

HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

MINŐSÉGITÁSI KÉZIKÖNYV

V4





HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Verziószám	V4
Elérési útvonal	server/Központi dokumentumtár/Minőségbiztosítás/Minőségirányítási kézikönyv és a kapcsolódó dokumentumok/Minőségirányítási kézikönyv_V4_2020
Oldalszám	44 oldal
Készítette	Minőségirányítási Tanács: Hodossyné Csőke Beáta, Kitka Zsuzsa, Riczu Anikó, Ujjné Tellér Gabriella
Jóváhagyta	Kázmér Ágnes
A jóváhagyás dátuma	2020. december 23.
A hatálybalépés dátuma	2021. január 1.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosítás dátuma
V3	Minőségirányítási kézikönyv_V3_2020	teljes dokumentum	2020. december 23.

.....
a Minőségirányítási Tanács vezetője



.....
könyvtárvezető



MVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Verziószám	V3
Elérési útvonal	server/Fontos anyag/Minőségbiztosítás/Minőségirányítási kézikönyv és kapcsolódó dokumentumok/Minőségirányítási kézikönyv_V3_2020
Oldalszám	57
Készítette	Minőségirányítási Tanács: Hodossyné Csőke Beáta, Kitka Zsuzsa; Riczu Anikó, Ujjné Tellér Gabriella
Jóváhagyta	Kázmér Ágnes
A jóváhagyás dátuma	2020. szeptember 30.
A hatálybalépés dátuma	2020. október 1.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosítás dátuma
V2	Minőségirányítási kézikönyv_V3_2020	7-8; 10-13; 16-17; 20- 21; 23	2020. szeptember 29.

a Minőségirányítási Tanács vezetője



könyvtárvezető



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Módosítások jegyzéke

A módosítás dátuma	Verziószám	Törlés oldalszáma	Beszúrás oldalszáma	A módosított oldal száma	Jóváhagyta
2018. június 30.	V1			Átdolgozott dokumentum	<i>Toufani H. Hölgy</i> 



TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés.....	7
2. A Hamvas Béla Városi Könyvtár bemutatása	7
2.1. Alapadatok.....	7
2.2. A működés jogi és szabályozó keretei.....	8
2.2.1. A könyvtár működését meghatározó dokumentumok.....	11
2.3. A könyvtár rövid bemutatása.....	13
2.3.1. A könyvtár szervezeti egységei	13
2.4. Szervezeti felépítés	16
2.5. A könyvtár feladatai	17
2.6. A könyvtár szolgáltatásai	18
3. A Hamvas Béla Városi Könyvtár stratégiája.....	19
3.1. Jövőkép	19
3.2. Küldetésnyilatkozat	20
3.3. Stratégiai tervezés.....	21
4. Minőségirányítási rendszer.....	21
4.1. Általános Alapelvek	21
4.2. A vezetés elkötelezettsége.....	22
4.3. Minőségpolitika	24
4.4. Minőségirányítási Tanács és munkacsoportok.....	24
4.5. Minőségfejlesztés	25
4.6. Dokumentáció.....	25
5. Gondoskodás az erőforrásokról	26
5.1. Emberi erőforrások	27
5.2. Infrastruktúra	28
5.3. Munkakörnyezet	28
5.4. Pénzügyi erőforrások.....	29
6. Partnerközpontúság	30



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

6.1.	A partnerek azonosítása.....	30
6.2.	Kommunikáció a partnerekkel	30
6.3.	Arculat	31
6.4.	Külső partnerek.....	31
6.5.	Belső partnerek	32
6.6.	Panaszkezelés	33
7.	Folyamatszabályozás	34
7.1.	Folyamatszempléletű megközelítés.....	35
7.2.	A folyamatszabályozás működtetése.....	35
8.	Mérés, elemzés, értékelés	38
8.1.	Általános alapelvek.....	38
8.2.	A könyvtári tevékenységek eredményességének folyamatos vizsgálata	39
8.3.	Intézményi önértékelés	40
8.4.	Külső partnereink elégedettségének mérése.....	40
8.5.	Belső partnereink elégedettségének mérése	41
8.6.	Folyamatok hatékonyságának vizsgálata	41
9.	Folyamatos fejlesztés	42
9.1.	A folyamatos fejlesztés megvalósítása	43
9.2.	Helyesbítő és megelőző tevékenység	45
10.	Kapcsolódó dokumentumok listája.....	47



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR

TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

1. Bevezetés

A Minőségirányítási kézikönyv a tiszaujvárosi Hamvas Béla Városi Könyvtár alapidokumentuma, amely tartalmazza mindazokat az alapelveket, módszereket és eszközöket, melyek a minőségirányítási rendszer működtetését meghatározzák. Alkalmazási területe a központi könyvtár és a fiókkönyvtárak.

A Minőségirányítási kézikönyv folyamatosan fejlesztett dokumentum, amelynek tartalma követi a változó társadalmi környezet és a közvetlen partnerek igényeit és elvárásait figyelembe vevő aktuális stratégiai célokat, valamint az országos könyvtári irányvonalakat. A kézikönyv fejlesztéséért a Minőségirányítási Tanács vezetője felel, aki a módosításokat a vezetői jóváhagyást követően ismerteti a munkatársakkal.

A kézikönyv hatálya kiterjed a könyvtár vezetőire és minden munkatársára, akik számára a dokumentum hozzáférhető nyomtatott formában a vezetői irodában, elektronikusan a könyvtár belső hálózaton, illetve nyilvános dokumentumként a Hamvas Béla Városi Könyvtár weboldalán.

2. A Hamvas Béla Városi Könyvtár bemutatása

2.1. Alapadatok

A Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár látja el Tiszaújvárosban a közművelődési és közgyűjteményi feladatokat. A Hamvas Béla Városi Könyvtár az intézmény egyik szervezeti egysége.

Név	Hamvas Béla Városi Könyvtár
Székhely	3580 Tiszaújváros, Széchenyi u. 37.
Telephelyek	Tiszaszederkényi Fiókkönyvtár (3580 Tiszaújváros, Bocskai u. 33.) Tiszaparti Fiókkönyvtár (3580 Tiszaújváros, Neumann János u. 1.)
Levelezési cím	3580 Tiszaújváros, Széchenyi u. 37. 3580 Tiszaújváros, Pf: 69.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

E-mail cím	konyvtar@tujvaros.hu
Központi telefonszám	(49) 542-006
Fax	(49) 542-010
Web	www.tmkk.tiszaujvaros.hu/index.php/konyvtarinfo
Adószám	15549800-2-05
Fenntartó és felügyelet	Tiszaújváros Város Önkormányzata
Székhelye	3580 Tiszaújváros, Bethlen Gábor u. 7.
Ágazati szakmai felügyelet	II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár
Székhelye	3530 Miskolc Görgey Artúr u. 11.
A könyvtár működési területe	Tiszaújváros és vonzáskörzete
A könyvtár jogállása	önálló jogi személy
Gazdálkodási jogköre	gazdasági szervezettel nem rendelkező költségvetési szerv

2.2. A működés jogi és szabályozó keretei

A könyvtáraknak, mint intézményeknek a működését az alábbi jogszabályok határozzák meg:

Törvények:

- 2020. évi XXXII. (2020.05.19.) törvény a kulturális intézményekben foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyának átalakulásáról, valamint egyes kulturális tárgyú törvények módosításáról



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- 1993. évi XXIII. törvény a Nemzeti Kulturális Alapról

Kormányrendeletek, kormányhatározatok:

- 11/2020. (II. 7.) Kormány rendelet a felnőttképzésről szóló törvény végrehajtásáról
- 1404/2017 (VI.28) Kormányhatározat a Digitális Fejlesztési Program megvalósítása során elkészült Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégiáról
- 379/2017. (XII. 11.) Kormány rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről
- 388/2017. (XII. 13.) Kormány rendelet az Országos Statisztikai Adatfelvételi Program kötelező adatszolgáltatásairól
- 138/2014. (IV. 30.) Kormány rendelet az árva mű felhasználásának részletes szabályairól
- 370/2011. (XII. 31.) Kormány rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről
- 368/2011. (XII. 31.) Kormány rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadatkereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adatintegrációra vonatkozó részletes szabályokról



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- 73/2003. (V. 28.) Kormány rendelet az Országos Dokumentumellátási Rendszerről
- 6/2001. (01. 17.) Kormány rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 60/1998. (III. 27.) Kormány rendelet a sajtótermékek kötelespéldányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról
- 20/1992. (XI. 20.) Kormány rendelet a helyi önkormányzatok egyes szerveinek és a köztársasági megbízottaknak a közművelődési, közgyűjteményi, művészeti, továbbá más kulturális tevékenységekkel kapcsolatos államigazgatási feladat-és hatásköreiről

