BÜKI VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS FIÓKKÖNYVTÁR

MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV

Összeállította: Minőségirányítási Munkacsoport

Elfogadta: Tóth Tamás
intézményvezető

Bük, 2017. április 30.

Mottónk:

„A minőség azt jelenti, hogy akkor is jól csinálsz valamit, amikor nem látják.”

(Henry Ford)

Módosítások jegyzéke

Módosítás dátuma	Módosítás ténye	Módosított oldalszám	Jóváhagyta
2017.12.20	nem könyvtáros szakképesítésű	12. oldal	Markó Tamásné
2017.12.20	Jogszabályi kiegészítések 378/2017. (XII.11.) Korm. rendelet a kulturális szakemberek szakmai továbbképzésének nyilvántartásba vételi szabályairól 379/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről	18. oldal	Markó Tamásné
2017.12.20	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	18. oldal	Markó Tamásné

TARTALOM

1. BEVEZETŐ - 5 -
1.1. INTÉZMÉNYVEZETŐI NYILATKOZAT - 5 -
1.2. KÖNYVTÁRVEZETŐI NYILATKOZAT - 6 -
1.3. A MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV HASZNÁLATA - 6 -
2. A BÜKI VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS FIÓKKÖNYVTÁR BEMUTATÁSA - 7 -
2.1. MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT - 7 -
2.2. KÜLDETÉSNYILATKOZAT - 8 -
2.3. JÖVŐKÉP - 8 -
2.4. ÁLTALÁNOS ADATOK - 8 -
2.5. SZERVEZETI EGYSÉGEK - 9 -
2.6. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS - 10 -
2.7. MÚLT - JELEN - 11 -
2.8. ALAPFELADATOK - 14 -
2.9. SZOLGÁLTATÁSOK - 14 -
3. KÖNYVTÁRI JOGSZABÁLYOK - 16 -
3.1. KERETDOKUMENTUMOK, IRÁNYELVEK, NORMATÍVÁK, CHARTÁK - 16 -
3.2. TÖRVÉNYEK - 16 -
3.3. RENDELETEK - 16 -
3.4. ETIKAI KÓDEX - 18 -
3.5. A KÖNYVTÁR BELSŐ SZABÁLYZATAI - 18 -
4. FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK - 19 -
5. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER - 21 -
5.1. ÁLTALÁNOS ALAPELVEK - 21 -
5.1.1 PARTNERKÖZPONTÚSÁG - 21 -
5.1.2 MOTIVÁLÓ, TÁMOGATÓ VEZETÉS - 22 -
5.1.3 MUNKATÁRSI ELKÖTELEZETTSÉG, RÉSZVÉTEL - 22 -
5.1.4 FOLYAMATSZABÁLYOZÁS - 23 -
5.2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER KÖVETELMÉNYEI - 24 -
5.3. MINŐSÉGTERVEZÉS - 25 -
5.4. MINŐSÉGFEJLESZTÉS - 25 -
5.5. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS - 25 -
5.6. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERBEN SZABÁLYOZOTT TEVÉKENYSÉGI KÖRÖK - 26 -
5.7. DOKUMENTÁCIÓ - 26 -
5.7.1 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUMOK BEMUTATÁSA - 26 -
5.7.2 A DOKUMENTUMOK KEZELÉSE - 27 -

6. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE ..... - 28 -
6.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE ..... - 28 -
6.2. FELELŐSSÉGI KÖR, HATÁSKÖR, KOMMUNIKÁCIÓ ..... - 29 -
7. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL ..... - 30 -
7.1. ERŐFORRÁSOK BIZTOSÍTÁSA ..... - 30 -
7.2. EMBERI ERŐFORRÁSOK ..... - 30 -
7.3. INFRASTRUKTÚRA ..... - 31 -
7.4. MUNKAKÖRNYEZET ..... - 31 -
7.5. PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK ..... - 32 -
8. PARTNERKÖZPONTÚSÁG ..... - 33 -
8.1. KÜLSŐ PARTNEREK ..... - 33 -
8.2. BELSŐ PARTNEREK ..... - 34 -
8.3. KOMMUNIKÁCIÓ A PARTNEREKKEL ..... - 34 -
8.4. PANASZKEZELÉS ..... - 37 -
9. FOLYAMATOK MENEDZSELÉSE ..... - 39 -
9.1. A FOLYAMATOK RENDSZERE, TÍPUSAI ..... - 39 -
9.2. SZOLGÁLTATÁSI ELŐÍRÁSOK ..... - 42 -
9.3. KOCKÁZATELEMZÉS ..... - 42 -
10. MÉRÉS, ÉRTÉKELÉS, ELEMZÉS ..... - 44 -
10.1. MÉRÉS, ÉRTÉKELÉS ..... - 44 -
10.2. ELLENŐRZÉS ÉS BEAVATKOZÁS ..... - 46 -
11. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE ..... - 47 -
11.1. SZERVEZET ..... - 47 -
11.2. IRÁNYÍTÁS, TERVEZÉS, STRATÉGIA ..... - 47 -
11.3. EMBERI ERŐFORRÁSOK ..... - 47 -
11.4. PARTNERKAPCSOLATOK ..... - 48 -
11.5. FOLYAMATSZABÁLYOZÁS - FOLYAMATÁBRÁK ..... - 48 -
11.6. HASZNÁLÓKKAL KAPCSOLATOS DOKUMENTUMOK ..... - 48 -

1. BEVEZETŐ

1.1. Intézményvezetői nyilatkozat

A büki városi könyvtár és fiókkönyvtár minőségpolitikájában megfogalmazott célok megvalósítása érdekében ezt a Minőségi kézikönyvet hatályba léptetem.

A Minőségi kézikönyv és a kapcsolódó dokumentumok (eljárásrendek, szabályzatok) érvényes dokumentumként a minőségirányítási feladatok ellátásában érintett vezetőre és munkatársakra nézve kötelező érvényűek.

A Minőségi kézikönyv előírásai az intézménnyel kapcsolatban lévő partnerek számára elvárásként szolgálnak.

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak elkészítését, ellenőrzését a könyvtár vezetőjére ruházom át.

A Minőségi kézikönyv és annak mellékletét képező eljárásrendek, szabályzatok folyamatos karbantartásáért a könyvtár vezetőjét, és az általa meghatározott, előírt feladatok végrehajtásáért a könyvtár minden dolgozóját felelőssé teszem.

Bük, 2017. április 30.

…….
intézményvezető

1.2. Könyvtárvezetői nyilatkozat

A könyvtár vezetője elkötelezett a használó központú szolgáltatások biztosítása, a minőségirányítási rendszer működtetése, a folyamatos fejlesztések, a munkatársak felkészültségének és kompetenciáinak erősítése mellett. A vezető a munkatársaival együttműködve hozta létre a Minőségirányítási Munkacsoportot és fogalmazta meg a könyvtár

- minőségpolitikáját
- küldetésnyilatkozatát
- jövőképét
- a minőségre vonatkozó követelményeket és eljárásrendeket
- a folyamatszabályozást
- a minőségi előírások betartására vonatkozó méréseket, ellenőrzéseket.

A könyvtár vezetője a Minőségi kézikönyvben leírtakat magára nézve kötelező érvényűnek tekinti, és a munkatársaitól is kötelezettségként elvárja.

1.3. A Minőségi kézikönyv használata

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár (továbbiakban BÜKI MSK) munkatársai elkötelezettek abban, hogy a polgárok és a közösségek számára korszerű és minőségi szolgáltatást nyújtsanak. A Minőségi kézikönyv a büki városi könyvtár és fiókkönyvtárban (továbbiakban Könyvtár) folyó minőségirányítás legfőbb dokumentuma, összefoglalja a minőségirányítás alapelveit, gyakorlati megvalósítását. Az itt található alapelvek, szabályzatok, rendszerek, eszközök rögzítik az intézmény minőségügyi folyamatait, a dokumentálásra vonatkozó szabályokat, a mérési, értékelési rendszert és eszközöket. Érvényessége kiterjed a Könyvtár vezetőségére és munkatársaira, a minőségirányítási rendszer által szabályozott összes területre.

A Minőségi kézikönyv nem végleges dokumentum, hanem folyamatos fejlesztés alatt áll, igazodva a mindenkori stratégiai tervhez, az abban található PGTTJ, SWOT, stb. elemzésekhez, használói és fenntartói igényekhez, elvárásokhoz, valamint az országos stratégiai irányvonalakhoz. A Minőségi kézikönyv folyamatos fejlesztéséért a Minőségirányítási Munkacsoport vezetője felel, s munkatársakat köteles tájékoztatni a változásokról. Tartalmát minden munkavállalónak ismernie kell, érvényben lévő példányát valamennyi munkatárs számára hozzáférhetővé kell tenni nyomtatott és/vagy elektronikus formában. A Minőségi kézikönyv online elérhető a könyvtár honlapján: www.konyvtarbuk.hu

2. A BÜKI VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS FIÓKKÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

2.1. Minőségpolitikai nyilatkozat

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár települési feladatokat ellátó nyilvános könyvtár. Könyvtári vezetése és munkatársai elkötelezettek abban, hogy használói – egyének és közösségek – számára, a kor igényeinek megfelelően biztosítsák a szabad hozzáférést az információhoz, a dokumentumokhoz, a tudáshoz.

A városi könyvtár és a fiókkönyvtár munkatársait a minőségközpontú gondolkodás jellemzi. Elkötelezettek vagyunk a minőségbiztosítási rendszer kiépítésében, működtetésében és a minőségi munkavégzés, a folyamatos intézményfejlesztés, a partnerközpontú működés iránt. Meghatározó fontosságú számunkra tevékenységünk minőségének egyenletes biztosítása, folyamatos ellenőrzése, javítása, fejlesztése.

A minőségi szolgáltatás érdekében:

- Az érvényes jogszabályok betartásával, a szükséges erőforrások biztosításával végezzük munkánkat.
- Partnereink igényeire alapozott korszerű és minőségi szolgáltatást nyújtunk, illetve gyűjteményünk szervezésében is a használó központúság elvét érvényesítjük. Mindezek érdekében rendszeresen vizsgáljuk külső partnereink elégedettségét, felmérjük a helyi használói szükségleteket, majd igazodva a kapott eredményekhez alakítjuk szolgáltatásainkat és könyvtári állományunkat.
- Törekszünk az esélyegyenlőségi szempontok maradéktalan érvényesítésére a könyvtári környezetben, szolgáltatásainkban, gyűjteményünkben és a honlapunkon. Kiemelt figyelmet fordítunk a használók és a munkatársak személyi biztonságára, a jó munkahelyi légkört biztosító feltételek megteremtésére, fejlesztésére és környezetünk megóvására.
- A szolgáltatások és a minőségi munkavégzés környezetét, tárgyi és technikai felszereltségét a kor elvárásainak megfelelően fejlesztjük.

