

HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR

3580 TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Telefon: 49/542-006 Fax: 49/542-010, www.dkk.tiszaujvaros.hu e-mail: konyvtar@tujvaros.hu

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV



Készült: 2016. július 15.

KÉSZÍTETTE:	ELLENŐRIZTE:	JÓVÁHAGYTA:
Minőségirányítási Tanács	Tompáné Mészáros Hedvig általános igazgatóhelyettes	Mátyás Zoltán igazgató

Verziószám: V1



TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	4
1.1 VEZETŐI NYILATKOZAT, ELKÖTELEZETTSÉG	4
1.2 KÜLDETÉSNYILATKOZAT	6
1.3 JÖVŐKÉP	7
2. A HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA	8
2.1 ALAPADATOK	8
2.2 A MŰKÖDÉS JOGI ÉS SZABÁLYOZÓ KERETEI	9
2.2.1 A KÖNYVTÁR MŰKÖDÉSÉT MEGHATÁROZÓ EGYÉB SZABÁLYZATOK	11
2.3 A KÖNYVTÁR RÖVID BEMUTATÁSA	12
2.3.1 A KÖNYVTÁR SZERVEZETI EGYSÉGEI	13
2.4 SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	16
2.5 A KÖNYVTÁR FELADATAI	17
2.6 A KÖNYVTÁR SZOLGÁLTATÁSAI	18
3. MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT	19
4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	23
4.1 ÁLTALÁNOS ALAPELVEK	23
4.2 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI TANÁCS ÉS MUNKACSOPORTOK	24
4.3 ÖNÉRTÉKELÉS	25
4.4 DOKUMENTÁCIÓ	25
5. A VEZETŐSÉG SZEREPE A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSÉBEN ÉS MŰKÖDTETÉSÉBEN	26
5.1 STRATÉGIA	26
5.2 A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE	27



6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL	29
6.1 GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL	29
6.1.1 EMBERI ERŐFORRÁSOK	29
6.1.2 INFRASTRUKTÚRA, MUNKAKÖRNYEZET	30
6.1.3 PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK	32
7. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	32
7.1 KOMMUNIKÁCIÓ A PARTNEREKKEL	33
7.1.1 KÜLSŐ PARTNEREK	33
7.1.2 BELSŐ PARTNEREK	34
7.2 MARKETING STRATÉGIA	35
7.3 PANASZKEZELÉS	36
7.3.1 A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS TEENDŐK	36
8. FOLYAMATSZABÁLYOZÁS	37
8.1 FOLYAMATSZEMLELETŰ MEGKÖZELÍTÉS	38
8.2 A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS BEVEZETÉSE	38
9. MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS	42
9.1 ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK	42
9.2 MÉRÉSEK ELJÁRÁSRENDEJE	44
9.3 ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS	46
10. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	49
10.1 A FOLYAMATOS FEJLESZTÉS MEGVALÓSÍTÁSA	50
10.2 HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG	52
11. MELLÉKLETEK	53



1. Bevezetés

1.1 Vezetői nyilatkozat, elkötelezettség

Könyvtárunk vezetősége elkötelezett a minőségirányítási rendszer bevezetése, működtetése és folyamatos fejlesztése mellett, a vezetés célja a könyvtári tevékenység magas színvonalú és eredményes ellátásának biztosítása és támogatása.

Szervezetünk vezetősége fontosnak tartja, hogy jó példát mutasson a munkatársak számára a minőségirányítási dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartásában, ezzel egy olyan szervezeti kultúra kialakításában, amelyben a kiválóság, a minőség szemlélet természetes belső igény, és valamennyi munkatárs közös értékrendjének alapjául szolgál.

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

- A Minőségirányítási kézikönyv hatályba léptetésével közzéteszi a könyvtár céljainak megfelelő minőségpolitikáját, amelyben elérhető, reális és mérhető, folyamatosan karbantartott minőségcélokat tűz ki.
- A minőségpolitikai célok elérése érdekében Minőségirányítási Tanácsot szervez az intézmény munkatársainak részvételével. A MIT feladatkörét és jogosítványát ügyrendje rögzíti.
- Meghatározza és közzéteszi a könyvtár küldetésnyilatkozatát, jövőképét, rövid-, közép- és hosszú távú stratégiáját.
- A könyvtár tevékenységének, szolgáltatásainak és munkafolyamatainak szervezése során törekszik arra, hogy azok a belső és külső partnerei mindenkori igényeit a lehető legteljesebb mértékben képesek legyenek kielégíteni.



- Jó munkakörnyezetet és megfelelő feltételeket alakít ki a minőségirányítási rendszer működtetéséhez. Gondoskodik arról, hogy a minőségfejlesztéshez szükséges erőforrások mindig rendelkezésre álljanak.
- Gondoskodik arról, hogy a könyvtár munkatársai a minőségfejlesztéshez szükséges ismeretekkel és motiváltsággal rendelkezzenek. Ennek érdekében munkatársai minőség szemléletét tervszerűen továbbfejleszti, képzéseket, továbbképzéseket, tréningeket szervez. Szükség esetén külső szakértőt kér fel.
- Lényegesnek tartja, hogy valamennyi munkatárs aktívan járuljon hozzá munkájával a megfogalmazott minőségcélok megvalósításához és a minőség folyamatos fejlesztéséhez.
- Ösztönzi a munkatársakat az új megoldások keresésére.
- Operatív tervezési folyamatokba, cselekvési tervek kidolgozásába bevonja a munkatársakat, fontosnak tartja, hogy ezek a tevékenységek együtt, egymást segítve, csapatmunkában történjenek.
- Biztosítja a szervezeten belüli (és a szükséges külső) információáramlást, a hatékony belső és külső kommunikációt.
- A könyvtár minden tagjában és partnerében tudatosítja a használói követelmények és elvárások teljesítésének fontosságát, ennek érdekében folyamatosan figyelemmel kíséri, értékeli a külső és belső partnerek megelégedettségi szintjét. Megkülönböztetett figyelmet fordít a partnerek észrevételeire, és hatékony hibajavító, hibamegelőző tevékenységet alkalmaz.
- Az intézmény minőségi működésének biztosítása érdekében rendszeres időközönként vezetőségi átvizsgálásokat végez, amely során ellenőrzi a minőségcélok elérése érdekében kialakított követelmények betartását és betartatását. A tapasztalatok és az időközben bekövetkezett változások alapján tökéletesíti minőségirányítási rendszerét.



1.2 Küldetésnyilatkozat

A tiszaujvárosi Hamvas Béla Városi Könyvtár - mint helyi és KSZR feladatokat is ellátó nyilvános könyvtár - feladata, hogy az állampolgárok számára lehetővé tegye a hazai és nemzetközi információkhoz és tudásanyaghoz való szabad hozzáférést. Könyvtárunknak az a küldetése, hogy működését, szolgáltatási struktúráját és fejlesztését a valós igényekhez alakítsa.

Könyvtárunk küldetését folyamatosan korszerűsített dokumentumbázisával, infokommunikációs technológiai felszereltségével, használóközpontú szolgáltatásaival, könyvtárosai szakmai felkészültségével teljesíti.

Célkitűzéseink:

- A könyvtárhasználók mindenkori igényeinek megfelelő minőségi szolgáltatások biztosítása, melynek egy része a könyvtári épülettől és a nyitvatartási időtől függetlenül, online is működtethető.
- Az oktatás és az egész életen át tartó tanulás támogatása; a városban és a járásban dolgozó könyvtárosok képzése, továbbképzése.
- A gazdaság, a kultúra, a tudomány és a művészet kérdéseiben való eligazodáshoz szükséges információk és tudásanyag közvetítése.
- Közérdekű információkkal az állampolgárok tájékozódásának segítése.
- Az olvasáskultúra fejlesztése, kiemelten a gyermekek, fiatalok olvasóvá nevelése, programok szervezése szabadidejük hasznos eltöltéséhez - összefogva a pedagógusokkal és a családokkal.
- A település kulturális értékeinek, történetének kutatása, bemutatása.
- Együttműködés más könyvtárakkal a kultúra és az irodalom terjesztésére.
- Változatos, színvonalas programok szervezésével a közösségi tér funkció erősítése.



- A fenntartó által rendelkezésre bocsátott erőforrásokkal való hatékony gazdálkodás, saját erőforrásaink optimális kihasználása.
- A nyilvánosság folyamatos bevonása tevékenységünkbe.

1.3 Jövőkép

A Hamvas Béla Városi Könyvtár Tiszaújváros és térsége meghatározó és korszerű közgyűjteményi alapintézménye, közösségi színtere, amely a tudástársadalom igényeit innovatív eszközöket használva magas színvonalon elégíti ki. Könyvtárunk a nyilvánosságra hozott információkat, a felhalmozott tudást felkészült könyvtárosain keresztül közvetíti a különböző korú és érdeklődésű használók felé. Az állampolgárok számára nélkülözhetetlen digitális írástudás, információs műveltség megszerzésének és folyamatos fejlesztésének színtere. Elérhető földrajzi és időbeli korlátok nélkül, ezzel is biztosítva az esélyegyenlőséget. A hátrányos helyzetű rétegeket segíti a felzárkózásban, munkaerőpiaci helyzetük javításában. Könyvtárunk támogatja az ismeretszerzést, a kompetenciák fejlesztését, közösségépítő tevékenységet végez, ezzel is hozzájárul a társadalmi összetartozáshoz, az életminőség javításához.