Minisztériumi rendeletek:

- 39/2020. (X. 30.) EMMI rendelet a kulturális intézményben foglalkoztatottak munkaköreiről és foglalkoztatási követelményeiről, az intézményvezetői pályázat lefolytatásának rendjéről, valamint egyes kulturális tárgyú rendeletek módosításáról
- 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről
- 26/2016. (IX. 8.) EMMI rendelet az emberi erőforrások minisztere által adományozható elismerésekről
- 12/2010. (II. 11.) OKM rendelet a Minőségi Könyvtári cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- 22/2005. (VII. 18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről
- 29/1986. (IX. 1.) MM rendelet az egyes sajtótermékek engedélyezéséről és az impresszum feltüntetéséről
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet a könyvtári anyagok bejelentéséről



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- 3/1975. (VIII. 17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról

Önkormányzati rendeletek:

- Tiszaújváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos rendelete a város közművelődési és közgyűjteményi feladatairól és ellátásának feltételeiről
- Tiszaújváros Kulturális Stratégiája

2.2.1. A könyvtár működését meghatározó dokumentumok

- Alapító okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Szervezeti és Működési Szabályzat mellékletei:
 - A Hamvas Béla Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata
 - A Hamvas Béla Városi Könyvtár Gyűjtőköri Szabályzata
 - Szervezeti Felépítés
 - A Tiszaújváros Települési Értéktár Testület szervezeti és működési szabályzata
- Szervezeti és Működési Szabályzat függelékei:
 - Munkaköri leírások
 - Informatikai biztonsági szabályzat
 - Dolgozói érdekképviselői szabályzata
 - Belső ellenőrzési szabályzat
 - Munkavédelmi szabályzat
 - Tűzvédelmi szabályzat
 - Iratkezelési szabályzat
 - Házi rend
 - Közérdekű adatok közzétételi szabályzata



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- Ellenőrzési nyomvonal kialakításának eljárási rendje
- Ellenőrzési nyomvonal
- Munkakör átadás-átvételi szabályzat
- Vagyonnyilatkozat tételi szabályzat
- A Tiszaújváros Kártya használatának szabályzata
- Megállapodás a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ, mint önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv, valamint a Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár, mint önállóan működő költségvetési szerv között a munkamegosztás és felelősségvállalás rendjéről
- A munkabéren kívüli egyéb juttatások szabályzata
- Kulcskezelési szabályzat
- Belföldi- és külföldi kiküldetések elrendelésének és lebonyolításának szabályzata
- A Hamvas Béla Városi Könyvtár minőségirányítási kézikönyve
- Bélyegzőhasználati szabályzat
- Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata
- Adatvédelmi szabályzat
- Ajándékok, egyéb előnyök elfogadásának szabályzata
- Vezetékes- és mobiltelefonok használatának szabályzata
- Reprezentációs szabályzat
- A közösségi oldalak és a közösségi média használatának szabályzata



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

2.3. A könyvtár rövid bemutatása

A Hamvas Béla Városi Könyvtár a Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár egyik szervezeti egysége. Könyvtárunk 1965-ben kezdte meg működését a Tiszai Vegyi Kombinát Szakszervezeti Bizottsága Művelődési Központjának Könyvtáraként. Az elmúlt években intézményünk sok szervezeti változáson ment keresztül. 1975-ben kerültünk tanácsi fennhatóság alá. 1996-ban bővült könyvtárunk feladatköre, az önkormányzat hozzánk csatolta a Helytörténeti Gyűjteményt. A könyvtár kibővített és felújított épületét 1998-ban adták át. Még ugyanebben az évben megkaptuk az Év könyvtára címet. 1999-ben tértünk át az Aleph integrált könyvtári rendszer használatára. 2000. június elsejétől a művelődési központtal összevonva működünk. Könyvtárunk 2009-ben felvette Hamvas Béla nevét. 2015-ben nagyszabású eseménysorozattal ünnepeltük meg könyvtárunk 50 éves jubileumát. Elkötelezett és kitartó munkánk eredményeként 2017. január 16-án elnyertük a Minősített könyvtár címet. A kulturális törvénynek megfelelően az intézmény neve Derkovits Kulturális Központról 2018. július 20-án Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtárra változott.

2.3.1. A könyvtár szervezeti egységei

Szolgáltatási csoport (szolgáltatási csoportvezető, kölcsönző- és tájékoztató könyvtárosok, helyismereti könyvtáros, közösségsszervező könyvtáros)

Tel: 542-006; 542-007

Szakterülete: könyvtári tájékoztatás; információszolgáltatás; dokumentumszolgáltatás; irodai szolgáltatások; könyvtárhasználati és könyvtárbemutató, valamint tematikus foglalkozások szervezése és tartása; a Digitális Jólét Program (DJP) pont szolgáltatásainak biztosítása, a könyvtárhasználók segítése a digitális írástudás és az információs műveltség elsajátításában; helyismereti könyvtári szolgáltatások; a raktári rend fenntartása; könyvtárközi kölcsönzés; információs kiadványok szerkesztése és összeállítása; online szolgáltatások; digitális tartalomszolgáltatás, PR és marketing



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

tevékenység; könyvtári rendezvények szervezése és lebonyolítása, gyermekfoglalkozások, gyermektáborok szervezése és tartása.

Szakmai irányítója: a Szolgáltatási csoportvezető

Gyűjteményszervezési és informatikai csoport (gyűjteményszervezési és informatikai csoportvezető, feltáró könyvtáros, informatikus, módszertani könyvtáros, adatrögzítő)

Tel: 542-006

Szakterülete: a központi és a fiókkönyvtári állomány gondozása, szerzeményezése, a beszerzett dokumentumok állományba vétele, egyedi és csoportos nyilvántartása; különgyűjtemények fejlesztése; a helyismereti dokumentumok digitalizálása és hozzáférhetővé tétele; az integrált könyvtári rendszer moduljainak építése, gondozása; törlések, állományrevíziók megszervezése ; a statisztikai adatok összesítése; a könyvtár informatikai hálózatának működtetése; az adatbázisok és a számítógépes nyilvántartások gondozása; a belső képzések szervezése és dokumentálása; az intézmény felnőttképzési tevékenységének irányítása; a könyvtárhasználók képzésének szervezése; a számítógépes adatok folyamatos mentése, az adatbiztonság megteremtése; az intézmény informatikai hálózatával kapcsolatos fejlesztési tervek kidolgozása; szakmai gyakoronokok oktatása.

Szakmai irányítója: Gyűjteményszervezési és informatikai csoportvezető

Fiókkönyvtárak (tájékoztató- és kölcsönző fiókkönyvtárosok)

(Tiszaszederkényi Fiókkönyvtár, Tiszaparti Fiókkönyvtár)

Szakterülete: a két fiókkönyvtárban a könyvtári szolgáltatások biztosítása; a fiókkönyvtári rendezvények, foglalkozások szervezése és lebonyolítása; a Digitális Jólét Program (DJP) pont szolgáltatásainak biztosítása; a raktári rend fenntartása; könyvtárközi kölcsönzés.