A könyvtárban Minőségirányítási Munkacsoport (MIM) működik, amely folyamatosan figyelemmel kíséri a minőségpolitikai elvek érvényesülését, és fejleszti a minőségirányítási rendszert. A minőséggel kapcsolatos célkitűzéseink megvalósításához a teljeskörű minőségirányítás (TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk.

2.2. Küldetésnyilatkozat

Központi elhelyezkedésű nyilvános könyvtárunkban, családias, esztétikus, kreatív közösségi tereinkben, korlátozások nélkül biztosítjuk az egyenlő esélyű, szabad hozzáférést az információkhoz, a tudáshoz. Naprakész, folyamatosan frissülő dokumentum-ellátásunk mellett, korszerű infokommunikációs környezetben tesszük elérhetővé minőségi szolgáltatásainkat - tértől-időtől függetlenül - a nap 24 órájában. Szakképzett, empatikus könyvtárosaink partnerséggel fordulnak az egyéni elvárások felé. Színes programokkal segítjük az önképzést, a közösségi tanulást, az élményszerzést, kiemelten a gyermekek fejlesztését. Gyűjtjük, rendszerezzük, feltárjuk, közvetítjük Bük és Bükfürdő helyismereti és kulturális értékeit, dokumentumait.

2.3. Jövőkép

Könyvtárunk, a fenntartó önkormányzat terveivel és a használói elvárásokkal összhangban, olyan dinamikusan fejlődő, korszerű információs és tudásközpontként működik, amely hagyományos könyvtári funkciója mellett, komplex könyvtári szolgáltatásokkal, segíti az egyének és különböző használói csoportok önkifejezését, fejlesztését, versenyképességét, a leszakadó rétegek felzárkóztatását, az esélyegyenlőséget. A 21. századi infrastruktúrával ellátott intézményünkben könyvtárosaink sokoldalúan képzettek, szakmailag elhivatottak, empatikusak, kreatívak, innovatívak, kiváló kommunikációs képességekkel és nagy munkabírással rendelkeznek, akik esztétikus, családias környezetben, bővülő közösségi tereinkben biztosítják a minőségi szolgáltatások magas színvonalát Bükön, Bükfürdőn és a régióban. Kiváló partnerkapcsolatainkkal, színes programjainkkal növeljük társadalmi presztízsünket, kultúraközvetítő és értékteremtő szerepünkkel hozzájárulunk a könyvtár használói létszámának emelkedéséhez.

2.4. Általános adatok

Név: Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár

Székhelye: 9737 Bük, Eötvös József utca 11.

Telefon: (94) 558411

Telefon/fax: (94) 558409

Web: www.konyvtarbuk.hu

Adószám: 16866397-1-18

Fenntartó: Bük Város Önkormányzata

Székhelye 9737 Bük, Széchenyi István utca 44.

Ágazati szakmai felügyelet**:** Berzsenyi Dániel Könyvtár

Székhelye: 9700 Szombathely, Dr. Antall József tér 1.

A könyvtár működési területe: Bük város és vonzáskörzete

A könyvtár jogállása: önálló jogi személy

Gazdálkodási jogköre: önállóan működő költségvetési szerv

Az intézmény pénzügyi és gazdálkodási feladatait a Büki Polgármesteri Hivatal (9737 Bük, Széchenyi utca 44.) látja el.

2.5. Szervezeti egységek

Városi könyvtár – 9737 Bük, Eötvös u. 11.

Nyilvános könyvtár, amely a nyilvános könyvtár alapkövetelményeinek minden tekintetben megfelel. Teljes körű közkönyvtári ellátást és információszolgáltatást biztosít a használók részére az 1997. évi CXL. törvényben foglaltaknak megfelelően. Könyvtári állományát a törvényi előírásoknak, valamint a helyi igényeknek megfelelően tervszerűen és arányosan fejleszti gyűjtőköri szabályzata alapján. A település és vonzáskörzetének helyismereti vonatkozású dokumentumait a teljességre törekedve gyűjti.

Telefon: (94) 558411

Email: ktar.buk@t-online.hu

Fiókkönyvtár – 9740 Bükfürdő, Termál körút 2.

Közművelődési könyvtári tevékenység keretein belül végzi a bükfürdői lakosok, az üdülővendégek könyvtári ellátását.

Telefon: (94) 358273

Munkacsoport

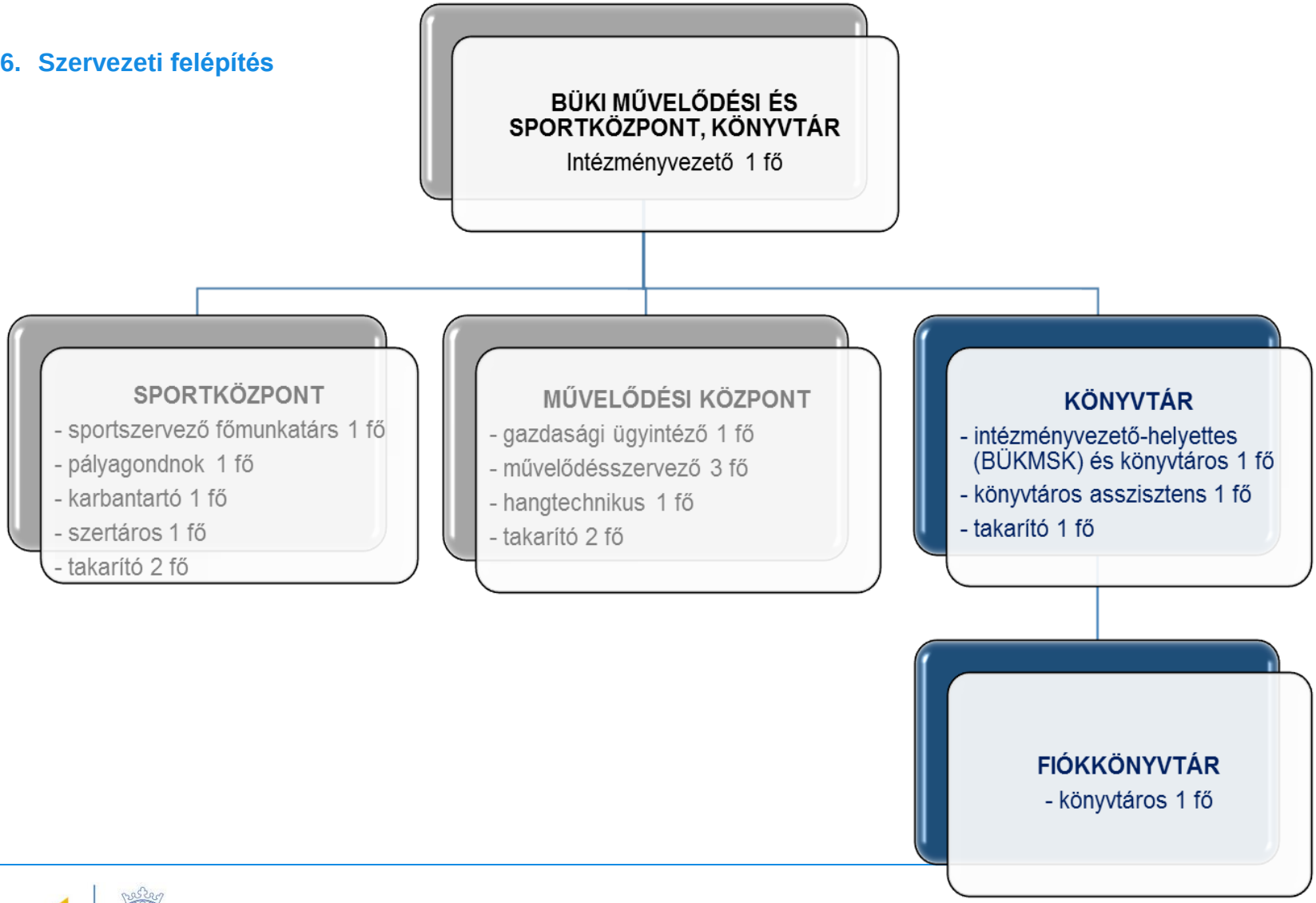
Minőségirányítási munkacsoport a könyvtár minőségpolitikájának és minőségirányítási rendszerének segítésére, működtetésére alakult meg.

Feladata: A könyvtári minőségirányítás, minőségfejlesztés érvényre jutásának és működtetésének folyamatos figyelemmel kisérése, a tevékenységek értékelése, a hiányosságok megállapítása, megoldási javaslatok kidolgozása.

Jogköre: javaslattételi jogkör

Vezetője: a könyvtár vezetője

2.6. Szervezeti felépítés



2.7. Múlt - jelen

Könyvtárunk létrejöttének első nyomai az evangélikus olvasóegylethez köthetők, melyet 1870-ben hozott létre Szente György tanító. Az evangélikus ifjúsági ház kistermében 1951-től üzemelt közkönyvtár. Az 50-es évek második felében több évi községfejlesztési adóból, megyei támogatással és a lakosság társadalmi munkájával felépítették a művelődési otthont. A közkönyvtár az 1959. augusztus 23-án felavatott létesítmény egyik öltözőjébe költözött, és 1962-ig a Berzsenyi Dániel Megyei Könyvtár letéti könyvtáraként működött. A művelődési otthon 1964/65-ös bővítését követően, 54 négyzetméteres új helyére költözhetett a már önállóan működő bibliotéka. Az 1990 őszén megalakult, a korábbi tanácsnál jóval nagyobb költségvetésből gazdálkodó önkormányzat első feladatai közé sorolta a könyvtár bővítését. 1991-ben klub és iroda hozzácsatolásával 95 m2-re bővült az intézmény alapterülete. Időközben, 1987. augusztus 20-án felavatták a Büki Gyógyfürdő Vállalat tulajdonát képező Bükfürdői Szabadidő Központot, amely rendezvényeivel, tágas könyvtárával kiszolgálta az üdülő vendégek és a régió kulturális igényeit.1993 februárjától a büki nagyközségi könyvtár vette át a fiókkönyvtár működtetését és biztosította egy 6 órás könyvtáros foglalkoztatását. Fürdőkönyvtárunk 2011-ben költözött új helyére, az átalakított buszváróterembe.