2. A Hamvas Béla Városi Könyvtár bemutatása

2.1 Alapadatok

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

Név	Derkovits Kulturális Központ Hamvas Béla Városi Könyvtár
Székhely	3580 Tiszaújváros, Széchenyi u. 37.
Telephelyek	Tiszaszederkényi Fiókkönyvtár (3580 Tiszaújváros, Boeszkai u. 33.) Tiszaparti Fiókkönyvtár (3580 Tiszaújváros, Neumann János u. 1.)
Levelezési cím	3580 Tiszaújváros, Széchenyi u. 37. 3580 Tiszaújváros, Pf: 69.
E-mail cím	konyvtar@tujvaros.hu
Központi telefonszám	(49) 542-006
Fax	(49) 542-010
Web	http://dkk.tiszaujvaros.hu/index.php/hamvas-bela-varosi-konyvtar/varosi-konyvtar
Adószám	15549800-2-05
Fenntartó és felügyelet	Tiszaújváros Város Önkormányzata
Székhelye	3580 Tiszaújváros, Bethlen Gábor u. 7.



Ágazati szakmai felügyelet	II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtár
Székhelye	3530 Görgey Artúr u. 11.
A könyvtár működési területe	Tiszaújváros és vonzaskörzete
A könyvtár jogállása	önálló jogi személy
Gazdálkodási jogköre	gazdasági szervezettel nem rendelkező költségvetési szerv

2.2 A működés jogi és szabályozó keretei

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

- Magyarország Alaptörvénye. 2011. április 25.
- Költségvetési törvény
- 2015. évi LXXV. törvény a megyei könyvtárak és a megyei hatókörű városi múzeumok feladatának ellátását szolgáló egyes állami tulajdonú vagyontárgyak ingyenes önkormányzati tulajdonba adásáról
- 2011. évi CLXXXIX törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 1999. évi LXXVI törvény szerzői jogról
- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 1992 évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1992. évi XXII törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 120/2014. (IV. 8.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről



- 449/2013. (XI. 28.) Korm. rendelet a közgyűjteményekben őrzött vitatott tulajdonú kulturális javak visszaadásának rendjéről
- 73/2003. (V. 28.) Korm. rendelet az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről
- 6/2001. (I. 17.) Korm. rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 150/1992. (XI.20.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló XXXIII. törvény végrehajtásáról
- 51/2014. (XII. 10.) EMMI rendelet a múzeum, valamint az országos szakkönyvtár és a megyei könyvtár éves munkatervéhez szükséges szakmai mutatókról
- 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről
- 49/2012.(XII.15) EMMI rendelet az Emberi Erőforrás Minisztere által adományozható elismerésekről
- 14/2011. (IV. 7.) NEFMI rendelet a nyilvános haszonkölcsönzésért a szerzőt megillető díj megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról
- 12/2010. (III. 11.) OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- 22/2005. (VII.18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- 4/2004. (II. 20.) NKÖM rendelet a helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltségnövelő támogatásáról
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről
- 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet a könyvtári anyagok bejelentéséről



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

Helyi rendeletek:

- 32/2012. (XII. 21.) Önkormányzati rendelet A város közművelődési, és közgyűjteményi feladatainak és ellátásának feltételeiről
- 69/2015 (IV. 30.) Ökth. Tiszaújváros Kulturális Stratégiája 2015-2020

2.2.1 A könyvtár működését meghatározó egyéb szabályzatok

- Alapító okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Szervezeti és Működési Szabályzat mellékletei
 - A Hamvas Béla Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata
 - Szervezeti Felépítés
 - A Tiszaújváros Települési Értéktár Testület szervezeti és működési szabályzata
- Szervezeti és Működési Szabályzat függelékei
 - Munkaköri Leírások
 - A Hamvas Béla Városi Könyvtár Gyűjtőköri Szabályzata
 - Számítástechnikai Védelmi Szabályzat
 - Közalkalmazotti Szabályzat
 - Belső ellenőrzési Szabályzat
 - Munkavédelmi Szabályzat
 - Tűzvédelmi Szabályzat
 - Iratkezelési Szabályzat



Gyakornoki Szabályzat

Közérdekű Adatok Közzétételi Szabályzata

Ellenőrzési Nyomvonal Kialakításának Eljárási Rendje

Ellenőrzési Nyomvonal

Megállapodás a Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működtetésében való részvételre, a kistelepülések könyvtári ellátására

Vagyonyilatkozat Tételi Szabályzat

A Tiszaújváros Kártya Használatának Szabályzata

Megállapodás a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ, mint önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv, valamint a Derkovits Kulturális Központ, mint önállóan működő költségvetési szerv között a munkamegosztás és felelősségvállalás rendjéről

A munkabéren kívüli egyéb juttatások szabályzata

Kulcskezelési szabályzat

Szabálytalanságok Kezelésének Eljárási Rendje

- Panaszkezelési Szabályzat

2.3 A könyvtár rövid bemutatása

A tiszaujvárosi Hamvas Béla Városi Könyvtár a Derkovits Kulturális Központ egyik szervezeti egysége. Könyvtárunk 1965-ben kezdte meg működését a Tiszai Vegyi Kombinát Szakszervezeti Bizottsága Művelődési Központjának Könyvtáráként.

Az elmúlt években intézményünk sok szervezeti változáson ment keresztül. 1975-ben kerültünk tanácsi fennhatóság alá. 1996-ban bővült könyvtárunk feladatköre, az önkormányzat hozzánk csatolta a Helytörténeti Gyűjteményt. A könyvtár kibővített és felújított épületét 1998-ban adták át. Még ugyanebben az évben megkaptuk az Év



könyvtára címet. 1999-ben tértünk át az Aleph integrált könyvtári rendszer használatára. 2000. június elsejétől a kulturális központtal összevonva működünk. Könyvtárunk 2009-ben vette fel Hamvas Béla nevét. 2015-ben nagyszabású eseménysorozattal ünnepeltük meg könyvtárunk 50 éves jubileumát.

2.3.1 A könyvtár szervezeti egységei

Szolgáltatási csoport (szolgáltatási csoportvezető, kölcsönző- és tájékoztató könyvtárosok, raktáros)

/Felnőttkönyvtár, Gyermekkönyvtár, Különgyűjtemények: Médiatár, Folyóiratolvasó, Helyismeret, kiegészítő könyvtári szolgáltatások/

Tel: 542-006; 542-007

Szakterülete: az olvasók sokoldalú tájékoztatása; a kölcsönzés és egyéb könyvtári (dokumentációs és reprográfiai) szolgáltatások lebonyolítása; könyvtárhasználati és könyvtárbemutató, valamint tematikus foglalkozások tartása; az eMagyarország pont szolgáltatásainak biztosítása; a könyvtár helyismereti különgyűjteményének fejlesztése; a könyvtár helyismereti adatbázisának folyamatos építése, gondozása; a raktári rend fenntartása; könyvtárközi kölcsönzés; információs kiadványok összeállítása; PR és marketing tevékenység; pályázatfigyelés, a pályázati dokumentáció elkészítése és a pályázat lebonyolítása; a könyvtárhasználók segítése a digitális írástudás és az információs műveltség elsajátításában; könyvtári rendezvények lebonyolítása, gyermekfoglalkozások szervezése.

Szakmai irányítója: a Szolgáltatási csoportvezető



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

/Gyűjteményszervezés, honlap, távhasználat, digitalizálás, felhasználó- és egyéb képzések/

Tel: 542-006

Szakterülete: az állomány gondozása, szerzeményezés; a beszerzett dokumentumok állományba vétele, egyedi és csoportos nyilvántartása; a helyismereti dokumentumok digitalizálása és hozzáférhetővé tétele; az Aleph integrált könyvtári rendszer katalogizálás és példánymoduljának gondozása; a könyvtár informatikai hálózatának működtetése; az adatbázisok és a számítógépes nyilvántartások gondozása; a belső képzések szervezése és dokumentálása; a könyvtárhasználók képzésének szervezése; az intézmény honlapjának feltöltése; a számítógépes adatok folyamatos mentése, az adatbiztonság megteremtése; az intézmény informatikai hálózatával kapcsolatos fejlesztési tervek kidolgozása.

Szakmai irányítója: Gyűjteményszervezési és informatikai csoportvezető

Hálózati és módszertani csoport (hálózati és módszertani csoportvezető, a kölcsönző- és a tájékoztató fiókkönyvtáros)

(Tiszaszederkényi Fiókkönyvtár, Tiszaparti Fiókkönyvtár, Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működtetésében való részvétel, módszertani feladatok)

Tel: 542-006

Szakmai területe: a két fiókkönyvtárban a könyvtári szolgáltatások biztosítása; a fiókkönyvtári rendezvények szervezése és lebonyolítása; a járás területén 11 települési könyvtár ellátása a II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtárral kötött megállapodás alapján; a 11 települési könyvtár szakmai munkájának segítése; felhasználói tanfolyamok és kulturális programok szervezése; a szolgáltatóhelyek állományának gondozása; információszolgáltatás; a települési szolgáltatóhelyek munkatársainak képzése, illetve



