



CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE

5. verzió


Hatálybalépés: 2019. szeptember 1.

Minőségirányítási kézikönyv

Verziószám	1. verzió
Állománynév	MIK_20171026_vegleges
Oldalszám	24 oldal + 8 melléklet
Készítette	MIT
Jóváhagyta	MIT elnöke
A jóváhagyás dátuma	2017. október 26.
A hatálybalépés dátuma	2017. november 1.

A módosítások listája

Verziószám	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
2. verzió	MIK_20180125	22 oldal + 8 melléklet	MIT	MIT elnöke	2018. január 25.	2018. február 1.
3. verzió	MIK_20180911	22 oldal + 8 melléklet	MIT	MIT elnöke	2018. szeptember 11.	2018. október 1.
4. verzió	MIK_20190218	22 oldal + 8 melléklet	MIT	MIT elnöke	2019. február 18.	2019. március 1.
5. verzió	MIK_20190827	22 oldal + 9 melléklet	MIT	MIT elnöke	2019. augusztus 27.	2019. szeptember 1.

Kidolgozta: Minőségirányítási Tanács	Jóváhagyta:  Dr. Amberg Eszter igazgatóhelyettes Minőségirányítási Tanács elnöke
--	---



TARTALOMJEGYZÉK

I.	BEVEZETÉS.....	3
II.	A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA	3
II.1	Az intézményre vonatkozó alapadatok	3
II.2	Küldetésnyilatkozat.....	7
II.3	Jövőkép	7
II.4	Az intézmény működését meghatározó legfontosabb jogszabályok.....	8
II.5	Stratégiai terv (2017-2021)	9
III.	MINŐSÉGPOLITIKA	11
III.1	A Könyvtár minőségpolitikai alapelvei	11
III.2	A vezetőség felelőssége	12
III.3	Esélyegyenlőségi nyilatkozat.....	13
IV.	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	13
IV.1	Dokumentációs rendszer	15
V.	PARTNERKAPCSOLATOK.....	15
V.1	Külső partnerek	16
V.2	Belső partnerek.....	16
V.3	Kommunikáció a partnerekkel	17
V.4	Panaszkezelés.....	17
VI.	FOLYAMATSZABÁLYOZÁS	18
VI.1	A Könyvtár folyamat modellje.....	18
VI.2	A Könyvtár folyamatrendszere	18
VI.3	Folyamatok fejlesztése	19
VII.	MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKEKELÉS, ELLENŐRZÉS	19
VII.1	Primer kutatások.....	19
VII.2	Folyamatok mérése, belső audit.....	20
VIII.	FEJLESZTÉS.....	21
IX.	FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	22
X.	MELLÉKLETEK	22

I. BEVEZETÉS

A Csorba Győző Könyvtár (a továbbiakban: Könyvtár) vezetése a korszerű és minőségi szolgáltatások nyújtása érdekében döntést hozott egy egységes minőségirányítási rendszer létrehozására. E rendszer alapidokumentuma a Minőségirányítási Kézikönyv (a továbbiakban: MIK), amely összefoglalja a Könyvtárban működő minőségirányítási rendszer alapelveit és gyakorlati megvalósítását.

Érvényessége kiterjed a Könyvtár vezetőségére és munkatársaira, a minőségirányítási rendszer által szabályozott összes területre. A MIK összeállítása, aktualizálása a Minőségirányítási Tanács (továbbiakban: MIT) feladata, használatát a Könyvtár igazgatóhelyettese, mint a MIT mindenkori elnöke rendeli el.

A MIK törzspéldányát nyomtatott formában a Könyvtár titkársága őrzi, kérésre azt a Könyvtár bármely munkatársának betekintésre átadja. Az aktualitásukat veszített dokumentumrészeket legalább három évig a Könyvtár irattárában megőrzi, kérésre ezeket a dokumentumokat a Könyvtár munkatársai számára ugyancsak hozzáférhetővé teszi. A hatályos MIK elektronikus változata a Könyvtár honlapján bárki számára elérhető.

II. A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

II.1 Az intézményre vonatkozó alapadatok

Neve:

Csorba Győző Könyvtár

angol nyelven: Csorba Győző Public Library

német nyelven: Csorba Győző Bibliothek

horvát nyelven: Csorba Győző Knjižnica

Elérhetősége:

7622 Pécs, Universitas utca 2/A.

Levélcím: 7603 Pécs, Pf.: 117.