Szakmai irányítója: könyvtárvezető



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Kapcsolódó dokumentum:

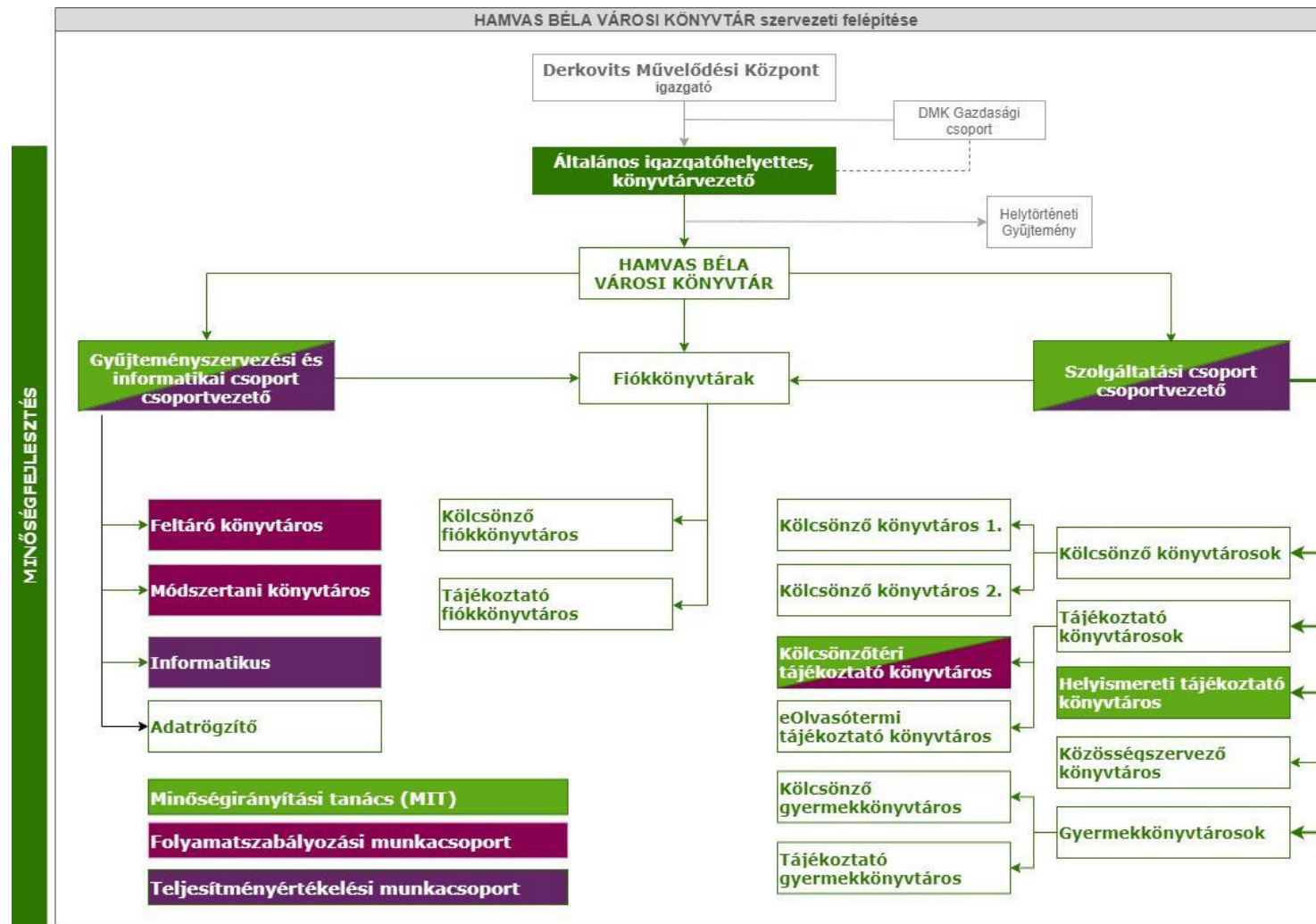
Szervezeti és Működési Szabályzat



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR

TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

2.4.Szervezeti felépítés





2.5. A könyvtár feladatai

A Hamvas Béla Városi Könyvtár – mint nyilvános települési könyvtár – az állampolgárok és jogi személyek számára korlátozás nélkül, közvetlenül köteles biztosítani a könyvtári ellátást. Mint az információs társadalom alapintézménye, gondoskodik a hazai és nemzetközi információk, dokumentumok szabad és korlátlan hozzáféréséről.

Könyvtári eszközökkel segíti az állampolgári jogok gyakorlását, az esélyegyenlőség növelését, az egész életen át tartó tanulást, a kulturális és művészeti értékek közvetítését, a szabadidő eltöltését.

- Biztosítja a könyvtári dokumentumok kölcsönzését, illetve helyben való használatát.
- Biztosítja könyvtárhasználói kérésre, illetve más könyvtár számára a könyvtárközi kölcsönzést, lehetővé teszi postai úton és telefaxon, eredetiben vagy másolatban.
- Biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését, valamint részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében.
- Állományát és szolgáltatásait elektronikusan elérhetővé teszi.
- Bibliográfiai és szakirodalmi tájékoztatást, valamint számítógépes információs szolgáltatást nyújt (országos szolgáltatások igénybevételével is).
- Biztosítja a szóbeli és írásos tájékoztatást a könyvtár gyűjtőköréről, szolgáltatásairól.
- Tájékoztatást ad a könyvtári rendszer szolgáltatásairól.
- Biztosítja a könyvtári és információs hálózat szolgáltatásainak közvetítését.
- A gyermekek könyvtárhasználóvá nevelése érdekében műhelyeket, klubokat, játszóházakat, táborozást szervez.
- Biztosítja a közhasznú szolgáltatások közvetítését.
- Végzi a városi kiadványok terjesztését, a városi intézmények szolgáltatásairól tájékoztatást ad.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR **TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.**

- Kulturális, közösségi és egyéb programokat szervez.
- Tiszaújváros Város Önkormányzata Képviselő-testületének egyedi jóváhagyása alapján, alkalomszerűen könyvkiadást végez.
- Adatgyűjtést, adatszolgáltatást végez a törvényi előírásoknak megfelelően.
- Gyűjti, feltárja, feldolgozza és rendelkezésre bocsátja a közművelődési könyvtár gyűjtőkörébe tartozó dokumentumokat.
- Gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja.
- 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 adatbázisból történő információkérés lehetőségét.

2.6. A könyvtár szolgáltatásai

- Beiratkozás
- Kölcsönzés: könyvek, folyóiratok, DVD-filmek, hangoskönyvek, zenei CD-k
- Könyvtárközi kölcsönzés
- Tájékoztató
- Helyben használat: könyvek, folyóiratok, adatbázisok, helytörténeti dokumentumok, e-könyvek; e-polc; DVD filmek megtekintése, zenehallgatás
- Irodalomkutatás, témafigyelés
- Számítógép- és internethasználat, WIFI – vezeték nélküli internetelérés, e-ügyintézés, NAVA pont, Digitális Jólét Program (DJP) pont, egyéni segítségnyújtás, digitális ismeretközvetítés
- Könyvtári foglalkozások: könyvtárbemutató séta, könyvtárhasználati foglalkozás, játszóházi foglalkozások, tematikus csoportos foglalkozások, klubok, nyári napközis táborok



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- Online szolgáltatások: előjegyzés kérése, hosszabbítás, könyvtárközi kölcsönzés, irodalomkutatás, témafigyelés kérése, kérdezzon könyvtárosunktól (online tájékoztatás), könyvtári hírlevél, WEB OPAC, e-könyvtári szolgáltatások (virtuális bemutatók, online kiállítások, Tiszaújváros elektronikus könyvtára, e-learning)
- Rendezvények, kiállítások
- Kiadványaink értékesítése
- Kiegészítő könyvtári szolgáltatások: fénymásolás, nyomtatás, szkennelés, faxolás, laminálás, spirálozás
- Strandkönyvtári szolgáltatás

Kapcsolódó dokumentumok:

Szervezeti és Működési Szabályzat

Könyvtárhasználati szabályzat

3. A Hamvas Béla Városi Könyvtár stratégiája

3.1. Jövőkép

A Hamvas Béla Városi Könyvtár Tiszaújváros és térsége meghatározó és kiemelkedő információs központjává válik. A digitális kor igényeit fejlett informatikai infrastruktúrával és innovatív megoldások alkalmazásával magas színvonalon elégíti ki. Online jelenlétének fokozásával biztosítja az információs esélyegyenlőséget, digitális tartalomépítéssel jelentős szerepet tölt be az oktatás támogatásában. Felkészült és segítőkész könyvtárosaival, korszerű gyűjteményszervezéssel, jól kihasznált közösségi tereivel, igénykeltő és színvonalas szolgáltatásaival és programjaival továbbra is nélkülözhetetlen szereplője a helyi társadalom kulturális életének. Pozitív társadalmi megítélésében meghatározó a közösségi élménynek, az összetartozás érzésének és az életminőség javulásának kreatív módon történő támogatása.



3.2. Küldetésnyilatkozat

A tiszaujvárosi Hamvas Béla Városi Könyvtár, mint települési feladatokat ellátó nyilvános könyvtár küldetése, hogy az állampolgárok számára magas színvonalon biztosítson szabad, korlátozások nélküli hozzáférést az információkhoz és tudásanyaghoz, valamint korszerű gyűjteményszervezéssel, naprakész szaktudással, a használói igényeket kielégítő szolgáltatásokkal innovatív módon elősegítse az olvasáskultúra fejlődését, a kulturális értékek megismerését, az életminőség javulását, közösségek kialakulását.

