

Az olvasó megfizeti a beiratkozási díjat.

Számlát kér-e igen/nem

Ha igen, számla kiállítása

Ha nem, a könyvtáros átadja a befizetést igazoló nyugtát az olvasónak

Olvasójegy átadása

Az olvasó kölcsönözhet

Az olvasó tájékoztatásához szükséges ismeretek:

A Várdai István Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata

Érvényes szolgáltatási díjtételek

Olvasói osztályok meghatározása és a hozzá kapcsolódó kölcsönzési politika.

7.1.2 KÖLCSÖNZÉS

A dokumentum kölcsönözhetőségét a gyűjtőköri szabályzat határozza meg.

Dokumentumkölcsönzés folyamata

Kölcsönzés

megvan-e a dokumentum? Igen/nem

Ha a keresett dokumentum nincs meg a könyvtárban, a könyvtáros felajánlja a Könyvtárközi szolgáltatás lehetőségét

Kölcsönözhető-e a kívinni szándékolt dokumentum igen/nem

ha nem, van-e kölcsönözhető példány igen, nem

ha nem, helyben használat felajánlása

bent van-e a dokumentum igen/nem

igen : A Könyvtárban a HUNTÉKA kölcsönző moduljában az olvasójegy beolvasása, kint lévő dokumentumok száma, előjegyzés, tartozás, letiltás ellenőrzése, kölcsönözni kívánt dokumentum kódjának beolvasása, olvasójegyre a lejárat dátum rögzítése.

ha nincs, tájékoztatás a várható visszaérkezés dátumáról

előjegyzés felajánlása kéri/nem kéri

ha kéri, előjegyzés

a dokumentumra van-e előjegyzés igen/nem

ha van, nem kölcsönözheti ki

a kintlévő dokumentumok száma meghaladja-e a megengedett igen/nem

ha igen, nem kölcsönözheti

ha nem, kölcsönözhet

tájékoztatás a lejárat határidőről, lejárat dátum rögzítése az olvasójegyben.

7.1.3 HOSSZABBÍTÁS

Hosszabbítás folyamata

Telefonon

Olvasó kéri a kölcsönzési határidő meghosszabbítását

Olvasó beazonosítása (Név, olvasói kód, lakcím)

Van-e tartozása az olvasónak?

Nincs tartozása

Igen, van tartozása, tájékoztatás annak rendezésének módjáról, lejárt beiratkozásról

Van-e előjegyzés a könyvön?

1. Igen van előjegyzés a könyvön

Nem hosszabbítható

Olvasó tájékoztatása

2. Nincs előjegyzés a könyvre

Hosszabbítás

az új határidő közlése az olvasóval

Az olvasó befejezi a telefon beszélgetést

Személyesen

Olvasó kéri a kölcsönzési határidő hosszabbítását

Olvasójegy elkérése, ellenőrzése (Beiratkozási idő)

Van-e tartozása az olvasónak?

Igen van tartozása, és rendezi

Számlát kér-e? Igen/nem

Számla megírása

Nem kér számlát. Nyugta megírása

Van-e előjegyzés a könyvön?

Igen van előjegyzés a könyvön

Nem hosszabbítható

Olvasó tájékoztatása

Nincs előjegyzés a könyvön

Lehet-e még hosszabbítani? igen/nem

Igen, hosszabbítás

Az új határidő közlése az olvasóval

Nem, már nem lehet hosszabbítani

Olvasó tájékoztatása

Az olvasó távozik.

Honlapon, távoli eléréssel

Az olvasó hosszabbítani szeretne:

vkisvarda.hu honlap felkeresése

bejelentkezés a HUNTEKA rendszerbe a saját kóddal és jelszóval

kölcsönzés menüpontra kattintás

műveletek közül a hosszabbítás lehetőség kiválasztása, és rákattintás

Lejárt kölcsönzés vagy tartozás esetén kölcsönzés hosszabbítás nem lehetséges
kilépés

Az olvasó tájékoztatásához szükséges ismeretek:

A Várdai István Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata

Érvényes szolgáltatási díjtételek

7.1.4 VISSZAVÉTEL

A dokumentumok visszavétele a HUNTEKA rendszerben történik, az olvasójegyről való beazonosítás alapján. Lehetőség szerint a megfelelő részlegbe kérjük a dokumentumok leadását (felnőtt, gyerek)

Dokumentum visszavétele

Az olvasó visszahozza a dokumentumokat

Bemutatja olvasójegyt

Az olvasói adatok behívása a vonalkód alapján

Időben hozta vissza? igen /nem

Ha igen Mindent visszahozott? igen /nem

Ha igen, a könyvtáros beolvassa a dokumentumok kódját a Huntékába, és visszaveszi a könyveket.