Telefon: +36 72 501-690

E-mail: titkar@csgyk.hu

Web: www.csgyk.hu

Vezetés:

Igazgató: Miszler Tamás (miszler.tamas@csgyk.hu)

Igazgatóhelyettes: Dr. Amberg Eszter Mónika (amberg.eszter@csgyk.hu)

Fenntartó:

Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata 7621 Pécs, Széchenyi tér 1.

Ágazati irányítás:

Emberi Erőforrások Minisztériuma

Telephelyeinek neve és székhelye:

Könyvtárak:

Apáczai Csere János Fiókkönyvtár, 7632 Pécs, Apáczai Csere János körtér 1/D.

Belvárosi Fiókkönyvtár és Ifjúsági Tanuló Tér, 7621 Pécs, Király u. 9.

Csipkefa Gyermekkönyvtár, 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky Endre u. 10.

Kertvárosi Fiókkönyvtár, 7632 Pécs, Honvéd tér 1.

Mínerva Fiókkönyvtár 7633 Pécs, Dr. Veress Endre u. 6.

Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár és Pinokkió Gyermekkönyvtár, 7624 Pécs, Nagy Jenő u. 24.

A feladatellátást szolgáló további ingatlan:

Raktárhelyiség, 7624 Pécs, Nagy Jenő u. 38.

Lakás, 7621 Pécs, Király u. 9.

Raktárhelyiség, 7621 Pécs, Király u. 9.

Alaptevékenysége:

1. A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény (továbbiakban: Kult. tv.) 55. § (1) bekezdése, valamint 65.§ (2) és a 66.§ alapján a nyilvános könyvtári ellátás biztosítása, a közművelődési és közgyűjteményi feladatok ellátása. A megyei hatókörű városi könyvtári tevékenység szervezése, végzése.
 - Ellátja a megyei kötelempéldányokkal, a digitalizálással, a gyűjteményét feltáró elektronikus katalógus építésével kapcsolatos feladatokat.
 - Szervezi a területén működő könyvtárak együttműködését.
 - Végzi és szervezi a megye nemzetiségihez tartozó lakosainak könyvtári ellátását.
 - A települési könyvtárak tevékenységét segítő szolgáltatásokat nyújt.
 - Szervezi a megyében működő könyvtárak statisztikai adatszolgáltatását.
 - Végzi az iskolán kívüli könyvtári továbbképzést és szakképzést.
 - Működteti a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszert, szervezi a könyvtári, információs és közösségi szolgáltatóhelyek részvételét a kulturális alapellátás kiterjesztésében.
 - Megállapodás alapján biztosítja a települési önkormányzatok számára a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott feladatainak ellátását a 64. § (3) bekezdése szerinti könyvtári, információs és közösségi helyen.

- Koordinálja a települési könyvtárak fejlesztését, ennek keretében javaslatot tesz a megyében működő városi könyvtárak és a települési nyilvános könyvtárak fenntartóinak a könyvtár fejlesztésére a miniszter rendeletében meghatározott szakmai követelmények érvényesítése érdekében.
 - Koordinálja a települési könyvtárak minősítésének előkészítését.
 - Ellátja az Országos Dokumentumellátási Rendszerről szóló kormányrendeletben a szolgáltató könyvtár számára meghatározott feladatokat.
 - Évente két alkalommal a könyvtári szolgáltatások megvalósításával kapcsolatos információs szakmai műhelynapot szervez a megyében működő városi könyvtárak könyvtárosai számára.
 - Ellátja a helyismereti dokumentumok elektronikus hozzáférhetővé tételével kapcsolatos feladatokat.
2. Pécs Megyei Jogú Város területén a Kult. tv. 64.-65.§-ban meghatározott nyilvános könyvtári feladatok végzése. A városrészekben alapszintű ellátás működtetése fiókkönyvtári hálózaton keresztül.
 3. Az intézmény, mint nyilvános könyvtár látja el az iskolai könyvtárral nem rendelkező Pécsi Apáczai Csere János Általános Iskola, Gimnázium, Kollégium, Alapfokú Művészeti Iskola köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 166. §-ban megjelölt feladatainak egy részét a munkamegosztás rendjét rögzítő megállapodásban foglaltak szerint.
 4. A Könyvtár az Országos Dokumentumellátó Rendszerről szóló 73/2003. (V.28.) Korm. rendelet alapján az ODR keretében működő szolgáltató megyei könyvtár.