Küldetésének megvalósítása érdekében:

- állományát folyamatosan fejleszti és sokoldalúan feltárja;
- a könyvtárhasználók igényeire rugalmasan reagáló szolgáltatásokat kínál könyvtári épulettől és nyitvatartási időtől függetlenül is;
- támogatja a formális és az informális ismeretszerzést minden korosztály számára az egész életen át tartó tanulás jegyében;
- korszerű technológiai felszereltségen és szaktudáson alapuló információszerzést és tudásközvetítést valósít meg;
- kutatja és bemutatja a település kulturális értékeit, történetét;
- digitális tartalomépítéssel kiemelten támogatja a tanítás-tanulás folyamatát;
- szolgáltatásaival és programjaival elősegíti a gyermekek és a fiatalok olvasóvá nevelését, az olvasáskultúra fejlesztését, a szabadidő minőségi és kreatív eltöltését, és kisközösségek kialakulását;
- innovatív megoldásokat alkalmaz a különböző használói rétegek számára nyújtott szolgáltatásokban;
- felelős magatartást tanúsít a fenntartható fejlődés terén, példát mutat a környezet védelmére, az esélyegyenlőség, az etikus magatartás területén;
- rendszeresen méri és értékeli partnerei igényeit és elégedettségét;
- együttműködik más könyvtárakkal, helyi szervezetekkel, és ösztönzi a közös projektek megvalósítását;



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- a fenntartó által rendelkezésre bocsátott erőforrásokkal hatékonyan gazdálkodik, saját erőforrásait optimálisan kihasználja.

3.3. Stratégiai tervezés

A stratégiakészítés időszaka alkalmat teremt a könyvtár belső erőforrásainak, szolgáltatásainak alapos átgondolására, a mikro- és makrokörnyezet módszeres felderítésére, vizsgálatára.

A Hamvas Béla Városi Könyvtár stratégiai tervének készítésekor figyelembe vesszük a mindenkor országos stratégiai célkitűzéseket és Tiszaújváros Kulturális Stratégiai tervét, a használói igény- és elégedettségméréseket, a társadalmi környezet változásait. A célkitűzéseket a munkatársakkal közösen készített SWOT elemzésre alapozva határozzuk meg. A könyvtár stratégiai tervének kidolgozásához a Stratégiai munkacsoport előkészítő tevékenységet folytat. A könyvtárvezető által jóváhagyott végleges stratégiai tervet minden munkavállalónak ismernie kell. A vezetés ezért gondoskodik arról, hogy a szóbeli ismertetés mellett mindenki számára hozzáférhető legyen elektronikus formában a könyvtár belső hálózatán.

Kapcsolódó dokumentum:

A Hamvas Béla Városi Könyvtár stratégiai terve

4. Minőségirányítási rendszer

4.1. Általános Alapelvek

Könyvtárunk célja a teljes partneri elégedettség elérése és fenntartása. A minőségirányítás könyvtári tevékenységünk olyan stratégiai eleme, melynek alappillérei a partnerközpontúság, a vezetői és munkatársi elkötelezettség és a szolgáltatások folyamatos javítása a legkorszerűbb technikák és módszerek alkalmazásával. Alapot teremt arra, hogy a könyvtár felkészült legyen a változásokra,



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

hatékonyan és eredményesen reagáljon a mindenkori használói igényekre, szakmai elvárásokra. Minőségirányítási tevékenységünk alapvető módszere a folyamatos javítást és kockázatkezelést lehetővé tevő PDCA ciklus, amelyet folyamataink teljes körére alkalmazunk:

- vezetés, irányítás
- könyvtári szolgáltatások
- gyűjteményszervezés
- informatikai hálózat működtetése
- oktatás, képzés
- partnerkapcsolatok
- közösségi szolgáltatások

4.2. A vezetés elkötelezettsége

Könyvtárunk vezetése elkötelezett a minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos fejlesztése mellett. Megteremti és fenntartja a magas színvonalú, eredményes könyvtári tevékenység feltételeit, ösztönzi és támogatja a minőségfejlesztés érdekében végzett elkötelezett munkát, az újító javaslatokat, a projektek végrehajtását.

Szervezetünk vezetése fontosnak tartja, hogy jó példát mutasson a munkatársak számára a minőségfejlesztés módszereinek és eszközeinek alkalmazásában, a dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartásában, ezzel egy olyan szervezeti kultúra kialakításában, amelyben a kiválóság, a minőségszemlélet természetes belső igény, és valamennyi munkatárs közös értékrendjének alapjául szolgál.

A minőségirányítási rendszer hatékony és eredményes működése érdekében a könyvtár vezetése:

- A Minőségirányítási kézikönyv hatályba léptetésével közzéteszi a könyvtár céljainak megfelelő minőségpolitikáját, amelyben elérhető, reális és mérhető minőségcélokat tűz ki.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- A minőségpolitikai célok elérése érdekében Minőségirányítási Tanácsot (továbbiakban: MIT) működtet az intézmény munkatársainak részvételével.
- A munkatársak bevonásával meghatározza és közzéteszi a könyvtár küldetésnyilatkozatát, jövőképét, középtávú stratégiáját.
- A könyvtár tevékenységének, szolgáltatásainak és munkafolyamatainak tervezése és szervezése során törekszik arra, hogy azok belső és külső partnerei mindenkori igényeit a lehető legteljesebb mértékben képesek legyenek kielégíteni.
- Jó munkakörnyezetet és megfelelő feltételeket alakít ki a minőségirányítási rendszer működtetéséhez. Gondoskodik arról, hogy a minőségfejlesztéshez szükséges erőforrások mindig rendelkezésre álljanak.
- Gondoskodik arról, hogy a könyvtár munkatársai a minőségfejlesztéshez szükséges ismeretekkel és motiváltsággal rendelkezzenek. Ennek érdekében munkatársai minőségszemléletét tervszerűen továbbfejleszti, képzéseket, továbbképzéseket, tréningeket szervez. Szükség esetén külső szakértőt kér fel.
- Lényegesnek tartja, hogy valamennyi munkatárs munkájával aktívan hozzájáruljon a megfogalmazott minőségcélok megvalósításához és a minőség folyamatos fejlesztéséhez.
- Ösztönzi munkatársait az új megoldások keresésére.
- Bevonja a munkatársait az operatív tervezési folyamatokba, a cselekvési tervek kidolgozásába. Fontosnak tartja, hogy ezek a tevékenységek együtt, egymást segítve, csapatmunkában történjenek.
- Biztosítja a szervezeten belüli (és a szükséges külső) információáramlást, a hatékony belső és külső kommunikációt.
- A könyvtár minden tagjában és partnerében tudatosítja a használói igények és elvárások teljesítésének fontosságát, ennek érdekében folyamatosan figyelemmel kíséri, értékeli a külső és belső partnerek elégedettségi szintjét.
- Megkülönböztetett figyelmet fordít a partnerek észrevételeire, és hatékony ellenőrző, megelőző tevékenységet alkalmaz.



4.3. Minőségpolitika

A Hamvas Béla Városi Könyvtár vezetése és minden munkatársa kinyilvánítja a minőségi munka iránti elkötelezettségét. Küldetésnyilatkozatunkban és jövőképünkben megfogalmazott célok elérése érdekében tevékenységünk középpontjában a magas színvonalú és minőségi könyvtári szolgáltatások nyújtása áll a minőségirányítási rendszer eszközeinek és módszereinek alkalmazása révén.

A minőségcélok megvalósulása érdekében a következőket vállaljuk:

- Minőségbiztosítási tevékenységünket mindig a törvényi szabályozás keretein belül végezzük.
- A szolgáltatásainkkal szemben támasztott használói igényeket, elvárásokat folyamatosan mérjük, s annak eredményét beépítjük minőségfejlesztési tevékenységünkbe.
- A rendelkezésre álló tárgyi, technikai és emberi erőforrásokra alapozva biztosítjuk a szolgáltatások magas színvonalát.
- Rendszeres képzéssel és motiválással fejlesztjük a minőségközpontú gondolkodást és szervezeti kultúrát.

Tevékenységünk során a teljes körű minőségirányítás (TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk. A feladatokat a munkatársak aktív közreműködésével a Minőségirányítási Tanács (MIT) valósítja meg.

4.4. Minőségirányítási Tanács és munkacsoportok

A Hamvas Béla Városi Könyvtár minőségirányítási rendszerének működtetése érdekében hozta létre a MIT-et, amelynek feladata a minőségfejlesztési tevékenység megtervezése, szervezése, koordinálása és ellenőrzése. A tanács tagjai a jóváhagyott ügyrend alapján végzik munkájukat. A tevékenységhez szükséges forrásokat könyvtárunk vezetése biztosítja.