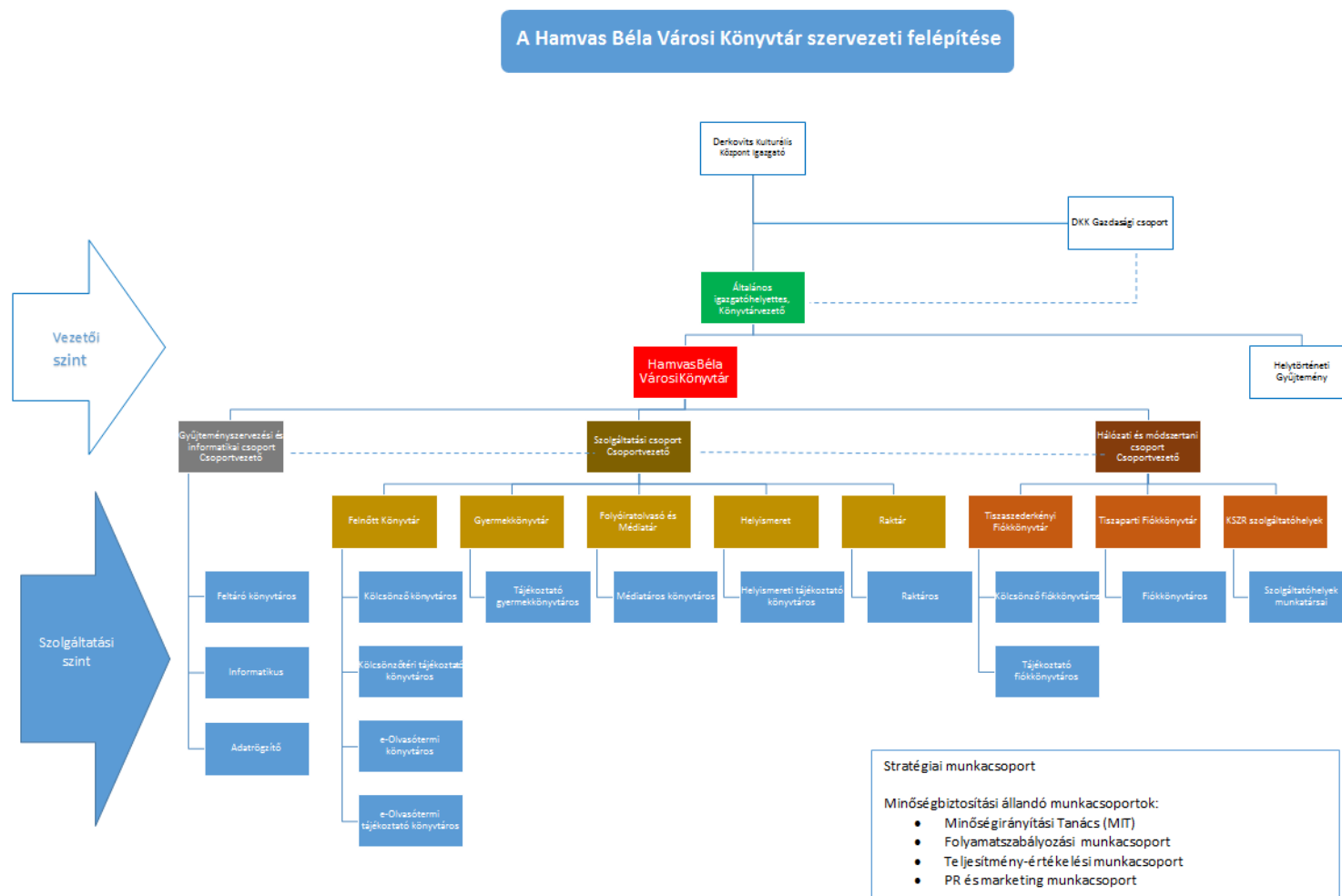
ennek szervezése; segítségnyújtás a retrospektív adatfeldolgozásban; az állományellenőrzések lebonyolítása és adminisztrációjának elkészítése; a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségének biztosítása a szolgáltató központ állományából.

Kapcsolódó dokumentumok

1. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat



2.4 Szervezeti felépítés





2.5 A könyvtár feladatai

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

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

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



- Biztosítja a városi kiadványok terjesztését, a városi intézmények szolgáltatásairól tájékoztatást ad.
- Kulturális, közösségi és egyéb programokat szervez.
- Tiszaújváros Város Önkormányzata Képviselő-testületének egyedi jóváhagyása alapján, alkalomszerűen könyvkiadást végez.
- Adatgyűjtést, adatszolgáltatást végez a törvényi előírásoknak megfelelően.
- Gyűjti, feltárja, feldolgozza és rendelkezésre bocsátja a közművelődési könyvtár gyűjtőkörébe tartozó dokumentumokat.
- Gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja.
- A könyvtárhasználókat segíti a digitális írástudás, az információs műveltség elsajátításában, az egész életen át tartó tanulás folyamatában.
- Segíti az oktatásban, képzésben részt vevők információellátását, a tudományos kutatás és az adatbázisból történő információkérés lehetőségét.
- A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működtetésében való részvétellel végzi a kistélepülések könyvtári ellátását a II. Rákóczi Ferenc Megyei és Városi Könyvtárral kötött külön megállapodás alapján.

2.6 A könyvtár szolgáltatásai

- Beiratkozás
- Kölcsönzés: könyvek, folyóiratok, DVD-filmek, hangoskönyvek, zenei CD-k



- Könyvtárközi kölcsönzés
- Tájékoztatás
- Helybenhasználat: könyvek, folyóiratok, CD-ROM-ok, adatbázisok, helytörténeti dokumentumok, DVD filmek megtekintése, zenehallgatás
- Irodalomkutatás, témafigyelés
- Számítógép- és internethasználat, Wi-Fi – vezeték nélküli internetelés, elektronikus ügyintézés, NAVA pont, eMagyarország pont
- Internet tanfolyam, felhasználóképzés, egyéni foglalkozások
- Könyvtári foglalkozások: könyvtárbemutató séta, könyvtárhasználati foglalkozás, játszóházi foglalkozások, tematikus csoportos foglalkozások, nyári napközis olvasótábor
- Online szolgáltatások: előjegyzés kérése, hosszabbítás, könyvtárközi kölcsönzés, irodalomkutatás, témafigyelés kérése, kérdezzen könyvtárosunktól (on-line tájékoztatás), könyvtári hírlevél, WEB OPAC
- Rendezvények, kiállítások
- Kiadványaink értékesítése
- Kiegészítő könyvtári szolgáltatások: fénymásolás, nyomtatás, szkennelés, faxolás, laminálás, spirálozás

Kapcsolódó dokumentum:

10. sz. melléklet: A Hamvas Béla Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata

1. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat

3. Minőségpolitikai nyilatkozat

A Hamvas Béla Városi Könyvtár települési és járási feladatokat ellátó nyilvános könyvtár. Minőségpolitikánk középpontjában a felhasználói igények minőségi kielégítése áll. Ennek



érdekében munkafolyamatainkat, szolgáltatásainkat folyamatosan ellenőrizzük, javítjuk. Ezt segíti és támogatja a vezetőség és a munkatársak teljes elkötelezettsége a minőségi munkavégzés iránt.

A minőségcélok megvalósulása érdekében a következőket vállaljuk:

- A minőség biztosításával kapcsolatos tevékenységünket mindig a törvényi szabályozás keretein belül végezzük.
- A szolgáltatásainkkal szemben támasztott használói igényeket, elvárásokat folyamatosan mérjük, s annak eredményét beépítjük minőségfejlesztési tevékenységünkbe.
- Biztosítjuk a szolgáltatások magas szintű tárgyi, technikai és emberi erőforrás igényét.
- Rendszeres képzéssel és motiválással fejlesztjük a minőségközpontú gondolkodást és szervezeti kultúrát.

Tevékenységünk során a teljes körű minőségirányítás (TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk. A feladatokat a munkatársak aktív közreműködésével a Minőségirányítási Tanács (MIT) valósítja meg. Küldetésnyilatkozatunkban és jövőképünkben megfogalmazott célok elérése érdekében partnereink számára folyamatos, magas színvonalú és minőségi szolgáltatást nyújtunk.

A minőségi szolgáltatás szinten tartása érdekében

- folyamatosan figyelemmel kísérjük a használói igények változását, és rendszeresen vizsgáljuk a használók elégedettségét,



- az olvasói panaszokat kivizsgáljuk és gondoskodunk a hibák kijavításáról,
- szolgáltatásainkat folyamatosan ellenőrizzük, elemezzük statisztikai adatgyűjtéssel és teljesítménymutatók segítségével,
- különös figyelmet fordítunk az esélyegyenlőség szempontjainak érvényesülésére.

A hozzáférés érdekében

- nyilvánossá tesszük a könyvtár küldetésnyilatkozatát és jövőképét,
- nyitva tartásunkat felhasználóink igényeihez igazítjuk,
- szolgáltatásainkról folyamatos tájékoztatást nyújtunk,
- közérthető, egyértelmű tájékoztatást, és egységes megjelenést biztosítunk, melyet marketing stratégiánkban teszünk közzé.

A környezet és biztonság érdekében

- fokozottan ügyelünk a környezetünk tisztaságára, rendezettségére,
- kiemelt figyelmet fordítunk a gyűjtemény, a használók és a munkatársak biztonságára.

A gyűjtemény vonatkozásában

- a gyűjtemény összetételéről és az állománygyarapítás elveiről a gyűjtőköri szabályzatban adunk áttekintést,
- a gyarapításnál figyelembe vesszük a könyvtárhasználók igényeit,
- gyűjteményünk fejlesztése során figyelünk a fogyatékkal élő könyvtárhasználók igényeire,
- városunkra és a járás településeire vonatkozó helyismereti állományt tartunk fenn,



- a gyűjtemény tartalmáról a www.dkk.tiszaujvaros.hu címen elérhető online katalógus ad tájékoztatást.

Szolgáltatásaink vonatkozásában

- segítséget nyújtunk használóinknak a szükséges információk és dokumentumok megszerzésében,
- integrált könyvtári rendszerünk segítségével gyors és megbízható szolgáltatást nyújtunk,
- a gyűjteményünkből hiányzó műveket könyvtárközi kölcsönzéssel biztosítjuk,
- lehetőséget biztosítunk az országos könyvtári rendszerek, adatbázisok hozzáféréséhez, használatához,
- biztosítjuk és támogatjuk használóink számára az életen át tartó tanulás lehetőségét,
- kiegészítő könyvtári szolgáltatások (fénymásolás, spirálozás, hőkötés, nyomtatás, szkennelés) igénybevételi lehetőségével praktikus szolgáltatást nyújtunk,
- rendezvényeink az irodalom és az olvasás népszerűsítését szolgálják,
- közösségi térként támogatjuk a lokálpatriotizmust.

