

**A KISKUNFÉLEGYHÁZI
PETŐFI SÁNDOR VÁROSI KÖNYVTÁR
MINŐSÉGI KÉZIKÖNYVE**



Készítették a Minőségirányítási Tanács tagjai:

dr. Bánki-Horváth Mihályné

Iványiné Földi Ágnes

Kállainé Vereb Mária

Seres Judit

Kiskunfélegyháza, 2019. augusztus 30.

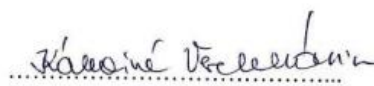
**A KISKUNFÉLEGYHÁZI PETŐFI SÁNDOR VÁROSI KÖNYVTÁR
MINŐSÉGI KÉZIKÖNYVE**

A dokumentum neve	Minőségi kézikönyv
Verziószám	1.0
Oldalszám	51 oldal
Készítette	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta	Kállainé Vereb Mária igazgató
Jóváhagyás dátuma	2019. augusztus 30.
Hatálybalépés dátuma	2019. augusztus 30.

MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verziószám	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatálybalépés dátuma
1.1	51 p.	MIT	MIT	2020. 01. 06.	2020. 01. 06.





 igazgató



Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	3
1. Bevezetés.....	5
1.1 A Minőségi kézikönyv célja, összeállításának módja	5
2. A Petőfi Sándor Városi Könyvtár bemutatása.....	6
2.1 Történet	6
2.2 Statisztikai adatok.....	7
2.3 Felhasználóbarát könyvtári szolgáltatások	8
2.4 Elismerések	11
2.5 A humán erőforrás, a tárgyi feltételek és az infrastruktúra bemutatása	13
2.5.1 A humán erőforrás helyzete.....	13
2.5.2 Tárgyi feltételek	13
2.5.3 Infrastruktúra	14
2.6 Szervezeti felépítés, organogram.....	15
2.7 Jogi környezet.....	16
3. A minőségirányítási rendszer	17
3.1 A minőségirányítási rendszer működtetése	17
3.2 A vezetés elkötelezettsége	18
3.3 Minőségpolitika.....	20
4. Stratégia.....	20
4.1 PGTTJ, SWOT elemzés	21
4.2 Jövőkép, Küldetésnyilatkozat.....	23
4.3 Erőforrások menedzselése	25
4.3.1 Az emberi erőforrás helyzete.....	25
4.3.2 A munkahelyi környezet bemutatása.....	28
4.3.3 Pénzügyi erőforrások.....	29
5. Partnerkapcsolatok	30
5.1 Belső partnerek.....	30
5.2 Külső partnerek	32
5.3 Panaszkezelés	37
5.4 Dokumentációs rendszer	37
6. Folyamatszabályozás.....	38
6.1 Helyi rendszerének bemutatása	38
6.2 Folyamatleltár.....	39
6.3 Folyamatábrák, folyamatleírások, szolgáltatási előírások, kockázatelemzések	42



7. Mérés, elemzés, értékelés	44
7.1 Teljesítménymérés.....	44
7.2 Benchmarking	47
7.3 Önértékelés.....	49
8. A 2019. évi Minősített Könyvtár cím pályázathoz I. kategóriában benyújtott dokumentumok jegyzéke.....	49



1. Bevezetés

A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtárban 2015-ben kezdődött meg a minőségirányítás bevezetésére irányuló tevékenység. Kollégáink már 2010-től kezdődően részt vettek a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár által szervezett akkreditált minőségirányítási tanfolyamokon. Több konferencián, szakmai napon szereztünk tapasztalatot a bevezetéssel és a megvalósítással kapcsolatosan.

2015 év végén alakítottuk meg a Minőségirányítási Tanácsot, amely 2016-ban kezdte meg az érdemi munkát a munkacsoportok létrehozásával. A Nemzeti Kulturális Alaptól elnyert pályázatból szakértőket kértünk fel, akik öt alkalommal tartottak előadást és gyakorlati képzést valamennyi szakmai munkatárs részvételével. 2017. évre elkészítettük stratégiai tervünket, amelyben rögzítettük a küldetés megvalósításához kitűzött célokat és az elérésükhöz tartozó kulcsfontosságú területeket.

1.1 A Minőségi kézikönyv célja, összeállításának módja

Minőségi kézikönyvünk a Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár minőségirányítási tevékenységének összefoglaló dokumentuma.

A Minőségirányítási Tanács által elkészített Minőségi kézikönyv

- bemutatja a minőségirányítás alapelveit, a könyvtár és a könyvtárosok tevékenységével összefüggő ismereteket, amelyeknek szerepe van a minőségmenedzsmentben,
- ismerteti az intézmény működését, szervezetét, irányítási rendjét, a minőségpolitikát,
- részletezi a szolgáltatások tervezésének, megvalósításának és ellenőrzésének módját, az értékeléseket, méréseket és elemzéseket,
- folyamatosan változik, igazodik stratégiai tervünkhöz, a környezeti változásokhoz, a használói és fenntartói igényekhez, valamint a szakmai trendekhez,
- hatályba lép az elkészítésének idejében,
- módosítása a Minőségirányítási Tanács feladata.

Minőségi kézikönyvünk elérhetővé válik honlapunkon, a könyvtár belső hálózatán és nyomtatott formában is. Valamennyi munkatársunk ismeri, naprakészen tartása folyamatosan megvalósul.



2. A Petőfi Sándor Városi Könyvtár bemutatása

Az intézmény megnevezése: Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár

Székhelye: 6100 Kiskunfélegyháza, Szent János tér 9.

Telefon: +36/76-461-429, +36/70-338-7317

E-mail: psvk@psvk.hu

Honlap: www.psvk.hu

facebook.com/PetofiSandorVarosiKonyvtar

Instagram: @petofisandorvarosikonyvtar

Fenntartó: Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata

6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1.

Adószám: 16635326-1-03

2.1 Történet

A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár fenntartója Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata.

Alapításának ideje 1949. december 21-e. 1952-ben költözött a Hattyúház műemléképület egy részébe. A könyvtár a létesítmény felújítását követően 1966-ban vette fel a Petőfi Sándor Városi Könyvtár nevet, ekkortól már a teljes épületet megkapta.

2006 novemberében állami címzett támogatásból megkezdődött a könyvtár új szárnyának építése, amely 2007 decemberében nyitotta meg kapuit. A közel 200 éves műemléképület felújítása 2008-ban fejeződött be, így az épületegyüttes összesen kétezer négyzetméteren szolgálja a város és térsége lakosságát. Tárgyi, technikai és informatikai feltételeiben is megfelel a XXI. század igényeinek.

Az 1997. évi CXL. törvényben meghatározott feladatait folyamatosan ellátja. Mindenki számára nyitott intézmény, biztosítja a könyvtárhasználatot, az információk elérését és hozzáférhetőségét, valamint közösségi térként működik.

Folyamatosan törekszik szolgáltatásainak megújítására, fejlesztésére, az olvasói igények kielégítésére. Nagy hangsúlyt helyez a partnerei elvárásainak való megfelelésre, ezért fontos cél számunkra tevékenységünk szükség szerinti fejlesztése, ellenőrzése és javítása.



Küldetését a Petőfi Sándor Városi Könyvtár folyamatosan gyarapodó, megújuló gyűjteményével, a használói igények kielégítésével, technikai felszereltségével és munkatársainak magas szintű szakmai felkészültségével biztosítja. Közhasznú információk nyújtásával segíti a mindennapi életben szükséges ügyintézés, tájékozódást.

Mind az intézményvezetés, mind valamennyi munkatárs elkötelezett a teljes körű minőségirányítás elveinek megvalósításában és alkalmazásában.

2.2 Statisztikai adatok

Stratégiai tervünkben bemutatott adatokat folytatva közöljük további statisztikai adatainkat, amelyek a változásokat mutatják.

	2017	2018
Alapterület	2000 m ²	2000 m ²
A regisztrált olvasók száma	3987 fő (29 157 lakos)	3996 fő (29 324 lakos)
Személyes használat összesen	46 076	43 643
A távhasználatok száma (tel., e-mail, honlap, OPAC)	126 506	114 214
A kölcsönzött dokumentumok száma	54 402	54 234
A helyben használt dokumentumok száma	138 228	130 929
A könyvtár által szervezett programok és a résztvevők száma	66/3851	75/3963

A költségvetés alakulása

	2017	2018
Bevétel összesen	66 155 e Ft	71 643 e Ft
Az összesből fenntartói finanszírozás	63 664 e Ft	61 511 e Ft
Az összesből pályázaton nyert támogatás	348 e Ft	6 159 e Ft
Az összesből saját működési bevétel	2 143 e Ft	2 143 e Ft
Kiadás összesen	64 325 e Ft	66 592 e Ft
Az összesből munkabér járulékokkal	42 175 e Ft	42 655 e Ft

14 éven aluliak könyvtárhasználati szokásainak alakulása

	2017	2018
A regisztrált 14 éven aluli olvasók száma	1152	1199
A személyes használatok száma	11 581	12 174
A kölcsönzések száma	2966	3261
A kölcsönzött dokumentumok száma	7727	8745
A helyben használt dokumentumok száma	34 743	36 522

Az állomány gyarapodása

	gyarapodás		vásárlás		ajándék	
2017	2450 db	5 005 e Ft	2244 db	4 519 e Ft	206 db	398 909 Ft
2018	2781 db	6 028 e Ft	2350 db	5 039 e Ft	431 db	989 033 Ft

A statisztikai adatok nagymértékben hozzájárulnak stratégiánk kialakításához, méréseink, elemzéseink megalapozottságához.

2.3 Felhasználóbarát könyvtári szolgáltatások

„A Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtár nyilvános közkönyvtár. Dokumentumain és szolgáltatásain keresztül biztosítja a kulturálódáshoz, művelődéshez, szórakozáshoz szükséges széles körű információ-hozzáférhetőséget a Kiskunfélegyházán és térségében élő polgárok számára. A könyvtár a minőségirányítási szempontok (TQM) figyelembe vételével szervezi szolgáltatásait” – tartalmazza a Könyvtárhasználati szabályzatunk.

Stratégiai céljaink között is kiemelten szerepel, hogy korszerű minőségi szolgáltatásokat biztosítsunk használóink részére. Szolgáltatásainkat, könyvtári tereinket a helyi igények, elvárások figyelembevételével alakítjuk, formáljuk.

A klasszikus dokumentumszolgáltatáson túl, amelyet szintén a használói igényeken alapuló gyűjteményfejlesztés támogat – 2018. évben 465 db deziderátaérés teljesítése –, kiemelt figyelmet fordítunk a kreatív olvasásnépszerűsítő, ismeretterjesztő rendezvények és a nem hagyományos könyvtári programok megszervezésére is.



Könyvtári tereink, részlegeink szolgáltatásai

Felnőtt olvasószolgálat:

- dokumentumszolgáltatás (kölcsonzés – könyv, folyóirat; helyben használat; könyvtárközi kölcsönzés; könyv(fu)tár szolgálat – házhoz szállítás)
- információszolgáltatás (könyvtári tájékoztatás, közhasznú információk, adatbázisokban keresés, új könyvekből könyvajánló közösségi felületekre)
- szakmai szolgáltatás (könyvtárbemutatók, közösségi szolgálatosok koordinálása, felsőoktatási könyvtáros hallgatók szakmai gyakorlatának segítése)
- technikai szolgáltatás (fénymásolás, laminálás, spirálozás)
- közösségi szolgáltatás (programokból válogatás):

Félegyházáról indultak – helytörténeti sorozat, amely azzal a céllal indult, hogy hazahívja és bemutassa a Kiskunfélegyházáról elkerült, valamilyen tudományterületen jelentőset alkotott személyeket.

Földrajzi szabadegyetem – tudományos ismeretterjesztő sorozat, mely több évtizedes múltat tekint vissza könyvtárunkban. Az előadók főként egyetemi-, főiskolai oktatók, tudományos intézetek kutatói. Vetített képes előadások, amelyek főképpen a középiskolás és felnőtt korosztály körében népszerűek.

Házasság hete – február hónapban a városi rendezvényekhez csatlakozva általános iskolás korosztálytól kezdve kínáljuk programjainkat.

Kiállítások – rendezvénytermünkben egész évben különböző időszaki kiállításokat láthatnak látogatóink, olvasóink.

Kitelepülések – nagyobb városi rendezvényekhez csatlakozva könyvtár- és olvasásnépszerűsítés céljából kínáljuk szolgáltatásainkat (pl.: tavaszi virágünnep, sörfesztivál).

Könyvek klubja olvasókör – egyéni kezdeményezésként indult klub, amely a kortárs modern irodalom népszerűsítését tűzte ki célul.