1992-ben Szabó József helytörténész hagyatékának és Bernáth Lajos fürdőtörténeti dokumentumainak megvásárlása a helyismereti gyűjtemény alapdokumentációjává vált. A fenntartó önkormányzat 2000-ben integrálta a művelődési házat a könyvtárral, majd nemsokára a sportlétesítményeket is a művelődési intézményhez csatolta. Így jött létre a Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár. A közös fedél stabil működést eredményez a 3500 lelkes vasi kisvárosban.

A 2009-2013-as stratégiai időszakban a könyvtári infrastruktúra fejlesztése, az olvasási kompetenciák erősítése, a formális és informális tanulás segítése, az erőforrások összehangolása, a partnerség, a szakemberek szakmai képzése elsődleges prioritást élvezett. A pályázati források koncentrált feltérképezése, felhasználása a könyvtári szolgáltatások bővítésének folyamatát segítette elő. Könyvtárunk külső-belső környezetének megújítása részben, akadálymentesítése teljes mértékben megvalósult. A 21. század használóinak és technikai követelményeinek megfelelve, új könyvtári honlapunk, mobilalkalmazásunk, online elérhető adatbázisaink állnak az információkeresők rendelkezésére.

Személyi feltételek

Könyvtárunk 4 fő szakmai és technikai álláshellyel rendelkezik. A szak-alkalmazotti létszámunk 1 fő felsőfokú – egyetemi - végzettséggel rendelkező informatikus könyvtáros, 1 fő felsőfokú végzettségű nem könyvtáros szakképesítésű és 1 fő középfokú végzettségű könyvtáros asszisztens, akik napi 8 órás munkaviszonyban látják el a feladatokat. A mindennapi tevékenységet 1 fő technikai személyzet (takarító) segíti napi 8 órás munkaviszonyban. A szakalkalmazotti létszámból 1 fő a fiókkönyvtárban végzi állandó jelleggel tevékenységét. A könyvtár vezetője egyben az integrált intézmény vezető-helyettesi státuszát is betölti. Mindannyian rendelkezünk különböző szintű informatikai/digitális írástudás kompetenciával, gyakorlati tudással. Támogatjuk szakalkalmazottaink rendszeres továbbképzését, szakmai fórumokon, megyei és országos szakmai rendezvényeken való részvételét.

A könyvtár sikeres működésének egyik kulcsa, hogy a munkatársak mennyire képesek a részükre kiosztott feladatok, tevékenységek elvégzésére. A jól képzett munkatárs a sikeresség egyik tényezője. Minden újonnan alkalmazott munkatársnak meg kell ismernie az intézménynél működő minőségirányítási rendszer célját, általános működési követelményeit, a minőségpolitikát, az adott munkakörhöz tartozó dokumentumokat.

A munkatársak szakmai ismereteinek és kompetenciáinak felméréséből megalkotott tudástérkép segíti a továbbképzési terv összeállítását, és jelöli ki az egyes munkatársak tudásfejlesztésének irányát.

Könyvtári infrastruktúra – tárgyi feltételek

A könyvtári feladatellátás két helyszínen történik. A központi könyvtár épülete Bük városában, a település központjában található a művelődési központ épületének földszintjén. A három részre tagolt – kölcsönző és felnőtt részleg, gyermekrészleg, olvasóterem -, de egy légterű használói térből nyílik a raktár, a számítógépes terem és az iroda. Bár a raktár területének 2/3-át - az épület akadálymentesítése érdekében – fel kellett áldozni, a könyvtár karbantartása, megújítása folyamatos odafigyelést kap. A könyvtár belső környezetének javítása tudatos fejlesztő munkánkat mutatja, amelynek eredményeként komfortos, családbarát, hangulatos közösségi teret kívánunk kialakítani a következő években. Bükfürdőn, központi helyen, a volt autóbusz pályaudvar épületében áll rendelkezésre a használói közönség számára fiókkönyvtárunk.

Központi Könyvtár

A megfelelő infokommunikációs eszközök megléte nemcsak az olvasók számára elengedhetetlen, hanem a könyvtári munkafolyamatok elektronikus működésének is legfőbb alapja. Rendelkezésre álló információs infrastruktúránk:

- 12 asztali számítógépből: 1 szerver, 3 munkaállomás, 8 használói számítógép (1 db vakok és gyengénlátók számára)
- 2 notebook
- projektor, nyomtatók, lapszkenner, multifunkciós fénymásoló, digitális fényképezőgép.

Könyvtári munkafolyamatok elektronikus végzését a SZIKLA21 integrált könyvtári rendszer szolgálja ki. TIOP-1.2.3. pályázati támogatással webszervert állítottunk be, amely az online kereshetőséget, és a könyvtár teljes állományának megjelenését a megyei Vasi Könyvtári Portálon lehetővé teszi. Interaktív honlapunkon keresztül (www.konyvtarbuk.hu), 0-24 órában érhetőek el online adatbázisaink, katalógusaink. A felhasználók számára biztosítjuk így az egyes kölcsönzési folyamatok (előjegyzés, hosszabbítás, foglalás, annotálás stb.) távoli elvégzését. Olvasóink közvetlenül tájékozódhatnak a könyvtár állományáról, saját kölcsönzéseikről. Folyamatosan informáljuk őket rendezvényeinkről, aktuális híreinkről.
Biztosítjuk a nyilvános internet hozzáférést a településen. Könyvtárunk e-Magyarország pontként működik 2004 óta, e-Tanácsadó végzettséggel rendelkező kollégánk segíti az e-ügyintézést.

Fiókkönyvtár

A fiókkönyvtárunkban meglévő informatikai infrastruktúra teljes mértékben kielégíti a használói igényeket. A tárgyi feltételek ezen a téren megfelelőek. Jelenleg 2 számítógép áll az olvasók rendelkezésére, internet eléréssel, míg 1 db munkaállomás segíti a könyvtáros munkáját, az elektronikus nyilvántartást és kölcsönzést. A fürdőkönyvtárban is a SZIKLA21 integrált könyvtári program a könyvtárkezelő szoftverünk. Van 1 db fénymásolónk is, amely az informatikai hálózat részeként egy nyomtató funkcióját is betölti.

2.8. Alapfeladatok

A könyvtárunk alapfeladatai:

- a fenntartó által kiadott alapító okiratban és a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott fő céljait küldetésnyilatkozatban közzéteszi
- gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja
- tájékoztat a könyvtár és a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól
- biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését
- részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében
- biztosítja az elektronikus könyvtári dokumentumok elérhetőségét
- a könyvtárhasználókat segíti a digitális írástudás, az információs műveltség elsajátításában, az egész életen át tartó tanulás folyamatában
- segíti az oktatásban, képzésben részt vevők információellátását, a tudományos kutatás és az adatbázisokból történő információkérés lehetőségét
- kulturális, közösségi, közművelődési rendezvényeket és egyéb programokat szervez
- tudás-, információ- és kultúraközvetítő tevékenységével hozzájárul az életminőség javításához, az ország versenyképességének növeléséhez
- a szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi.

A könyvtár fentieken túl:

- gyűjteményét és szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja
- közhasznú információs szolgáltatást nyújt
- helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt
- szabadpolcos állományrésszel rendelkezik.

2.9. Szolgáltatások

Központi könyvtárunkban heti hat napon, 32 órában biztosítjuk használóink számára szolgáltatásainkat. Fiókkönyvtárunkban heti öt napon, 30 órában állunk látogatóink rendelkezésére. Bükfürdő turisztikai kihasználtságához igazodva téli és nyári nyitvatartási időt határoztunk itt meg.

Hagyományos könyvtári szolgáltatásaink:

- könyv, folyóirat kölcsönzés
- könyvtárközi kölcsönzés
- helyben olvasás
- információszolgáltatás, tájékoztatás
- előjegyzés (online is)
- hosszabbítás (online is)

Irodai/irodatechnikai szolgáltatások

- fénymásolás
- nyomtatás (fekete-fehér és színes)
- szkennelés
- e-ügyintézés

Oktatási tevékenység

- óvodai foglalkozások
- könyvtárhasználati órák - felhasználóképzések
- számítástechnikai tanfolyamok
- rendhagyó órák
- pályázatok

„Közösségi tér" szerep - rendezvények

- olvasó (mese) tábor szervezése
- közönségtalálkozók – író-olvasótalálkozók
- előadások
- kiállítások
- pályázatok, vetélkedők
- könyvtári napok
- gyermekfoglalkozások – játszóházak
- helyi civilszervezetek programjainak kiszolgálása, támogatása
- részvétel könyvkiadásokban.

3. KÖNYVTÁRI JOGSZABÁLYOK

A Büki MSK központi könyvtárában és fiókkönyvtárában az alábbi jogszabályok mentén követjük a törvényességet és azok változásait. Figyelembe vesszük a fenntartó által hozott helyi szabályozásokat, rendeleteiben megfogalmazottakat.

3.1. Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták

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

3.2. Törvények

- 1992. évi XXII. törvény *A Munka Törvénykönyvéről*
- 1992. évi XXXIII. törvény *A közalkalmazottak jogállásáról*
- 1997. évi CXL. törvény *A kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről*
- 1999. évi LXXVI. törvény *A szerzői jogról*
- 2001. évi LXIV. törvény *A kulturális örökség védelméről*
- 2005. évi XC. törvény *Az elektronikus információszabadságról*
- 2011. évi CXCV. törvény *Az államháztartásról*

3.3. Rendeletek

- 1/1967. (VI. 18.) MM r. *A muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről*
- 5/1971. (X. 23.) MM r. *Egyes jogi személyek könyvtáraiban levő muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről*