A munkatársak vonatkozásában

- megfelelő képzettséggel rendelkező munkatársakat alkalmazunk,
- a munkatársak továbbképzéséről az éves továbbképzési és belső képzési tervekkel gondoskodunk,



- valamennyi munkatársunk tevékenységét lelkiismeretesen, emberségesen, szakmailag magas színvonalon, a vonatkozó előírásoknak megfelelően, legjobb tudása szerint végzi,
- a szolgáltatásban részt vevők – megszólíthatóságuk érdekében – nevüket feltüntető kitűzött viselnek,
- az egyes szolgáltatásokért felelős munkatársak neve és elérhetősége honlapunkon megtalálható.

A minőségbiztosítás érdekében

- szolgáltatásainkat folyamatosan ellenőrizzük,
- szolgáltatásainkkal a megbízhatóságra törekszünk, és folyamatosan igyekszünk megfelelni a használói elvárásoknak,
- a szolgáltatások megfelelő minőségű szinten tartásáért és folyamatos fejlesztéséért a könyvtár vezetése felelős.

4. Minőségirányítási rendszer

4.1 Általános Alapelvek

Minőségirányítási rendszerünkben figyelemmel kísérjük, elemezzük, értékeljük, és folyamatosan fejlesztjük szolgáltatási folyamatainkat. Ennek megvalósításához elengedhetetlenül szükséges munkatársaink bevonása a döntéshozatalba és a fejlesztésekbe.

A minőségirányítási rendszert az intézmény tevékenységeinek teljes körére alkalmazzuk:

- vezetés, irányítás
- könyvtári szolgáltatások



- gyűjteményszervezés
- informatikai hálózat működtetése
- Könyvtári Szolgáltató Rendszer (KSZR)
- oktatás, képzés
- partnerkapcsolatok
- közösségi szolgáltatások

4.2 Minőségirányítási Tanács és munkacsoportok

A Hamvas Béla Városi Könyvtár minőségirányítási rendszerének működtetése érdekében Minőségirányítási Tanácsot hozott létre. A MIT feladata, hogy meghatározza, felügyelje, és fejlessze a könyvtárban folyó minőségirányítási tevékenységet.

A szervezet vezetője felelős a minőségfejlesztés fő irányának a jóváhagyásáért, a szükséges erőforrások biztosításáért. A MIT vezetője felelős a könyvtári minőségfejlesztés érvényesülésének és gyakorlatának folyamatos figyelemmel kíséréseért, a hiányosságok feltárásáért, a megoldási javaslatok kidolgozásáért.

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

A nem állandó munkacsoportként működő Stratégiai munkacsoport a könyvtár stratégiai tervének kidolgozásához a könyvtárvezető munkájának segítése érdekében előkészítő tevékenységet végez.

Kapcsolódó dokumentumok:

16. sz. melléklet: A Minőségirányítási Tanács ügyrendje



17. sz. melléklet: Munkacsoportok ügyrendje

4.3 Önértékelés

A minőségirányítási rendszer hatékonysága, eredményessége és fejlesztése érdekében a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer szempontjainak megfelelően a Hamvas Béla Városi Könyvtárban rendszeresen önértékelést végzünk. Az önértékelés eredményeit a Minőségirányítási Tanács elemzi, majd az eredmények ismeretében a MIT az intézmény vezetésével együttműködve intézkedési terveket készít. Az intézkedési tervben a Minőségirányítási Tanács indikátorokat határoz meg, melynek alapján értékelni lehet a tervek megvalósulását, ezeket a MIT folyamatosan értékeli, elemzi, és szükség esetén módosítja.

Kapcsolódó dokumentumok:

21. sz. melléklet: A Hamvas Béla Városi Könyvtár önértékelése 2015

22. sz. melléklet: A Hamvas Béla Városi Könyvtár önértékelése 2016

4.4 Dokumentáció

A Minőségirányítási Kézikönyv a Hamvas Béla Városi Könyvtár minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmaztuk minőségirányítási rendszerünk alkalmazási területeit, az ehhez tartozó folyamatokat és azok alapkövetelményeit. A minőségügyi rendszer működésével kapcsolatos dokumentumok a következők:

- Minőségirányítási Kézikönyv
- Minőségirányítási Tanács ügyrendje
- Munkacsoportok ügyrendje



- Tervlapok, emlékeztetők, jelenléti ívek
- Intézkedési tervek
- Teljesítményértékelés rendszere
- Partnerek kommunikációs adatbázisa
- Folyamatszabályozás helyi rendszere
- Partneri elégedettség- és igényfelmérés rendszere
- Dolgozói elégedettségmérés rendszere
- Önértékelések (intézményi, munkatársi, szervezeti kultúra) eredményei

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért a MIT vezetője a felelős. A minőségbiztosítási tevékenységünk során keletkezett anyagok minden munkatárs számára hozzáférhetőek könyvtárunk hálózatán (Home/Központi dokumentumtár/Minőségbiztosítás mappa). Ez alól kivételt képeznek azok a dokumentumok, melyek bizalmasan kezelendők (pl. munkatársi önértékelés egyéni kérdőívei).

Az elkészült minőségbiztosítási dokumentáció archiválását a MIT vezetője az informatikus bevonásával végzi.

23. A vezetőség szerepe a minőségirányítási rendszer tervezésében és működtetésében

5.1 Stratégia

A könyvtár alapfeladata a színvonalas, minőségbiztosítási szempontokat figyelembe vevő könyvtári közszolgáltatások biztosítása. Könyvtárunk vezetésének és munkatársainak alapvető célja, hogy minden partnerünk minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként gondoljon ránk. Ennek érdekében fontosnak tartjuk a magas színvonalú szolgáltatást,



melyet folyamatosan javítunk, fejlesztünk. A Hamvas Béla Városi Könyvtár stratégiai tervének készítésekor figyelembe vettük a mindenkori országos stratégiai célkitűzéseket és Tiszaújváros Kulturális Stratégiai tervét. A könyvtár stratégiai tervének kidolgozásához a Stratégiai munkacsoport előkészítő tevékenységet folytat. A végleges stratégiai terv elkészítése a könyvtárvezető feladata és felelőssége. Az adott évre vonatkozó feladatokat és felelősöket az éves munkatervben határozzuk meg.

A stratégiai tervet, a stratégiát érintő változásokat, és az elért eredményeket, a tapasztalatokat munkatársi értekezletek keretében beszéljük meg. A stratégiai ciklus végén számvetés készül az elért eredményekről.

Kapcsolódó dokumentum:

2. sz. melléklet: *A Hamvas Béla Városi Könyvtár stratégiai terve 2016-2020*

5.2 A vezetőség felelőssége

A könyvtár vezetője minden munkatárs számára meghatározza felelősségi- és hatáskörét - melyet a munkaköri leírások szabályoznak - elősegítve ezzel a hatékony működést, és a kitűzött minőségcélok elérését.

A vezetőség feladata a folyamatos minőségi szolgáltatás biztosítása, a minőség ellenőrzése. A vezetés a Minőségpolitikai nyilatkozatban nyilvánítja ki elkötelezettségét a könyvtárhasználók, a szolgáltatást igénybe vevők által igényelt és elvárt minőség megvalósítására.

A vezetőség fontosnak tartja a munkatársak véleményét, hogy jó légkörben a leghatékonyabban és legeredményesebben tudják megvalósítani az intézményi célokat.

Ennek érdekében:



- Jó munkakörnyezetet és megfelelő feltételeket alakít ki a minőségirányítási rendszer működtetéséhez. Gondoskodik arról, hogy a minőségfejlesztéshez szükséges erőforrások mindig rendelkezésre álljanak.
- Gondoskodik arról, hogy a könyvtár munkatársai a minőségfejlesztéshez szükséges ismeretekkel és motiváltsággal rendelkezzenek. Ennek érdekében munkatársai minőség szemléletét tervszerűen továbbfejleszti, képzéseket, továbbképzéseket, tréningeket szervez. Szükség esetén külső szakértőt kér fel.
- Rendszeresen dolgozói elégedettségméréseket végez, melyben kikéri a munkatársak véleményét a működés különböző területeit illetően.
- Az intézmény minőségi működésének biztosítása érdekében rendszeres időközönként vezetőségi átvizsgálásokat végez, amely során ellenőrzi a minőségcélok elérése érdekében kialakított követelmények betartását és betartatását. A tapasztalatok és az időközben bekövetkezett változások alapján tökéletesíti minőségirányítási rendszerét.
- A kiváló munka elismeréseként egy átlátható, a dolgozók részvételét is biztosító elismerési és ösztönzési rendszer dolgozott ki.
- Biztosítja a szervezeten belüli (és a szükséges külső) információáramlást, a hatékony belső és külső kommunikációt.

Kapcsolódó dokumentumok:

1. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat

15. sz. melléklet: Az anyagi és erkölcsi elismerések rendje a Hamvas Béla Városi Könyvtárban

8. sz. melléklet: Továbbképzési terv 2014-2020

9. sz. melléklet: A Hamvas Béla Városi Könyvtár belső képzési terve 2016

24. sz. melléklet: Dolgozói elégedettségmérés 2015



25. Gazdálkodás az erőforrásokkal

6.1 Gondoskodás az erőforrásokról

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

Erőforrások:

- Emberi erőforrások
- Infrastruktúra, munkakörnyezet
- Pénzügyi erőforrások

6.1.1 Emberi erőforrások

A szakképzett munkatársi létszám összeállítása, ezáltal a minőségi munka feltételeinek megteremtése a könyvtárvezető feladata. Törekszünk a megfelelő szakmai végzettséggel rendelkező munkatársak kiválasztására. A minőségirányítási rendszer működtetéséhez a minőség iránt elkötelezett, szakmai gyakorlattal rendelkező munkatársakat alkalmazunk.