A könyvtárban állandó minőségirányítási munkacsoportok (folyamatszabályozási, teljesítményértékelési) működnek, melyek szakmai helyzetelemzésre, a területek fejlesztésének döntés-előkészítésére jöttek létre, feladataikat a PDCA ciklus alkalmazásával összekapcsolva, egymás eredményeire építkezve végzik. Munkájukat a MIT koordinálja.

Könyvtárunk az új szakmai feladatok, innovatív fejlesztések megvalósítása érdekében projektcsoportokat is működtet, melyek vezetőjét a könyvtárvezető, tagjait pedig a projektvezető jelöli ki.

Kapcsolódó dokumentumok:

A Minőségirányítási Tanács ügyrendje

Munkacsoportok ügyrendje

4.5. Minőségfejlesztés

A Hamvas Béla Városi Könyvtár minőségfejlesztési tevékenységének célja a partnerek igényeinek mind teljesebb kielégítése és elégedettségük fenntartása a könyvtári folyamatok eredményességének és hatékonyságának növelésével.

A könyvtárvezető felelős a minőségfejlesztési elképzelések fő irányainak jóváhagyásáért és a szükséges erőforrások biztosításáért. A MIT tagjai felelősek a fejlesztési prioritások meghatározásáért, a hiányosságok feltárásáért és a megoldási javaslatok kidolgozásáért.

4.6. Dokumentáció

A minőségirányítási rendszer jó működésének alapja egy olyan dokumentációs rendszer, amely írásban lefektetett szabályokon nyugszik, a könyvtárban dolgozók számára érthető és átlátható. A dokumentumok alapján a minőségirányítási rendszer



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

hatékonyan működtethető, ellenőrizhető és biztosítja a folyamatos fejlesztés információs hátterét.

Minőségbiztosítási tevékenységünk során keletkezett anyagokat a könyvtár belső hálózaton minden munkatárs elérheti (Home/Központi dokumentumtár/Minőségbiztosítás mappa). Ez alól kivételt képeznek azok a dokumentumok, melyek bizalmasan kezelendők (pl. munkatársi önértékelés egyéni kérdőívei). A minőségirányítással kapcsolatos dokumentumok tartalmát könyvtárunk minden dolgozójának ismernie kell. A MIT vezetőjének feladata, hogy azokat minden munkatárs számára hozzáférhetővé tegye, valamint belső képzések keretében megismertesse.

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért a MIT vezetője a felelős. A hatályos minőségirányítási dokumentumok formailag egységesek.

Az elkészült minőségbiztosítási dokumentáció archiválását a MIT vezetője az informatikus bevonásával végzi. A hatályon kívüli dokumentumokat csak elektronikus formában a belső hálózaton őrizzük, az őrzési idő lejártá után külső adathordozón archiváljuk.

Kapcsolódó dokumentum:

A minőségirányítási dokumentumok kezelésének rendszere

5. Gondoskodás az erőforrásokról

A minőségirányítási rendszer működtetéséhez és fejlesztéséhez erőforrások szükségesek. A minőségcélok megvalósítását a vezetés a könyvtár saját erőforrásainak felhasználásával biztosítja

Erőforrások:

- Emberi erőforrások
- Infrastruktúra



- Munkakörnyezet
- Pénzügyi erőforrások

5.1. Emberi erőforrások

Az emberi erőforrás könyvtárunk eredményességének kulcsa. A folyamatos magas színvonalú könyvtári tevékenység végzéséhez elengedhetetlen a munkatársak megfelelő szintű szaktudása, egyéni és társas kompetenciája. Minden munkatársunk a feladatai ellátásához szükséges szakképzettséggel és gyakorlattal rendelkezik és igény szerint a szükséges továbbképzésben részesül.

Könyvtárunk vezetése az eredményes és hatékony feladatvégzéshez meghatározza az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges végzettséget, figyelembe véve a stratégiai tervekkel és célokkal összefüggő jövőbeli igényeket. Könyvtárunk vezetése felelős, hogy a rövid-és hosszú távú céljaink eléréséhez rendelkezésre álljanak a kellő felkészültségű munkatársak.

Könyvtárunk vezetése az eredményesség és hatékonyság növelése érdekében számít a munkatársak részvételére, ennek érdekében:

- az egyéni képzettséget és kompetenciákat figyelembe véve alakítja ki a munkaköröket,
- az egyénekre vonatkozóan felelősségi és kompetenciahatárokat jelöl ki,
- a dolgozókat bevonja a tervezési és fejlesztési folyamatokba,
- képzéseket, tudásmegosztó foglalkozásokat szervez és tart,
- elismerést, jutalmazást alkalmaz,
- méri a dolgozók elégedettségét,
- rendszeresen visszajelzést ad munkájukról.

A képzési és belső képzési terveket, valamint azok megvalósulásait dokumentáljuk. A célokat és a teljesítést évente felülvizsgáljuk. A képzési tervnek megfelelően készítjük el az éves beiskolázási tervet.



Kapcsolódó dokumentumok:

A Hamvas Béla Városi Könyvtár belső képzési tervei

Szervezeti kultúra felmérések

Esélyegyenlőségi terv

Az anyagi és erkölcsi elismerés rendje

Belső és külső kommunikációs terv

Szervezeti értékrend

A Hamvas Béla Városi Könyvtár szervezeti kultúra kódexe

5.2. Infrastruktúra

A minőségi szolgáltatások és munkavégzés biztosításához elengedhetetlen a megfelelő infrastruktúra megléte. Infrastruktúra alatt értjük az intézmény működését szolgáló helyiségeket (szolgáltató helyek, munkaszobák), és egyéb feltételeket (közmű szolgáltatások), valamint a működéshez szükséges tárgyi eszközöket (hardver, szoftver, egyéb berendezések) és a dokumentumállományt. A megfelelő infrastruktúra megteremtése és folyamatos biztosítása az intézmény vezetőjének és a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ (TIK) vezetőjének feladata.

5.3. Munkakörnyezet

A könyvtárban biztosítottak az emberi egészséget óvó és biztonságos munkakörülmények. A megfelelő munkakörnyezet kialakításáért az intézmény vezetője, a TIK igazgatója a felelős. Minden munkatárs kötelessége az előírások betartása, a személyes munkakörnyezet rendben tartása.

Ennek érdekében a vezetés:

- valamennyi munkatárs számára biztosítja a munkavégzéshez szükséges, megfelelő tárgyi és IT eszközöket,



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- gondoskodik arról, hogy a hibajavítás a lehető leggyorsabban megtörténjen,
- biztosítja a támogató szolgáltatásokat (pl. szállítás),
- hozzájárul a munkavállaló képernyő előtti munkavégzéséhez szükséges szemüveg készíttetéséhez,
- rendszeresen méri a dolgozók elégedettségét a munkakörülményekre vonatkozóan.

Kapcsolódó dokumentum:

Dolgozói elégedettségmérések

5.4. Pénzügyi erőforrások

Könyvtárunk vezetése gondoskodik a rendelkezésére álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek hatékony, és célszerű felhasználásáról, melyek biztosítják a minőségi szolgáltatás folyamatosságát, kiszámíthatóságát és biztonságát. Folyamatos erőfeszítéseket teszünk új erőforrások felkutatására és megszerzésére.

Ennek érdekében a vezetés:

- a költségvetés tervezésében körültekintően mérlegeli a szükségleteket és a lehetőségeket,
- pályázatok beadásával törekszik újabb források megszerzésére,
- folyamatosan figyelemmel kíséri a könyvtár pénzügyi helyzetét,
- eleget tesz a jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, közzétételére és nyilvánosságára, statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségeire vonatkozó követelményeknek.



6. Partnerközpontúság

6.1. A partnerek azonosítása

A szervezet stratégiájának és céljainak megvalósításában, a szervezet eredményes és hatékony működésében nagyon fontos szerepe van a partnereknek. Az azonosított partnereket és képviselőiket a rendszeresen felülvizsgált partnerlistánkban rögzítjük.

Az Excel táblában a következő adatok szerepelnek:

- partnerek neve, címe, telefonszáma,
- partnerintézmény részéről a kapcsolattartó személy adatai, elérhetőségei,
- a könyvtár részéről a kapcsolatot tartó személy neve,
- a kapcsolattartás módja és gyakorisága,
- a partnerkapcsolat tárgya.

Partnereink elégedettségét folyamatosan mérjük, véleményüket, javaslataikat, ötleteiket pedig beépítjük a mindennapi munkába.