Helyismereti gyűjtemény

- dokumentumszolgáltatás (helyben használatra, kutatásra könyvek, folyóiratok, aprónyomtatványok)
- információszolgáltatás (havonta, illetve évente jeles évfordulók összeállítása, közzététele, adatbázisokból helyismereti tájékoztatás)
- közösségi szolgáltatás:

Helyismereti tábor – a helytörténet iránt érdeklődő általános iskolás korosztálynak szóló egy hetes táborunk.

Helyismereti vetélkedő – városi vetélkedő szervezésében, lebonyolításában aktívan részt veszünk.

Gyermekbirodalom

- dokumentumszolgáltatás (kölcsonzés – könyv, folyóirat; helyben használat)
- információszolgáltatás (könyvtári tájékoztatás, internethasználat)
- szakmai szolgáltatás (könyvtárbemutatók, foglalkozások)
- speciális szolgáltatás (fogyatékkal élők részére könyvtári foglalkozás tartása könyvtáros vezetésével)
- közösségi szolgáltatás (programokból válogatás):

Betűbölcsi – könyvtár „baba-mama” klubja.

Családi szombat délelőtt – jeles ünnepekhez kapcsolódva előadások és kézműves foglalkozások.

Csere-bere klub – kereskedelmi áruházak által kiadott matricák, dominók stb. ingyenes csere-bere lehetősége (időszakos jelleggel).

Madárbarát klub – madár- és természetszerető gyermekeknek évente több alkalommal szervezünk foglalkozásokat.

Mesemondó találkozók – Kiskunfélegyháza és vonzáskörzete általános iskolás diákjainak évente megrendezett magyar népmesemondó találkozói.

Nyári gyermektábor – egy hetes olvasótábor általános iskolás alsó tagozatos korosztály számára.

Óvodások hete – a város óvodásainak szervezett játékos könyvtárbemutató foglalkozások.



Unatkozol? Vár a könyvtár! – szünidei programok augusztus hónapban hetente két alkalommal közösségi szolgálatos diákok bevonásával.

Médiatár- és internet részleg, ifjúsági sarok

- dokumentumszolgáltatás (kölcsönzés – könyv, folyóirat, CD, DVD, diafilm, hangoskönyv)
- információszolgáltatás (tájékoztatás, internethasználat)
- közösségi szolgáltatás (programokból válogatás):

Gráf estek – irodalmi beszélgetések, zenés felolvasások, Slam Poetry.

Használoképzés – számítógép- és internethasználati képzés, kezdő- és haladó tanfolyamok.

Hattyúkerti zenés esték – nyári zenei estek a könyvtár hangulatos udvarában.

Középiskolások hete – a város középiskolás diákjainak előadások, vetélkedők.

Öko tábor – egy hetes tábor általános iskola felső tagozatos diákjai számára a tudatos környezetvédelem jegyében.

2.4 Elismerések

2009. június 17. – Bababarát terület – Szoptatást Támogató Nemzeti Bizottság

2011. szeptember 9. – Madárbarát kert – Magyar Madártani Intézet

2015. szeptember 5. – Virágos Félegyházáért elismerő oklevél

2015. szeptember 29. – Betűbölcső – Baba-mama klub auditálás – Nemzeti Egészségfejlesztési Intézet

2019. augusztus 27. – IFLA Zöld Könyvtár Díj 2019 – IFLA A Környezet, Fenntarthatóság és a Könyvtárak ENSULIB szekciója – Athéni Könyvtáros-Világkongresszus



International Federation of
Library Associations and Institutions

IFLA Green Library Award 2019

Administered by ENSULIB, IFLA Environment, Sustainability and Libraries SIG
(<https://www.ifla.org/environment-sustainability-and-libraries>)

Awarded as Runner up:

Hungary, Kiskunfélegyháza Sándor Petőfi Town Library

Submission Title:

**“Sándor Petőfi Town Library’s Green Road
in Art-Relic’s Environment”**

The submission was characterized by the international ENSULIB award reviewing committee as an initiative that “covered many of the different areas and the library is doing significant work at a level that is appropriate to their community and resources. The library has settled many projects from architectural initiatives to librarians’ participation and several activities are offered also to stakeholders. Thus, the library has been remodelled to bring it closer to environmental standards and various projects have been offered to librarians, stakeholders and users. The library has also created an Eco-Work Team to plan and coordinate future work.”

IFLA and ENSULIB congratulate the winner! Athens, Greece, 27 August, 2019.

Harri Sahavirta
ENSULIB Convenor

Petra Hauke
ENSULIB Secretary



2.5 A humán erőforrás, a tárgyi feltételek és az infrastruktúra bemutatása

2.5.1 A humán erőforrás helyzete

A szervezet céljainak eléréséhez, a minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez elhivatott, nagy szakmai gyakorlattal rendelkező, a minőség iránt elkötelezett, minőségmenedzsment-ismeretekkel rendelkező kollégákból álló szakmai közösséget alakítottunk ki. A kollektíva kis létszámú, szervezeti felépítése horizontális, a szervezeti egységek egymással mellérendelt viszonyban vannak.

A szakmai munkakörben dolgozók rendelkeznek a munkakörük betöltéséhez szükséges szakirányú végzettséggel. Valamennyi munkatárs rendelkezik a munkakörének betöltéséhez szükséges **munkaköri leírással**, amelyben meghatározzuk a dolgozó feladatát, hatás- és felelősségi körét.

A városi könyvtárban jelenleg 17 álláshely található, amelyből 12 fő szakmai munkakörben, 5 fő a szolgáltatást segítő munkakörben dolgozik.

Megállapíthatjuk, hogy jól képzett, széles körű ismeretekkel rendelkező, kreatív munkatársak dolgoznak intézményünkben.

A szakmai munkatársak közösen dolgozták ki az intézmény jövőképét, küldetésnyilatkozatát és stratégiai tervét. A rendszeres tájékoztatók hozzájárulnak ahhoz, hogy a dolgozók ismeretei naprakészek legyenek.

A humán erőforrás menedzsment befolyásoló tényezője a külső és a belső környezet.

2.5.2 Tárgyi feltételek

A könyvtár **tárgyi feltételei** jók. Az érkező mozgáskorlátozott látogató, babakocsit toló szülő a szabályosan kialakított rámpán közelítheti meg a bejáratot, amely önműködő. Az épületben az alagsortól a galériáig lifthasználat biztosítja az akadálymentes közlekedést.

A 2007-ben épült új épületszárny bútorai korszerűek. Az akkor vásárolt új polcok, berendezések jól szolgálják az olvasók és a használók érdekeit. Az intézmény terei alkalmasak kényelmes olvasásra, időtöltésre.

A beérkező olvasó a regisztrációs pultnál iratkozhat be, kölcsönözhet, informálódhat. A pult megfelelő magasságú, a gyermekek számára is ideális. Újságolvasó övezete, kis olvasóasztalai egyaránt biztosítja a hírlapok, könyvek kényelmes olvasását.



Az olvasóteremben lehetőség van tanulásra, kisebb összejövetelekre.

A Gyermekbirodalom az emeleten található, lifttel megközelíthető. Különböző méretű asztalok, székek biztosítják a gyermekek számára az életkoruknak megfelelő bútorokat.

A klimatizált rendezvényteremben irodalmi, zenei estek, könyvbemutatók kerülnek megtartásra, alkalmanként 60-80 fő részére. Kiváló lehetőség adott kiállítások rendezésére.

A médiatár részlegen Ifjúsági sarkot hoztunk létre 2018-ban, fiatalos, új bútorokkal.

Regisztrációs övezetünkben 2020. január 28-án adjuk át az Öko-sarkot.

2.5.3 Infrastruktúra

A könyvtár **eszközparkja** a költségvetési forrásoktól függően folyamatosan megújul.

Az információs és kommunikációs technikák felhasználásával a könyvtár szélesebb körben tudja elérni használóit. Az eszközök segítik a munkamenetek egyszerűsítését, nyomon követését, valamint hozzájárulnak az adminisztráció egyszerűsítéséhez, az erőforrások hatékonyabb kihasználásához.

Az infokommunikációs technológia folyamatosan megújuló eszközeivel rendelkezünk, 35 munkaállomásunk van, melyből 17-et olvasóink használhatnak.

A könyvtárosok 15 munkaállomáson dolgozhatnak. Egyéb perifériák vannak a munkaállomásokhoz telepítve és fénymásolókat (2 db) lehet elérni hálózati nyomtatásra.

Három szervert működtetünk. Egy központi adattárolót (NAS), egy TextLib rendszert működtetőt, egy kamerarendszert és biztonsági kaput vezérlőt.

Honlapunk alapinformációi több nyelven elérhetőek, akadálymentesített és mobil eszközre van optimalizálva. Olvasóink véleményezhetik oldalainkat a **facebook** közösségi oldal bevonásával.

Jelen vagyunk az **instagram** és a facebook közösségi oldalakon. Ebből a facebook oldal szolgáltatásait használjuk főként intézményünk rendezvényeinek, szolgáltatásainak népszerűsítésére.

Digitális tartalmaink belső használata a NAS háttértárunkon elérhető.

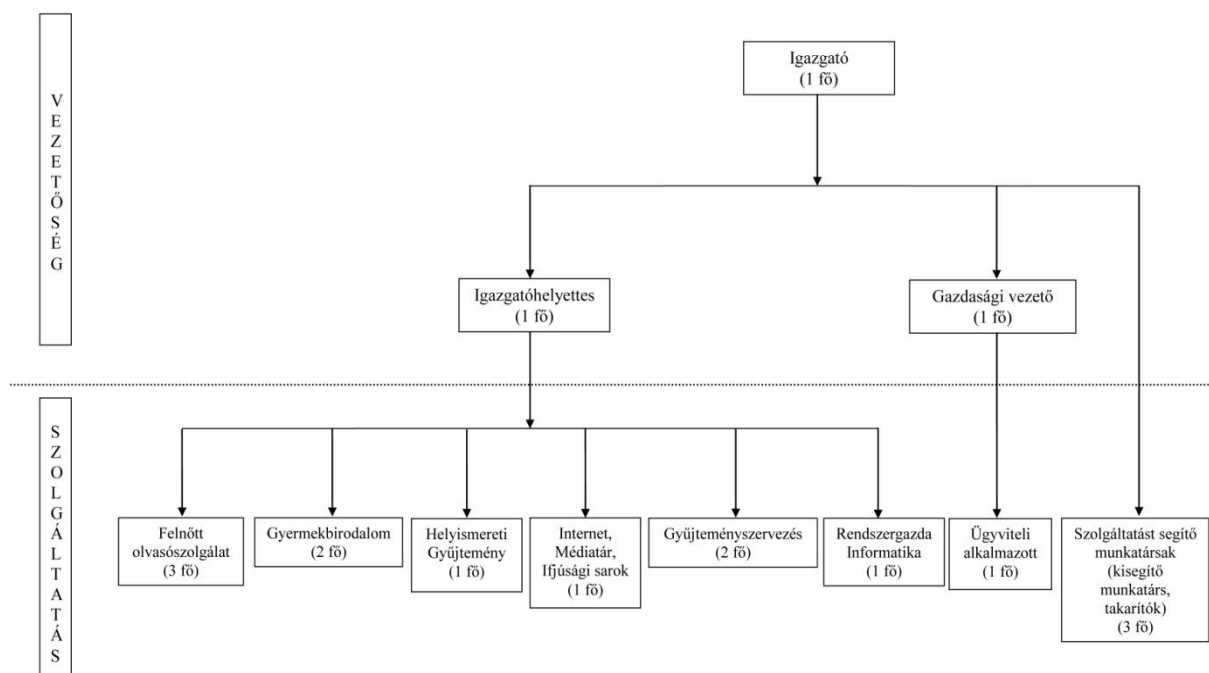
Információmegosztás a munkatársak között a belső telefonhálózaton, a TextLib üzenetküldőjén keresztül lehetséges az éppen munkaállomásnál dolgozók számára, valamint e-mail használatával tudják egymást értesíteni.

A tudásmegosztáshoz tervezzük a napi munka belső hátterének fejlesztését felhő alapú szolgáltatás igénybevételével.

2.6 Szervezeti felépítés, organogram

A könyvtár működését a **Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ)** írja le, amelyet Kiskunfélegyháza Város Önkormányzat Művelődési és Szociális Bizottsága 2018 novemberében hagyott jóvá. A szabályzat és mellékletei a könyvtár működésének és tevékenységének teljes körét szabályozzák.

Az intézmény szervezeti felépítését az organogram mutatja be. A szervezet kis létszámú, a szervezeti egységek egymással mellérendelt viszonyban vannak.