Vezetőségünk az eredményes és hatékony feladatvégzéshez meghatározza az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges végzettséget, figyelembe véve a stratégiai tervekkel és célokkal összefüggő jövőbeli igényeket. Elvárásként fogalmazza meg a szakmai kérdésekre való nyitottságot. A belső kommunikációs eszközök használatával segíti a változásokra való felkészülést. Folyamatosan gondoskodik arról, hogy munkatársaink tudatában legyenek tevékenységük szerepének fontosságával és társadalmi környezetre gyakorolt hatásával.

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



- képzéseket, tudásmegosztó foglalkozásokat szervez és tart;
- kötelező oktatásokat (munka-és tűzvédelmi) szervez;
- meghatározza az egyes munkakörökre vonatkozó képesítési és minősítési követelményeket;
- egyénekre vonatkozóan teljesítménycélokat tűz ki az egyéni képzettséget és kompetenciákat figyelembe véve;
- elismerést, jutalmazást alkalmaz;
- méri a dolgozók elégedettségét.

A továbbképzési és belső képzési terveket, valamint azok megvalósulásait dokumentáljuk. A célokat és a teljesítést időszakonként felülvizsgáljuk. A 7 éves továbbképzési tervnek megfelelően készítjük el az éves beiskolázási tervet.

Kapcsolódó dokumentumok:

8. sz. melléklet: Továbbképzési terv 2014-2020

9. sz. melléklet: A Hamvas Béla Városi Könyvtár belső képzési terve 2016

5. sz. melléklet: Szakmai munkajelentés és teljesítményértékelés a Derkovits Kulturális Központ 2015. évben végzett tevékenységéről

23. sz. melléklet: Szervezeti kultúra felmérés 2015

6. sz. melléklet: Esélyegyenlőségi terv

15. sz. melléklet: Az anyagi és erkölcsi elismerések rendje a Hamvas Béla Városi Könyvtárban

6.1.2 Infrastruktúra, munkakörnyezet



A minőségi szolgáltatások és munkavégzés biztosításához elengedhetetlen a megfelelő infrastruktúra megléte. Érintett területek: épületek, szolgáltató helyek, munkaszobák, dokumentumállomány, tárgyi eszközök, szoftverek. A megfelelő infrastruktúra megteremtése és folyamatos biztosítása a könyvtár vezetőjének és a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ (TIK) vezetőjének feladata. A folyamatos rendelkezésre állásért az informatikus és a külső, szerződéses hálózatüzemeltető cég, valamint a gondnoki tevékenységgel megbízott TIK dolgozó a felelős.

Fontos a megfelelő, egészség megőrzését elősegítő munkakörnyezet biztosítása a minőségi munkavégzéshez. A megfelelő munkakörnyezet kialakításáért az intézmény vezetője, a TIK igazgatója, valamint a munkavédelmi megbízott a felelős. Minden munkatárs kiemelt feladata az előírások betartása, a személyes munkakörnyezet rendben tartása.

Ennek érdekében a vezetés:

- valamennyi munkatárs számára biztosítja a munkavégzéshez szükséges, megfelelő eszközöket;
- megfelelő munkakörnyezet kialakítására törekszik;
- gondoskodik arról, hogy folyamatosan rendelkezésre álljanak a szükséges IT eszközök, és a hibajavítás a lehető leggyorsabban megtörténjen;
- biztosítja a támogató szolgáltatásokat (pl. szállítás);
- olyan szabályozásokat vezet be, amelyek lehetővé teszik a dolgozók biztonságának, egészségének megőrzését és kedvezően befolyásolják a motiváltságot, elégedettséget és teljesítményt.

Kapcsolódó dokumentum:

12. sz. melléklet: Munkavédelmi Szabályzat

4. sz. melléklet: Megállapodás a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ, mint



önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv, valamint a Derkovits Kulturális Központ, mint önállóan működő költségvetési szerv között a munkamegosztás és felelősségvállalás rendjéről

6.1.3 Pénzügyi erőforrások

A vezető gondoskodik a rendelkezésre álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek hatékony, gazdaságos, ésszerű és célszerű felhasználásáról, melyek biztosítják a minőségi szolgáltatás folyamatosságát, kiszámíthatóságát és biztonságát.

- A költségvetés tervezésében körültekintően mérlegeljük a szükségleteket és a lehetőségeket.
- Pályázatok beadásával törekszünk újabb források megszerzésére.
- Folyamatosan figyelemmel kísérjük a könyvtár pénzügyi helyzetét.

Kapcsolódó dokumentumok:

1. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat

13. sz. melléklet: Ellenőrzési Nyomvonal Kialakításának Eljárási Rendje

14. sz. melléklet: Ellenőrzési Nyomvonal

3. sz. melléklet: A Derkovits Kulturális Központ éves költségvetése

4. sz. melléklet: Megállapodás a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ, mint önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv, valamint a Derkovits Kulturális Központ, mint önállóan működő költségvetési szerv között a munkamegosztás és felelősségvállalás rendjéről

7. Partnerközpontúság



A partnerközpontúság minőségirányítási rendszerünk egyik legfontosabb alapelve. Annak érdekében, hogy ez az elv a lehető legjobban érvényesüljön, elvégeztük partnereink azonosítását, szegmentálását, s elvárásaik megismerése érdekében rendszeresen mérjük igényeiket, elégedettségüket. A mérések eredményeit értékeljük, beépítjük mindennapi munkánkba, és felülvizsgáljuk eredményességét.

7.1 Kommunikáció a partnerekkel

A partnerkapcsolatok meghatározó eleme a partnerekkel való kommunikáció. A jól megtervezett és megvalósított kommunikáció hozzájárul könyvtárunk céljainak eléréséhez, a könyvtár és partnerei közötti megfelelő kapcsolat kialakításához. Ennek érdekében minden célcsoport esetében meghatároztuk a kommunikáció célját, az eljuttatni kívánt üzenetet, és az ehhez használt kommunikációs eszközöket.

A célcsoport meghatározás során szolgáltatási és partneri szempontból azonosítjuk partnereinket. A szolgáltatási szempontú meghatározásban minden partnerünket külső partnerként azonosítunk, a partneri szempontú meghatározásban külső és belső partnereket azonosítunk. Ezen kívül egyéb marketing szempontú csoportosítást is alkalmazunk.

7.1.1 Külső partnerek

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

Külső partnereinkkel való kommunikáció célja:



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

7.1.2 Belső partnerek

Belső partnereink intézményünk (DKK, HBVK, HGY) munkatársai. A munkatársak akkor teljesítenek maximálisan, ha az intézményen belül olyan motivációs légkör biztosított, mely a munkatársak kreativitását a minőségi szolgáltatások előállítására ösztönzi.

A belső kommunikáció célja:

- A könyvtár küldetése és stratégiája által meghatározott célkitűzések valamennyi munkatárs számára ismertek legyenek.
- A minőségbiztosítás fontosságának hangsúlyozása.
- Az intézményen belüli információáramlás fejlesztése, működtetése.



7.2 Marketing stratégia

Ahhoz, hogy a könyvtárhasználóinkban, partnereinkben a könyvtárunkról kialakított kép tartósan pozitív maradjon, könyvtárszakmai ismereteken és a minőségi szemléleten túl nagyon fontos, hogy kialakuljon a munkatársakban a marketing szemlélet is. Fontos, hogy legyenek könyvtárunkban olyan munkatársak, akik ismerik és alkalmazni tudják a marketing technikákat.

Marketing stratégiánk alapvető céljai:

- Marketing eszközök igénybevételével alakítsuk ki, fejlesszük, illetve tartsuk fenn könyvtárunkról és munkatársainkról kialakított pozitív képet.
- A célcsoportok részletes feltérképezése, több szempontú szegmentálása, csoportosítása révén a lehető legpontosabban ismerjük célcsoportjainkat és azok igényeit.
- Könyvtárunkban a „termék” maga a szolgáltatás. A PR és marketing tevékenység azon formáinak, eszközeinek megtalálása és használata, mely a leghatékonyabb szolgáltatásaink közvetítésében, ismertté tételében.
- Versenytársaink váljanak partnereinkké.
- Partnereink folyamatos tájékoztatása elért eredményeinkről, sikereinkről.

Kapcsolódó dokumentumok

7. sz. melléklet: Kommunikációs terv

20. sz. melléklet: Lista a könyvtár működésével kapcsolatos médiaszereplésekről

18. sz. melléklet: Partnerek kommunikációs adatbázisa

19. sz. melléklet: Célcsoportok azonosítása

25. sz. melléklet: Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérések



26. sz. melléklet: Partneri elégedettség- és igényfelmérések

7.3 Panaszkezelés

A Hamvas Béla Városi Könyvtárban panaszként kezeljük a szóban vagy írásban megjelenő negatív észrevételeket.

A panaszkezelés során olyan módszereket alkalmazunk, amelyek hatékonyan, a lehető leggyorsabban és legegyszerűbben oldják meg a használói panaszokat. Minden részlegen olyan munkatárs foglalkozik a panaszossal, aki megfelelő konfliktuskezelési ismeretekkel rendelkezik. Amennyiben a munkatárs a panasz ügyében nem rendelkezik döntési kompetenciával, értesíti a szolgáltatási csoportvezetőt, távolléte esetén a könyvtárvezetőt. Amennyiben egyik sincs jelen, a panaszkezelési űrlapon írásban rögzíti a panaszt.

Írásos panasz beérkezése esetén a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően járunk el.

7.3.1 A panaszügyintézésel kapcsolatos teendők

A panaszkezelési űrlapból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható, amely alkalmas panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére. A könyvtár a panaszokról szükség esetén, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett területeket, személyeket, ezt követően meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A könyvtár a panaszügyintézésel kapcsolatos



tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Kapcsolódó dokumentumok:

11. sz. melléklet: Panaszkezelési Szabályzat

8. Folyamatszabályozás

Alapelvek

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

Elvárt eredmények

- A könyvtári folyamatok és felelőseik azonosításával egy minden dolgozó számára átlátható rendszer szerint folyik a mindennapi munka.