6.2. Kommunikáció a partnerekkel

A Hamvas Béla Városi Könyvtárban a tervezés és folyamatos működés szerves része a kommunikáció, amelynek valamennyi munkafolyamatban fontos szerepe van. Az intézményi kommunikáció feladata a könyvtár szolgáltatásainak, minőségpolitikai céljainak tudatosítása a használók, a partnerek, a fenntartó, a város és környék lakosságának, valamint a munkatársak körében. Az egyes könyvtári tevékenységekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikáció segíti a szervezet hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködés területeinek szélesítését.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Sikeres és eredményes tevékenységünk érdekében pontosan meghatároztuk kommunikációs céljainkat és a célcsoportokat és a megvalósítás eszközeit. Rendszeresen mérjük és értékeljük belső és külső kommunikációnk hatékonyságát.

6.3. Arculat

Az egységes, átgondolt arculat nagymértékben meghatározza a könyvtárról kialakult képet, elsősorban a külső partnerek számára teszi azonosíthatóvá az intézményt. Könyvtárunk minőségirányítási rendszerének kidolgozása során 2016-ban alkotta meg első önálló arculati elemét, melyet kizárólag a minőségirányítási dokumentumainkon alkalmazunk (1. ábra). Ezt követte egy saját szlogen, amely már PR anyagainkon is megjelenik (2. ábra). Az integrált intézmény egészére viszont egy grafikus által kidolgozott új arculat alkalmazása vált kötelezővé, amely az intézmény hivatalos dokumentumain és PR anyagain jelenik meg (3. ábra). A 2018-ban elkészült Arculati kézikönyv szabályozza az intézményi logók, betűtípusok, megjelölt színvilág használatának módját, kitér a promóciós anyagok kivitelezésére is.



1. ábra



2. ábra



3. ábra

6.4. Külső partnerek

Külső partnereink azok a személyek és intézmények, akik igénybe veszik könyvtári szolgáltatásainkat, és akikkel a minőségi szolgáltatás érdekében közvetlen vagy közvetett kapcsolatban állunk.

Külső partnereinkkel való kommunikáció célja:



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- A könyvtárhasználók bizalmának fenntartása, a lehetséges partnerek bizalmának elnyerése, az intézmény ismertségének növelése.
- Kapcsolataink továbbépítése, folyamatos kapcsolattartás partnereinkkel, célcsoportjainkkal.
- Szolgáltatásaink igénybevételének (hagyományos és online) ösztönzése.
- A könyvtár információszoigáltató, képzési szerepének hangsúlyozása, az életen át tartó tanulás segítése.
- A helyi iskolák oktató munkájának segítése.
- Az olvasás népszerűsítése a lakosság olvasáskultúrájának fejlesztése érdekében.
- A könyvtár közösségi tér jellegének propagálása.
- Partnereink folyamatos tájékoztatása eredményeinkről.

6.5. Belső partnerek

Belső partnereink könyvtárunk dolgozói. A munkatársak akkor teljesítenek maximálisan, ha az intézményen belül olyan motivációs légkör biztosított, mely a kreativitásukat a minőségi szolgáltatások előállítására ösztönzi. A belső kommunikáció fórumainak, a kommunikáció korszerű eszközeinek biztosítása, fejlesztése a vezetés felelőssége.

A belső kommunikáció célja:

- a könyvtár küldetésében és stratégiájában meghatározott célkitűzések valamennyi munkatárs számára ismertek legyenek,
- a vezetők és a munkatársak minőség iránti elkötelezettségének erősítése,
- az intézményen belüli hatékony információáramlás,
- munkatársak bevonása a szolgáltatásfejlesztésbe.

A könyvtár minden munkatársa felelős a rendszeres belső kommunikációért, a rendelkezésre álló eszközök használatáért.



Kapcsolódó dokumentumok:

Partnerlista

Belső és külső kommunikációs terv

Szervezeti értékrend

Médiamegjelenések

Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérések

Partneri elégedettség- és igényfelmérések

6.6. Panaszkezelés

A felhasználó-orientált könyvtár folyamatos fenntartása érdekében a partnerek igényeinek és elégedettségének ismeretében tervezzük és alakítjuk szolgáltatásainkat. Szolgáltatási előírások alkalmazásával biztosítjuk az egyes szolgáltatási outputok azonos minőségi színvonalon tartását. A partnereinknek nyújtott szolgáltatások során folyamatos ellenőrzéssel és a változások, valamint a partnerektől érkezett visszajelzések figyelembevételével javítjuk és fejlesztjük szolgáltatási előírásainkat. Ennek érdekében dolgoztuk ki és működtetjük a panaszkezelési eljárás helyi rendszerét.

A Hamvas Béla Városi Könyvtárban panaszként kezeljük a személyesen szóban, telefonon vagy írásban megjelenő negatív észrevételeket. A bejelentések fogadását és a dokumentáció bizalmas kezelését a vezető által kijelölt integritás felelős végzi.

A személyes használat során felmerült és szóban jelzett használói panaszok azonnali kezelése a szolgáltatást nyújtó munkatárs kötelessége. A helyben használattal és dokumentum-szolgáltatással kapcsolatban észlelt és jelzett problémákat a kölcsönzőpultban, a felnőtt kölcsönzőtérben és a gyermekkönyvtárban a "Probléma-feltáró űrlap"-on tartjuk nyilván.

A panaszkezelés csak a használó elégedettségéről kapott visszajelzés függvényében zárható le és tekinthető megoldottnak.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Amennyiben a panasz kezelése túllép a szolgáltatást nyújtó munkatárs hatáskörén, úgy a könyvtár integritás felelőséhez irányítja a bejelentőt, aki az “Adatlap panasz/közérdekű bejelentés rögzítéséhez” elnevezésű űrlapon írásban rögzíti a panaszt.

Mind a belső és mind a külső partnerek részéről érkező, de azonnal nem kezelhető jelzések, bejelentések kezelésének, kivizsgálásának eljárásrendjét a Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata tartalmazza.

Az “Adatlap panasz/közérdekű bejelentés rögzítéséhez” elnevezésű űrlap és a “Probléma-feltáró űrlap” egyaránt alkalmasak a panaszokkal kapcsolatos statisztikák és kimutatások készítésére. Az integritás felelős évente kimutatást készít a tárgyévben rögzített integritást sértő eseményekről és azok kezeléséről. A Minőségirányítási Tanács szükség esetén, de legalább éves gyakorisággal a kimutatás alapján elemzést készít, amelyben felméri a leginkább érintett területeket, személyeket, ezt követően javaslatot tesz a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedésekre. Az intézkedések elvárt eredménye, hogy az adott folyamatot olyan mértékben fejlessze, amely már egy magasabb minőségi színvonalon biztosítja a hatékonyságot és a partneri elégedettséget.

Kapcsolódó dokumentum:

Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata

7. Folyamatszabályozás

Alapelvek

Minőségpolitikánk fontos jellemzője a megbízhatóság, a kiszámíthatóság és a személytől független magas színvonalú szolgáltatások kialakítása. Célkitűzéseink között szerepel, hogy a rendelkezésünkre bocsátott erőforrásokkal hatékonyan gazdálkodjunk, saját erőforrásaink optimális kihasználására törekedjünk. Ennek érdekében folyamatszemplétű megközelítéssel a tevékenységeinket nem különállóan kezeljük, hanem egymáshoz kapcsolódóan, mintegy láncot alkotva folyamatként.



Elvárt eredmények

- A könyvtári folyamatok és felelőseik azonosításával egy minden dolgozó számára átlátható rendszer szerint folyik a mindennapi munka.
- A könyvtári folyamatok rendszere szabályozott és dokumentált, így lehetővé válik a személyfüggetlen magas színvonalú munkavégzés.
- A PDCA elv szerinti folyamatközpontú működés biztosítja a folyamatos fejlesztést, növeli partnereink elégedettségét.

7.1. Folyamatszempléletű megközelítés

A folyamatok rendszerszemléletű elemzésével és szabályozásával szakítunk a rutinszerű munkavégzéssel, minden dolgozó számára tudatossá és átláthatóvá tesszük munkafolyamatainkat, kiszűrjük a párhuzamosságokat. Ennek megfelelően a könyvtári munka folyamatait lépésekre bontjuk, a lépésekhez hozzárendeljük az erőforrásokat, a határidőket, a felelősöket, meghatározzuk a munkánk alapját képező dokumentumok (szabványok, szabályzatok, előírások) körét. Folyamatainkban mérhető szakaszhatárokat keresünk, ahol meghatározott indikátorok alapján ellenőrzést végzünk, és a nyert értékek alapján beavatkozunk a folyamatba. Ez segít a hibák korai felismerésében és kiküszöbölésében.