2.7 Jogi környezet

Könyvtárakat érintő jogszabályok jegyzéke (válogatott, hatályos 2019. július 22-én)

Forrás:

http://www.ki.oszk.hu/sites/default/files/dokumentumtar/hatalyos_jogszabj_2019_0723.pdf

Alaptörvény

Törvények

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

2012. évi CLII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény módosításáról

1992. XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről

Kormányrendeletek

379/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

378/2017. (XII.11.) Korm. rendelet a kulturális szakemberek szakmai továbbképzésének nyilvántartásba vételi szabályairól

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

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

150/1992. (XI. 20.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény végrehajtásáról a művészeti, a közművelődési és a közgyűjteményi területen

Adatvédelmi rendelet

Európai Parlament és a Tanács (2016. április 27.) **2016/679/EU rendelet (GDPR)** és a **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló jogszabály

Könyvtári vonatkozású Kormányhatározatok

1341/2019. (VI. 11.) Korm. határozat a Digitális Kompetencia Keretrendszer fejlesztéséről és bevezetésének lépéseiről

1175/2018. (III. 28.) Korm. határozat a Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégia megvalósítása érdekében 2018-2021. évek között szükséges intézkedésekről

1404/2017. (VI. 28.) Korm. határozat a Digitális Nemzet Fejlesztési Program megvalósítása során elkészült Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégiáról

Miniszteri rendeletek

33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról

32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről

26/2016. (IX. 8.) EMMI rendelet az emberi erőforrások minisztere által adományozható elismerésekről

39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről



14/2011. (IV. 7.) NEFMI rendelet a nyilvános haszonkölcsonzésért a szerzőt megillető díj megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról

18/2003. (XII. 10.) NKÖM rendelet a szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001. évi LXII. törvény hatálya alá tartozó személyeket megillető kulturális kedvezményekről

14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről

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

A helyi önkormányzat képviselő-testületének határozatával elfogadott alapító okirat, az SZMSZ és a Könyvtárhasználati szabályzat.

3. A minőségirányítási rendszer

A minőségirányítás a könyvtár olyan koordinált irányítási tevékenysége, amelynek célja a minőségi szolgáltatások bevezetése, fejlesztése és megtartása. Ennek megfelelően a minőségirányítás tartalmazza a minőségpolitikát, a minőségtervezést, a minőségfejlesztést és a minőségbiztosítást.

A megfelelően kidolgozott minőségirányítási rendszer az alapja annak, hogy a könyvtár sikeresen megfeleljen a mai és a jövőbeni magas színvonalú szakmai igényeknek és elvárásoknak.

A könyvtár vezetésének és minden munkatársának fontos feladata, hogy munkájával, az intézmény iránti elkötelezettségével támogassa a megfogalmazott minőségi célok megvalósulását.

A könyvtár vezetéséhez és működtetéséhez szükséges, hogy az irányítás átlátható, a szemlélet pedig partnerközpontú legyen. Ennek érdekében a TQM módszereit és technikáit alkalmazzuk.

Fontos alapelv, hogy a minőségirányítás középpontjában a használók, illetve a szolgáltatások állnak, valamint a könyvtár a munkatársai. Minőségirányítási rendszerünk kiemelt figyelmet fordít a folyamatok rendszerezésére, elemzésére, értékelésére és folyamatos fejlesztésére.

3.1 A minőségirányítási rendszer működtetése

2015 év végén megalakult a könyvtárban a **Minőségirányítási Tanács (MIT)**, valamint 2016-ban és 2017-ben **létrejöttek a különböző munkacsoportok**, meghatároztuk feladataikat, felkértük vezetőiket.



A könyvtár minőségirányítási rendszerének megfelelő működtetése és fejlesztése a MIT feladata.

Fő feladatai:

- a könyvtár TQM szerinti szervezeti önértékelésen alapuló minőségirányítási rendszerének működtetése, folyamatos továbbfejlesztése,
- az intézményi minőségirányítási rendszer kialakításának ütemezése, humánerőforrás menedzselése és a képzések tervezése,
- éves cselekvési tervek megvalósítása,
- a munkacsoportok megalakítása, feladataik rögzítése, munkájuk segítése,
- a Minőségi kézikönyv összeállítása, felülvizsgálata,
- a KKÉK szempontjai szerint a kötelező és az ajánlott dokumentumok elkészítése.

A MIT az igazgatóval és 11 szakmai munkatárssal működő intézményben három fővel alakult meg 2015. január 23-án, majd egy fővel bővült. Személyi összetétele: egy elnökből és három tagból áll. A tanács tagjait az intézményvezető kérte fel, figyelemmel eddigi szakmai munkájukra és a minőségirányításban szerzett végzettségükre.

Állandó munkacsoportok:

- Stratégiai munkacsoport, megalakulásának ideje: 2016. október 26.
- Folyamatszabályozási munkacsoport, megalakulásának ideje: 2016. december 1.
- Partnerségi munkacsoport, megalakulásának ideje: 2016. december 5.
- Teljesítménymérési munkacsoport, megalakulásának ideje: 2017. szeptember 27.

A munkacsoportok munkamódszerüket szabadon tervezik meg. Az egyes feladatok felelőseit és közreműködőit – az érintettek véleménye alapján – a csoport vezetője határozza meg. Üléseikről emlékeztetőt készít a csoport vezetője. Az emlékeztetőt megküldi a MIT tagjainak, és elérhetővé teszi a könyvtár közös meghajtóján.

3.2 A vezetés elkötelezettsége

A városi könyvtár megfelelő működéséért a könyvtár igazgatója felelős.

A minőségirányítás megszervezése egyértelműen vezetői felelősség, amely körébe tartozik

- a könyvtár célkitűzésének és minőségpolitikájának meghatározása,
- a minőségirányítási rendszer kiépítéséhez szükséges források megteremtése,
- partneri igényekre alapozva a megfelelő szolgáltatások kialakítása.



A könyvtár vezetésének és minden munkatársának fontos feladata, hogy tevékenységével, a könyvtár iránti elkötelezettségével segítse a stratégiai tervben megfogalmazott minőségi célok megvalósítását.

További vezetői kötelezettségek:

- a könyvtár minőségpolitikájának kialakítása, megismertetése a dolgozókkal,
- a megfelelő minőségirányítási dokumentáció elkészíttetése,
- a partnerekkel való jó kapcsolatok kiépítése és tartása az elérendő célok érdekében.

Feladata az intézményi alapidokumentumok elkészítése és az abban leírtak betartása, betartatása munkatársaival. A minőségirányítás írásos anyagát közösen készíti el munkatársaival, akik a felkészülés során elköteleződtek annak elvei és módszerei iránt, s alkalmazzák a mindennapi munkájuk végzése során.

A minőségirányítási rendszer megfelelő alkalmazása megköveteli, hogy a munkatársak megfelelőképpen felkészültek és motiváltak legyenek, valamint rendelkezzenek meghatározott felelősségi körökkel. Ezeket a munkaköri leírások tartalmazzák. Valamennyi dolgozó rendelkezik **munkaköri leírással**, amely tartalmazza a szervezeti rendelkezést, a feladatkört, a munkakör célját, a felelősségi és hatásköröket. E dokumentumok a SZMSZ részét képezik. A munkaköri leírásokat folyamatosan hozzáigazítjuk a változásokhoz, amelyre legutóbb 2018 szeptemberében került sor. A leírások összhangban vannak a könyvtár stratégiájával és terveivel, valamint partnereink elvárásával.

A munkatársak szakmai tudásának fejlesztése a képzés és továbbképzés részeként történik. Rendelkezünk **továbbképzési tervvel**, amely a 2016-2020-as évekre készült el.

Ma már a humán erőforrás menedzselésének meghatározó tényezője, hogy a munkatársak a mai kor igényeinek megfelelő, egészségi, ergonómiai szempontból kialakított munkahelyen dolgozzanak, rendelkezésükre álljanak korszerű eszközök és berendezések.

A teljes minőségirányítási rendszer kialakításánál és működtetésénél arra törekedtünk, hogy a megfelelő költségek rendelkezésre álljanak, pl. a képzéseken való részvétel költsége.

3.3 Minőségpolitika

A minőségirányítás, a minőségfejlesztés és minőségbiztosítás a könyvtár minőségpolitikáján keresztül valósul meg. Ennek alapja a szolgáltatás- és partnerközpontúság. Jellemzője a megbízhatóság, a kiszámíthatóság és a megfelelő szolgáltatási szintek kialakítása és biztosítása.

Minőségpolitikai nyilatkozatunkat 2017 őszén készítettük el szakértőink közreműködésével. Benne megfogalmaztuk a vezetés és a munkatársak elkötelezettségét a magas színvonalú és minőségirányítási elvek alapján történő munkavégzés mellett.

A minőségpolitikai elvek megvalósításához a teljes körű minőségirányítás (TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk.

Az intézmény vezetősége

- elkötelezett a minőség mellett,
- Minőségirányítási Tanácsot működtet, amely koordinálja a magas színvonalú munka megvalósulását, egyenletes fenntartását,
- törekszik arra, hogy a munkatársak elkötelezettsége a minőségi munka iránt belső késztetéssé váljon.

Használóinkra partnerként tekintünk, igényeiket figyelemmel kísérjük, szolgáltatásainkat ennek megfelelően alakítjuk.

A könyvtár minőséggel kapcsolatos politikája a könyvtár

- stratégiai tervéből,
- a megvalósítandó célokból, a küldetéséből következik,
- a könyvtár egészére, egy-egy szolgáltatására vagy tevékenységére kidolgozott minőségi tervből, minőségfejlesztésből és minőségbiztosításból áll.

4. Stratégia

Napjainkban a könyvtárak működését számos tényező befolyásolja. A szakmai változásokon kívül alkalmazkodnunk kell a társadalmi, gazdasági, a technikai és a jogi környezet változásaihoz. Ahhoz, hogy megfelelő válaszokat adjunk a kihívásokra, elkészítettük saját stratégiánkat azzal a céllal, hogy hosszabb távra vázoljuk terveinket tevékenységünk megújulása érdekében. Kialakításában a város kulturális koncepcióját, a hazai könyvtárügyet és partnereink elvárásait is figyelembe vettük.



A **Stratégiai munkacsoport** ülésein könyvtárunk valamennyi munkatársa közösen fogalmazta meg az intézmény küldetését, jövőképét, stratégiai tervét és az alapvető értékeket, amelyek mentén tevékenykedünk, és magunkénak valljuk.

Stratégiai tervünket 2017 novemberére – szakértők közreműködésével – készítettük el, amely 2017-től 2021-ig határozza meg feladatainkat.

A stratégiai tervünk elfogadása 2018 novemberében Kiskunfélegyháza Város Önkormányzat Művelődési és Szociális Bizottságának ülésén megtörtént.

Stratégiai céljainkhoz **cselekvési tervben** határozzuk meg rövid és hosszú távú feladatainkat, amelyet minden évben aktualizálunk.

4.1 PGTTJ, SWOT elemzés

A stratégiai tervben bemutattuk városunkat, majd elemeztük a makrokörnyezetet (PGTTJ). Részletes elemzést készítettünk a politikai, gazdasági, társadalmi, technológiai és a jogi tényezők hatásairól.

Elemzésüket követően a SWOT analízissel vizsgáltuk erősségeinket, gyengeségeinket, lehetőségeinket és a veszélyeket.

ERŐSSÉGEK	GYENGESÉGEK
Központi elhelyezés Jól megközelíthető gyalog, közlekedési eszközökkel Könyvtári célokra épített és felújított többgenerációs, modern épület Akadálymentes könyvtár Esztétikus bababarát és madárbarát környezet Új, illetve felújított bútorok (TÁMOP) Tanulóhelyek Az ideális raktári környezet segíti a gyors dokumentumszolgáltatást A gyűjteményrészek megfelelő kialakítása és elrendezése Sokféle dokumentumtípust magában foglaló gazdag gyűjtemény a felhasználói igények figyelembevételével Olvasói kérésre beszerzett dokumentumok Naprakész, legfrissebb sikerkönyvek Állomány optimális feltártsága, védettsége Dokumentumokra épülő hiteles tájékoztatás Jó kutatási lehetőség – értékes helytörténeti gyűjtemény	Stagnáló olvasói létszám Jelentős behajthatatlan olvasói követelés Egyenetlen a munkatársak terhelése Kevés a minőségbiztosítási képzésben részt vett kollégák száma A naprakész, színvonalas információs szóróanyagok hiánya (pl.: részlegekről) Nem tudunk lépést tartani a felhasználók legújabb technikai igényeivel Az épület energetikai állapota nem megfelelő

Ingyenes programok, kiállítások, foglalkozások Fogyatékkal élők számára is elérhető szolgáltatások Felhasználóképzés Pályázatfigyelés Szakmai tudás, hivatástudat, csapatszellem Segítőképzés, empatikus, nyitott könyvtárosok A folyamatosan fejlődő marketingmunka beépül a mindennapokba (facebook, stb.) Jól működő kapcsolatháló (fenntartó, szakmai szervezetek, oktatási és kulturális intézmények) Integrált könyvtári rendszer használata Az elektronikus katalógus 24 órás elérése, online hosszabbítás Könyv visszavételező rendszer Megújult honlap Fokozatosan megújuló géppark	
LEHETŐSÉGEK Új célcsoportok megnyerése, részükre új szolgáltatási formák kidolgozása Hagyományápolás folytatása Partnerkapcsolatok erősítése, bővítése Intézményi arculat és szemlélet egységesítése Törvény biztosítja a minőségirányítási rendszer bevezetését Képzési lehetőségek kihasználása Szakmai szervezetekben való aktív részvétel (MKE, IKSZ stb.) Hazai és uniós pályázatok Digitalizálás Új közösségi oldalak térhódítása	VESZÉLYEK Felmerülő finanszírozási gondok A könyvtáros pálya presztízsének csökkenése Nehéz lépést tartani az IKT fejlődésével Könyvkiadás átalakulása A helyi kulturális élet sokszínűsége A térségi könyvtárak szerepének változása Olvasói összetétel változása

A hatékony stratégia alapjának intézményünk erősségei tekinthetők, amelyek segítenek abban, hogyan használjuk ki saját lehetőségeinket.