Gazdálkodása:

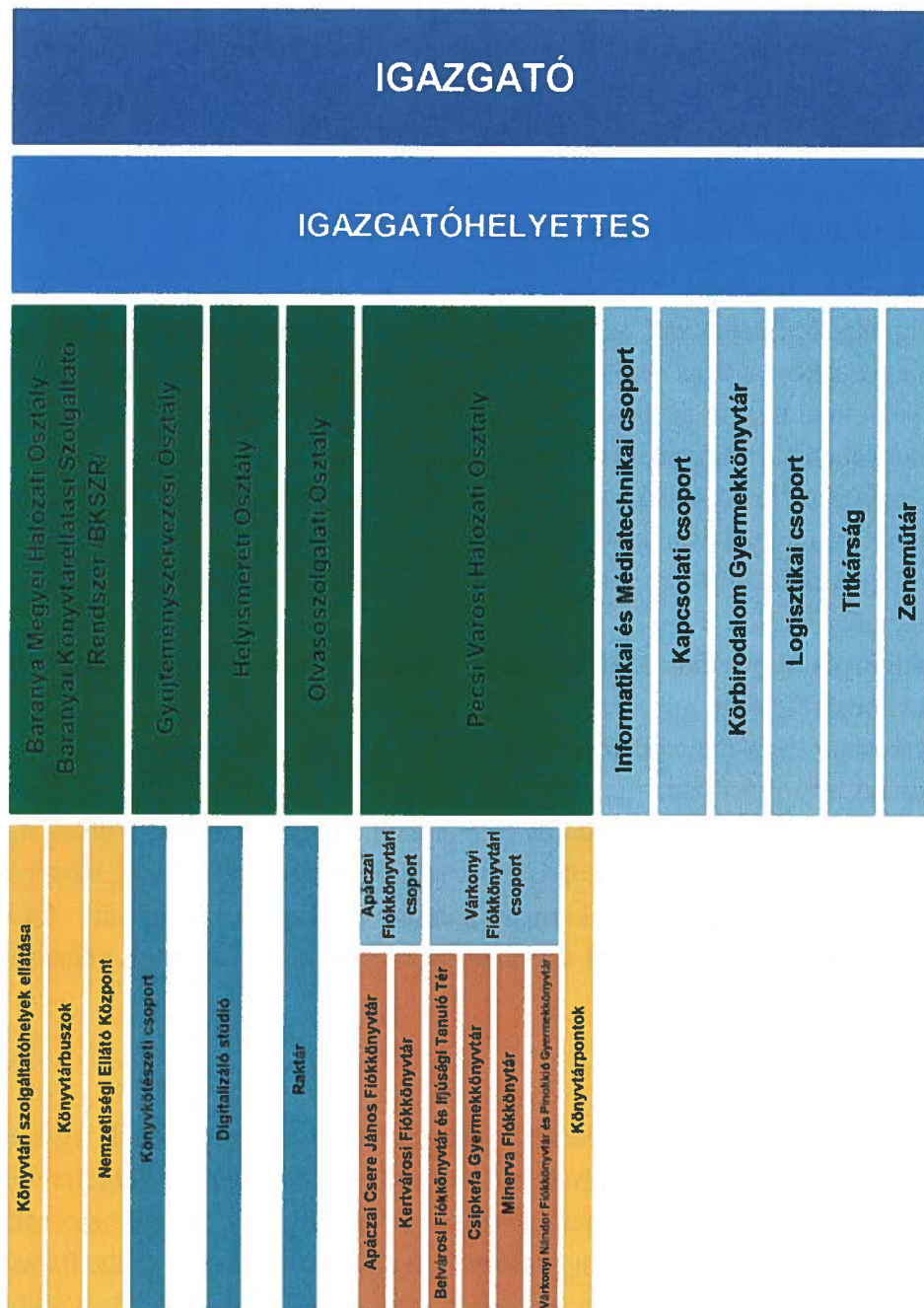
Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint irányító szerv által kijelölt Polgármesteri Hivatal látja el a hozzá rendelt gazdasági szervezettel nem rendelkező CSGYK költségvetési szerv Ávr. 9. § (1) bekezdésében megjelölt feladatainak egy részét a munkamegosztás és felelősségvállalás rendjét rögzítő megállapodásokban foglaltak szerint.