Ha nem mindent hozott vissza, a kint lévőkre hosszabbítást kezdeményez a

könyvtáros.

Lehet még hosszabbítani? igen / nem

Ha igen, meghosszabbítja.

Ha nem, tájékoztatja az olvasót, hogy a hosszabbítás nem lehetséges.

Az olvasó mehet válogatni.

Gyorsvisszavétel

A Hunteka programban a gyorsvisszavétel ikonra kattintva beolvassa a könyvtáros a könyv vonalkódját.

7.1.5. ELŐJEGYZÉS

Amennyiben egy dokumentum jelenleg nincs bent, de az olvasó biztosítani szeretné magát, hogy belátható időn belül kikölcsönözheti az olvasnivalót, előjegyzést kérhet rá. Az előjegyzés dokumentációja a HUNTEKA rendszerben lehetséges.

Dokumentum előjegyzés

Dokumentum előjegyzés személyesen

Az olvasó kölcsönzésben lévő könyvet keres

Helyben akar-e előjegyeztetni? igen/nem

Ha igen, a kölcsönző pulthoz fárads

Ha nem, online hosszabbít

A kölcsönző pultban megadja a mű szerzőjét, címét, a könyvtáros elkészíti az előjegyzést.

Ha beérkezik a könyv, a HUNTEKA kölcsönző modul figyelmezteti a könyvtárost, hogy előjegyzésben lévő könyv érkezett be.

A könyvet a könyvtáros félreteszi az első előjegyző nevére

Kiértésíti az olvasót a beérkezett könyvről (e-mailben, facebook vagy telefonon)

Az olvasó érte jön a könyvért

Kikölcsönzi a dokumentumot

Dokumentum előjegyzés interneten

Online előjegyzés, a honlapon bejelentkezik saját kódjával és jelszavával

A menüpontok közül kiválasztja az előjegyzést

A keresőikonra kattintva a katalógusból kiválasztja a dokumentumot

Rákattint az információ pontra

Rákattint az előjegyzés gombra

Kilép

Ha a könyv beérkezett, a könyvtáros félreteszi az első előjegyző nevére

Kiértésíti az olvasót a beérkezett könyvről

Az olvasó érte jön a könyvért

Kikölcsönzi a dokumentumot

7.1.6 FELSZÓLÍTÁS

A késedelmes olvasók felszólítása a HUNTEKA rendszer kölcsönzés moduljának segítségével történik. Az olvasók számára a lejárat után figyelmeztető e-mailt küldünk napi rendszerességgel. Napi rendszerességgel leválogatjuk olvasói osztályonként a késedelmes olvasókat, értesítjük őket. Igyekszünk behajtani a kintlévőségeket.

A sikertelen dokumentum visszaszerzési kísérlet után a kint maradó dokumentumok listájának leadása a gyűjteményszervezésre (behajthatatlan követelések).

A renitens olvasó nevéhez az olvasói adatbázisba beírni az általa vissza nem hozott dokumentumok vonalkódját, címét, szerzőjét + az őt terhelő postaköltség és késedelmi díj összegét.

A tartozás kiegyenlítéséig az olvasó NEM KÖLCSÖNÖZHET

7.1.7 KÖNYVTÁRKÖZI KÉRÉSEK

Amennyiben egy dokumentum nincs meg a könyvtárban, az Országos Dokumentumellátási Rendszerből kérjük meg az olvasónak. Ez térítéses szolgáltatás.

A Könyvtárközi kérések általában egy hét alatt megérkeznek

Könyvtárközi kérés folyamata

Az olvasó a könyvtárban meg nem lévő könyvet keres
Könyvtárközi Kölcsönzésekérőlapot tölt ki
Felvilágosítást kap, hogy térítéses szolgáltatást vesz igénybe
A könyvtáros az ODR és egyéb katalógusokban megkeresi a könyvet
A szolgáltató könyvtár kiválasztása
A kérés elindítása KKK rendszerben
Megvan-e a kért dokumentum? igen/nem
Ha igen, bent van-e a dokumentum? igen/nem
Ha igen, a szolgáltató könyvtár postázza a dokumentumot
Olvasó kiértéskése
Olvasó bejön a könyvért
Kitölti az átvételi elismervényt
Megkapja a dokumentumkísérő lapot, mely tartalmazza a lejáratot
Kifizeti a pénztárban a szolgáltatás árát
Kikölcsönözheti a dokumentumot
A kölcsönzési határidő lejártával visszahozza a könyvet
Postai kísérő megírása
Visszaküldés, a KKK lezárult.