4.2 Jövőkép, Küldetésnyilatkozat

Jövőkép

*„Mögöttem a múlt szép kék erdősége,
Előttem a jövő szép zöld vetése”
(Petőfi Sándor)*

Könyvtárunk, mint egy híd összeköti, és elérhetővé teszi olvasói számára a múlt értékeit és a jövő csodáit.

Nyugalmasság légkört teremt, miközben aktív tevékenységre buzdító programokkal motiválja a kikapcsolódásra vágyó felhasználókat.

Megbízható, használó orientált információs bázisként minőségi szolgáltatásokat nyújt.

Partnerközpontú intézménnyé válik, melynek kapcsolatai dinamikusan együttműködőek.

Közösségépítő szerepe felerősödik, vonzó minden korosztály számára.

Küldetésnyilatkozat

Könyvtárunk az információs és tudáslapú társadalom alapintézményeként szolgáltatásain keresztül elérhetővé teszi a lakosság számára a tanuláshoz, művelődéshez, kulturálódáshoz és a szórakozáshoz szükséges széles körű információkat.

Kiskunfélegyháza Város Önkormányzatának intézményeként megőrzi és közvetíti a kulturális értékeket, mindenki számára biztosítja a szabad, korlátozás nélküli hozzáférést saját gyűjteményéhez és más könyvtárak szolgáltatásaihoz.

Támogatja az élethosszig tartó tanulást, fejleszti az olvasáskultúrát és a digitális műveltséget, hozzájárul a szabadidő hasznos eltöltéséhez.

Partnereivel együttműködve szervezi közösségi programjait.

Hagyományos szolgáltatásainak szerepét megtartva online módon is használható könyvtár.

Helyismereti gyűjteményével a lokálpatriotizmust erősíti.

Figyelembe veszi a könyvtárhasználók javaslatait, vizsgálja az olvasói szokásokat, igényeket a minőségirányítás eszközeivel.

Küldetését egy elkötelezett és hiteles, a köz bizalmát élvező intézményként valósítja meg, folyamatosan bővülő, a felhasználói igényeknek megfelelő szolgáltatásaira, technikai felszereltségére, könyvtárosainak szakmai felkészültségére építve.

Stratégiai tervünkben öt alapvető célt tűztünk ki:

1. a könyvtárhasználók megtartása és számuk gyarapítása,
2. a szolgáltatások fejlesztése a minőségbiztosítás elvei szerint,
3. a könyvtár ismertségének növelése,
4. az intézményi infrastruktúra fejlesztése,
5. a szervezeti kultúra alakítása.



A Küldetés megvalósításához kitűzött célokat és az elérésükhöz tartozó kulcsfontosságú területeket is meghatároztuk.

Célonként részleteztük a beavatkozások módjait:

- kiemelten kezeljük a partnerséget,
- a partneri kérdőíves felmérések elkészítését,
- a könyvtári munkafolyamatok számbavételét,
- a munkafolyamatok hatékonyságának mérését teljesítménymutatókkal,
- az ismertség növelése érdekében kommunikációs tervet készítünk,
- arculatunk formálásához szlogent fogalmazunk meg.

Az eddig megvalósult eredményeink:

- megalakítottuk a Minőségirányítási Tanácsot, annak munkacsoportjait,
- elkészítettük partnerlistánkat,
- együttműködési megállapodásokat kötöttünk,
- több területen igény- és elégedettségmérést végeztünk partnereink körében,
- kidolgoztuk és alkalmazzuk Panaszkezelési szabályzatunkat,
- számba vettük könyvtári munkafolyamatainkat, folyamatábrákat, folyamatleírásokat, szolgáltatási előírásokat, kockázatelemzéseket készítettünk,
- teljesítmény- és benchmarking mutatókat dolgoztunk ki és elemeztünk,
- kidolgoztuk Kommunikációs tervünket,
- arculatunk részeként megfogalmaztuk szlogenünket,
- gyarapítottuk technikai eszközeinket,
- a fogyatékkal élők részére speciális eszközöket vásároltunk,
- elvégeztük a szervezeti kultúra kérdőíves felmérését, elemzését,
- munkatársi igény- és elégedettségméréseket végeztünk,
- aktualizáltuk továbbképzési tervünket,
- a tudásmegosztás számos formáját alkalmazzuk,
- elkészítettük a Minőségi kézikönyvet.

Beszámolóinkat és munkaterveinket évente alapos részletességgel állítjuk össze, határidőre megküldjük fenntartónknak, ahol a bizottságok és a képviselő-testület elfogadja, ezt követően megküldjük a Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtárnak.

A fenntartó önkormányzat január 15-éig kéri a dokumentumokat. A Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár számára március 1-ig küldjük meg hagyományos formában és az új,



minisztériumi igények szerint összeállított beszámolókat és munkaterveket, melyek honlapunkon is megtalálhatóak.

4.3 Erőforrások menedzselése

A minőségirányítás megszervezése a vezető felelősségi körébe tartozik. Gondos meghatározása hozzájárul a minőségirányítási rendszer pontos kialakításához.

A minőségirányítási rendszer kiépítéséhez szükséges erőforrásokat a vezetőknek kell biztosítani. Az erőforrásokkal történő gazdálkodáshoz tartozik

- a humánerőforrás helyzete,
- a megfelelő munkahelyi környezet, berendezés és eszközök,
- a finanszírozás kérdései.

4.3.1 Az emberi erőforrás helyzete

A városi könyvtár ajánlott dokumentumként elkészítette az **Emberi (humán) erőforrás stratégiai tervét**, amelyben:

- rögzítjük a humán stratégia céljait,
- részletezzük a humánerőforrást befolyásoló külső és belső tényezőket,
- elvégeztük a humán terület SWOT elemzését, amely reális képet mutat az erősségekről, gyengeségekről, lehetőségekről és a veszélyekről. A hatékony stratégia alapjának intézményünk erősségei tekinthetőek, amelyek segítenek abban, hogyan használjuk ki saját lehetőségeinket.

Emberi erőforrás tervünknek része a **továbbképzési terv**, amely évekre lebontva tartalmazza

- évi költségvetésünktől függően – a munkatársak képzési tervét, a részvételeket.

Elkészítettük és alkalmazzuk **Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje** című ajánlott dokumentumot.

A munkatársakkal való egyéni elbeszélgetések és a dolgozói, illetve a szervezeti kultúra kérdőíveiben leírtak alapján készült el a **tudástérkép**, amely személyre szabottan tartalmazza a munkatársak végzettségeit, képzettségeit, kompetenciáit. Hasznosítani tudjuk projektmunkákban, helyettesítéseknél és ez az alapja a továbbképzési tervnek is. Feltérképeztük az egyéni kompetenciák javítandó pontjait, láthatóvá váltak humánerőforrásunk erősségei, gyengeségei és a fejlesztendő területek is. Részletesen kidolgozott, innovatív tudástérképünk **A szervezeten belüli tudáshasznosulás rendjének bemutatása** című ajánlott dokumentumban található.

Tudástérkép

Hasznos egyéni kompetenciák													Szakmai alap-kompetenciák																
Egyéb egyedi	Jogosítvány - aktív	Fotózás	Kézműveskedés	Pénzügyi ismeretek	Pályázatírás	Rendezvény – műszaki asszisztencia	Rendezvényszervezés	Idegen nyelvi kommunikáció	Írásbeli kommunikáció	Szóbeli kommunikáció	Felsőfokú egyéb szak	Szervezeti felépítés szerinti munkakörök	Felsőfokú könyvtár szak	Könyvtári szakmai tapasztalat 10 év felett	Minőségirányítási képzettség	Minőségirányítási csoportvezetés	TextLb rendszer olvasószolgálati modul	Felnőtt olvasószolgálat	Könyvtárközi kölcsönzés	Napi sajtófigyelő	Heti sajtófigyelő	Gyermekebirodalom	Helyismereti gyűjtemény	Internet-Médiatár-Ifjúsági sarak	Gyűjteményszervezés	Informatika - irodai programok	Rendezvény-asszisztencia	Épület nyitás-zárás	MKE tagság
												IG																	
												IGH																	
												FO1																	
												FO2																	
												FO3																	
												GYB1																	
												GYB2																	
												HGY																	
												IMI																	
												GYSZ1																	
												GYSZ2																	
												R																	
												GV																	
												ÜA																	
												SZSM1																	
												SZSM2																	
												SZSM3																	

Munkatársak jelölései	
	kiemelkedő szakértelem
	megbízható hatékonyságú hozzáértés
	fejleszthető terület szükség esetén
	0 inkompetens, teljesen járatlan

Vezetői jelölések, döntések	
	fejleszteni szükséges
	nem szükséges
	fejleszthető terület szükség esetén

Felsőfokú egyéb szak	
gy	gyógypedagógia
m	magyar
mv	művelődésszerv.
t	tanító
tő	történelem
s	segédkönyvtáros

Idegen nyelvi kommunikáció	
a	angol

Egyéb egyedi	
c	civilszervezetek
d	drámapedagógia
ki	kreatív írás
m	mézeskalács
ü	ügyvitel
v	vagyonőr
vr	varrás
z	zene



Stratégiai tervünk céljai között kiemelt helyen szerepel a szervezeti kultúra alakítása. Ehhez a MIT 2016-ban és 2018-ban elkészítette a **Munkatársi elégedettségmérés kérdőívét**.

Felmérésünk célja volt:

- ismerjük meg dolgozóink elégedettségének mértékét,
- kérdezzük meg véleményüket felettesükről,
- javaslataikról az intézmény jobb működéséhez,
- feltettünk zárt és nyitott kérdéseket, ahol kifejthették véleményüket,
- internetes felületen lehetett kitölteni a kérdőívet,
- a kitöltés önállóan történt, igény esetén a rendszergazda segítséget adott.

A kérdőívet az igazgató kivételével a könyvtár valamennyi dolgozója, összesen 15 fő töltötte ki 2016 és 2018 decemberében.

2018-ban összeállítottuk, és novemberben kitöltöttük dolgozóinkkal a **Szervezeti kultúra kérdőívet**. A kérdőívvel a MIT azt kívánta felmérni, hogy a munkatársak miképpen viszonyulnak a munkahelyükhöz, mit gondolnak a vezetésről és saját szerepükről.

A felmérés célja a szervezeti kultúra minőségének javítása, hogy a mindennapi munkavégzés során a könyvtár munkatársai a legjobb teljesítményüket nyújtsák a szervezet érdekében.

A dokumentum zárásaként meghatároztuk a stratégiából és a kérdőíves felmérésekből adódó célokat és feladatokat.

Könyvtárunk vezetése fontosnak tartotta, hogy **személyesen beszélgessen** munkatársaival a stratégiai tervhez kapcsolódóan. Szeretnénk jobb emberi és szakmai együttműködést kialakítani a munkatársak között, örülnénk, ha a kollégák elégedettek lennének munkahelyükkel, ötleteikkel, javaslataikkal előbbre vinnék a helyi könyvtár ügyét.

2017-ben és 2019-ben került sor a személyes elbeszélgetésekre, amellyel egy időben a kollégák önértékelő lapot is kitöltöttek. Eredményeit a **Munkatársi önértékelés szempontjai és eredményei** című ajánlott dokumentumban mutatjuk be.

Elkészítettük **Értékelési szabályzatunkat és ösztönzési stratégiánkat**. Rögzítettük a munkakörökhöz tartozó követelményeket, a munkateljesítmények értékelésének szempontjait. Kialakításánál figyelemmel voltunk a Munkatársi kérdőívben, a Szervezeti kultúra kérdőívben, az egyéni elbeszélgetések alkalmával, valamint az önértékelés során kialakított véleményekre.