A Polgármesteri Hivatal a CSGYK–val megkötött munkamegosztási megállapodás alapján ellátja a CSGYK meghatározott költségvetési, előirányzat gazdálkodási, kötelezettségvállalás nyilvántartási feladatait.

Szervezeti felépítése:

A Könyvtár szervezeti felépítését a Szervezeti és Működési Szabályzatban rögzítetteknek megfelelő organogram mutatja be.

A Csorba Győző Könyvtár szervezeti felépítése



II.2 Küldetésnyilatkozat

A Könyvtár, mint városi és megyei feladatokat is ellátó nyilvános közkönyvtár küldetésének tekinti, hogy az elérhető legmagasabb színvonalon biztosítsa a hozzáférést a több mint 70 éves fennállása alatt felhalmozott értékes gyűjteményéhez. A Könyvtár kiváló szakmai felkészültséggel rendelkező munkatársai folyamatosan figyelik az olvasók és a felhasználók változó igényeit azért, hogy szolgáltatásait minden időben korszerűen és a legjobb minőségben tudja nyújtani. Mint a minőség mellett elkötelezett szolgáltató folyamatosan képi és továbbképzési személyi állományát, minőségirányítási rendszert működtet. A Könyvtár arra törekszik, hogy könyvtári és információs központként működjön, biztosítsa az információhoz, a tudáshoz és a kulturális kincsekhez való korlátlan és egyenlő esélyű hozzáférést a magyar és egyetemes kultúra, a társadalom és gazdaság minden területén.

Pécs, a kultúra városa és kincses Baranya megye egyik fontos tudás- és közösségi központjaként a Könyvtár feladatának tekinti:

- a gyerekek olvasóvá nevelését;
- a digitális kompetenciák, az információs műveltség terjedésének elősegítését;
- a megye lakosságának segítségét az élethosszig tartó tanulás folyamatában;
- figyelemmel kísérni az idősök művelődési, képzési és rekreációs szükségleteit;
- a megyében élő nemzetiségek dokumentumellátását;
- a kapcsolat fenntartását a megye kulturális intézményeivel, civil szervezeteivel, valamint a megyei és országos szakmai szervezetekkel;
- az együttműködést a határon túli szakmai szervezetekkel, egyesületekkel és intézményekkel;
- a hátrányos helyzetűek és a fogyatékkal élők esélyének növelését a kulturális javakhoz való hozzáférésben;
- a városban és a megyében működő vállalkozások, intézmények ellátását a számukra releváns információval;
- közösségi és kulturális programok szervezését a megye és a város lakosságának;
- a rendezvényei által a helyi közösségek működésének ösztönzését, elősegítését;
- a megye helyismereti dokumentumainak szakszerű gyűjtését, feldolgozását és szolgáltatását távoli eléréssel is, valamint helyismereti kutatások végzését, publikációk kiadását.

II.3 Jövőkép

Az intézmény célul tűzi ki, hogy olyan 21. századi könyvtár legyen, amely egyben Pécs városa és Baranya megye kiemelkedő kulturális közösségi tere és információs szolgáltató intézménye is. Célunk, hogy hagyományos és dinamikusan növekvő digitális gyűjteményünkkel, valamint kulturális és közösségi rendezvényeinkkel, magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtva eljussunk a város és a megye minden lakosához, s kiszolgáljuk a helyi közösségek információs és kulturális igényeit. Munkatársaink proaktív, innovatív és jövőorientált módon folyamatosan fejlesztik szolgáltatásainkat, tekintet nélkül arra, hogy olvasóink személyesen vagy távolról veszik igénybe azokat. A Könyvtár egész Baranya megyében a legmeghatározóbb szerepet kívánja betölteni az olvasás népszerűsítésében, a digitális kompetenciák fejlesztésében, a

megye kulturális örökségének megőrzésében. Más intézményekkel, civil szervezetekkel olyan partneri kapcsolatokat épít ki és tart fenn, amelyek a fenti célok elérését szolgálják.