- 3/1975. (VIII. 17.) KM–PM együttes r. *A könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról*
- 19/1981. (XII. 8.) MM r. *A könyvtárközi kölcsönzésről*
- 7/1985. (IV. 26.) MM r. *A könyvtári anyagok bejelentéséről*
- 64/1999. (IV. 28.) Korm. r. *A nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről*
- 165/1999. (XI. 19.) Korm. r. *Az Országos Könyvtári Kuratóriumról*
- 1/2000. (I. 14.) NKÖM r. *A kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról*
- 6/2000. (III. 24.) NKÖM r. *A Könyvtári Intézet jogállásáról*
- 18/2000. (XII. 18.) NKÖM r. *A kulturális szakértők működésének engedélyezéséről és a szakértői névjegyzékek vezetéséről*
- 157/2000. (IX. 13.) Korm. r. *A dokumentumvásárlási hozzájárulásról*
- 194/2000. (XI. 24.) Korm. r. *A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről*
- 6/2001. (I. 17.) Korm. r. *A könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről*
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM r. *A könyvtári szakfelügyeletről*
- 13/2002. (IV. 13.) NKÖM r. *A helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltségnövelő támogatásáról*
- 73/2003. (V. 28.) Korm. r. *Az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről*
- 4/2004. (II. 20.) NKÖM r. *A helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltségnövelő támogatásáról*
- 117/2004. (IV.28.) Korm. r. *A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 38. §-ának (5) bekezdésében szabályozott szabad felhasználás esetében a nyilvánosság egyes tagjaihoz való közvetítés és a számukra történő hozzáférhetővé tétel módjának és feltételeinek meghatározásáról*
- 22/2005. (VII.18.) NKÖM r. *A muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról*
- 167/2006. (VII. 28.) Korm. r. *Az oktatási és kulturális miniszter feladat- és hatásköréről*
- 1/2007. (I. 9.) Korm. r. *Az oktatásügyi közvetítői szolgálat, a könyvtári intézet, a közművelődési szakmai tanácsadó és szolgáltató szerv és a műbíráló szerv kijelöléséről*
- 12/2010. (III. 11.) OKM r. *A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról*
- 14/2011. (IV. 7.) NEFMI r. *A nyilvános haszonkölcsönzésért a szerzőt megillető díj megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról*
- 39/2013. (V. 31.) EMMI r. *A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről*

- 9/2014. (II. 3.) EMMI r. *A könyvtári és a közművelődési érdekeltségnövelő támogatás, valamint a muzeális intézmények szakmai támogatásának 2014. évi szabályairól*
- 378/2017. (XII.11.) Korm. rendelet *a kulturális szakemberek szakmai továbbképzésének nyilvántartásba vételi szabályairól*
- 379/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet *a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről*
- Magyarország Alaptörvénye
- Magyarország Alaptörvényének átmeneti rendelkezései.

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

3.4. Etikai kódex

A magyar könyvtárosság etikai kódexét a Magyar Könyvtárosok Egyesülete elnöksége és az Informatikai és Könyvtári Szövetség elnöksége 2006. január 17-én bocsátotta ki. Az etikai kódexben megfogalmazottakat a könyvtár valamennyi munkatársa önmaga számára kötelező érvényűnek tartja és betartja.

3.5. A Könyvtár belső szabályzatai

- Alapító okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Könyvtárhasználati Szabályzat
- Számítógéptermi Szabályzat
- Gyűjtőköri Szabályzat
- Katalógusszerkesztési Szabályzat
- Panaszkezelési Szabályzat
- Partnerazonosítási Szabályzat
- Munkaköri leírások
- Stratégiai terv
- Továbbképzési terv
- Kommunikációs terv
- Esélyegyenlőségi terv

4. FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK

Fogalom, rövidítés	Definíció
Büki MSK	Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár rövidítése
Erőforrások	A könyvtár különböző szolgáltatásokat nyújt, melyek működéséhez forrásokat biztosít. Ezek a források: az emberi erőforrások, az infrastruktúra, a munkakörnyezet, az információk, a természeti és pénzügyi erőforrások, a könyvtári dokumentumok, a partnerkapcsolatok stb.
Folyamatok	Egy vagy több tevékenység, amely értéket növel úgy, hogy egy bemenetkészletet átalakít a kimenetek készletévé (javakká vagy szolgáltatásokká) a felhasználó számára, emberek, módszerek és eszközök felhasználásával.
Jövőkép (vízió)	A könyvtár által felvázolt, elérni kívánt jövőbeli állapotot rögzíti.
Küldetésnyilatkozat (misszió)	A fenntartó által jóváhagyott nyilatkozat, amely meghatározza azt a szerepet, amelyet a könyvtár a jövőben be akar tölteni. Megfogalmazza, mi a könyvtár létezésének célja, milyen elvek és értékek alapján működik, elkötelezettséget teremt a szervezet tagjai számára.
MIM	Minőségirányítási Munkacsoport a könyvtárban
Minőség	A minőség nem más, mint teljesíteni a felhasználói követelményeket és elérni a felhasználók megelégedettségét. A termékek és szolgáltatások színvonala kielégíti, illetve túllépi a felhasználó igényeit.
Minőségbiztosítás	Előre rögzített követelményeknek való megfelelés biztosítása és ellenőrizhetősége.
Minőségi kézikönyv	Az a dokumentum, amely meghatározza egy könyvtár minőségirányítási rendszerét.
Minőségirányítás - minőségirányítási rendszer	A könyvtár működését szabályozó folyamatokat határozza meg, úgymint vezetési, tervezési, ellenőrzési, mérési, értékelési feladatok végrehajtása, s azok szervezeti keretei.
Minőségpolitika	A könyvtár (felső vezetése által hivatalosan kinyilvánított) saját minőségi működéséről és annak fejlesztéséről alkotott koncepciója.
Partner	Mindazok a személyek és szervezetek, akik/amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában,

	illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik/ amelyek elvárásokat fogalmaznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban.
PDCA módszer	A PDCA bármilyen műveletre, tevékenységre, folyamatra, rendszerre, működtetésre, koncepcióra, elgondolásra vonatkoztatható, zárt hatásláncú, folytonosan ismétlődő körfolyamat-elv, a minőségfejlesztés alapciklusa. A folyamat fázisai: tervezés (Plan), megvalósítás (Do), ellenőrzés (Check), beavatkozás (Act)
PGTTJ elemzés	A makrokörnyezet elemzésének módszere. Alkalmas arra, hogy megismerjük azokat a politikai, társadalmi, gazdasági, technológiai és jogi vonásokat, körülményeket, amelyek meghatározzák és alakítják a könyvtári tevékenységek mozgásterét.
Stratégiai terv	Azon folyamat, amikor az intézményi stratégiakészítés fő szempontjainak eléréséhez az intézmény küldetéséből kiindulva meghatározzák az intézmény jövőbeni működési körét. A stratégiai tervezés folyamata a szervezetet változó környezetével és a piac lehetőségeivel, veszélyeivel szembesíti. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmaznak meg, vizsgálnak, értékelnek és tekintenek át.
SWOT elemzés	Olyan vizsgálati módszer, amelynek célja, hogy egy könyvtár életében feltárja egy adott termékben, szolgáltatásban, környezetben, folyamatban stb. rejlő lehetőségeket, ezáltal segítve a menedzsmentet a döntéseik meghozatalában. A SWOT egy angol mozaikszó, jelentése: erősségek (Strengths), gyengeségek (Weaknesses), lehetőségek (Opportunities), veszélyek (Threats).
Teljesítménymutató:	A könyvtári statisztikákból és egyéb adatokból nyert, a könyvtár teljesítményének bemutatására használt számszerű vagy szöveges kifejezés egyszerű számokból és/vagy arányszámokból.
TQM – teljes körű minőségirányítási rendszer (Total Quality Management)	A minőségirányítás a könyvtár minőségi célkitűzéseinek megvalósításához szükséges folyamatok tervezése és működtetése, az ehhez szükséges erőforrások biztosítása. Attól teljes körű (Total), hogy mindenki részt vesz benne, a könyvtár minden tevékenységére és minden egységére vonatkozik. Alapelvei a partnerközpontúság, a folyamatok állandó fejlesztése, a munkatársak bevonása és felhatalmazása, ellenőrzés és értékelés.

5. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

5.1. Általános alapelvek

Könyvtárunk minőségirányítási rendszere a teljes körű irányítás azon alkotórésze, amely meghatározza, illetve megvalósítja a minőséggel kapcsolatos alapelveket. Magában foglalja a minőségpolitikában és a stratégiai tervezésben megfogalmazott követelményeket, az erőforrásokkal való gazdálkodást. Intézményünk sikeres vezetése és működtetése érdekében fontos, hogy a megfelelően kidolgozott minőségirányítási rendszer átlátható legyen, partnerközpontú szemléletet közvetítsen és magas színvonalon megfeleljen a mindenkori igényeknek és elvárásoknak. Mindezekért a TQM (Teljeskörű Minőségmenedzsment) módszereit és technikáit alkalmazzuk, amelynek középpontjában a használóink elégedettsége, könyvtárunk működési folyamatainak folyamatos fejlesztése, a vezetőség, illetve minden munkatárs minőség iránti elkötelezettsége áll. A PDCA elv (a minőséggel kapcsolatos tervezés, megvalósítás, értékelés és beavatkozás) alkalmazásával a folyamatos javítás meghonosítására törekszünk. Keressük/tervezzük, azonosítjuk és realizáljuk azokat a tevékenységeket/szolgáltatásokat, amelyekkel hatékonyabbá, eredményesebbé tehetjük könyvtárunk működését.

A TQM alapelvei:

- a partnerek teljes megelégedettségének elérése
- a vezetőség aktív részvétele a minőségirányításban
- teljes elkötelezettség a szervezeten belül
- a folyamatok folyamatos javítása
- az emberi erőforrások folyamatos fejlesztése
- a munkatársak jutalmazása és elismerése
- az információs-kommunikációs csatornák fejlesztése, mind a belső mind pedig a külső kommunikációban
- folyamatos mérés, elemzés és értékelés.

5.1.1 Partnerközpontúság

A partnerközpontúság a minőségfejlesztés legfontosabb komponense. A szervezet működésében és a szolgáltatásokban a partnerek (érintettek) igényeinek kielégítésére összpontosítunk és erőforrásainkat ezen igények kielégítésének szolgálatába állítjuk.

Ennek érdekében azonosítjuk partnereinket, rendszeresen mérjük/megismerjük igényeiket, elvárásaikat és elégedettségüket. A mérések eredményeit, tapasztalatait a mindennapi munkánkba beépítjük.

5.1.2 Motiváló, támogató vezetés

A vezető szerepe kiemelt jelentőségű a minőségirányításban. Tevékenysége összetett, ő viseli a felelősséget a szervezetünk sikeres működéséért. A vezető hozza létre a könyvtárunk céljának és irányításának egységét és azt a belső környezetet, amelyben a munkatársakat is be tudja vonni a célok elérésébe. Szerepkörének fontos kérdése az elkötelezettség kialakítása és fenntartása. Feladata:

- a szervezet jövőképének és küldetésének meghatározása, stratégiai célok, rövid és hosszú távú eredmények kitűzése
- a feltételrendszerek, a módszertan meghatározása, erőforrások (humán, finanszírozási, technikai, tárgyi) biztosítása
- vezetési folyamatok (tervezés, ellenőrzés, értékelés, beavatkozás, hatékonyságnövelés, rendszerjavítás) minőségközpontú szabályozása
- személyes példamutatással munkatársak motiválása, elismerésük.