7.2. A folyamatszabályozás működtetése

A folyamatközpontú működés a Folyamatszabályozási munkacsoport irányításával valósul meg a folyamatszabályozás helyi rendszerében lefektetett alapelvek szerint. A csoport jogkörét és feladatait a „Munkacsoportok ügyrendje” című dokumentum tartalmazza. A folyamatszabályozás egyik fontos eleme a folyamatgazda kijelölése és megbízása, aki a folyamat tervezéséért, működtetéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért, fejlesztéséért felel.

Az azonosított könyvtári munkafolyamatokat 3 kategóriába soroltuk:



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

1. **Főfolyamatok**, amelyek közvetlen kapcsolatban vannak a felhasználókkal, számukra valamilyen értéket termelnek. Ez lehet termék vagy szolgáltatás.
2. **Vezetési folyamatok**, amelyeknek az a feladata, hogy a főfolyamatok működéséhez irányítással, szabályozással és a szükséges erőforrások biztosításával és elosztásával megteremtsék a feltételeket.
3. **Támogató folyamatok**, amelyek biztosítják az infrastrukturális hátteret a főfolyamatok számára és az alaptevékenység kiszolgálásában vesznek részt.



A folyamatok azonosításán túl meghatározásra kerülnek az aktuális könyvtári stratégiában megfogalmazott célok megvalósítását biztosító folyamatok, azaz a kulcsfolyamatok, melyek a célok változásának megfelelően időről időre változhatnak, és más-más folyamatok kerülhetnek a figyelem középpontjába.

A könyvtár kulcsfolyamatai a három kategória (fő, vezetési és támogató) folyamatai, alfolyamatai és részfolyamatai közül kerülnek kiválasztásra. Létfontosságúak a



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

könyvtár hosszú távú sikeressége szempontjából, szabályozásukra és fejlesztésükre fokozott figyelmet fordítunk. A kulcsfolyamatok körének meghatározásakor teljes mértékben figyelembe vesszük a használói igény- és elégedettségmérések, valamint a folyamatmérések eredményeit.

A folyamatszabályozást alátámasztó dokumentumok:

- Folyamatleltár
- Kockázatelemzés
- Folyamatmenedzsment űrlap
- Folyamatábra vagy folyamatleíró űrlap
- Szolgáltatási előírás
- Mérési űrlap

A folyamatleltár nem lezárt, hanem a változásokat folyamatosan követő lista, amely tartalmazza a folyamatgazdák nevét, a kompetencia- és felelősséghatárokat, valamint a mérési gyakoriságot is.

A munkatársak a folyamatokat kockázatelemzésnek vetik alá. E résztvevénység során a kockázatok bekövetkezési valószínűségét, kiváltó okait, hatását vizsgálják, valamint meghatározzák a kockázat bekövetkeztének elkerülésére, illetve hatásának csökkentésére teendő megelőző intézkedéseket. A következmények súlyossága határozza meg, mely folyamatoknak kell kiemelt figyelmet szentelni. A kockázatelemzések felülvizsgálatára a dokumentációk módosítása esetén, illetve a mérések elvégzése után kerül sor.

A folyamatok dokumentálása folyamatmenedzsment űrlap, folyamatábra vagy folyamatleíró űrlap segítségével történik. Szükség esetén a leírásokat és ábrákat szolgáltatási előírások egészítik ki. A dokumentáláson túl ezek biztosítják a tevékenységek tudatos végzését, állandó minőségét, megismételhetőségét, számon kérhetőségét és személyfüggetlenségét. Ezek adnak lehetőséget a folyamatok állandó újragondolására, szükség szerinti javítására, korrekciójára.

A folyamatok működéséhez elengedhetetlen a folyamatok mérési és értékelési rendszerének működtetése. Ezek a mérések szolgálják a folyamatok



továbbfejlesztéséhez a bemeneti információkat, amelyek a tényeken alapuló döntésekhez szükségesek.

Kapcsolódó dokumentumok:

A folyamatszabályozás helyi rendszere

Folyamatmenedzsment űrlap

Megbízások folyamatgazda feladatok ellátására

Folyamatábrák

Kockázatelemzések

Folyamatleírások

Szolgáltatási előírások

A folyamatok mérésének és értékelésének dokumentumai

8. Mérés, elemzés, értékelés

8.1. Általános alapelvek

A mérés, értékelés és elemzés a minőségirányítási rendszer egyik kulcsterülete, amely információkat biztosít a tényeken alapuló döntésekhez, a prioritások felállításához és a későbbi fejlesztésekhez.

Magában foglalja:

- a könyvtári tevékenységek eredményességének folyamatos vizsgálatát, elemzését,
- a szolgáltatások igénybevételének alakulását,
- a belső és külső partnerek elégedettségére vonatkozó információkat,
- a folyamatok hatékonyságának vizsgálatát.

A Mérések eljárásrendje című dokumentumban határoztuk meg, hogy milyen gyakorisággal végezzük partnereink véleményének vizsgálatát.



Kapcsolódó dokumentum:

Mérések eljárásrendje

8.2. A könyvtári tevékenységek eredményességének folyamatos vizsgálata

Rendszeresen végrehajtott méréseink információkat szolgáltatnak, arról, hogy könyvtárunk teljesítette-e a belső és külső partnerek, valamint a fenntartó által elvárt követelményeket. Ezenkívül igyekszünk más könyvtárak jó gyakorlatát is átvenni, amely a folyamatos szakmai jelenlét, konferencián, szakmai napokon való részvételen túl azt is jelenti, hogy figyelemmel kísérjük más könyvtárak eredményeit. A könyvtár éves munkatervét az 51/2014 (XII. 10.) az országos szakkönyvtár és megyei könyvtár éves munkatervéhez szükséges szakmai mutatókról szóló EMMI rendelet alapján készíti. Az év végi beszámolóban számot adunk az év folyamán megvalósított tevékenységeinkről, elért eredményeinkről, értékeljük a munkatervekben megfogalmazott célok érdekében tett erőfeszítéseinket.

Alkalmazott adatszerzési módszerek és eszközök:

- partnerek véleményének mérése (szóbeli és írásbeli használói elégedettség- és igényfelmérés),
- teljesítménymutatók számolása,
- statisztikák készítése.

Adataink nagy részét integrált könyvtári rendszerünkből nyerjük ki, emellett statisztikai adatlapokat használunk szolgáltatásaink igénybevételének mérésére. Összegyűjtött vagy lekérdezett statisztikai adatainkat a Könyvtári statisztika c. Excel dokumentumban rögzítjük havi gyakorisággal.

Lényeges eleme a teljesítményértékelésünknek, hogy rendszeres időközönként benchmarking elemzéseket készítünk, amelyben eredményeinket összevetjük saját időben korábbi eredményeinkkel, illetve más könyvtárak eredményeivel.



Kapcsolódó dokumentumok:

Benchmarking elemzések

Könyvtári statisztika

8.3. Intézményi önértékelés

A könyvtár működésének hatékonyságának és eredményességének fejlesztése érdekében a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) szempontjainak megfelelően rendszeresen önértékelést végzünk. Az önértékelés eredményeit a Minőségirányítási Tanács elemzi, majd az eredmények ismeretében a MIT az intézmény vezetésével együttműködve intézkedési terveket készít, amelyben indikátorokat határoz meg. A MIT folyamatosan figyelemmel kíséri, értékeli a tervek megvalósulását, amelyeket szükség esetén módosít.

Kapcsolódó dokumentumok:

Mérések eljárásrendje

A Hamvas Béla Városi Könyvtár önértékelései

8.4. Külső partnereink elégedettségének mérése

Az intézmény társadalmi megítélésének mérése elengedhetetlenül fontos ahhoz, hogy reális képet kapjunk arról, hogy milyen kép él rólunk környezetünkben, megismerjük olvasóink, látogatóink véleményét. Szolgáltatásaink fejlesztésénél és az innovációk megvalósításánál alapul vesszük a felmérésekben, az Olvasók könyvében szereplő javaslatokat.

Az elégedettség- és igényfelmérések lebonyolítását, a kérdőívek statisztikai és szöveges értékelését a Teljesítményértékelési munkacsoport tagjai végzik. A mérések feldolgozása és az eredmények értékelése után a könyvtár honlapján a



könyvtárhasználók is tájékozódhatnak a felmérésről szöveges elemzés, illetve infografika formájában.