Munkatársainknak lehetősége van **projektcsoportokban** való munkára, ahol ki-ki érdeklődésének vagy munkaterületének megfelelően vehet részt. Munkatársi kérdőívünkben

megállapítható, hogy nagyon szívesen dolgoznak a kollégák csapatmunkában. A projektleírások, a csoportokban való részvétel a **Projektleírások** című ajánlott dokumentumban részletezettek.

Elkészítettük **Esélyegyenlőségi tervünk**et a 2019-2020-as évekre, amely kapcsolódik a város Helyi Esélyegyenlőségi Programjához. Legutóbb 2018 decemberében aktualizáltuk, fogadtattuk el munkatársainkkal, az ebben megfogalmazottak szerint biztosított az egyenlő bánásmód, az esélyegyenlőség és a sokszínűség elve.

4.3.2 A munkahelyi környezet bemutatása

Ma a humán erőforrás menedzselésének meghatározó része, hogy a munkatársak igényes és **korszerű munkahelyi környezetben** végezhesék munkájukat. Mindez adott könyvtárunkban, amely 2007-ben új szárnyal, 2008-ban pedig a meglévő műemléképület felújításával megteremtődött. A körülmények korszerűek, alkalmasak minőségi munka végzésére.

A könyvtár épületében négy iroda biztosítja a munkatársak számára a háttérteret. Ezek a helyiségek is korszerűen kialakítottak, egységes bútorokkal berendezettek, klimatizáltak. A könyvtári dolgozók munkakörülményei ergonómiai szempontból megfelelőek. Az asztalok, a hozzájuk tartozó székek a dolgozók igényei szerint készültek. A környezetet zöldítjük, udvarunkba 2019-ben napvitorlákat szereltünk fel, amely kellemes környezetet biztosít Hattyúkerti rendezvényeinkhez.





4.3.3 Pénzügyi erőforrások

A könyvtár **részben önálló költségvetési szervként működik**. Az állami és önkormányzati támogatás biztosítja a fenntartási, működtetési költségeket.

Az intézmény gazdasági-pénzügyi feladatait részben önállóan működő helyzetéből következően Kiskunfélegyháza Város Képviselő-testülete által jóváhagyott munkamegosztás szerint a Kiskunfélegyházi Polgármesteri Hivatal látja el.

Az intézmény rendelkezik éves önálló költségvetéssel, ennek alapján gondoskodik a rendelkezésre álló pénzügyi keret időarányos felhasználásáról, a felhasználás félévenkénti értékeléséről, kezdeményezi az utalásokat. A kifizetéseket, a könyvelést a Polgármesteri Hivatal Pénzügyi osztálya végzi. A szabályos működés biztosítéka a fenntartó.

Az éves költségvetési tervezés szigorú utasítások mentén történik. Minden költségvetési év megkezdése előtt vizsgáljuk az előző év kiadásait és bevételeit, valamint a következő évi fejlesztési terveinket. Ezen adatok alapul vételével tervezzük a következő év szakmai költségvetését a szigorú takarékoskodás elvét szem előtt tartva. **A hatékony működést dokumentáló felmérések, elemzések eredményeinek** további részletezése az ajánlott dokumentumban megtalálható.

Fontosnak tartjuk a **beszállítói és egyéb partnerek elégedettségének mérését**. A felmérések eredményei az ajánlott dokumentumban találhatók. Három szállítói partnert kérdeztünk meg, mennyire elégedettek velünk, mint partnerekkel.

A szállítók mellett fontosnak tartottuk megkérdezni a fenntartó, az óvodák, és a középiskolák, valamint olvasóink elégedettségét.

Költségvetésünkben igyekszünk minden évben forrást biztosítani a stratégiai tervben megfogalmazottak megvalósítására. Különös gonddal az akkreditált minőségirányítási képzésen történő részvétel forrására, konferenciákon, szakmai napokon való részvétel költségeire.

Éltünk a Nemzeti Kulturális Alap pályázati lehetőségével is:

2016-2017.

A Minősített Könyvtári cím megszerzéséhez szükséges szakmai felkészülés Kiskunfélegyházán című pályázat megvalósításához nyertünk el támogatást. A forrásból minőségmenedzsmentben jártas, tapasztalt külső szakértők segítségét kérve bővítettük ismereteinket.



2017-2018.

Intézményi imázs kialakítása a Kiskunfélegyházi Petőfi Sándor Városi Könyvtárban
című pályázat újabb lehetőséget biztosított, hogy előbbre lépünk arculatunk alakításában, hiszen Stratégiai tervünkben megfogalmaztuk azt, hogy növelni fogjuk a könyvtár ismertségét. Könyvtárismertető szórólapok, könyvjelzők, reklámtáska és a könyvtárat bemutató kisfilm is készült.

5. Partnerkapcsolatok

A TQM fontos alapelve és feladata, hogy a könyvtár kiemelt figyelemmel kezelje partnereit, kiépítse az együttműködés lehetőségeit, elégedettségüket folyamatosan mérje.

A partnerközpontúság kialakítása a minőségfejlesztés fontos eleme. Ahhoz, hogy egy intézmény a változó társadalmi elvárásokhoz tudja igazítani szolgáltatásait, pontosan meg kell ismernie partnereinek az elvárását és véleményét. Ehhez azonosítja partnereit azzal a céllal, hogy az intézmény megismerje a mai és jövőbeni partnerei szükségleteit.

5.1 Belső partnerek

Legfontosabb partnereink munkatársaink. A velük való kommunikációhoz kidolgoztuk a könyvtár **Kommunikációs tervét**, amelyet 2019 év elején véglegesítettünk, benne részleteztük a belső és külső kommunikáció elemeit és a fejlesztés irányait.

A kollégákkal személyes megbeszélésen valamennyi munkatárs részvételével, valamint e-mailen és belső hálózaton kommunikálunk.

Az intézmény vezetője és igazgatóhelyettese saját személyes magatartásával, s az emberi erőforrás-menedzsment révén ösztönzi és támogatja munkatársait. A személyes példamutatás, az együtt megfogalmazott stratégiai célok és értékek mentén képviseli a könyvtárat. A munkatársak munkájának ösztönzése, elismerése mellett igyekszik megteremteni a személyi, tárgyi, technikai és a szakmai feltételeket.

Cél az információkat megfelelő időben és módon eljuttatni a kollégákhoz.

Belső kommunikáció formái és felelősei

Szóbeli (személyes)		
formája	megvalósulás módja	felelőse
megbeszélés	alkalmanként, ill. havonta rövid megbeszélés	intézményvezetés
munkaértekezlet	negyedévente szerda délelőtt 9-11:30 óra	igazgató, szakmai munkatársak
MIT ülés	ügyrend szerint	MIT elnök
MIT munkacsoportjai	előző alkalommal egyeztetett időpontban	munkacsoportok vezetői
személyes beszélgetés	alkalmanként	valamennyi munkatárs
belső képzés	alkalmanként	igazgató, szakmai munkatársak
telefon	belső hálózaton	valamennyi munkatárs

Írásbeli (közvetett)		
formája	megvalósulás módja	felelőse
beszámoló, munkaterv, statisztika, pályázat	határidő szerint	igazgató, szakmai munkatársak
emlékeztető	értekezlet, projektösszejövétel, konferencia, szakmai nap	szakmai munkatársak
kérdőíves felmérés	kétévente munkatársi	szakmai munkatársak
faliújság	étkező: napi, heti információk	igazgatóhelyettes
kör - e-mail	minden munkatárs egy időben jut információhoz	igazgatóhelyettes
személyes e-mail	alkalmanként valamennyi munkatárs	valamennyi munkatárs
közös naptár	minden munkatárs információhoz juthat (információs pult)	igazgatóhelyettes
Z meghajtó (közös elérésű hálózat)	minden könyvtáros számára hozzáférhető információ: rendezvény, plakát, minőségirányítási dokumentum	valamennyi munkatárs

Az igazgató kiemelten fontosnak tartja a **szervezeti kultúra fejlesztését**, amelyhez 2018-ban kérdőíves felmérés készült.

A vizsgálat célja az volt, hogy a mindennapi munkavégzés során a könyvtár munkatársai a legjobb teljesítményüket nyújtsák a szervezet érdekében.



Megállapítható, hogy nyugodt, kiegyensúlyozott a munkahelyi légkör, a munkatársak közötti viszony kollegiális, adott a vezetői támogatás, és jól működnek a belső és külső kapcsolatok.

Az intézményben **2016-ban és 2018-ban munkatársi felmérést** is végeztünk. Kiértékelése szóban és írásban egyaránt megvalósult, a személyes elbeszélgetések lehetővé teszik az egyéni életutak kialakítását, amely összhangban van a közösen kitűzött célokkal.

A könyvtári szervezet működésének alapját a **munkatársak** jelentik, bevonásukkal, képességeik kiaknázásával hozzájárulnak az intézmény fejlődéséhez.

Könyvtárunk alapvetően fontosnak tartja és a lehetőségek szerint biztosítja a megfelelő munkahelyi környezetet és motivációs légkört ahhoz, hogy munkatársai elkötelezettek legyenek és részt vegyenek a közös célok megvalósításában.

A munkatársi kérdőíves felmérések nagymértékben segítették a munkáltatót abban is, hogy hol kell javítani, hol van szükség beavatkozásra.

A szervezeten belüli tudáshasznosulás rendjét az ajánlott dokumentumban mutatjuk be.

A könyvtár munkatársai részt vesznek a különféle **szakmai napokon**, konferenciákon, megyei és országos rendezvényeken. Intézményünk jól követi a könyvtári szakma mai trendjeit, és igyekszik a kihívásoknak, az igényeknek megfelelni.

Az igazgató az IKSZ közgyűlésen és az MKE küldötteként képviseli a városi könyvtárat.

Könyvtárunkból az MKE Bács-Kiskun megyei szervezetének 8 fő tagja, a megye könyvtárai között kiemelkedő helyen állunk e létszámmal. Munkatársaink alkalmanként jelen vannak az évi vándorgyűlésen és a tavaszi könyvfesztiválon is.

Alkalmanként helyet adunk a megyei szakmai napnak, ill. előadást vállalunk egy-egy témában, pl. országos könyvtári napok helyi programjainak bemutatása, az ökoszemlélet kialakítása könyvtárunkban, jó gyakorlatok a gyermekkönyvtárban.

Tagjai vagyunk az Országos Petőfi Sándor Társaságnak, a Hungarnet Egyesületnek, a Magyar Madártani Egyesületnek.

5.2 Külső partnerek

A városi könyvtárban 2016. december 5-én alakult meg a **Partnerségi munkacsoportunk**. Szamba vettük és rendszereztük kapcsolati formáinkat. Működésünk szempontjából fontos, hogy azonosítsuk azokat az intézményeket, társadalmi vagy civil szervezeteket, akikkel mindennapi munkánk során kapcsolatot tartunk fenn. Kommunikációs tervünk szerint a **külső**



kommunikáció sokrétű formában – szóbeli és írásos – valósul meg. Részletezése a **Kommunikációs tervben** található.

Az intézményen kívüli kommunikációt elsősorban **partnerkapcsolati hálónk** határozza meg. Első fontos feladatunk a könyvtár partnereinek összegyűjtése volt, azok kategorizálása, majd könnyen kezelhető és átlátható táblázatban való vezetése.

A **partnerlistánk** 2017 áprilisában készült el, amelyben folyamatosan frissítjük a változásokat:

- minden kolléga számára elérhetővé tettük belső meghajtónkon,
- javítását és frissítését a munkacsoport vezetője végzi,
- nyomtatott verzióban 2017 júniusától a regisztrációs pultban találják meg a kollégák,
- rendszeresen ellenőrizzük, a változásokat a módosítások jegyzéke előlapon rögzítjük,
- a könyvtár honlapján külön menüpontban megneveztünk néhány fontosabb partnert.

Partnerkapcsolatainkat a kölcsönösség, a bizalom, a támogatás és a tudatos együttműködés jellemzi.

A könyvtár használóin túl **kiemelt partnerként tekintünk fenntartóinkra és a médiára.**

2017 májusától elhatároztuk, azon partnerekkel, akikkel szoros kapcsolatot ápolunk, közös rendezvényeket szervezünk, **partneri együttműködési megállapodásokat** kötünk, amelyeket iktatunk. Részletes bemutatásuk az ajánlott dokumentumban található. Ehhez egy jól felépített formanyomtatványt készítettünk. Az általános iskolákkal korábban már megállapodással, közülük azokkal újítottuk meg kapcsolatainkat, amelyekben új vezetőt neveztek ki.