- A könyvtári folyamatok rendszere szabályozott és dokumentált, így lehetővé válik a személyfüggetlen magas színvonalú munkavégzés.
- A PDCA elv szerinti folyamatközpontú működés biztosítja a folyamatos fejlesztést, növeli partnereink elégedettségét.

8.1 Folyamatszempléletű megközelítés

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

8.2 A folyamatszabályozás bevezetése

A folyamatközpontú működés bevezetésére és biztosítására állandó munkacsoport alakult. Jogkörét és feladatait a „Munkacsoportok ügyrendje” című dokumentum tartalmazza. A folyamatok rendszerezése érdekében a folyamatok számbavétele és kategorizálása megtörtént.

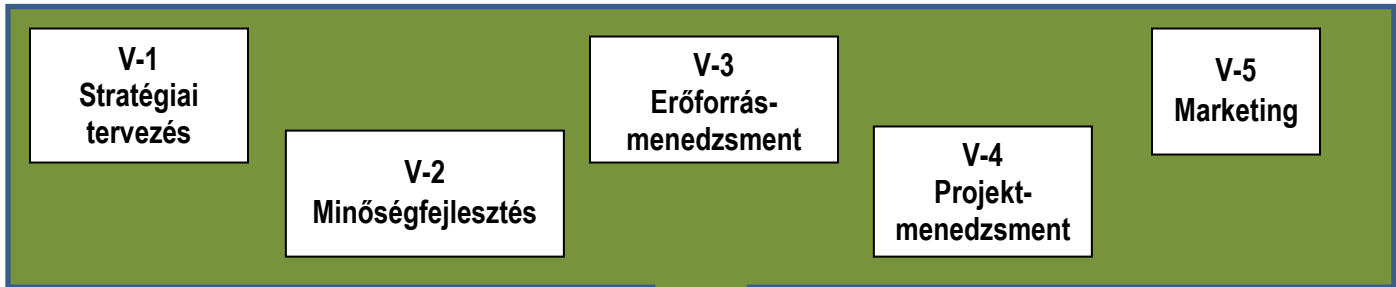
Könyvtári munkafolyamatainkat 3 kategóriába soroltuk:



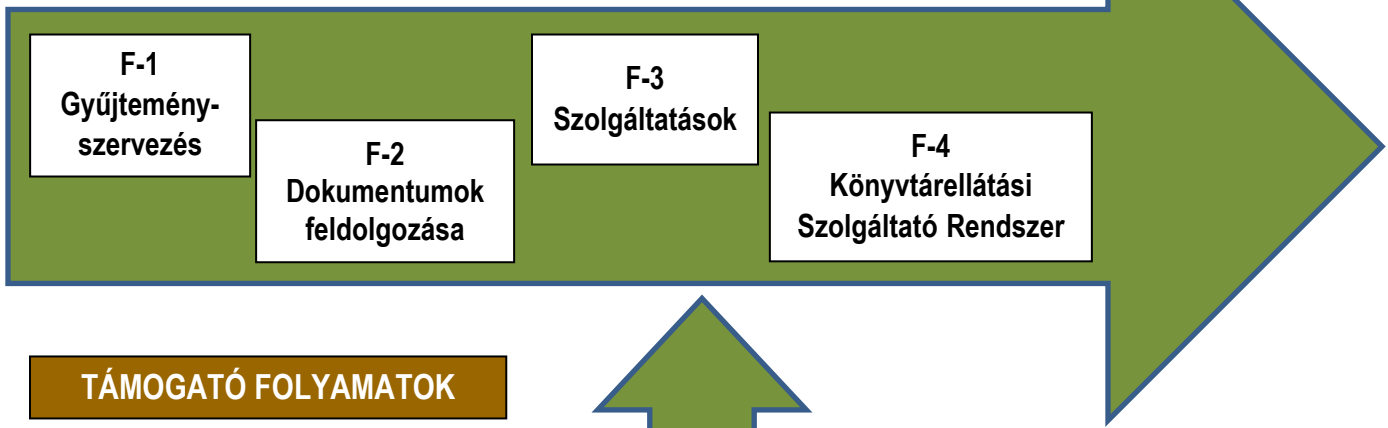
- Főfolyamatok, amelyek a könyvtár alaptevékenységéhez tartoznak és közvetlen kapcsolatban vannak a felhasználókkal, számukra valamilyen értéket teremtenek. Döntő szerepet játszanak a könyvtár küldetésének megvalósítása és a szolgáltatások nyújtása szempontjából.
- Vezetési folyamatok, amelyeknek az a feladata, hogy a főfolyamatok működéséhez irányítással, szabályozással és a szükséges erőforrások biztosításával és elosztásával megteremtsék a feltételeket. A PDCA elvnek megfelelően meghatározzák az elvégzendő tevékenységeket.
- Támogató folyamatok, amelyek biztosítják a szükséges erőforrásokat a főfolyamatok számára és az alaptevékenység kiszolgálásában vesznek részt.



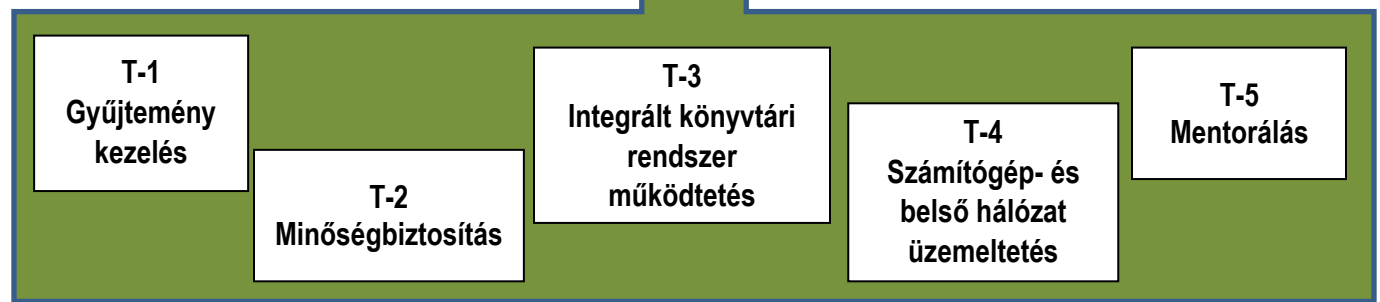
VEZETÉSI FOLYAMATOK



FŐFOLYAMATOK



TÁMOGATÓ FOLYAMATOK





A három kategóriából kiválasztásra kerültek azok a folyamatok, amelyek szabályozására és fejlesztésére fokozott figyelmet kell fordítani: ezek a könyvtár kulcsfontosságú folyamatai. Kulcsfolyamataink közé a folyamatok nem nagyságuk szerint, hanem a könyvtár céljainak elérése szempontjából megállapított fontosságuk alapján kerülhetnek. Tehát a könyvtári munka és a szolgáltatások minőségét adott időszakban leginkább befolyásolják. A kulcsfolyamatok köre a célok változásának megfelelően időről időre átalakulhat és más-más folyamatok kerülhetnek a figyelem középpontjába.

A folyamatok megfelelő működéséért a folyamatgazda felel. A folyamatszabályozás fontos eleme a folyamatgazda meghatározása, mely nem más, mint a folyamat tervezéséért, működtetéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért, fejlesztéséért felelős munkakör megnevezése. A folyamatgazda integrálja a folyamatot a szervezetbe, erőforrásokat rendel a folyamathoz és részt vesz a döntés-előkészítésben is.

A munkatársak a folyamatokat kockázatelemzésnek vetik alá. E résztvevőkenység során a kockázatok bekövetkezési valószínűségét, kiváltó okait, hatását, és a kockázat bekövetkeztének elkerülésére, illetve hatásának csökkentésére teendő intézkedéseket vizsgálják. A következmények súlyossága határozza meg, mely folyamatoknak kell kiemelt figyelmet szentelni.

A folyamatok dokumentálása folyamatleíró űrlapok és folyamatábrák segítségével történik. A részfolyamatok leírását a szolgáltatási előírások tartalmazzák. A dokumentáláson túl ezek biztosítják a tevékenységek tudatos végzését, állandó minőségét, megismételhetőségét, számon kérhetőségét és személyfüggetlenségét. Ezek adnak lehetőséget a folyamatok állandó újra gondolására, szükség szerinti javítására, korrekciójára.

Kapcsolódó dokumentumok:

30. sz. melléklet: A folyamatszabályozás helyi rendszere

31. sz. melléklet: Folyamatábrák



32. sz. melléklet: *Kockázatelemzések*

33. sz. melléklet: *Folyamatleírások*

34. sz. melléklet: *Szolgáltatási előírások*

9. Mérés, elemzés, értékelés

9.1 Általános követelmények

Intézményünk vezetőségének fontos, hogy milyen erősségeink, értékeink vannak, ennek érdekében munkánk eredményességét és színvonalát, szolgáltatásaink sikerét különböző mérésekkel és azok értékelésével folyamatosan fejlesztjük. Minőségirányítási rendszerünkben megterveztünk és bevezettünk különböző mérési, elemzési, értékelési módszereket. Teljesítménymutatók meghatározásával és számításával alapot szolgáltatunk a folyamatok minőségének javításához. Az értékelés folyamatos, összetett tevékenység, amely alapján képet kapunk a tervezett és a megvalósítás közötti különbségekről és egybeesésekről. Egységesen kialakított rendszer alapján folyamatos az adatgyűjtésünk és a hozzá kapcsolódó anyagok írásbeli dokumentálása.