7.2 GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS

A gyűjteményszervező munkát a Gyűjtőköri szabályzat alapján végezzük. A beszerzési keretet az év elején állapítja meg a vezető, amelyet az Önkormányzat hagy jóvá.

Alátámasztó dokumentum:

Gyűjtőköri szabályzat

7.2.1 DOKUMENTUM FELDOLGOZÁS

A könyvtár a Huntéka rendszerben dolgozza fel a dokumentumokat.

A beszerzett dokumentumok az intézmény honlapján is elérhető elektronikus katalógusban kereshetők. <http://193.225.125.70/monguz/>

Gyűjteményszervezés és dokumentum feldolgozás

Milyen dokumentumtípusról van szó?

Könyv, CD, DVD, DVD-ROM, Video, CD-ROM, Kotta, Időszaki kiadvány, Kazetta, Mikrodokumentum, Helytörténeti dokumentumok, Hangoskönyv

Könyv esetében:

Új Könyvek köröztetése a részlegekben

Igények feldolgozása

Megrendelés

Csomagbontás

Számlaegyeztetés

Minden rendben igen/nem

Ha nem, reklamáció elindítása

Számla leadása a gazdasági ügyintézőnek

Tartalmi és formai feltárás

Jelzetelés

Cutterezés

Bélyegzés, a könyv leltárszámmal való ellátása, vonalkód beragasztása

Állományba vétel HUNTEKÁval

Főnapló kinyomtatása

Egyedi- és csoportos leltár készítése a HUNTEKÁval

Könyvek részlegek szerinti szétválogatása

Könyvek eljuttatása a megfelelő részlegekbe

Az olvasó hozzáfér a könyvhöz

8. ÉRTÉKELÉSEK, MÉRÉSEK, ELEMZÉSEK

Ahhoz, hogy tisztában legyünk értékeinkkel, erősségeinkkel, javítandó területeinkkel, folyamatosan tesztelnünk kell olvasóink, partnereink elégedettségét, illetve a minőségi színvonal meglétét az intézményben. Olyan partnerkapcsolat létesítését kell elérnünk beszállítóinkkal, használóinkkal, civil szervezetekkel és más kulturális, közművelődési intézményekkel, szervezetekkel, amely mindegyik fél számára hasznos és eredményes. Fontos szerepe van tehát a partnerek kiválasztásának, értékelésének, a speciális partnerek kezelésének, a közös fejlesztések támogatásának és elismerésének. A partnereink között kiemelkedő szerep jut a fenntartónak. Rendszeres tájékoztatásunk, beszámolóink alapján tájékozódik stratégiai irányunkról, tevékenységünkről, eredményeinkről és sikereinkről. Látván erősségeinket és lehetőségeinket, Kisvárdai város önkormányzata számol az intézménnyel saját kulturális fejlesztési céljainak elérésében.

Másik kiemelt partnerünk, akinek elégedettsége nagyon fontos, a könyvtár használó személy, az olvasó. Esetükben nagyon fontos a napi szintű kommunikáció, amely eredményeképpen az állománygyarapítási szempontokban hatékonyabban érvényesíthetők az olvasói igények. Másrésztől kiemelten fontos a rendszeresen végrehajtott kérdőíves felmérés, hogy tudjuk, mennyire elégedettek szolgáltatásainkkal, infrastruktúránkkal, nyitva tartásunkkal, a gyűjteménnyel, a kollégáinkkal.

Az előzetes felmérésből, melynek részletezése a mellékletekben található, egyértelműen kitűnik, hogy a könyvtárosokkal maximálisan elégedettek. Felkészültnek, empátikusnak tartják őket. Olyanoknak, akik az általuk megfogalmazott minőségi szintet elérik és folyamatosan tartják is. Ezt igazolják a szóbeli megnyilvánulások is.

Minőségirányítási rendszerünk működését teljes körű önértékelés elvégzésével tesszük teljessé.

Ellenőrzési terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
Partneri elégedettség	évenként	kérdőív	Minőségi csoport
Intézményi önértékelés	évenként	kérdőív	Minőségi csoport
Intézmény szabályzatai	évenként	dokumentumelemzés	Intézményvezető
Munkatársak munkája	évenként	kérdőív	Minőségi csoport

Önértékelést a KKÉK elvei alapján az intézmény egészére kiterjedően végezzük. Eredményeit kiértékeljük.