A város hat **óvodájával** megkötött megállapodásunkban nagy hangsúlyt helyeztünk az óvodások hete programjának elindítására, amely azóta sikeresen működik. A KAPOCS Intézménnyel először kötöttünk írásos megállapodást, amelyet pályázathoz jól hasznosítunk.

2018 augusztusában felvettük a kapcsolatot a Hajléktalanszálló vezetőjével, megoldást keresve a felmerülő kérdésekre.

2018-ban a város hat **középiskolájával** foglaltuk írásba együttműködésünket. Erre alapozva tettük egyre gyakoribbá a számukra szervezett vetélkedőket, alakítottuk ki és hoztuk létre az Ifjúsági sarkot, és 2019-ben elindítottuk a Középiskolások hetét.

További együttműködések kötöttünk 2018-ban: Nagycsaládosok Egyesülete, Védőnői Szolgálat, Móra Ferenc Közművelődési Egyesület; és **társintézményekkel:** Móra Ferenc



Művelődési Központ, Kiskun Múzeum. Fontosnak tartottuk, hogy azokkal a civil szervezetekkel, amelyekkel gyakori a kapcsolatunk, írásban rögzítsük együttműködésünket.

A **civil szervezetek** közül a Móra Ferenc Közművelődési Egyesülettel kölcsönösen együttműködünk: a Himnusz-mondó verseny, a Wass Albert felolvasó maraton, a Petőfi versolvasó találkozók, Petőfi- és Móra rajzpályázatok közösen valósulnak meg.

Összesen 17 megállapodással rendelkezünk.

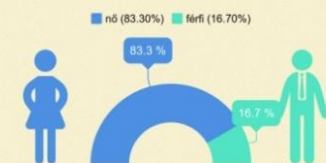
Célul tűztük ki **partnereink elégedettség- és igényfelmérését**. 2017-ben olvasóink körében már végeztünk felmérést, 2019-ben folyamatban van a második felmérés.

Infografika alkalmazásával megjelenítettük a kapott információkat, közzétettük honlapunkon és külső, belső információs felületeinken.



Kérdőívünket 211 fő töltötte ki.
Köszönjük!

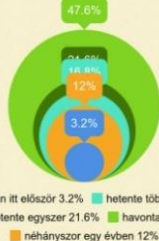
A válaszadók nemek szerinti aránya



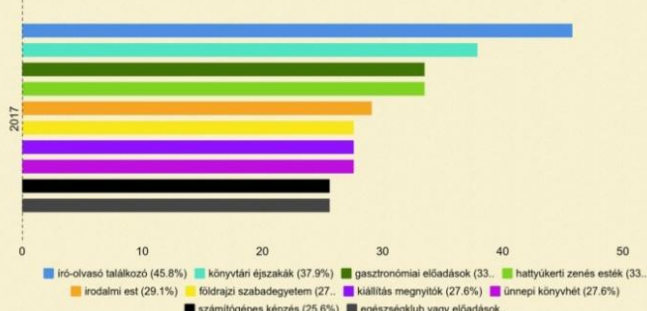
Milyen célból keresi fel könyvtárunkat?



Milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?



Milyen rendezvényeken venne részt szívesen?



Olvasói igény új szolgáltatásokra



Mennyire elégedett könyvtárunk nyitvatartási idejével?



nagyon elégedett (31.80%)
elégedett (55.70%)
elégedetlen (8.50%)
nincs tapasztalatom (4%)

Mennyire elégedett könyvtárosaink segítőkészségével?



nagyon elégedett (85.20%)
elégedett (10.80%)
elégedetlen (3%)
nincs tapasztalatom (1%)

Mennyire elégedett könyvvállományunk választékával, összetételével?



nagyon elégedett (25%)
elégedett (66%)
elégedetlen (5%)
nincs tapasztalatom (4%)

Mennyire elégedett folyóirataink választékával és összetételével?



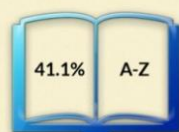
nagyon elégedett (10.87%)
elégedett (37.92%)
elégedetlen (24.24%)
nincs tapasztalatom (26.97%)

Mennyire elégedett rendezvényeink, programjaink témaválasztásával?



nagyon elégedett (34.20%)
elégedett (47.40%)
elégedetlen (2.60%)
nincs tapasztalatom (15.80%)

Melyik állományegységet fejlesztené elsősorban?



szépirodalmi könyvek



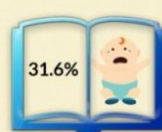
napilapok és folyóiratok



ismeretterjesztő, szakkönyvek



cd (könyvzene, komolyzene, hangoskönyvek)



gyermek- és ifjúsági könyvek



dvd



nyelvi csomagok



diafilmek

Mennyire elégedett a könyvtár facebook oldalának tartalmával?

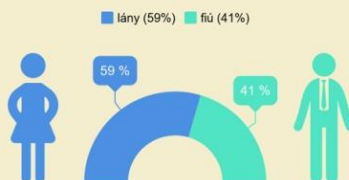


nagyon elégedett (20%)
elégedett (36.80%)
elégedetlen (1%)
nincs tapasztalatom (42.20%)

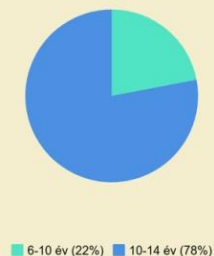


Kérdőívünket 131 fő töltötte ki. Köszönjük!

A válaszolók nemek szerinti aránya



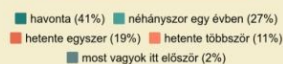
A válaszadók életkor szerinti aránya



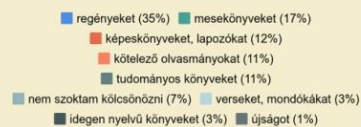
Milyen célból keresi fel könyvtárunkat?



Milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?



Mit szeret kölcsönözni a könyvtárból?



Milyen programokat látogat szívesen?



Honnan értesül a gyermekkönyvtári eseményekről?



Mennyire elégedett az újságok, folyóiratok választékával?



Mennyire elégedett a könyvtár honlapjával és facebook oldalával?



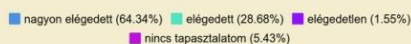
Mennyire elégedett rendezvényeink, programjaink témaválasztásával?



Mennyire elégedett könyvtárosaink segítőkészségével?



Mennyire elégedett a könyvek számával?



Mennyire elégedett a nyitvatartási idővel?



Érdemes-e a könyvtárba beiratkozni?



2018-ban újabb célcsoportokat választottunk ki: a város fenntartóit (polgármester, alpolgármester, képviselők). Személyesen és e-mail-ben küldtük el a kérdőíveket áprilisban, melyeket májusban feldolgoztunk, ezt követően tájékoztattuk fenntartónkat az eredményről.

2018 októberében az **óvodák és a középiskolák** tanárai számára jól összeállított kérdőívet dolgoztunk ki, melyet november és december hónapban kiküldtünk az intézményeknek. A feldolgozásuk 2019 év elején történt meg. Ezt követően elküldtük a kérdőíves feldolgozás eredményét az intézmények részére, tájékoztatva a felmérés eredményéről.

Az elemzések eredményeinek beépítése folyamatosan történik cselekvési tervünkbe.

Célunk a partnerkapcsolatok további szélesítése, megállapodások kötése, a stratégia mentén történő fejlesztése, újraértékelése.

5.3 Panaszkezelés

A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a beérkező panaszokat. A Panaszkezelési szabályzatunkat 2017-ben dolgoztuk ki és léptettük életbe. Fontosnak tartjuk, hogy olvasóink, látogatóink panaszai eljussanak a vezetéshez. A szabályzat célja: a könyvtár mint nyilvános könyvtár a könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

Tudjuk, hogy a felhasználónak esetleg nincs mindig igaza, de kérését komolyan kell venni és udvariasan reagálni. A reklamáció, panasz egyben információ számunkra, hogy a használó a panaszban megfogalmazza igényeit, elvárásait a neki megfelelő minőségről. A beérkezett panaszokat iktatjuk, s a megadott határidőn belül azokra válaszolunk.

Panaszkezelési szabályzatunkat minden részlegben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen helyeztük el, valamint megtalálható honlapunkon is.

A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai részletezése a kötelező dokumentumban található.

5.4 Dokumentációs rendszer

A dokumentációs rendszer mindazokat a dokumentumokat tartalmazza, amelyek a minőségirányításhoz és a minőségi működés megvalósításához szükségesek. Cél:

– feleljen meg a könyvtár stratégiai célkitűzésének,

- struktúrájának,
- szolgáltatási tevékenységeinek,
- elérhető, érthető legyen a munkatársak számára,
- legyen rugalmas és változtatható.

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése a MIT tagjainak a feladata. A dokumentáció valamennyi munkatárs számára a közös felületen elérhető.

A dokumentáció tartalma:

- MIT ügyrend, emlékeztetők, MIT munkacsoportjainak dokumentumai,
- a külső és belső kommunikáció eszközei (kérdőívek, emlékeztetők, levelezések, közös meghajtó stb.),
- munkatervek, beszámolók, cselekvési tervek,
- folyamatleírások,
- teljesítménymérések,
- elemzések,
- elégedettségmérések, elemzések,
- partneri együttműködési megállapodások,
- fotódokumentáció,
- médiaszereplések,
- az első alkalommal összeállított Minőségi kézikönyv.

Dokumentumaink elkészítésénél arra törekszünk, hogy egységes legyen a formai megjelenés.

6. Folyamatszabályozás

6.1 Helyi rendszerének bemutatása

A könyvtár működése folyamatokban írható le. A folyamat a tevékenységek olyan rendszere, melynek során a bemeneteket (inputokat) szervezeten egymásra épülő lépcsők segítségével mérhető eredményekké (outputokká), könyvtári szolgáltatásokká változtatja. A folyamatok sokszínűek, szabályozásuk során válik átgondoltta, tudatossá a munkaszervezés.

A folyamatszabályozás célja:

- a szolgáltatási folyamatok egységesítése,
- a partnerek által is érzékelhető szabályozott működés,

– új munkatárs érkezésekor a betanulási idő lerövidülése.

A folyamatszabályozás során a szervezet azonosítja, kezeli, javítja és fejleszti folyamatait.

A folyamatközpontú működés kiépítésekor rendszerbe kell foglalni, átláthatóvá kell tenni a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése és kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzása, az esetleges felelősségek megállapítása.

Intézményünk rendszerbe foglalta, tudatossá és átláthatóvá tette folyamatait.

2016. december 1-jén megalakította a **Folyamatszabályozási munkacsoportját**, amelynek minden szakmai munkatárs tagja.

6.2 Folyamatleltár

Minden könyvtáros a saját munkaterületén összegyűjtötte a könyvtári munkafolyamatokat, melyekből közösen elkészítettük a folyamatleltárt.

A folyamatokat a következő csoportokba soroltuk:

- **Főfolyamatok (F)** – a könyvtár küldetését valósítják meg, ezáltal döntő fontossággal bírnak a szolgáltatások nyújtása szempontjából, vagyis közvetlenül a partnerekre irányulnak (pl.: dokumentumszolgáltatás, információszolgáltatás)
- **Támogató folyamatok (T)** – a szükséges erőforrások menedzselését biztosítják, jellemzően a háttértevékenységekhez kapcsolódó folyamatok (pl.: gyűjteményszervezés, informatikai feladatok)
- **Vezetési folyamatok (V)** – a könyvtárat, mint szervezetet irányítják, jellemzően a vezetés működéséhez szükséges és a vezetés által közvetlenül irányított tevékenységek (pl.: erőforrás-menedzsment, kommunikáció a partnerekkel)
- **Kulcsfolyamatok (K)** – a stratégiához köthető, időleges, adott időszakban a könyvtár sikerességét döntően befolyásoló folyamatok (pl.: programok „kommunikációja”, népszerűsítése).