Az adatok összesítése havonta, negyedévente történik. A folyamatok leírása során teljesítményértékeléseket, összehasonlító elemzéseket végzünk. Az elégedettség- és igényfelmérések lebonyolítását, a kérdőívek statisztikai és szöveges értékelését a Teljesítményértékelési munkacsoport tagjai végzik.

Ennek érdekében folyamatosan gondoskodunk az eredményes és hatékony mérésekről, értékelésekről, az adatok gyűjtéséről a következő módszerekkel:

- szolgáltatásaink minőségének mérésével, és kiértékelésével,
- a partnerek és munkatársaink elégedettségének mérésével,
- az értékelési, önértékelési folyamatok kialakításával, lebonyolításával,



- a munkatársi önértékelés szempontjainak meghatározásával,
- vezetői értékeléssel, elemzéssel,
- az értékelések összevetésével, megbeszélésével, elemzésével,
- statisztikai elemzésekkel,
- teljesítménymutatók készítésével,
- a munkakörülményekhez szükséges megfelelő körülmények biztosításával,
- munkakörök kialakításának elemzésével.

Ezen mérésekkel és elemzésekkel hozzájárulunk:

- szervezetünk színvonalas működéséhez,
- szolgáltatásaink megfelelőségéhez, minőségéhez,
- partnereink elégedettségéhez,
- minőségirányítási rendszerünk fejlesztéséhez,
- munkatársaink elégedettségéhez.



9.2 Mérések eljárásrendje

Ellenőrzési terület v. célcsoport megnevezése	Mérés típusa vagy megnevezése	Mérés célja	Felelős	Gyakoriság	Módszer	
Partnerek	Partneri elégedettség- és igényfelmérés	Partnereink intézményünkkel való elégedettségének és elvárásainak feltérképezése	Teljesítményértékelési munkacsoport vezetője	évente	kérdőív	
	Használói elégedettségmérés, igényfelmérés	Teljes körű		Használóink elégedettségének és igényeinek felmérése intézményünk teljes körű szolgáltatásaival	négyévente	kérdőív
		Célmérés		Használóink elégedettségének és igényeinek felmérése intézményünk egyes szolgáltatásaival	alkalmanként, de min. évente egyszer	
	Dolgozói elégedettségmérés	Munkatársak elégedettségének felmérése	Minőségirányítási Tanács	évente	kérdőív	



Intézmény	Intézményi önértékelés	Az intézmény adottságainak és eredményeinek vizsgálata	Minőségirányítási Tanács	évente	kérdőív
Munkatársak	Munkatársi önértékelés	A munkatársak kompetenciáinak, teljesítményének felmérése		évente	kérdőív
	Szervezeti kultúra	A munkatársak által ideálisnak tartott szervezeti kultúra feltérképezése		kétévente	kérdőív
Állomány	Gyűjteményi statisztika	Az állományra vonatkozó adatok összegyűjtése	Teljesítményértékelési munkacsoport vezetője	negyedévente	statisztikai adatgyűjtés
Szolgáltatások	Szolgáltatási statisztika	Az intézmény és a szolgáltatások igénybevételének mérése		havonta	statisztikai adatgyűjtés
Rendezvények	Rendezvény statisztika	A rendezvények népszerűségének mérése		rendezvények alkalmával	statisztikai adatgyűjtés
Teljesítmény	Teljesítmény-mérések és értékelések	A könyvtári tevékenységek minőségének vizsgálata	Teljesítményértékelési munkacsoport vezetője	rendszeresen	bench-marking, teljesítmény mutatók



9.3 Elemzés, értékelés

Teljesítménymérésünk elemzésével, értékelésével célunk az, hogy döntéseink a minőség folyamatos fejlesztése érdekében megalapozottak legyenek és ne megérzéseken, feltételezéseken, hanem tényeken alapuljanak.

A teljesítménymutatók az összefüggések, okok és következmények mélyebb elemzésének objektív eszközei. A teljesítménymutatókat „normaként” előre meghatározni nem lehet, de nem is érdemes, mivel számtalan befolyásoló tényező módosíthatja azokat az adott időszakban.

Az adatok, teljesítménymutatók elemzésével bizonyíthatjuk a fenntartó felé, hogy hatékonyan gazdálkodtunk az erőforrásainkkal, a forrásokat optimálisan használtuk fel, a kitűzött feladatokat eredményesen elvégeztük a könyvtári közszolgáltatások biztosítása területén.

Fontos segítője a teljesítményértékelés továbbá a stratégiai döntések meghozatalának, a forráselosztás meghatározásának, a prioritások felállításának.

A használó felé bizonyíthatjuk, hogy a szolgáltatásokat hatékonyan működtettük annak érdekében, hogy partnereink igényeit minél jobban kielégíthessük.

A munkatársakra alkalmazott teljesítményértékelés kifejezetten a szolgáltatásra vonatkozik, amellyel a munkatársak produktivitását mérjük.

Teljesítményértékelésünk statisztikai adatokra épül, de másként rendezett, viszonyított módon. A statisztikai adatok mennyiségi megközelítésre alkalmasak, a teljesítmény mutatószámok pedig a minőség fokának megítélésében játszanak szerepet.



A teljesítménymutatók alkalmasak arra, hogy mérjék a különböző munkafolyamatok hatékonyságát, valamint a használókhoz közvetlenül kapcsolódó szolgáltatásokat. Egyes mutatók folyamatszabályozási rendszerünkbe ellenőrző pontként épültek be.

Teljesítménymutatóink a Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben : Ajánlás a könyvtári teljesítménymutatók alkalmazására az MSZ ISO 11620:2000 szabvány alapján és a Könyvtári intézet honlapján található A magyarországi könyvtárak statisztikai adatai című adatbázis (<http://ki.oszk.hu/content/magyarorszag-i-konyvtarak-statisztikai-adatai>) felhasználásával készülnek. További saját teljesítménymutatókat tartalmaz a fenntartónak szóló beszámolóink mind az állományra mind a használatra vonatkozóan.

Excel-táblázatokban rögzítjük adatainkat és teljesítménymutatóinkat. A különböző forrásokból származó adatok összegzése, a teljesítménymutatók megállapítása, elemző-összehasonlító vizsgálata és az eredményeket összegző tanulmány elkészítése a Teljesítményértékelő munkacsoport feladata.

A teljesítményértékelés folyamán különböző módszereket alkalmazunk:

- Pareto elemzés
- Halszálka elemzés
- Hisztogram, diagram
- Ok-okozati elemzés
- Problémafa – Célfá elemzés
- Benchmarking elemzés.

Leggyakrabban kimutatást, majd az elemzést megkönnyítő hisztogramot, diagramokat készítünk, amelyen jól nyomon követhetőek a változások, tendenciák.

Benchmarking elemzéseinkben a könyvtár tevékenységének hatékonyságát viszonyítjuk az előző évek saját, illetve más könyvtárak eredményeihez. Nagyon óvatosan kell bánni a más,



bár hasonló típusú és nagyságrendű könyvtárakkal való összehasonlításnál, mivel legtöbbször nem ismerjük az eredményeiket befolyásoló sajátos körülményeket.

Az adatok elemzése, értékelése rendkívül összetett folyamat, hiszen az eredményeket össze kell vetni a minőségpolitikai célkitűzésekkel, az intézmény lehetőségeivel. Fel kell térképezni, hogy milyen módon valósítható meg a minőség tökéletesítése.

Az eredmények értékelésével a könyvtár vezetősége képet kap a minőségirányítási rendszer működésének eredményességéről is. A nem megfelelően működő folyamatok hibáit feltárja és javítja.

A teljesítményértékelés eredményeit a következő területeken hasznosítjuk:

- Felhasználjuk munkafolyamataink hatékonyságának mérésére, javítására. Lényeges eleme a teljesítményértékelésnek, hogy eredményeinket összevessük saját időben korábbi eredményeinkkel, illetve más szervezetek eredményeivel.
- A partnerek elégedettségének és elvárásainak vizsgálati eredményei beépülnek mindennapi munkánkba.
- Az intézmény társadalmi megítélésének mérése elengedhetetlenül fontos ahhoz, hogy reális képet kapjunk arról, hogy milyen kép él rólunk környezetünkben.

A mérések feldolgozása és az eredmények értékelése után munkatársi értekezletet tartunk, ahol beszámolunk az elvégzett feladatokról, bemutatjuk az eredményeket.

A könyvtár honlapján a könyvtárhasználók is tájékozódhatnak az eredményekről.

A kinyert adatok alapján értékelhető és átgondolható a könyvtár szolgáltatás-politikája, munkaszervezése, az esetleges változtatások végiggondolása.

A teljesítménymutatók értékelése a könyvtár szempontjából fontos eszköze annak, milyen mértékben sikerült az elérni kívánt minőséget megközelíteni.