II.4 Az intézmény működését meghatározó legfontosabb jogszabályok

Törvények

Magyarország Alaptörvénye

Magyarország mindenkor hatályos központi költségvetési törvénye

1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről

1993. évi LXXIX. törvény a közoktatásról

1995. évi LXVI. törvény a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről

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

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról

2001. évi LXIV. törvény a kulturális örökség védelméről

2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

2011. évi CVIII. törvény a közbeszerzésekről

2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről

2015. évi LXXV. törvény a megyei könyvtárak és a megyei hatókörű városi múzeumok feladatának ellátását szolgáló egyes állami tulajdonú vagyontárgyak ingyenes önkormányzati tulajdonba adásáról

Kormányrendeletek

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

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

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

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

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

117/2004. (IV. 28.) Korm. rendelet 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

305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet a közérdekű adatok elektronikus közzétételére

368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról

449/2013. (XI. 28.) Korm. rendelet a közgyűjteményekben őrzött vitatott tulajdonú kulturális javak visszaadásának rendjéről

120/2014. (IV. 8.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről
138/2014. (IV. 30.) Korm. rendelet az árva mű felhasználásának részletes szabályairól
416/2017. (XII. 18.) Korm. rendelet a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről és a kulturális szakértői nyilvántartás vezetéséről

Miniszeri 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
51/2014. (XII. 10.) EMMI rendelet a múzeum, valamint az országos szakkönyvtár és a megyei könyvtár éves munkatervéhez szükséges szakmai mutatókról
30/2014. (IV. 10.) EMMI rendelet az országos múzeum, az országos szakmúzeum, a nemzeti könyvtár, az országos szakkönyvtár és az állami egyetem könyvtárának kiemelt feladatairól
68/2013. (XII. 29.) NGM rendelet a kormányzati funkciók, államháztartási szakfeladatok és szakágazatok osztályozási rendjéről
39/2013. (V.31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről
26/2016. (IX.8.) EMMI rendelet az emberi erőforrások 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
22/2005. (VII.18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről
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

II.5 Stratégiai terv (2017-2021)

A Könyvtár hosszú évtizedek óta meghatározó szerepet tölt be Pécs város és Baranya megye kulturális életében. Az intézmény 2016 tavaszán elkezdte kialakítani a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (a továbbiakban: KKÉK) kritériumai mentén elvégzett szervezeti önértékelésen alapuló, valamint a PDCA (Plan-Do-Check-Act) ciklus alapelvein nyugvó minőségirányítási rendszerét, amelynek részeként a 2015-ben megválasztott vezetés új stratégia megalkotását is célul tűzte ki. A Könyvtár célja, hogy a minőségfejlesztés során, a felhasználók bevonásával szolgáltatásai színvonalát folyamatosan fejlessze.

Megfogalmazásra került az új küldetésnyilatkozat és jövőkép. Fontos szempont, hogy a hagyományos gyűjteményszervező, feltáró, megőrző és dokumentumszolgáltató feladatok mellett az intézmény meghatározó szerepet töltsön be a digitális kompetenciafejlesztésben, a közösségi és könyvtári rendezvények, és a digitalizáció területén. Szoros kapcsolatokat építsen ki a városban és a megyében működő civil szervezetekkel annak érdekében, hogy gazdagítsa a

város és a megye lakosságának kulturális életét. Valamint, hogy mind a városban mind pedig a megyében tudás- és közösségi központként gondoljanak az intézményre.

A stratégia kialakításánál nagy hangsúlyt kapott az intézmény helyzetének elemzése azért, hogy tiszta képet kapjon a Könyvtár az őt körülvevő makro- és mikrokörnyezetről, és lehetőségekről.

Az elemzések során a Könyvtár felhasználta Michael Porter öt erő modelljét (1. sz. melléklet), PGTTJ elemzést (2. sz. melléklet) és SWOT analízist (3. sz. melléklet) végzett, valamint elemezte rendelkezésre álló erőforrásait.

Michael Porter öt erő modelljének alkalmazásával az iparági verseny került elemzésre. Porter módszertanában öt erőt határoz meg, amely hatással van a verseny intenzitására, az adott, vizsgált szervezet pozíciójára, s ebből fakadóan lehetőségeire. A Porter által meghatározott öt erő közül három külső forrásokból ered, míg kettő belső fenyegetésekre utal. A belépési környezetet figyelembe véve elmondható, hogy a könyvtárszakmai környezetben kevésbé kell az új belépőktől tartani, inkább a különböző könyvtári integrációk, összevonások jelentenek veszélyt. A könyvtárak számára az ún. helyettesítő termékek léte, az információs és kommunikációs technológia fejlődésének köszönhetően körük folyamatos bővülése fenyegető veszély. A vevők, azaz az olvasók alkupozíciója igen erős a magyarországi könyvtári szférában. A beszállítók alkupozíciója sokkal kiegyensúlyozottabb piaci viszonyok között – több árajánlat közül választva – megy végbe, de vannak olyan cégek, amelyek alkupozíciója természetes monopóliumuk következtében erősebb.