Folyamatleltár 2018 - 2019						
Főfolyamatok						
Szám	Folyamat neve	Kulcs-folyamat	Folyamat-ábra	Folyamat-leírás	Szolgáltatási előírás	Kockázat-elemzés
F1	Dokumentumszolgáltatás					
F1.1	beiratkozás		✓	✓	✓	✓
F1.2	érvényesítés					
F1.3	kölcsönzés		✓	✓	✓	✓
F1.4	hosszabbítás		✓	✓	✓	✓
F1.5	visszavétel		✓	✓	✓	
F1.6	előjegyzés Textlib adatbázisban	x	✓	✓		
F1.7	előjegyzés folyóíratra		✓	✓		
F1.8	könyvtárközi kölcsönzés	x	✓	✓	✓	✓
F1.9	dezideráta	x	✓	✓	✓	✓
F1.10	kártalanítás		✓	✓	✓	
F1.11	felszólítás					
F1.12	késedelmek kezelése					
F2	Helybenhasználat					
F2.1	számítógép helybenhasználat - gyerek		✓	✓	✓	✓
F2.2	számítógép helybenhasználat - felnőtt		✓	✓	✓	
F3	Információs szolgáltatás					
F3.1	szakirodalmi tájékoztatás					
F3.2	irodalomkutatás		✓	✓	✓	
F3.3	napi sajtófigyelés		✓	✓	✓	✓
F3.4	heti online sajtófigyelés		✓	✓	✓	✓
F4	Használóképzés					
F4.1	számítógépes képzés szervezése	x	✓			
F4.2	könyvtárbemutató - felnőtt					
F4.3	könyvtárbemutató - gyerek		✓	✓	✓	✓
F5	Technikai szolgáltatások					
F5.1	spirálozás		✓	✓	✓	
F5.2	laminálás		✓	✓	✓	
F5.3	faxolás					
F6	Marketing tevékenységek					
F6.1	programok "kommunikációja", népszerűsítése	x	✓	✓		
F6.2	plakátok, meghívók készítése		✓	✓	✓	✓
F6.3	kapcsolattartás a médiával					

Támogató folyamatok					
Szám	Folyamat neve	Folyamatábra	Folyamat-leírás	Szolgáltatási előírás	Kockázat-elemzés
T1	Gyűjteményszervezés				
T1.1	rendelés				
T1.2	dokumentum érkeztetése (leltári)	✓	✓	✓	✓
T1.3	folyóiratok érkeztetése				
T1.4	nyilvántartásba vétel				
T1.5	feltárás				
T1.6	apasztás adatbázisból	✓	✓	✓	✓
T1.7	állományellenőrzés				
T2	Állományvédelem				
T2.1	folyóirat köttetés	✓	✓	✓	✓
T2.2	digitalizálás				
T3	Informatikai feladatok				
T3.1	szoftverfrissítés				
T3.2	mentés	✓	✓	✓	✓
T3.3	vírusvédelem				

Vezetési folyamatok					
Szám	Folyamat neve	Folyamatábra	Folyamat-leírás	Szolgáltatási előírás	Kockázat-elemzés
V1	Szabályzat elkészítése, aktualizálása	✓	✓	✓	
V2	Erőforrás menedzsment (személyzeti, költségvetési)				
V3	Minőségirányítás	✓	✓	✓	
V4	Kommunikáció a partnerekkel				
V5	Panaszkezelés	✓	✓	✓	

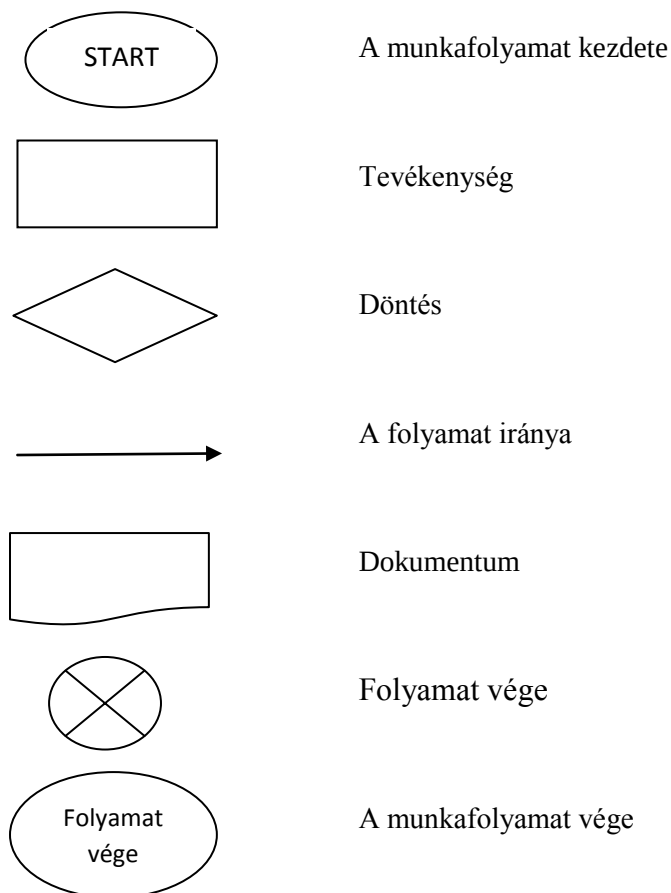
A folyamat működéséért a folyamatgazda a felelős. Ha azonos munkaterületen többen is dolgoznak, önkéntes alapon vállalta a könyvtáros kolléga ezt a szerepet.

A folyamatgazda feladata:

- a folyamat megtervezése,
- a tudatos folyamatjavítás érdekében folyamatábra, folyamatleírás, szolgáltatási előírás és kockázatelemzés készítése, melyet a munkacsoport ülésén minden szakmai munkatárs közreműködésével közösen véleményezünk,
- a folyamat működtetése,
- javaslattétel a folyamat módosítására vagy fejlesztésére,
- a szükséges erőforrásigény közvetítése a vezetés felé,
- évente egy alkalommal a saját folyamata dokumentációjának áttekintése.

6.3 Folyamatábrák, folyamatleírások, szolgáltatási előírások, kockázatelemzések

A **folyamatábra** a munkafolyamatok különböző lépéseinek és a közöttük lévő kapcsolatoknak az ábrázolására szolgál. A Folyamatszabályozási munkacsoport abban állapodott meg, hogy a folyamatábrák elkészítéséhez a következő szimbólumokat használjuk:



Célul tűztük ki azt is, ha egy folyamat ábráját megalkotjuk, akkor készüljön el a további dokumentáció is, a folyamatleírás, a szolgáltatási előírás és a kockázatelemzés.

A folyamatábrát a folyamatgazda rajzolta meg, amelyet közösen vitattunk meg és véglegesítettünk. Majd ezután a kijelölt szakmai munkatárs a draw.io ingyenes online szoftvert használva megszerkesztette elektronikus változatát.

2017-ben úgy döntöttünk, amikor a könyvtár minden szakmai munkatársa részt vett a Minősített Könyvtári cím megszerzéséhez szükséges szakmai felkészülésen, hogy elkészítjük a folyamatábra szöveges változatát, a folyamatleírást is.

A **szolgáltatási előírás** a folyamatleírás bővebb változata, amely tartalmazhat a folyamatra vonatkozó rendeleteket, szabályzatokat, tárgyi eszközök felsorolását, vagy akár a TextLib adatbázisban végrehajtandó lépések sorát is.

A folyamatok végzése során hibákat ejtünk. Ezek lehetnek véletlen, veszélyes vagy durva hibák. A véletlen hibaokok miatti eltérések a folyamat jellemzői, mindig előfordulhatnak, különösebb gondot nem okoznak. A veszélyes hibák száma csekély, ám jelentősen befolyásolják a folyamatot. Könnyen felismerhetőek, hatásuk megszüntetése azonnal szükséges. E veszélyes hibákat vettük számba **kockázatelemzéseinkben**. A durva hibák egyszerűek, nem lehet rájuk felkészülni.

Benyújtjuk a **PDCA-elv érvényesülését bizonyító, A használók elvárásai alapján hozott folyamatjavító intézkedések és A problémamegoldó módszerek alkalmazásának kötelező és ajánlott dokumentumait**.

A Folyamatszabályozási munkacsoport a jövőben folytatja munkáját. A könyvtári szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítását újabb folyamatok leírásával, ellenőrző pontok beépítésével, a folyamatok teljesítményének folyamatos mérésével éri el. Az új szolgáltatások fejlesztése vagy a meglévők átalakítása kapcsán figyelembe veszi legfontosabb partnerei, a könyvtárhasználók igényeit, elvárásait és érvényesíti a PDCA-elvet.

7. Mérés, elemzés, értékelés

7.1 Teljesítménymérés

A teljesítménymérés célja

Könyvtárunk sikerességét teljesítménymutatók segítségével is értékeljük, melynek során a mérőszámok, mutatók objektív képet adnak eredményeinkről. Ezek elemzésével értékeljük szolgáltatásaink színvonalát, stratégiai céljaink elérésének mértékét.

Könyvtárunk minden munkatársa napi feladatai elvégzése során a folyamatleírásoknak megfelelően lépéseket tesz a küldetésnyilatkozatban, a jövőképben és a stratégiai céljainkban megfogalmazott értékek, célok elérésének irányába. Ezek az apró lépések és eredmények összeadódnak, ezáltal partnereink elvárásainak egyre magasabb fokon tudunk megfelelni, használóinknak nyújtott szolgáltatásaink színvonala folyamatosan javul. Sikerünk mércéje az ő elégedettségük.

Ezt a fejlődést, eredményességet tudjuk megmutatni, számszerű alapokra helyezni a könyvtár szolgáltatásaihoz, tevékenységeihez, folyamataihoz kapcsolódó teljesítménymutatókkal, így a gyakorlati eredmények mutatókkal kifejezve nyújtanak információt a fejlődésről, a hatékonyságról, a célzott minőségi szint eléréséről vagy a beavatkozás szükségességéről. Teljesítménymutatóink és elemzéseink felhasználhatóak a szolgáltatások fejlesztéséhez és a döntések előkészítéséhez.

A teljesítménymérés módja

Első lépésként 2017 szeptemberében megalakítottuk a **Teljesítménymérési munkacsoportot** hat állandó taggal. Munkánkat emlékeztetőkkal és jelenléti ívekkel dokumentáljuk.

A Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben című útmutató ajánlásait követve, a módszertani alapokat tanulmányozva kezdtük meg a munkát.

A statisztikai adatok gyűjtését eddig is végeztük, ezek a kötelező adatszolgáltatásban, a Kulturális Statisztikai Adatgyűjtő Rendszerben és könyvtárunk éves beszámolóiban kerültek rögzítésre. Ezeket a statisztikai adatokat felhasználva, egymáshoz viszonyítva kezdtük el teljesítménymutatóink meghatározását. A statisztikai adatokat a Könyvtári Intézet és a Központi Statisztikai Hivatal adatbázisaiból, valamint könyvtárunk TextLib Integrált Könyvtári Rendszerének adatbázisából merítettük.

A stratégiai céljaink megvalósításához kapcsolódó kulcsfontosságú területeket kezdtük vizsgálni, már az elején egységes adatlapokat igyekeztünk kidolgozni.

Többször tartottunk kibővített ülést, ahol minden könyvtáros munkakörben dolgozó kollégát tájékoztattunk a munkacsoport munkájáról, a kidolgozott mutatókról, módszerekről.

Második lépésként fokozatosan bevontunk minden munkatársat a belső adatgyűjtésbe, mérésbe. Ezekhez saját mérőlapokat készítettünk, amelyeket szükség esetén át is dolgoztunk a minél pontosabb adatgyűjtés, mérés érdekében. A kidolgozott anyagokat minden kolléga számára elérhetővé tettük a közös meghajtónkon, a belső mérések módszeréről majd az eredményeiről kibővített üléseken szóban is tájékoztatást tartottunk, értékeltük a munkát és az eredményeket.

A teljesítménymérés eredménye

Ennek a számunkra új minőségirányítási tevékenységnek köszönhetően, a statisztikai adatok mutatókká való átalakításával, majd a belső mérések lebonyolításával több területen megújult gondolkodással léptünk tovább.

A kapott teljesítménymutatók segítségével konkrétan értékelhetővé váltak az eredmények, a stratégiában megfogalmazott célok elérésének mérőszámai. Rávilágítottunk a jelenlegi helyzetünkre, de – mivel 2015-ig visszamenőleg is vizsgáltuk az adatokat – az elmúlt években tapasztalt változásokra is. Ebből láthatóvá vált a fejlődés iránya és intenzitása, a beavatkozás szükségessége.

Felismertük az adatgyűjtések bővítésének szükségességét olyan területeken, amelyeknek hatásait kulcsfontosságú eredménynek tekintjük.

A teljesítménymutatók meghatározása során tényszerűen felismertük, hogy milyen nagymértékben visszahatnak és kölcsönhatásban állnak egymással folyamataink, teljesítménymutatóink és a kitűzött stratégiai céljaink elérésének mértéke.

A mutatók elemzésekor felszínre kerültek az egyes szolgáltatások színvonalát befolyásoló pozitív és negatív hatások, valamint sajátos torzító tényezők is. Ezekről a teljesítménymutatók kidolgozása mellett szöveges elemzéseket készítettünk, mivel nagyon értékes információk kerültek napvilágra egy-egy mutató kidolgozása és elemzése kapcsán. Ezek az eredmények és értékelések beépülnek a további tervezésekbe, döntésekbe.