A Várdai István Városi Könyvtár SWOT analízise:

Erősségek:

- hagyományokkal rendelkező, helyi és térségi szinten elismert intézmény
- elfogadott és támogatott célok, feladatok alapján dolgozik
- használó-orientáltság
- jó felkészültségű és jelentős szakmai gyakorlattal rendelkező munkatársak
- jó hozzáférhetőség (gyerekek, 70 éven felüliek ingyenes beiratkozási díj, diákoknak és kisvárdai lakosoknak kedvezményes beiratkozási díj)
- elfogadott, bevált nyitvatartási rend
- a fenntartóval kialakított jó kapcsolat
- magas fokú látogató - centrikusság
- jó összetételű és nagyságú állománnyal rendelkezik

- széleskörű helyi és térségi kapcsolatok
- nyitottság a szakmai továbbképzésekre
- kreatív, elkötelezett, empatikus kollégák
- személyre szabott feladatmegosztás, önállóság
- erősödő szociális funkció
- egyre bővülő és korszerűsödő eszközpark
- esztétikus környezet, a hely szelleme
- jó intézményi kapcsolatok
- civil szervezetekkel való hatékony együttműködés
- esztétikus plakátok, meghívók, kiadványok
- a médiákkal való jó kapcsolat
- változatos, igényes, ingyenes programok
- projekt orientáltság
- a helytörténeti tevékenység koordinálása
- saját adatbázisok megléte
- eMagyarország pont működtetése
- folyamatosan frissített honlap

Gyengeségek:

- kevés idő jut a belső ellenőrzésre
- pénzügyi okok miatt nincs lehetőség többes példányok beszerzésére
- helyhiány, raktározási problémák
- számunkra nem elérhető fizetős adatbázisok
- megoldatlan állományvédelem

- túlterheltség
- a számítógépek gyors avulása
- nem elegendő (hatásfokú) szakmai érdekérvényesítés
- költségesebb rendezvények megvalósítása nem lehetséges pénzügyi okok miatt
- hiányzik az eszköz a munkatársak motiválására
- belső felújítási munkálatok hiánya
- az ifjúsági részleg kölcsönzői terének nem megfelelő mérete
- az emeleti részlegeken nincs megoldva az akadálymentesítés
- az ifjúsági részlegben dolgozó könyvtáros személyes biztonsága nem megfelelő

Lehetőségek:

- kapcsolatok bővítése, a meglévők elmélyítése
- a szolgáltatások körének bővítése, korszerűsítése
- új dokumentum típusok nagyobb számú beszerzése
- Internet adta lehetőségek további kihasználása
- pályázatokon való részvétellel az anyagi források bővítése
- kedvezményes dokumentum vásárlási lehetőségek kihasználása
- továbbképzéseken való részvétel
- számítógépes Internet használói tanfolyamok szervezése
- további szponzorok megnyerése
- fenntartói hozzájárulás növekedése
- a könyvtár oktatásban betöltött szerepének további növelése
- ismert, neves előadók meghívása

- a marketing eszközök jobb kihasználása
- olvasói csoportok létrehozása
- az oktatási intézményekkel való kapcsolat erősítése

Veszélyek:

- kiszolgáltatottság a pályázati eredményeknek
- tiszteletdíjak, költségek emelkedése
- közömbösség a fenntartó részéről
- a szakma finansziális, egzisztenciális gondjainak erősödése
- közbiztonság romlása
- a felújítások, karbantartások elmaradása
- hanyatló olvasási kultúra
- kultúra iránti érdektelenség
- eszközök megfelelő működtetése, javíttatása problémákba ütközik
- a dokumentumok rongálása, a könyvek minőségének romlása, gyors elhasználódása
- a látogatók könyvtárhasználati kultúrájának romlása
- a konkurencia erősödése a szolgáltatások egy részénél
- a gyűjteményalakítás a finanszírozás függvénye
- a szakmai érdekérvényesítés gyengesége
- a teljes akadálymentesítés megoldatlansága
- az épületbővítés és felújítás elmaradása

A könyvtár átfogó célja:

- a látogatók, olvasók igényeinek kielégítése, az információkhoz való korlátlan hozzáférés biztosítása,
- a társadalmi szerepvállalás erősítése,
- a könyvtárhasználók körének bővítése,
- gyűjteményünk és szolgáltatásaink racionalizálása a szakmai színvonal emelése érdekében, az értékközpontúság és a jelentkező igények érvényesítése mellett,
- a könyvtár további technikai-technológiai megújítása.