5.1.3 Munkatársi elkötelezettség, részvétel

Az eredményes működés kulcsa a munkatársak elkötelezettségének biztosítása, motiváltságuk megtartása. A munkatársak akkor elkötelezettek a szervezet és az abban folytatott tevékenység iránt, ha érzik, hogy pozitív módon járulnak hozzá az intézmény küldetéséhez, a mindennapi munkához. A munkatársak motiválásban, elkötelezettségük kialakításában nagyon fontos:

- az elkötelezett, példamutató, motiváló vezetés
- a munkatársak részvétele a célok kitűzésében, a döntéshozatalban, a fejlesztésben, a visszajelző folyamatokban, az értékelésben
- a folyamatos képzés, a szakmai fejlődés, a feladatás ellátáshoz szükséges kompetenciafejlesztés lehetőségének biztosítása
- javaslatok, vélemények ösztönzése, elismerés, jutalmazás

- önálló munkavégzés biztosítása.

Az elkötelezett munkatársak hozzájárulnak a magasabb szintű ügyfélélmény eléréséhez és a visszatérő, elégedett partner növeli a könyvtár presztízsét.

5.1.4 Folyamatszabályozás

Könyvtárunk minőségirányítási rendszere abból indul ki, hogy a kívánt eredményt hatékony módon az összetartozó eszközök és tevékenységek folyamatként történő vezetésével és irányításával lehet elérni. A sikeres folyamatmenedzsment alapja az azonosított és leírt folyamatok leltára, az azokhoz elkészített folyamatábrák, szolgáltatás leírások és kockázatelemzések. A folyamatmenedzsment alatt értjük mindazon tervezési, szervezési és ellenőrző eljárásokat, amelyek a könyvtár értékteremtő láncának célorientált irányítását szolgálják. Elsősorban az ismétlődő feladatok alakítását vesszük célba, azaz alkalmazási területének elsődleges kritériuma az ismételhetőség és standardizálhatóság.

A folyamatszabályozás jelentősége, hogy rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése. A folyamat a tevékenységek olyan összetett rendszere, amelynek során a bemeneteket (inputokat) - szervezetten egymásra épülő alkotóelemek segítségével - mérhető produktummá (outputokká), azaz könyvtári szolgáltatásokká alakítja át értéktöbblet létrehozásával.

Feladatunk:

- a kulcsfontosságú folyamatok azonosítása
- folyamatleltár készítése
- folyamatgazda kijelölése
- a folyamat megtervezése, folyamatleírás, folyamatábra készítése
- a folyamat teljesítményének összevetése a partnerek elvárásaival
- a folyamatok ellenőrzése (ellenőrzőpontok, mérések, kockázatelemzések)
- problémamegoldó stratégiák kidolgozása, alkalmazása
- a folyamatok teljesítményének folyamatos mérése.

Folyamatgazdák

Folyamatgazdáknak hívjuk a szabályozott folyamatok felelőseit, akik figyelemmel kísérik a folyamatra vonatkozóan a külső és belső szabályzatok betartását, érdemi, tartalmi érvényesülését, értékelik azok alakulását, és javaslatokat dolgoznak ki a szükséges módosításokra, fejlesztésekre, frissítésekre.

5.2. A minőségirányítási rendszer követelményei

Könyvtárunk minőségirányítási rendszere valamennyi szakmai tevékenységünk alapját képezi és az eredményes feladatellátás, minőségi szolgáltatás érdekében működtetjük azt. E rendszer a szervezeti struktúra, az eljárások, a folyamatok és az erőforrások összehangolt egysége. Mind a vezetés, mind a munkatársi kör feladata, hogy munkájával, intézményünk iránti elkötelezettségével támogassa a minőségpolitikában megfogalmazott célok elérését, megvalósulását.

A rendszer működésének biztosítására hoztuk létre az állandó jelleggel tevékenykedő Minőségirányítási Munkacsoportot (MIM). Könyvtárunk kis létszámú munkatársi közössége miatt csak egy munkacsoportot működtetünk. Feladata:

- döntés-előkészítő, koordináló, operatív megvalósító és támogató tevékenységet folytat a könyvtár működését érintő minőségirányítási kérdésekben
- elősegíti a könyvtár minőségpolitikájának megvalósulását
- meghatározza, felügyeli, ellenőrzi, értékeli a könyvtárban folyó minőségirányítási tevékenységet:
    - ✓ a minőségcélok megfogalmazását, közzétételét, dokumentálását
    - ✓ a minőségirányítási rendszer működési feltételeinek biztosítását
    - ✓ a könyvtári minőségirányítási rendszer működtetését
    - ✓ a minőségirányítási rendszer követelményeinek betartását
    - ✓ a minőségirányítási rendszerhez kapcsolódó eseti feladatok ellátását
- felülvizsgálja és elvégzi a KKÉK szerinti évenkénti önértékelést, módosítja a szükséges dokumentumokat
- közreműködik az éves jelentés, a stratégiai és éves terv, az intézményfejlesztési program elkészítésében, a fejlesztési prioritások meghatározásában

- javaslattétellel él a minőségirányítási hiányosságok és fejlesztések vonatkozásában
- véleményezi a minőségüggyel kapcsolatosan felmerülő kéréseket, feladatokat
- havonta 1 alkalommal ülésezik (szükség szerint ettől eltérhet).

5.3. Minőségtervezés

A tervezés, mint módszer a minőség létrehozásának és megtartásának legfontosabb eszköze. Módszer arra, hogy meghatározzuk és megvalósítsuk azokat a tevékenységeket, melyek biztosítják, hogy a létrejött szolgáltatás megfeleljen a használók/partnerek igényeinek, elvárásainak. A minőségtervezést új használói csoport bevonására a könyvtár életébe, illetve az új szolgáltatások bevezetésére alkalmazzuk.

Lépései:

- a használói csoport definiálása
- a használói igények felmérése és meghatározása
- a szolgáltatás kifejlesztése
- a folyamat kialakítása
- folyamatok szabályozása
- a minőség biztosítása.

5.4. Minőségfejlesztés

A minőségfejlesztésben a folyamatok, tevékenységek kockázatait, gyenge pontjait kell megtalálni és kiküszöbölni. A MIM hivatott arra, hogy áttekintse a folyamatokat, a szükséges erőforrásokat, a folyamatba iktatott mérések eredményét, a kitűzött célok megvalósulását. A MIM tagjai végzik a belső ellenőrzést, amelynek fő célja a követő tevékenységek meghatározása, azaz a helyesbítő intézkedések bevezetése, a szükséges javítások meghatározása és bevezetése. Az ellenőrzés célja a folyamatos fejlődés, az eredményes és használó-központú működés biztosítása.

5.5. Minőségbiztosítás

A minőségbiztosítás olyan módszer, amely lehetővé teszi, hogy a könyvtárunk stratégiai tervében meghatározott célokat, folyamatokat elérjük, a létrejött eredményeket megtartsuk úgy, hogy a szolgáltatások színvonala ne csökkenjen. A minőség szabályozása és a minőség biztosítása a minőségirányítási rendszerünkön keresztül valósul meg.

5.6. A minőségirányítási rendszerben szabályozott tevékenységi körök

A városi könyvtár minőségbiztosítási rendszere közvetlenül a könyvtár és annak fiókkönyvtára körében végzett tevékenységekre terjed ki, függetlenül attól, hogy egyes szabályzatok a teljes intézményrendszert kompletten érintik. A minőségirányítási rendszerünknek nem része a művelődési és sportközpont tevékenységének szabályozása. Ezen szervezeti egységek eltérő szakterületeket képviselnek, számukra megfelelő, specifikus minőségirányítási rendszer kiépítése az adott szakterület feladata.

5.7. Dokumentáció

5.7.1 Minőségirányítási dokumentumok bemutatása

A minőségirányítási rendszer dokumentációja a minőséggel kapcsolatos dokumentumok, amelyek mind a tervezésben, mind a fejlesztésben, mind a könyvtári és szolgáltatási folyamatok szabályozásában meghatározó szerepet játszanak. Együttesük alkotja a dokumentációs rendszert. A tevékenységek dokumentálása a folyamatok áttekinthetőségét, átláthatóságát teremti meg.

A dokumentáció típusai:

- előíró

  A könyvtár működésére kötelező érvényű dokumentumok: jogszabályok, rendeletek, normatívák, irányelvek, a Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár szabályzatai, a könyvtár és fiókkönyvtár speciális szabályzatai.

- igazoló

  Felmérések, elégedettségmérések és azok elemzései, statisztikai adatok, munkatársak körében végzett mérések, az önértékelés dokumentációja.

A minőségirányítás alapdokumentumai:

- Minőségi kézikönyv
- minőségirányítási szabályzatok, eljárások

A rendszer működésével kapcsolatos dokumentumok:

- feljegyzések
- cselekvési tervek, beszámolók

- intézkedési tervek
- statisztikai adatelemzések, kimutatások
- partneri/használói elégedettségvizsgálatok, kérdőívek
- tudástérkép, dolgozói elégedettségvizsgálatok
- kommunikációs terv
- teljesítménymutatók
- benchmarking elemzések.

Minőségi kézikönyv

A minőségirányítási rendszerünk alapdokumentuma a Minőségi kézikönyv, amely az intézmény vezetése által jóváhagyott, összefoglaló leírás a könyvtár minőségirányítási rendszeréről. A kézikönyv önmagában, valamint a hivatkozott eljárásokon, szabályzatokon keresztül szabályozza az intézmény működését. A kézikönyvet a MIM tagjai állítják össze, az intézményvezetője hagyja jóvá. A jóváhagyás napján lép hatályba.

Minőségirányítási szabályzatok, eljárások

A MIM vagy annak vezetője által szerkesztett és a vezető által jóváhagyott leírások a főbb folyamatokról és tevékenységekről, amelyek tartalmazzák a teendők leírását és a felelősségi köröket.

5.7.2 A dokumentumok kezelése

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése a MIM tagjainak feladata. Felelőse a könyvtár vezetője. A dokumentumok a bizalmasan kezelendő anyagok kivételével, valamennyi munkatárs számára nyilvánosak, nyomtatott formában hozzáférhetőek a könyvtárvezető irodájában. A könyvtár használóit és partnereit, a könyvtár működését érintő dokumentumok a könyvtár honlapján (www.konyvtarbuk.hu) is nyilvánosságot kapnak. A Minőségi kézikönyvet szükség szerint, de minimum 3 évente felül kell vizsgálni, és a szükséges módosításokat, javításokat, kiegészítéseket el kell rajta végezni.

6. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

6.1. A vezetőség elkötelezettsége

A könyvtárunk vezetője elkötelezett a minőség, a minőségbiztosítási rendszer létrehozása, működtetése és fejlesztése iránt. Személyes példamutatásával munkatársait is motiválja, és a könyvtár eredményességének folyamatos növekedésére törekszik. Ennek érdekében:

- meghatározza a könyvtár küldetését, jövőképét és a stratégia terv részeként is nyilvánossá teszi azt
- a szervezet céljaival összehangoltan meghatározza és nyilvánossá teszi a könyvtár minőségpolitikáját, a benne szereplő minőségi célokat, amelyet munkatársaival együtt valósít meg
- működteti és fenntartja a könyvtár minőségirányítási rendszerét
- a Minőségi kézikönyvet és a kapcsolódó dokumentumokat nyilvánossá és hozzáférhetővé teszi munkatársai számára
- tudatosítja munkatársaiban a törvények, szabályzatok követelményeinek betartását, és a törvényes működés fontosságát
- folyamatos képzésekkel fejleszti a munkatársak kompetenciáját újabb szolgáltatások bevezetése érdekében
- biztosítja munkatársai számára a minőségfejlesztéshez szükséges ismeretek, kompetenciák megszerzését
- közösen elért sikerekkel, közösségi alkalmakkal növeli a munkatársak bizalmát, motivációját
- vizsgálja és meghatározza a használói igényeket megfelelő szolgáltatások kialakítása céljából
- olyan szolgáltatásokat vezet be, amelyek a könyvtár számára hozzáadott értéket állítanak elő
- részt vesz új módszerek és megoldások kutatásában

- gondoskodik az erőforrásokról
- a partnerközpontúság érdekében biztosítja a hatékony belső és külső kommunikációt
- a minőségi célok elérése érdekében ellenőrzéseket végez a minőségirányítási rendszer eredményessége és hatékonysága érdekében.

6.2. Felelősségi kör, hatáskör, kommunikáció

Az eredményes és hatékony minőségirányítási rendszer működtetéséhez, fenntartásához szükséges a szervezetben dolgozók felelősségi körének és hatáskörének meghatározása, a belső és külső kommunikációs folyamatok szabályozása.

A könyvtár vezetője felelős:

- a MIM ügyrendjének, az organogramnak és a munkaköri feladatoknak a meghatározásáért és kidolgozásáért
- az eredményes és hatékony külső és belső kommunikációért
- a munkafolyamatok folyamatszabályozásáért, koordinálásáért és ellenőrzéséért
- a mérés és értékelés elvégzésének biztosításáért
- a munkatársak kompetenciájának fejlesztéséért
- a partnerközpontú működésért
- a minőségi célok eléréséért.

A könyvtári munkatársak felelősségi és hatáskörét a munkaköri leírások szabályozzák.

A szervezeten belüli és a külső partnerekkel folytatott kommunikáció szabályozását, eszközeit a Kommunikációs terv tartalmazza.

7. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

7.1. Erőforrások biztosítása

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár fenntartója Bük Város Önkormányzata. Az integrált intézmény részeként a könyvtár számára biztosítja a szolgáltatások működtetéséhez szükséges erőforrásokat. Célunk, hogy a szükséges erőforrások rendelkezésre álljanak a működés, a fejlesztés, a szolgáltatásnyújtás idejére és használóink és partnereink megelégedettségére szolgáljunk. Erőforrásaink: humán erőforrás, infrastruktúra, munkakörnyezet és pénzügyi források.

7.2. Emberi erőforrások

Célunk, hogy könyvtárunk munkatársai rendelkezzenek céljaink eléréséhez és a feladatellátáshoz szükséges szakképzettséggel, gyakorlattal, kompetenciákkal. Ennek érdekében:

- Biztosítjuk számukra a hiányzó ismeretek megszerzésének lehetőségét, az önképzést és a továbbképzést. Tudástérképet készítünk, excell táblázatban vezetjük a megszerzett képesítéseket, elvégzett képzéseket.
- Kompetencia-vizsgálatokkal (ön és csoportos értékelés) térképezzük fel a hiányosságokat, a fejlesztendő területeket.
- Mérjük a munkatársak elégedettségét, a szervezeti kultúrát.
- Jutalmazásban, elismerésben részesítjük őket.
- Biztosítjuk a munkatársak számára, hogy helyi, megyei és országos szakmai szervezetekben, projektekben, rendezvényeken képviseljék könyvtárunkat.

A képzések lehetséges formái:

- képesítést/végzettséget adó képzések
- könyvtár szakmai továbbképzések
- egyéb képzések (informatikai, nyelvi, minőségmenedzsment, közösségépítő, stb.)
- kötelező oktatások (munka-és balesetvédelmi, tűzvédelmi)

- új munkatárs alapképzése

Könyvtárunkban a szervezeti kultúra, a munkatársak közötti együttműködés, az intézmény iránti elkötelezettség magas színvonalú. Kis létszámú munkatársi közösség miatt egy-egy munkatárs sokféle tevékenységet folytat. Feladatmátrixban jelöltük ki a tevékenységeket.

7.3. Infrastruktúra

Célunk, hogy megteremtsünk, folyamatosan fejlesszünk és fenntartsunk egy olyan könyvtárat és fiókkönyvtárat, amelyek mind környezetükben, mind infrastruktúrájukban biztosítják a használói igényeket teljes körűen kielégítő, magas színvonalú szolgáltatásnyújtást. Feladatunk és felelősségünk, hogy olyan közösségi térré alakítsuk ki könyvtáraink belső környezetét, amely „harmadik hely”ként szolgál partnereink számára. A könyvtári munkafolyamatok automatizáltak a SZIKLA21 Integrált Könyvtári Rendszer támogatásával. Biztosítottak a hálózati működés feltételei, s a web szerverként is működő szervergépünk teszi lehetővé partnereink számára a 0-24 órás hozzáférést a könyvtár adatbázisaihoz.

A célkitűzésben érintett területek a központi és fiókkönyvtárban: épületek, helyiségek, munkahelyek, szolgáltató helyek, IT-eszközök és egyéb technikai berendezések, a dokumentumállomány.

7.4. Munkakörnyezet

Célunk, hogy olyan munkakörnyezetet teremtsünk, amely lehetővé teszi a munkatársak egészségének, biztonságának a megőrzését. A munkavégzéshez biztosított jó feltételek és az automatizált munkakörnyezet, mind kedvezően befolyásolják a munkatársak hozzáállását, teljesítményét, elégedettségét, elköteleződését, motiváltságát és a partnerek felé közvetített pozitív magatartását, a használói igények kielégítését. A vezető és munkatársak felelőssége:

- a munka- és tűzvédelmi előírások betartása
- megfelelő munkakörülmények (bútorzat, világítás, hőmérséklet) kialakítás, biztosítása.

7.5. Pénzügyi erőforrások

A könyvtár fenntartója biztosítja a pénzügyi forrásokat a szolgáltatások feltételeinek megteremtéséhez, a működéshez, a fenntartáshoz. A könyvtár vezetője gondoskodik a rendelkezésre álló keretösszeg ésszerű, gazdaságos felhasználásáról. Az éves keretösszeg kiegészítése pályázatokkal és egyéb támogatásokkal szükséges az eredményesebb szolgáltatás érdekében. Nyertes pályázatainkról a könyvtár honlapján, a Pályázatok menüpontban adunk információt. Feladataink:

- az integrált intézmény éves költségvetésének részeként a könyvtári szakfeladat tervezése
- évente beruházási terv készítése – a lehetőségekhez mérten
- a felhasználások ellenőrzése az önkormányzati könyveléssel összevetve
- pénzügyi erőforrások felkutatása
- adatszolgáltatási kötelezettségnek eleget tenni.

8. PARTNERKÖZPONTÚSÁG

A Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár és fiókkönyvtárának célja a partnerközpontú gondolkodás és működés megvalósítása, amely a könyvtári minőségfejlesztés elsődleges prioritású eleme. Folyamatának kialakítása, a partnerközpontúság elvének érvényesülése, amely a könyvtári szolgáltatások tervezésének és fejlesztésének alapja, a legfőbb partnereink azonosításával, számbavételével kezdődik. Eredményeként partnerlista készül, amelynek folyamatos ellenőrzése, aktualizálása szükséges a kapcsolattartás, a kommunikáció, a tájékoztatás, a minőségi szolgáltatások biztosítása érdekében. A nyilvántartás frissítése, módosítása a partnerkapcsolatokért felelős munkatárs feladata.

A partnerazonosítás célja:

- a könyvtár megismerje jelenkori és jövőbeli partnerei valós és látens igényeit, elégedettségét, elvárásait
- képessé váljon az elvárásoknak megfelelő, illetve az elégedettséget növelő célok kitűzésére, megvalósítására
- számba vegye azokat a partnereket, akikkel együttműködve a könyvtár célkitűzéseit, a tevékenységét, programjait megvalósítja.

A partnerek azonosítása és szegmentálása külső-közvetlen, külső-közvetett, belső-közvetlen partneri viszonyokat eredményez.

8.1. Külső partnerek

Külső - közvetlen partnerek

Mindazon személyek és intézmények, akik gyakori kapcsolatban állnak a könyvtárral, és kapcsolatuk meghatározó, mert közvetlen módon megfogalmazott igényeik beépülnek a könyvtár tevékenységi rendszerébe és visszajelzéseik rövid időn belül visszacsatolhatók:

- a könyvtár tevékenységét finanszírozással lehetővé tevő fenntartó
- a könyvtár látogatói, beiratkozott olvasói, rendezvények látogatói
- a könyvtári tevékenység közvetlen megrendelői.

Külső - közvetett partnerek

Mindazok a személyek és intézmények:

- akik külső szabályozással, külső tevékenységgel közvetett hatást gyakorolva meghatározzák a könyvtár működését
- akik valamely szabályozó rendszeren keresztül társadalmi és szakmai igényeket fogalmaznak meg
- akik a szolgáltató rendszerünkön keresztül fogalmazzák meg az igényüket, melyet figyelembe kell venni
- akik a folyamatban érdekeltek, és visszajelzésük hosszabb időszakon túl használható fel.

8.2. Belső partnerek

Belső - közvetlen partnerek

Mindazon személyek és intézményegységek, akik mindennapi kapcsolatban állnak a könyvtárral, kapcsolatuk meghatározó, mert a könyvtár tevékenységében aktívan részt vesznek:

- a könyvtár munkatársai
- az integrált intézmény munkatársai.