A teljesítménymutatók összesítő táblázata

Táblázatunkban a jelenlegi állapotot dokumentáljuk, mely törekvéseink szerint a jövőben folyamatosan új mutatók meghatározásával fog bővülni, valamint a már vizsgált mutatók további éveken át tartó követését, a tendenciák vizsgálatát is tervezi a Teljesítménymérési munkacsoport.

	Mutató típusa	Teljesítménymutató	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év	szöveges elemzés
1.	Piaci térfoglalás	A közönség mint használó	reg. haszn./szolg. közöns.	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
2.			14 aluli reg./ 14 aluli szol. közöns.	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
3.			14 aluli reg./össz. reg.	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
4.			14-65 reg./össz. reg.	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
5.			65 felüli reg./össz. reg.	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
6.	Gazdaságossági	A használókra vetített költség	reg. haszn körében	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
7.	Eredményességi	A kölcsönzési állomány forgási sebessége	reg. haszn körében	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
8.		A kölcsönzési állomány népszerűsége	reg. haszn körében	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
9.			szolg. közönség körében	stat. adatból	✓	✓	✓	✓
10.		Dezideráták népszerűsége	reg. haszn körében	saját mérésből	nincs adat	nincs adat	✓	✓
11.		Könyvtárközi kölcsönzés népszerűsége	reg. haszn körében	saját mérésből/ stat.adat	✓	✓	✓	✓
12.		Könyvbedobó rendszer népszerűsége	reg. haszn körében	saját mérésből	✓	✓	✓	✓
13.			visszavett dok. körében	saját mérésből	✓	✓	✓	✓
14.	Hatékonysági	Dokumentumszolgáltatás átlagideje zárt raktárból	9 fő könyvtáros 45 mérése	saját mérésből	nincs adat	nincs adat	nincs adat	✓
15.		Dokumentumfeldolgozás gyorsasága	2 fő gyűjt.szerv. mérése	saját mérésből	nincs adat	nincs adat	✓	✓

7.2 Benchmarking

A benchmarking célja

A benchmarking egy olyan elemzési módszer, melynek alkalmazásával könyvtárunk összehasonlítja magát hasonló adottságú intézményekkel, saját szolgáltatásaink teljesítménymutatóit vetjük össze mások eredményeivel.

Célunk a legjobb gyakorlatok keresése, vizsgálata, átemelése saját szolgáltatásaink, eredményeink fejlesztése érdekében.

A benchmarking módja

A 2017 szeptemberében megalakult **Teljesítménymérési munkacsoport** könyvtárunk teljesítménymutatóinak meghatározásával kezdte a munkáját, de már nagyon gyorsan, 2017 novemberétől felmerült bennünk az igény arra, hogy összehasonlítsuk eredményeinket másokéval. Ezért párhuzamosan haladtunk saját teljesítménymutatóink és a benchmarking-mutatók kidolgozásával.

A benchmarking vizsgálathoz lehetőség szerint hasonló tulajdonságokkal rendelkező intézményeket választottunk. Olyan városi könyvtárakat kerestünk, ahol a település lakosságszáma közel azonos Kiskunfélegyházáéval, illetve a nyitvatartási időt is figyelembe vettük. A kiválasztott települések városi könyvtárai: Cegléd, Gyula, Jászberény, Szentes, Orosháza.

A statisztikai adatokat a Könyvtári Intézet adatszolgáltatásaiból merítettük, és egységes adatlapokat készítettünk. Először a már rendelkezésre álló 2016. évi országos statisztikai adatokkal kezdtük az összehasonlítást, majd a későbbiekben a 2017. évi adatokkal is elvégeztük.

A kidolgozott benchmarking-mutatókat munkatársaink számára folyamatosan elérhetővé tesszük a közös meghajtónkon, valamint kibővített ülésen szóban is tájékoztatást tartottunk. Munkánkat emlékeztetőkkal és jelenléti ívekkel dokumentáljuk.

A benchmarking eredménye

A mutatók meghatározása után mennyiségileg összehasonlíthatóvá váltak az intézmények eredményei, értékelni tudtuk könyvtárunk relatív helyzetét, két év összehasonlításával pedig már a tendenciákat is. A mutatók elemzésekor természetesen felszínre kerültek az egyes szolgáltatások színvonalát befolyásoló pozitív és negatív hatások, valamint sajátos torzító tényezők is. Érdekes a számok mögé nézve az intézmények adatgyűjtési módját vagy

esetlegesen az integrált könyvtári rendszerek különbözőségéből adódó eltéréseket is figyelembe venni.

Benchmarking-mutatóink és szöveges összehasonlító elemzéseink felhasználhatóak szolgáltatásaink fejlesztéséhez és a döntések előkészítéséhez.

Ennek a számunkra új minőségirányítási tevékenységnek köszönhetően az összehasonlító színvonalmérések elemzésével új lehetőségek nyílnak meg előttünk. Kapcsolatfelvételt kezdeményezhetünk a jobb mutatókkal rendelkező könyvtárakkal a benchmarking szabályainak betartásával (törvényesség, kölcsönösség, titoktartás). A kiemelkedő eredmények körülményeinek vizsgálatával, az eltérések beazonosításával, a következtetések levonásával, benchlearning módszer alkalmazásával lehetővé válik a jó gyakorlatok és ötletek átvétele, új nézőpontok kialakítása, valamint a mások hibáiból való tanulás is.

A benchmarking összesítő táblázata

Táblázatunkban a jelenlegi állapotot dokumentáljuk, mely törekvéseink szerint a jövőben folyamatosan új benchmarking-mutatók meghatározásával fog bővülni, valamint a már vizsgált mutatók további éveken át tartó követését, a tendenciák vizsgálatát is tervezi a Teljesítménymérési munkacsoport.

PSVK teljesítmény-mutató sorszáma	Mutató típusa	Benchmarking-mutató			2016. év	2017. év	szöveges elemzés
1.	Piaci térfoglalás	A közönség mint használó	reg. haszn./szolg. közöns.	stat. adatból	✓	✓	✓
3.			14 aluli reg/össz. reg.	stat. adatból	✓	✓	✓
6.	Gazdaságossági	A használókra vetített költség	reg. haszn körében	stat. adatból	✓	✓	✓
7.	Eredményességi	A kölcsönzési állomány forgási sebessége	reg. haszn körében	stat. adatból	✓	✓	✓
8.		A kölcsönzési állomány népszerűsége	reg. haszn körében	stat. adatból	✓	✓	✓
9.			szolg. közönség körében	stat. adatból	✓	✓	✓
11.		Könyvtárközi kölcsönzés népszerűsége	reg. haszn körében	stat. adatból	✓	✓	✓

7.3 Önértékelés

Könyvtárunk eddig két önértékelést végzett. Az első 2019. február-márciusban a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere alapján. Fél évvel később 2019 augusztusában a **Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK)** alapján, a kritériumrendszer mentén haladva, a KKÉK önértékelő iránymutató segédletét és mellékleteit alkalmazva.

Mindkét önértékelésnél hasonló ütemtervet és lépéseket alkalmaztunk, ezt részletesen **Az önértékelés folyamatának bemutatása** című dokumentumban rögzítettük. Az önértékelésekben minden szakmai munkakörben foglalkoztatott munkatárs részt vett. Projektvezetőnek a MIT-tag igazgatóhelyettest választottuk, aki gondoskodott az önértékelési projekt folyamatos kommunikációjáról, elérhetővé tette az összes dokumentumot a munkatársak számára. Mindkét önértékelésünk megkezdése előtt fontosnak tartottuk a belső tudásátadást, melyet a MIT tagjai tartottak. Négy önértékelési csoportot hoztunk létre, a csoportok moderátorainak és az értékelés moderátorának a MIT tagjait választottuk.

Az önértékelés lebonyolítása a **Stratégiai munkacsoport üléseinek** keretében történt, a **KKÉK 2. számú melléklet Önértékelési táblái** alapján. A pontozást a **KKÉK 1. számú melléklet Pontozási táblák** adottságok és eredmények értékelésének szempontjai alapján végeztük el, majd a pontozást **összesítettük a KKÉK 3. számú mellékletének** kitöltésével.

Az önértékelés lezárásaként a MIT tájékoztatta a munkatársakat az eredményről, akik az önértékelést elfogadták. Önértékelésünk célja a könyvtár összteljesítményének fejlesztése. Felmértük a PDCA-ciklus alkalmazásának jelenlegi eredményeit, értékeltük az adottságokat és az eredményeket. Levonjuk a következtetéseket, a fejlesztendő területek meghatározásával az intézkedési elemeket beépítjük a további tervezésbe, folyamatokba, megvalósítva a PDCA-ciklus folytonosságát.

8. A 2019. évi Minősített Könyvtár cím pályázathoz I. kategóriában benyújtott dokumentumok jegyzéke

– A pályázat céljának szöveges indoklása

– **Önértékelés**

- Az önértékelés folyamatának bemutatása
- Önértékelési táblák (KKÉK 2. sz. melléklet)
- A pontozás összesítése (KKÉK 3. sz. melléklet)

– A pályázathoz benyújtott kötelező dokumentumok jegyzéke

K.1	Minőségi kézikönyv
K.2	Minőségpolitikai nyilatkozat
K.3	A szervezeti felépítés ábrája (organogram)
K.4	Belső és külső kommunikációs terv
K.5	Továbbképzési terv
K.6	A könyvtárban működő munkacsoportok alakításának és működésének ügyrendje (munkacsoport-vezető jelölésével)
K.7	A könyvtár stratégiai terve (Küldetésnyilatkozat, Jövőkép, SWOT, PGTTJ elemzés)
K.8	Éves beszámolók, cselekvési tervek, munkatervek
K.9	Esélyegyenlőségi terv
K.10	A partnerek azonosítását bizonyító dokumentumok
K.11	Folyamatleltár, a folyamatszabályozás helyi rendszerének bemutatása (a folyamatok azonosítása, folyamatgazdák kijelölése)
K.12	Folyamatábrák, szolgáltatási előírások. Problémamegoldó, kockázatelemző módszerek bemutatása
K.13	A PDCA-elv érvényesülését bizonyító dokumentumok
K.14	A használók elvárásai alapján hozott folyamatjavító intézkedések bemutatása
K.15	A használói elégedettségmérés eredményei
K.16	A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai
K.17	Teljesítménymérés és teljesítménymutatók alapján végzett teljesítményértékelés eredményei
K.18	A dolgozói elégedettségmérés eredményei
K.19	Lista a könyvtár működésével kapcsolatos – tárgyévi és előző évi – médiaszereplésekről

– A pályázathoz benyújtott ajánlott dokumentumok jegyzéke

A.1	A szervezeti kultúra kérdőíves felméréseinek eredményei
A.2	Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje
A.3	Partneri együttműködési megállapodások
A.4	A hatékony működést dokumentáló felmérések, elemzések eredményei
A.5	A beszállítói és egyéb partneri elégedettségmérések kérdőívei, értékelései
A.6	Minőségfejlesztési pályázatok és azok beszámolói
A.7	Emberi (humán) erőforrás stratégiai terve
A.8	Projektleírások – kiemelve a munkatársak részvételét
A.9	Értékelési szabályzat, ösztönzési stratégia
A.10	Munkatársi önértékelés szempontjai és eredményei
A.11	A saját bevétel növelésére tett intézkedéseket alátámasztó dokumentumok (pl.: szponzori szerződések, pályázatok)
A.12	Az anyag- és energiatakarékosságra tett intézkedések dokumentumai
A.13	Az akadálymentesítésre tett intézkedések dokumentumai
A.14	A szervezeten belüli tudáshasznosulás rendjének bemutatása. (pl.: részvétel képzéseken, a képzési tapasztalatok gyakorlati hasznosulása, a képzési költségek hatékonysága)
A.15	A problémamegoldó módszerek alkalmazásának dokumentumai
A.16	Az innovációs folyamatokhoz szükséges forrásokat biztosító intézkedések
A.17	Az innovációt akadályozó körülmények számbavételét, elemzését célzó dokumentumok
A.18	Benchmarking-elemzések
A.19	Az intézményen belüli munkatársi rotáció, mobilitás bemutatása
A.20	A helyi társadalom véleményének megismerését célzó vizsgálatok eredményei
A.21	A könyvtár célkitűzéseinek és eredményeinek összevetését célzó elemzés a helyi és az országos társadalmi érdekekkel. (pl.: hátrányos helyzetűekkel, gyermekekkel történő foglalkozás, az életen át tartó tanulás, a szünetmentes hozzáférés stb.)
A.22	A szociálisan hátrányos helyzetűek, a fogyatékkal élők, a nemzetiségek számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzések
A.23	A fenntartó értékelése
A.24	Szakfelületi, szakértői jelentések
A.25	Az utóbbi időszak nyertes pályázatainak eredményessége
A.26	Az utóbbi időszak közösségi rendezvényei: közös megmozdulások, kirándulások, csapatépítő tréningek stb.