Kapcsolódó dokumentumok:

25. sz. melléklet: Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérések

26. sz. melléklet: Partneri elégedettség- és igényfelmérések

23. sz. melléklet: Szervezeti kultúra felmérés 2015

24. sz. melléklet: Dolgozói elégedettségmérés 2015

28. sz. melléklet: Könyvtári statisztika

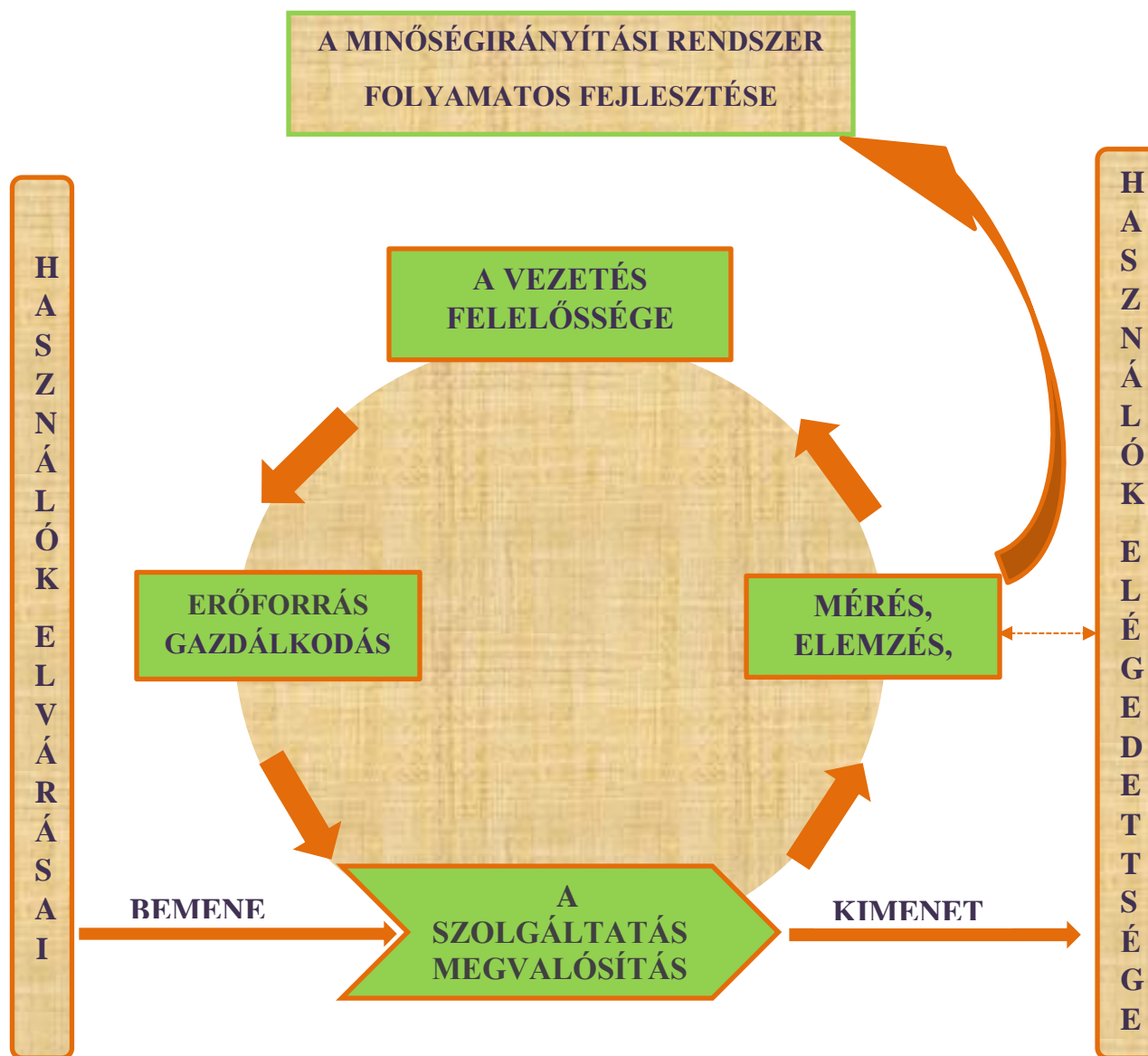
29. sz. melléklet: Benchmarking elemzések

10. Folyamatos fejlesztés

Annak érdekében, hogy a könyvtár a használói elégedettséget növelni tudja, és sikerrel alkalmazkodjon a folyamatosan változó külső és belső elvárásokhoz, kidolgozta a



folyamatos fejlesztés módszerét, amely a partnerek észrevételeire, javaslataira, a teljesítménymutatókra és a folyamatokra, valamint ezek elemzésére épülő következetes szervezeti- és minőségfejlesztési munkát jelenti.



10.1 A folyamatos fejlesztés megvalósítása

A folyamatos fejlesztés megvalósítása érdekében tervszerűen gyűjtjük az adatokat, elemezzük és kiértékeljük a mindenkori helyzetet, meghatározzuk a fejlesztés területeit,



kitűzzük a célokat, a célok eléréséhez megkeressük a lehetséges megoldásokat, a kiválasztott megoldást bevezetjük, megvizsgáljuk, hogy teljesült-e a kitűzött cél.

Tervszerűen gyűjtjük az adatokat

- a rendszeres partneri elégedettség- és igényfelmérések,
- az irányított önértékelések,
- a teljesítményértékelések,
- a változó elvárások és
- az innovatív megoldások elemzésével.

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

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

Minden fejlesztő beavatkozást ellenőrzés kíséri és értékelés követ.

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

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

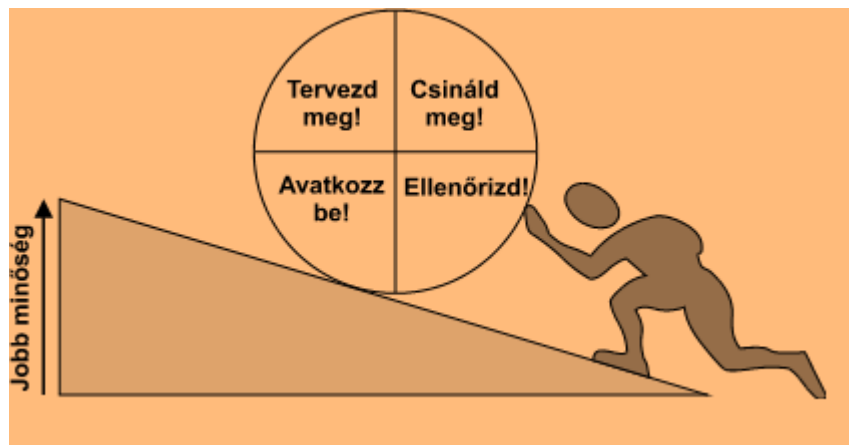


A fejlesztő tevékenység mindig egy szisztematikus problémamegoldó módszer alkalmazása, amely team munkában, közösen elkészített ütemterv alapján zajlik. Az ütemterv tartalmazza az ellenőrzés és értékelés tervezését is. A team tagjait a könyvtár vezetője a probléma kapcsán érintett munkatársak közül választja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

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

10.2 Helyesbítő és megelőző tevékenység

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



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

A helyesbítő tevékenység során a következő lépések szerint haladunk:

1. A probléma kiválasztása (többször előforduló, jelentős problémák)



2. Az adatok gyűjtése (objektív és felülvizsgálható vélemény)
3. Az adatok elemzése (szemléletes megjelenítés)
4. Ok-okozati elemzés (az okok forrásának, gyökerének a megkeresése a folyamatot jól ismerő személyek bevonásával)
5. A javító tevékenység megtervezése és bevezetése (a leghatékonyabb megoldás megvalósítása)
6. Az elért hatás visszamérése (eredmények ellenőrzése, értékelése)
7. A megoldás menetének, lépéseinek rögzítése – ha a megoldás nem járt a kívánt eredménnyel, akkor vissza kell térni a 3-as ponthoz, vagy egy új probléma meghatározásához.

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

11. Mellékletek



1. sz. melléklet: *Szervezeti és Működési Szabályzat*
2. sz. melléklet: *A Hamvas Béla Városi Könyvtár stratégiai terve 2016-2020*
3. sz. melléklet: *A Derkovits Kulturális Központ éves költségvetése*
4. sz. melléklet: *Megállapodás a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ, mint önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv, valamint a Derkovits Kulturális Központ, mint önállóan működő költségvetési szerv között a munkamegosztás és felelősségvállalás rendjéről*
5. sz. melléklet: *Szakmai munkajelentés és teljesítményértékelés a Derkovits Kulturális Központ 2015. évben végzett tevékenységéről*
6. sz. melléklet: *Esélyegyenlőségi terv*
7. sz. melléklet: *Kommunikációs terv*
8. sz. melléklet: *Továbbképzési terv 2014-2020*
9. sz. melléklet: *A Hamvas Béla Városi Könyvtár belső képzési terve 2016*
10. sz. melléklet: *A Hamvas Béla Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata*
11. sz. melléklet: *Panaszkezelési Szabályzat*
12. sz. melléklet: *Munkavédelmi Szabályzat*
13. sz. melléklet: *Ellenőrzési Nyomvonal Kialakításának Eljárási Rendje*
14. sz. melléklet: *Ellenőrzési Nyomvonal*
15. sz. melléklet: *Az anyagi és erkölcsi elismerések rendje a Hamvas Béla Városi Könyvtárban*
16. sz. melléklet: *A Minőségirányítási Tanács ügyrendje*
17. sz. melléklet: *Munkacsoportok ügyrendje*
18. sz. melléklet: *Partnerek kommunikációs adatbázisa*
19. sz. melléklet: *Célcsoportok azonosítása*
20. sz. melléklet: *Lista a könyvtár működésével kapcsolatos médiaszereplésekről*
21. sz. melléklet: *A Hamvas Béla Városi Könyvtár önértékelése 2015*
22. sz. melléklet: *A Hamvas Béla Városi Könyvtár önértékelése 2016*



- 23. sz. melléklet: *Szervezeti kultúra felmérés 2015*
- 24. sz. melléklet: *Dolgozói elégedettségmérés 2015*
- 25. sz. melléklet: *Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérések*
- 26. sz. melléklet: *Partneri elégedettség- és igényfelmérések*
- 27. sz. melléklet: *Intézményi önértékelés*
- 28. sz. melléklet: *Könyvtári statisztika*
- 29. sz. melléklet: *Benchmarking elemzések*
- 30. sz. melléklet: *A folyamatszabályozás helyi rendszere*
- 31. sz. melléklet: *Folyamatábrák*
- 32. sz. melléklet: *Kockázatelemzések*
- 33. sz. melléklet: *Folyamatleírások*
- 34. sz. melléklet: *Szolgáltatási előírások*