8.3. Kommunikáció a partnerekkel

A városi könyvtár és fiókkönyvtár kommunikációs terve az intézmény belső és külső kommunikációjának fejlesztésére irányul. Az intézményi működés fontos eleme a kommunikáció, hiszen jelentős szerepe van a partnerközpontú szolgáltatatásban, a belső munkafolyamatokban, segíti a szervezet hírnevének növelését, kapcsolatrendszerének bővítését, az együttműködést. A kommunikációs terv feladata, hogy kijelölje a kommunikációs rendszer kiépítésének irányát, továbbá meghatározza e tevékenység összehangolt működtetésének és folyamatos fejlesztésének kereteit. A kommunikációs terv szoros kapcsolatban áll a könyvtár Partnerazonosítási szabályzatával.

Belső kommunikáció

A belső kommunikáció a szervezet céljaival való azonosulás, a szervezet és alkalmazottak közötti kommunikációs kapcsolat, információ és tudásátadás.

Célunk és feladatunk:

- a hatékony munka elősegítése a jó munkahelyi légkör megteremtésével
- a munkaerő motiválása a könyvtári célok eléréséhez
- az információ megfelelő (torzulásmentes) áramlása minden irányba
- visszajelzések biztosítása a hatékony munkavégzéshez
- a konfliktusok kiküszöbölése a rendszeres értékelésekkel
- szabad véleménynyilvánítás lehetősége
- a könyvtárról kialakult kép pozitív erősítése

Eszközeink:

- évértékelő értekezlet
- munkaértekezlet
- informális kommunikáció
- képzés/továbbképzés
- telefon
- éves beszámoló
- munkaterv
- stratégiai terv
- emlékeztető, feljegyzés, jegyzőkönyv
- visszacsatolás: kérdőíves munkatársi elégedettség mérése
- faliújság
- e-mail
- blog
- honlap.

Minta

PARTNEREK	KAPCSOLAT-TARTÓ	KAPCSOLAT-TARTÁS GYAKORISÁGA	KOMMUNIKÁCIÓ TÁRGYA	KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK
Könyvtárosok	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Havonta	Elmúlt időszak áttekintése, értékelése, következő időszak feladatainak előkészítése	Személyesen: munkaértekezlet Írásban: feljegyzés az értekezletről Blogon: írásos dokumentáció, feljegyzés
Könyvtárosok	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Alkalmanként	Aktuális feladatok, javaslattétel, véleményezés, döntés-előkészítés, írásos anyagok előkészítése	Személyesen: megbeszélés E-mail Belső blog: írásos dokumentáció, feljegyzés

Külső kommunikáció

Az intézmény számára a külső kommunikáció létfontosságú, a szervezeti kultúrát jeleníti meg. A kommunikáció ezen színterén elsődleges kapcsolata annak a szervezeti kultúrának a környezete, amelyben működik, amelynek egyik szakterülete a könyvtár, azaz a Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár.

Célunk és feladatunk:

- az integrált intézmény hatékony működése
- az integrált intézményben a munkatársak informálása
- az integrált intézményben a munkatársak motiválása
- az integrált intézményben az elkötelezettség fokozása
- az integrált intézményben az együttműködés támogatása
- az integrált intézmény vezetőjének támogatása a vezetési feladatok ellátásában
- az integrált intézmény közös/azonos kommunikációjának erősítése
- az ismertség és elismertség növelése
- a társadalmi hasznosság szélesebb körben történő bemutatása
- a célcsoportok informálása és meggyőzése a számukra fontos ügyekről
- forrásteremtést megkönnyítő környezet létrehozása.

Minta

PARTNEREK	KAPCSOLAT-TARTÓ	KAPCSOLAT-TARTÁS GYAKORISÁGA	KOMMUNIKÁCIÓ TÁRGYA	KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK
Intézményvezető és az integrált intézmény munkatársai	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Évente	Adott év értékelése	Személyesen: évértékelő értekezlet
			Éves munkaterv	Személyesen: munkaértekezlet
Intézményvezető és szakszemélyzet	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Hetente	Elmúlt hét áttekintése, értékelése, következő időszak feladatainak előkészítése	Személyesen: munkaértekezlet Írásban: feljegyzés az értekezletről
Intézményvezető és szakszemélyzet	Intézményvezető-helyettes (könyvtárvezető)	Alkalmanként	Aktuális feladatok, javaslattétel, véleményezés, döntés-előkészítés, írásos anyagok előkészítése	Személyesen: megbeszélés E-mail Telefon

8.4. Panaszkezelés

Célunk, hogy a Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás valósuljon meg, és biztosítsa a használói visszajelzéseket a könyvtár tevékenységével és szolgáltatásaival kapcsolatban. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, majd megfogalmazni a javító intézkedéseket.

A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

Az intézmény a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően. Mindezek alapján a könyvtár hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.

- Nem hivatalos panaszkezelési eljárás

A panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen valamely szolgáltatás vagy könyvtári tevékenység tekintetében, ám hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.

- Hivatalos panaszkezelési eljárás

A panaszkezelés során a panasztevő hivatalos válaszadást igényel. Minden egyes panasz nyilvántartásba kerül, amelyre intézményvezetői válasszal záruló panaszkezelés történik (a későbbiekben részletezett szabályok szerint).

A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

Dokumentálás – panaszok kezelése

A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat 2 évig megőrizzük. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panaszfelvételi űrlapot
- a panasz leírását
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A könyvtár minden panasz után értékelést végez, és amennyiben lehetséges, javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatás és a mindennapi munka folyamatába.

9. FOLYAMATOK MENEDZSELÉSE

9.1. A folyamatok rendszere, típusai

Könyvtárunk minőségirányítási rendszere abból indul ki, hogy a kívánt eredményt hatékony módon az összetartozó eszközök és tevékenységek folyamatként történő vezetésével és irányításával lehet elérni. A sikeres folyamatmenedzsment alapja az azonosított és leírt folyamatok leltára, az azokhoz elkészített folyamatábrák, szolgáltatás leírások és kockázatelemzések. A folyamatmenedzsment alatt értjük mindazon tervezési, szervezési és ellenőrző eljárásokat, amelyek a könyvtár értékteremtő láncának célorientált irányítását szolgálják. Elsősorban az ismétlődő feladatok alakítását vesszük célba, azaz alkalmazási területének elsődleges kritériuma az ismételhetőség és standardizálhatóság. A folyamatmenedzsment permanens tanulási folyamat a folyamatban résztvevők számára. A folyamatközpontú működés kiépítésekor rendszerbe kell foglalni, tudatossá, átláthatóvá kell tenni a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése és kiküszöbölése.

A folyamat:

- olyan kölcsönös kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely eredményekké alakítja a bevitelt
- valamilyen cél vagy eredmény elérésére irányuló tevékenységek, változtatások sorozata, algoritmusa
- egymással kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át a partner vagy egy másik folyamat számára személyek, eljárások, eszközök segítségével
- a folyamat a bemenetek és a felhasznált erőforrások ötvözésével értéktöbbletet hoz létre, s így olyan szolgáltatásokat, információkat, termékeket teremt, amelyek megfelelnek a partnerek igényeinek
- A vevő - rendszerint - készséggel fizet az értékteremtéssel járó főfolyamatért – illetve annak eredményéért.

A folyamat rendszere:

A folyamat a tevékenységek olyan összetett rendszere, amelynek során a bemeneteket (inputokat) - szervezetten egymásra épülő alkotóelemek segítségével - mérhető produktummá (outputokká), azaz könyvtári szolgáltatásokká alakítja át.

- bemenet, amely egy új folyamatban követelményként jelenhet meg
- kimenet, azaz az értéktöbblettel bíró eredmény.

Folyamattípusok:

- ***Főfolyamatok*** (jelölése ***FF***), amelyek közvetlenül a partnerekre, a befogadókra irányulnak (pl. beiratkozás, kölcsönzés, előjegyzés, stb).
- ***Vezetési folyamatok*** (jelölése ***VF***), amelyek az intézmény vezetéséhez, irányításához szükségesek (pl. stratégiai tervezés, pályázati tevékenység stb).
- ***Támogató folyamatok*** (jelölése ***TF***), amelyek támogatják a partnerekkel való munkát, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak (pl. informatikai rendszerfelügyelet, intézményfenntartás, üzemeltetés stb).
- A fenti kategóriákba besorolt folyamatok bármelyikét azonosíthatjuk ún. ***kulcsfolyamat***ként (jelölése ***KF***), amely az adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamat (pl. honlapépítés, könyvtári órák, panaszkezelés, stb).

Könyvtárban elkészített feladatmátrix tartalmazza, a humánerőforrás-kapacitásnak megfelelően, a könyvtári munkafolyamatok listáját, a folyamatban résztvevő munkatársakat és feladataikat. E dokumentum alapján készült a könyvtár folyamatleltára, amelyhez szükség szerint folyamatábra és szolgáltatási előírás készült. A folyamatközpontú működés alapja a rendszerszemlélet, amely átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a kockázatok elemzése, a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a szükséges kompetenciák áttekintése, a felelősségi és hatáskörök megállapítása.

Folyamatleltár:

JELŐLÉSEK	FOLYAMATLELTÁR	FOLYAMATGAZDA	FF	TF	VF	KF
VEZETŐI FOLYAMATOK						
VF-01	Pályázati tevékenység	Haizler Lászlóné			*	*
VF-02	Mérés, értékelés, önértékelés	Haizler Lászlóné			*	*
VF-03	Minőségmenedzsment	Haizler Lászlóné			*	
VF-04	Emberi erőforrás menedzsment	Haizler Lászlóné			*	
VF-05	Stratégiai tervezés	Haizler Lászlóné			*	
VF-06	Szabályzatok készítése	Haizler Lászlóné			*	
VF-07	Marketing, kommunikáció	Haizler Lászlóné			*	*
VF-08	Panaszkezelés	Haizler Lászlóné			*	*
FŐFOLYAMATOK						
FF-01	Beiratkozás	Markó Tamásné	*			*
FF-02	Kölcsönzés	Markó Tamásné	*			*
FF-03	Hosszabbítás	Markó Tamásné	*			*
FF-04	Előjegyzés	Markó Tamásné	*			*
FF-05	Könyvtárközi kölcsönzés	Markó Tamásné	*			*
FF-06	Honlapépítés - aktualizálás	Haizler Lászlóné	*			*
FF-07	Gyarapítás	Markó Tamásné	*			*
FF-08	Állományba vétel	Markó Tamásné	*			
FF-09	Törlés	Markó Tamásné	*			
FF-10	Állományfeltöltés - fiókkönyvtár	Haizler Lászlóné	*			
FF-11	Információszolgáltatás, tájékoztatás	Haizler Lászlóné	*			
FF-12	Digitalizálás	Haizler Lászlóné	*			
FF-13	Használóképzés	Haizler Lászlóné	*			*
FF-14	Könyvtári órák - gyermekfoglalkozások	Haizler Lászlóné	*			*
FF-15	Rendezvényszervezés	Haizler Lászlóné	*			*
FF-16	Olvasószemüveg - közönségtalálkozók	Hufnagel Szabolcs (művelődésszervező)	*			*
FF-17	Olvasótábor	Haizler Lászlóné	*			*
FF-18	Raktározás	Markó Tamásné		*		
TÁMOGATÓ FOLYAMATOK						
TF-01	Reprográfiai szolgáltatás	Markó Tamásné		*		
TF-02	Adminisztráció: iratkezelés, számlanyilvántartás	Haizler Lászlóné		*		
TF-03	Informatikai rendszerfelügyelet	Netlib Kft. (SZIKLA21) Fábián Jenő (rendszergazda)		*		*

A folyamatszabályozás lépései:

- a kulcsfontosságú folyamatok azonosítása
- folyamatleltár készítése
- folyamatgazda kijelölése
- a folyamat megtervezése, folyamatleírás, folyamatábra készítése

- a folyamat teljesítményének összevetése a partnerek elvárásaival
- a folyamatok ellenőrzése (ellenőrzőpontok, mérések, kockázatelemzések)
- problémamegoldó stratégiák kidolgozása, alkalmazása
- a folyamatok teljesítményének folyamatos mérése.