Az ún. **PGTTJ elemzés** segítségével térképezte fel a Könyvtár a politikai, jogi, gazdasági, társadalmi és technológiai környezetét, amely során megállapítást nyert, hogy a Könyvtár működését alapvetően befolyásoló jogi és politikai környezet stabilnak mondható, az intézmény jogszabályi háttere biztosítja a stabil működés kereteit. A megye és a város gazdasági és ezzel szorosan összefüggő társadalmi helyzete azonban nem minden tekintetben mutat pozitív képet. Magas az elvándorlók aránya, így népességcsökkenés figyelhető meg, ahogy az ország más megyéiben is. Ezzel szorosan összefügg, hogy a működő tőke beáramlásának intenzitása viszonylag alacsony. A könyvtárakat a gyorsan változó technológiai környezet a 21. században rendkívüli módon befolyásolja. Ennek a kihívásnak meg kell felelniük, ha továbbra is a tudásalapú és információs társadalom alapintézményei kívánnak maradni.

Az ún. **SWOT elemzés**, számba veszi az intézmény belső erősségeit (Strengths), gyengeségeit (Weaknesses) valamint a külső környezetből fakadó veszélyeket (Threats) és lehetőségeket (Opportunities).

A Könyvtár erősségei közé tartozik, hogy munkatársai elkötelezettek az intézmény szellemisége iránt. Elmondható, hogy a Könyvtár központi egységei modern, 21. századi épületben helyezkednek el, ahol az olvasók ingyen parkolhatnak és a hét minden napján igénybe vehetik a könyvtári szolgáltatásokat. A városi jelenlétet tovább erősíti a különböző városrészekben elhelyezkedő 6 fiókkönyvtár és 3 könyvtárpont. Az aprófalvas megyei jellegből fakadóan a Könyvtár Pécsen kívül jelenleg 283 településen szolgáltat.

A Könyvtár gyengeségei közé tartozik, hogy a városi fiókkönyvtári épület- és informatikai infrastruktúra elavult, felújításra szorul. A Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont (a továbbiakban: Tudásközpont) épületének hosszú nyitvatartási kötelezettségéhez képest az engedélyezett létszám alacsony.

A Könyvtár lehetőségei közé tartozik, hogy nagyobb mértékben vegyen részt a helyismereti dokumentumok digitalizálásában, a Pécs peremkerületein létrehozandó könyvtárpontok segítségével pedig a helyi lakosságot aktív könyvtárhasználóvá tegye.

A Könyvtárt veszélyként fenyegeti, hogy a jövőben nem lesz szakképzett munkaerő a nyugdíjba vonuló kollégák pótlására, amelynek egyik fő oka az alacsony bér. A városi fiókkönyvtári hálózat felújítása elmaradhat a források hiányában, amely tovább ronthatja a szolgáltatás színvonalát.

A Könyvtár küldetésnyilatkozata, jövőképe és helyzetelemzése alapján a következő stratégiai célokat jelölte ki a 2017–2021-es időszakra vonatkozóan:

1. Az információkhoz és a dokumentumokhoz való szabad és korlátozás nélküli hozzáférés biztosítása
2. A Könyvtár, mint Baranya megye digitalizációs központja
3. Információs műveltség széleskörű terjesztése és digitális kompetenciafejlesztés
4. A Könyvtár mint a közösségek tere avagy a szinergiák feltárása
5. Olvasáskultúra fejlesztése és ismeretek terjesztése
6. Könyvtárbusz, mint országos és nemzetközi módszertani műhely
7. Minőségi szolgáltatások működtetése és bevezetése
8. Minőségi humánerőforrás menedzsment fenntartása és fejlesztése

III. MINŐSÉGPOLITIKA

A Könyvtár kötelességének tartja, hogy minden könyvtárhasználója számára teljeskörű, hatékony és korszerű szolgáltatásokat nyújtson, s azokat a 21. századi elvárásoknak megfelelően folyamatosan fejlessze. Működése az intézmény stratégiai tervében meghatározott könyvtárszakmai elvek és célok szerint folyik. Gyűjteménye, a stratégiai célok és a küldetés iránt elkötelezett szakemberei, információs- és kommunikációs technológiai felkészültsége alapján, hosszú távon vállalja a valamennyi használói rétege elvárásainak minőségi ellátását.