9. FEJLESZTÉS

Fontos, hogy tevékenységünkre ne csak alkalmanként, hanem folyamatosan és rendszeresen szinte kívülállóként, külső szemmel is nézzünk. Ez segít azokat a hibákat, hiányosságokat is feltárni, aminek oka lehet hibás folyamattervezés, vagy a körülmények változása, esetleg információhiány.

Sokat segítenek az olvasói vélemények, javaslatok, munkatársi ötletek, más intézményekben látott jó gyakorlatok, szakmai viták és szakirodalmi elemzések, adatsorok, más intézmények gyakorlatával való hasonlítás.

Munkánk során fontos, hogy a TQM legfontosabb alapelveit ne tévesszük szem elől: partnerközpontú gondolkodás, a vezetés felelőssége, a folyamatok fejlesztése, a dolgozók teljes körű bekapcsolása.

A fejlesztés célokat a könyvtár Stratégiai terve tartalmazza. Ennek elkészítése során fel kell mérni a fenttartó igényeit, fejlesztési céljait, elképzeléseit, a rendelkezésre álló forrásait. Ismerni kell a Könyvtári rendszer Stratégiai tervét, a helyi adottságokat, lehetőséget. A fejlesztési tervek középtávúak, azok megvalósítása a lehetőségek függvénye.

Tartalom

1. BEVEZETÉS	2
1.1 FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK.....	2
1.2 MINŐSÉGPOLITIKA	4
1.3 ALAPELVEINK.....	4
1.4 VEZETÉS.....	4
1.5 FOLYAMATSZEMLELETŰ MEGKÖZELÍTÉS.....	5
1.6 RENDSZERSZEMLELET AZ IRÁNYÍTÁSBAN	5
1.7 FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	5
1.8 TÉNYEKEN ALAPULÓ DÖNTÉSHOZATAL	5
1.9 PARTNERKAPCSOLATOK	6
2. A VÁRDAY ISTVÁN VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA	7
Adóhatósági azonosítószáma: 15442112-2-15	7
2.1. TÖRTÉNET.....	7
2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	8
2.3 TEVÉKENYSÉGÜNK JOGI SZABÁLYOZÁSA	8
2.4. VEZETŐI NYILATKOZAT.....	11
2.5. JÖVŐKÉP	11
2.6. KÜLDETÉSNYILATKOZAT.....	11
2.7. MINŐSÉGPOLITIKA	12
2.8. SZAKMAI KOMPETENCIÁK	13
2.9. SZAKMAI ELISMERÉS	13
3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	15
3.1. ÁLTALÁNOS ALAPELVEK.....	15
3.2 PARTNERKÖZPONTÚSÁG.....	15
3.3 FOLYAMATSZABÁLYOZÁS.....	16
3.4 MINŐSÉGTERVEZÉS	16
3.5 MINŐSÉGFEJLESZTÉS.....	17
3.6 MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS.....	18
3.7 A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI	18
4. A VEZETÉS FELELŐSSÉGE	20
4.1 A VEZETÉS ELKÖTELEZETTSÉGE	20
4.2 A SZERVEZET PARTNEREINEK IGÉNYEI ÉS ELVÁRÁSAI, VEVŐKÖZPONTÚSÁG	20
4.3 MINŐSÉGPOLITIKA	24
4.4 FELELŐSSÉGI ÉS HATÁSKÖR.....	25

5. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL	26
5.1 EMBERI ERŐFORRÁSOK	26
5.2 INFRASTRUKTÚRA	27
5.3 MUNKAKÖRNYEZET	28
5.4 INFORMÁCIÓ	28
5.5 PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK	29
6. SZOLGÁLTATÁSOK TERVEZÉSE, MEGVALÓSÍTÁSA, ELLENŐRZÉSE	30
6.1 SZOLGÁLTATÁSOK	30
A könyvtárhasználót ingyenesen illetik meg a következő szolgáltatások:	30
Regisztrációhoz kötődő térítésmentes alapszolgáltatások:	30
Regisztrációhoz kötött térítéses alapszolgáltatások	30
Az alaptevékenységhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások	31
6.2 INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS	31
7. SZOLGÁLTATÁSOK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA	34
7.1. OLVASÓSZOLGÁLAT	35
7.2 GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS	42
8. ÉRTÉKELÉSEK, MÉRÉSEK, ELEMZÉSEK	44
9. FEJLESZTÉS	50