A folyamat működéséért a folyamatgazda felelős, akinek feladata:

- a folyamat megtervezése
- a folyamat működtetése
- a módosított folyamat integrálása a szervezetbe
- erőforrások rendelése a folyamathoz és/vagy a szükséges erőforrásigény közvetítése a vezetéshez
- részvétel a folyamat fejlesztésére vagy módosítására vonatkozó döntés-előkészítésben
- a folyamatba iktatott mérés eredményének értékelése
- romló tendenciák esetén javaslattétel a folyamatjavításra illetve fejlesztésre.

9.2. Szolgáltatási előírások

A szolgáltatási előírásokban a szolgáltatás megnevezése rövid, néhány szavas kifejezés (cím) és tartalmi meghatározás, amely utal a szolgáltatási tevékenységre. A szolgáltatási folyamat leírásakor az egyes folyamatszakaszokhoz, tevékenységekhez az ellátás feltételeit, módszereit lehet hozzárendelni, meghatározni. Az eljárás kidolgozottsága a legalapvetőbb feltétele a szolgáltatási minőség biztosításának.

9.3. Kockázatelemzés

A kockázatelemzés a kockázat bekövetkeztének elkerülésére, illetve hatásának csökkentésére teendő intézkedéseket vizsgálja, azaz a könyvtári munkafolyamatokban előforduló lehetséges kockázatok azonosításának, a veszélyek súlyozásának, a kockázati hatások feltérképezésének, a megelőző és ellenőrző intézkedések meghatározásának együttes folyamata a minőségi szolgáltatásnyújtás érdekében. A kockázat elemzése a kockázatelemzési űrlap kitöltésével és a hibák súlyozásával valósul meg.

KOCKÁZATELEMZÉS

- elemezni kívánt tevékenység és a vizsgált terület meghatározása
- a folyamatgazda megnevezése
- a kockázat és a kiváltó ok azonosítása
- a veszély súlyozása
- kockázati hatások becslése

↓

KOCKÁZAT KIÉRTÉKELÉSE

- hibalehetőségek súlyozása (partnerek, könyvtár érdeke, gyakoriság pontozása)

↓

KOCKÁZATCSÖKKENTÉS

- megelőző és ellenőrző intézkedések

10. MÉRÉS, ÉRTÉKELÉS, ELEMZÉS

A mérés, értékelés, elemzés a minőségirányítási rendszer vezetési folyamatának részterülete. Hozzájárul ahhoz, hogy nyomon követhető legyen:

- a partnerek elégedettsége, szükséglete
- a megfelelő szolgáltatások közvetítése, biztosítása
- a folyamatok javítása érdekében a szükséges adatok és információk
- a minőségirányítási rendszer folyamatos ellenőrzése
- az önértékelés elvégzése és eredményei

A mérésekhez szükséges adatok gyűjtésének módja:

- kérdőíves felmérések
- statisztikai adatok
- egyéb: vélemények gyűjtése (személyesen, online), megfigyelések, interjú, szavazás, űrlapok.

10.1. Mérés, értékelés

Feladatunk a partnerek igényeinek felmérése, elégedettségük vizsgálata, a mérési eredmények beépítése a könyvtár tevékenységeibe. Ennek érdekében különböző méréseket végzünk.

- ***Kötelező adatszolgáltatás***

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről 54. § (1) A nyilvános könyvtár alapkövetelményei g) pontjában teszi kötelezővé a statisztikai adatszolgáltatást. Az adatszolgáltatás elektronikus formában történik a központi statisztikai adatlapon keresztül. A statisztikai adatok szolgáltatására a könyvtár vezetője jogosult. Az adatok gyűjtését a munkanaplók, a SZIKLA21 Integrált Könyvtári Rendszerből lekérhető információk, a jelenléti ívek és a szolgáltatásban résztvevő munkatársak biztosítják.

- ***Kérdőíves felmérés (nyomtatott vagy elektronikus)***

A könyvtárhasználók, valamint a könyvtári munkatársak elégedettségének és/vagy igényeinek felmérését meghatározott időközönként, strukturált kérdőív segítségével végezzük. Gyakorisága: kétévente

Emellett, rendezvényekhez kötődően, pár kérdésből álló elégedettségvizsgálatot is folytatunk. Ezen felmérések eredményeit poszteren és elektronikus formában tesszük közzé. A kérdőívek összeállítását a MIM tagjai végzik, amelyet a könyvtárvezetője hagy jóvá. A felmérések során keletkezett kérdőíveket, űrlapokat stb. két évig őrizzük.

A könyvtár munkatársai között végzett felmérések a szervezetre vonatkozóan, illetve a munkatársak önértékelésére terjednek ki. Gyakorisága: kétévente.

- ***Interjú***

Kérdőív formájában a könyvtáron kívül, könyvtáros munkatársak segítségével történik véletlenszerűen kiválasztott személyek között. Gyakorisága: kétévente.

- ***Szavazás***

A városi könyvtár honlapján – www.konyvtarbuk.hu – elhelyezett, feleletválasztós kérdés segítségével. Gyakorisága: félévente.

- ***Teljesítménymérési mutatók***

A teljesítménymérési mutatók olyan mutatók, melyeket két statisztikai adat egymáshoz viszonyított arányából képzünk. Ezekkel tudunk következtetni a könyvtári folyamatok minőségére, a szolgáltatások minőségére és eredményességére. Adatokat az éves statisztikai jelentésekből, a munkanaplókból, a SZIKLA21 Integrált Könyvtári Rendszerből, és a leltárkönyvekből gyűjtjük. Gyakorisága: kétévente

- ***Benchmarking***

A benchmarking elemzés lehetővé teszi az intézmény összehasonlítását a versenytársak legjobbjaival, teljesítménymutatók alkalmazásának segítségével. A könyvtárak különböző területeinek eredményeit vetjük össze egy vagy több más intézmény hasonló jellemzőivel, annak érdekében, hogy fény derüljön a racionális különbségekre és a teljesítménynövelési lehetőségekre. Gyakorisága: kétévente.

- ***A fenntartó értékelése***

Az intézmény évente elkészíti éves beszámolóját, amelyet írásban és szóban terjeszt be a fenntartó felé. A bizottsági meghallgatásokat és elfogadásokat követően a képviselő-testület is tárgyal, majd határozatban fogadja el a benyújtott dokumentációt. Gyakorisága: évente.

- ***Önértékelés***

A könyvtár a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer alapján önértékelést végez adottságaik, eredményei tükrében. Az önértékelés segítségével az intézmény felmérheti erősségeit, meghatározhatja fejlesztendő területeit, és az eredményeket beépítheti stratégiájába. Az önértékelés a Minősített Könyvtár cím elnyerésének alaptevékenysége, amelynek elnyerése sikert és motivációt adhat a könyvtár munkatársai számára. Gyakorisága: évente.

- ***Munkatársi önértékelés***

A munkatársi értékelés/önértékelés célja, hogy feltárja a könyvtárban dolgozók erősségeit, szakmai és személyes kompetenciáit, fejlesztendő területeit. Az elkészített tudástérkép segíti a fejlesztési célok és igények megfogalmazását. Képzési terv tartalmazza a munkatársak tanulási céljait, az önképzés lehetséges, intézményesített formáit.

10.2. Ellenőrzés és beavatkozás

A könyvtár vezetésének és munkatársainak érdeke a folyamatos minőségellenőrzés. A felmérések, elemzések tapasztalatait az éves beszámoló tartalmazza. Az intézkedésekre tett javaslatok a következő évi cselekvési/munkatervben kerülnek rögzítésre. A cselekvési tervben feladatokra bontva fogalmazódnak meg a hatáskörök, felelősök és határidők. Az intézmény vezetése gondoskodik a szükséges erőforrásokról és az év elteltével ellenőrzi a megvalósult célokat, majd az éves beszámolóba rögzítésre kerülnek az eredmények.

11. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE

11.1. Szervezet

- Alapító Okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Organogram (szervezeti ábra)
- Minőségirányítási Munkacsoport ügyrendje

11.2. Irányítás, tervezés, stratégia

- Minőségpolitikai nyilatkozat
- Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár stratégiai terve 2015-2020
- Cselekvési tervek
    - Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár cselekvési terve 2016
- Munkatervek
    - Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár munkaterve 2014
    - Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár munkaterve 2015
    - Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár munkaterve 2016
- Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár küldetésnyilatkozata és jövőképe

11.3. Emberi erőforrások

- Munkaköri leírások
- Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár továbbképzési terve 2009-2014
- Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár továbbképzési terve 2015-2017
- Büki Művelődési és Sportközpont, Könyvtár esélyegyenlőségi terve
- Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár munkatársainak értékelési rendszere
- Munkavédelmi szabályzat
- Tűzvédelmi szabályzat
- Közalkalmazotti szabályzat

11.4. Partnerkapcsolatok

- Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár partnerazonosítási szabályzata
- Büki városi könyvtár és fiókkönyvtár partnerlistája

11.5. Folyamatszabályozás - folyamatábrák

- A büki városi könyvtár és fiókkönyvtár folyamatszabályozási rendszere
- Folyamatábrák, szolgáltatási leírások
- Kockázatelemzések

11.6. Használókkal kapcsolatos dokumentumok

- Használói elégedettségmérések, annak értékelése
- Használókat érintő útmutatók és szabályok
- A büki városi könyvtár és fiókkönyvtár panaszkezelési szabályzata