III.1 A Könyvtár minőségpolitikai alapelvei

A Könyvtár a minőségpolitikai célkitűzéseinek megvalósulása érdekében:

- folyamatosan figyelemmel kíséri a használói igények változását és rendszeresen vizsgálja a könyvtárhasználók elégedettségét – az olvasói panaszokat kivizsgálja és gondoskodik a hibák kijavításáról;
- meglévő szolgáltatásait folyamatosan ellenőrzi, ezek alapján rendszeres önértékelést végez;
- fontosnak tartja a minőségközpontú gondolkodást, amelyet mind a munkavégzés során, mind a személyes kapcsolatokban kifejezésre juttatnak a munkatársak;

- a felhalmozott és általa szolgáltatott tudásanyagot innovatív szolgáltatások kidolgozásával, különböző információhasznosítási újítások bevezetésével kívánja elérhetővé tenni a felhasználók számára;
- gondoskodik az akadálymentes könyvtári szolgáltatások folyamatos fenntartásáról és fejlesztéséről, a fogyatékkal élők esélyegyenlőségének biztosításáról;
- Baranya megye könyvtárszakmai és módszertani bázisaként a legkorszerűbb módokon biztosítja a települések minőségi és teljeskörű könyvtári ellátását;
- szakmai rendezvényeken mutatja be tevékenységét, gondoskodik a folyamatos használóképzésről;
- helyi, megyei, országos és nemzetközi partnereivel együttműködik;
- gyűjteményét, szolgáltatásait, partnerkapcsolatait a hatályos jogszabályoknak, a szakmai követelményeknek és a minőségbiztosítás szempontjainak figyelembevételével alakítja ki;
- a működését szabályozó alapdokumentumokat közzéteszi, a minőségbiztosítással kapcsolatos fejlesztőmunka során keletkező nyilvános dokumentációt honlapján mindenki számára elérhetővé teszi;
- nyitvatartását a felhasználók igényeihez igazítja;
- szolgáltatásairól folyamatos tájékoztatást ad kiadványaiban és honlapján;
- a közérthető, egyértelmű tájékoztatást, valamint az egységes megjelenést arculati elemek használatával segíti;
- a gyűjtemény gyarapítása során figyelembe veszi a használók igényeit;
- megfelelő képzettséggel rendelkező munkatársak alkalmazásával és továbbképzésével biztosítja az intézmény minőségi működését.

III.2 A vezetőség felelőssége

A Könyvtár vezetése és munkatársai elkötelezettek a magas színvonalú és minőségbiztosítási elvek alapján történő munkavégzés iránt, ezért a Könyvtár vezetése korszerű minőségirányítási rendszert vezetett be és működtet. Ennek tekintetében a Könyvtár egyik leghangsúlyosabb célja kimagasló szakmai ismeretekkel rendelkező munkatársak alkalmazása, a továbbképzés ösztönzése, a minőségi munka elismerése. A Könyvtár munkatársai továbbképzéseken rendszeresen bővítik ismereteiket, hogy a könyvtárhasználók elvárásait a lehető legmagasabb színvonalon tudják teljesíteni.

Az igazgatóhelyettes, mint a MIT mindenkori elnöke jóváhagyta és a Minőségirányítási Kézikönyv hatályba léptetésével közzétette a szervezet által elérni kívánt minőségpolitikai elvárásokat. Ezzel kapcsolatban meghatározza, és folyamatosan karbantartja azokat a célokat, amelyek elősegítik a minőségpolitikában foglaltak megvalósítását.

Az igazgató a minőségpolitikai célok elérése érdekében Minőségirányítási Tanácsot szervez a Könyvtár munkatársainak részvételével.