Kapcsolódó dokumentumok:

Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérések

Partneri elégedettség- és igényfelmérések

8.5. Belső partnereink elégedettségének mérése

A könyvtár eredményességének vizsgálata mellett nagyon fontos, hogy figyelemmel kísérjük a munkatársak teljesítményét és elégedettségét. Munkatársaink évente egyéni önértékelést végeznek. Ennek keretében történik az elmúlt év feladatainak összegzése és értékelése, majd ezt követően a vezetői értékelés. A munkatársak teljesítménymérése mellett rendszeresen mérjük a dolgozói elégedettséget a szervezeti kultúra, a belső kommunikáció, a motiváció terén. A mérések eredményeit figyelembe véve hozzuk meg intézkedéseinket és fejlesztjük a szervezeti kultúrát.

Kapcsolódó dokumentumok:

Dolgozói elégedettségmérések

Szervezeti kultúra felmérések

8.6. Folyamatok hatékonyságának vizsgálata

A könyvtár a folyamatok hatékonyságát tükröző teljesítménymutatókat az MSZ ISO 11620:2000-as szabvány alapján méri. A munkafolyamatok leírásának kidolgozásakor meghatároztuk a hozzájuk rendelt teljesítménymutatókat.

A mutatók kiválasztása során figyelembe vettük:

- a mutató kulcsterületekről adjon információt,
- a mutató értékelhető és valóságos adatokból épüljön fel.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

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

Kapcsolódó dokumentum:

A folyamatok mérésének és értékelésének dokumentumai

9. Folyamatos fejlesztés

Annak érdekében, hogy a könyvtár a használói elégedettséget növelni tudja, és sikerrel alkalmazkodjon a folyamatosan változó külső és belső elvárásokhoz, kidolgozta a folyamatos fejlesztés módszerét, amely a partnerek észrevételeire, javaslataira, a teljesítménymutatókra és a folyamatokra, valamint ezek elemzésére épülő következetes szervezet- és minőségfejlesztési munkát jelenti.



A folyamatos fejlesztés megvalósítása érdekében tervszerűen gyűjtjük az adatokat, elemezzük és kiértékeljük a mindenkori helyzetet, meghatározzuk a fejlesztés területeit, kitűzzük a célokat, a célok eléréséhez megkeressük a lehetséges megoldásokat, a kiválasztott megoldást bevezetjük, megvizsgáljuk, hogy teljesült-e a kitűzött cél.

Tervszerűen gyűjtjük az adatokat

- a rendszeres partneri elégedettség- és igényfelmérések,



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

- az irányított önértékelések,
- a teljesítményértékelések,
- a változó elvárások és
- az innovatív megoldások elemzésével.

Az adatok elemzését követően a Minőségirányítási Tanács a könyvtár vezetőjével egyeztetve hozza meg döntéseit, melyek a következők lehetnek:

- Intézkedés: a probléma megoldása vezetői intézkedést igényel,
- Intézkedési terv: a probléma megoldása ismert, de a megoldáshoz vezető út összetett, több lépésből áll,
- Fejlesztő tevékenység: a probléma megoldása további elemzést, okkeresést, megoldási lehetőségek kidolgozását igényli, melyet minden esetben egy fejlesztő team végez,
- Prevenciós elemzés: az adott probléma más helyen, más időben történő bekövetkezésének lehetőségeit, ennek elkerülését vizsgálja.

Minden fejlesztő beavatkozást ellenőrzés kíséri és értékelés követ.

Intézkedés esetében az ellenőrzésért felelős személyt a könyvtárvezető jelöli ki, és ő végzi a beavatkozás értékelését is.

Intézkedési terv esetén az Intézkedési Tervnek tartalmaznia kell az ellenőrzés (időpont, felelős) és a végrehajtás értékelésének megtervezését is.

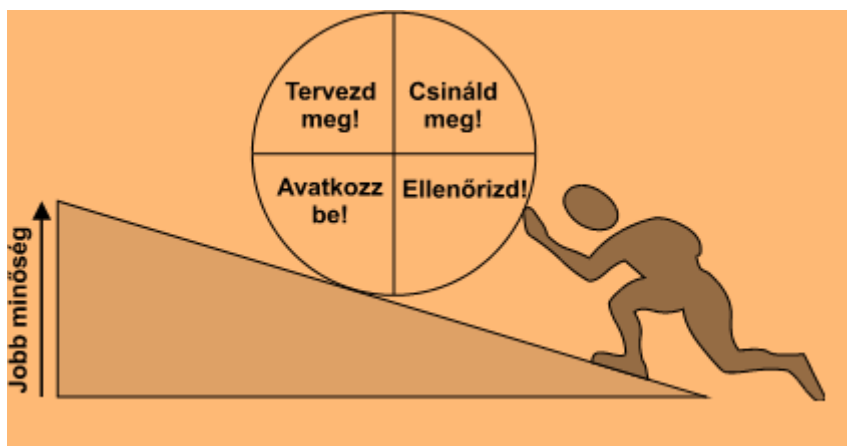
A fejlesztő tevékenység mindig egy szisztematikus problémamegoldó módszer alkalmazása, amely team munkában, közösen elkészített ütemterv alapján zajlik. Az ütemterv tartalmazza az ellenőrzés és értékelés tervezését is. A team tagjait a könyvtár vezetője a probléma kapcsán érintett munkatársak közül választja ki.

Prevenciós elemzés esetén az adott problémára vonatkozóan több szempontú kockázatelemzést kell végezni a teljes munkatársi kör bevonásával, melynek eredményeként született értékelés alapján a MIT dönt a további intézkedések szükségességéről.



9.2 Helyesbítő és megelőző tevékenység

A folyamatos fejlesztés alapmodellje a PDCA ciklus. Ennek az elvnek az alkalmazása biztosítja, hogy a ciklus végére magasabb szintű minőséget érjünk el, és így a következő lépés már magasabb minőségi színvonalon történik.



Ez csak akkor valósítható meg, ha a javításokat következetesen végrehajtjuk és ellenőrizzük, valamint azonnal korrigáljuk az esetleges hibákat.

A helyesbítő tevékenység során a következő lépések szerint haladunk:

1. A probléma kiválasztása (többször előforduló, jelentős problémák)
2. Az adatok gyűjtése (objektív és felülvizsgálható vélemény)
3. Az adatok elemzése (szemléletes megjelenítés)
4. Ok-okozati elemzés (az okok forrásának, gyökerének a megkeresése a folyamatot jól ismerő személyek bevonásával). A következő alkalmazott elemző módszereket használjuk:
 - Pareto elemzés
 - Halszálka elemzés
 - Ok-okozati elemzés
 - Problémafa – Célfá elemzés
5. A javító tevékenység megtervezése és bevezetése (a leghatékonyabb megoldás megvalósítása)



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

6. Az elért hatás visszamérése (eredmények ellenőrzése, értékelése)
7. A megoldás menetének, lépéseinek rögzítése – ha a megoldás nem járt a kívánt eredménnyel, akkor vissza kell térni a 3-as ponthoz, vagy egy új probléma meghatározásához.

A helyesbítő tevékenység körforgásszerű alkalmazásával biztosítjuk könyvtárunkban a minőség folyamatos fejlesztését.



10. Kapcsolódó dokumentumok listája

A folyamatok mérésének és értékelésének dokumentumai
A folyamatszabályozás helyi rendszere
A Hamvas Béla Városi Könyvtár belső képzési tervei
A Hamvas Béla Városi Könyvtár önértékelései
A Hamvas Béla Városi Könyvtár stratégiai terve
A Hamvas Béla Városi Könyvtár szervezeti kultúra kódexe
A minőségirányítási dokumentumok kezelésének rendszere
A Minőségirányítási Tanács ügyrendje
Az anyagi és erkölcsi elismerés rendje
Belső és külső kommunikációs terv
Benchmarking elemzések
Dolgozói elégedettségmérések
Esélyegyenlőségi terv
Éves beszámolók, munkaterv
Folyamatábrák
Folyamatleírások
Folyamatmenedzsment űrlap
Kockázatelemzések
Könyvtárhasználati szabályzat
Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérések
Könyvtári statisztika
Médiamegjelenések
Megbízások folyamatgazda feladatok ellátására
Mérések eljárásrendje
Munkacsoportok ügyrendje
Partneri elégedettség- és igényfelmérések



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Partnerlista

Szervezeti értékrend

Szervezeti és Működési Szabályzat

Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata

Szervezeti kultúra felmérések

Szolgáltatási előírások