Az igazgató gondoskodik arról, hogy a minőségfejlesztéshez szükséges források (személyi, tárgyi, anyagi) rendelkezésre álljanak, valamint hogy a Könyvtár munkatársai a minőségfejlesztéshez szükséges ismeretekkel és motiváltsággal rendelkezzenek. Ennek

érdekében a munkatársak számára képzéseket, továbbképzéseket, tréningeket szervez. Szükség esetén külső szakértőt kér fel.

III.3 Esélyegyenlőségi nyilatkozat

Elismerve minden embernek azt a jogát, hogy egyenlő méltóságú személyként élhessen, különös tekintettel a hátrányos, halmozottan hátrányos, fogyatékkal élő emberekre, a Könyvtár esélyegyenlőségi tervet alkotott.

Az esélyegyenlőségi terv az intézménnyel munkaviszonyban, közalkalmazotti jogviszonyban álló, hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok foglalkoztatási helyzetének elemzését, valamint a könyvtár irányelveit és intézkedéseit tartalmazza a munkavállalók esélyegyenlőségének biztosítása érdekében.

Az esélyegyenlőségi tervben foglaltak folyamatos figyelemmel kísérésére a Könyvtár *esélyegyenlőségi referenst* alkalmaz, aki ezen feladatát a munkakörébe tartozó tevékenységei mellett látja el.

IV. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

A Könyvtár már évekkel ezelőtt megtette az első lépéseket a minőségirányítási rendszer bevezetése terén, de a minőségkultúra irányába történő váltás nem hatotta át a szervezetet.

A Könyvtár vezetésében bekövetkezett 2015. évi változás, a szervezet feladatainak áttekintése, küldetésének újragondolása, s az ennek megvalósítását szolgáló stratégiai döntések meghozatala jó kiindulási pontot jelentettek a szervezeti kultúra tudatos építéséhez is.

A minőségirányítási rendszer felépítését célzó projekt működésének hatékonysága érdekében több kisebb munkacsoport kialakítása látszott célszerűnek. Ebben a struktúrában jobban csoportosíthatók a hasonló ismereteket, kompetenciákat igénylő feladatok, s könnyebben megtalálhatók a feladatok végrehajtására alkalmas vagy alkalmassá tehető munkatársak.

Ugyancsak a projektmunka hatékonysága okán arra is törekedett a projektvezetés, hogy legyen átjárás, töretlen – informális csatornákon is zajló – információáramlás a projekten belül, biztosítva ezzel is a feladatok egymásra épülését, a párhuzamosságok kiszűrését, a tudástranszfert. Ezért az együttműködés szempontjából legfontosabb csoportok esetében egy-egy közös projekttag személye jelentette a megoldást; természetesen az a projektvezetés feladata és felelőssége volt, hogy ezeket a kulcsfontosságú munkatársakat megtalálja.

A projekt felépítés sajátossága volt továbbá – más könyvtárakhoz viszonyítva –, hogy a működésfejlesztési munka során is biztosítani kellett a könyvtár tevékenységének összehangolását a Tudásközpontban működő másik könyvtárral – mint legfontosabb stratégiai partnerével –, azaz a már Minősített Könyvtár címmel rendelkező PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközponttal.

A Könyvtár vezetése felismerte, hogy mindez az együttműködés új szintjét jelenti a két könyvtár között, s a szükséges koordináció, az erőforrásoknak a jobb, a kiváló működést szolgáló okos megosztása, illetve indokolt esetben egyesítése érdekében kezdeményeznie kell a

szükséges kommunikáció új csatornáinak, eszközeinek és fórumainak kialakítását, hogy ne csak vezetői szinten kerüljön sor egyeztetésekre. Végül soron a két könyvtár vezetése egy új, közös *Minőségforumot* hozott létre, amelynek kifejezett célja és feladata az, hogy hidat képezzen a két könyvtár fejlesztő munkájában, illetve a munkában résztvevők között.

A minőségirányítási rendszer felépítését célzó projekt lezárása után, 2017. július 18-án megalakult a Minőségirányítási Tanács (a továbbiakban: MIT) a Könyvtár legfőbb minőségirányítási fóruma, amelynek működtetése meghatározza és befolyásolja a könyvtárban folyó minőségmenedzsment minden területét.

A MIT elnökét a Könyvtár igazgatója, a MIT tagjait és csoporttagjait az igazgatóhelyettese, mint a MIT mindenkor elnöke bízza meg. A MIT Ügyrendjét maga határozza meg. (4. sz. melléklet)

A MIT állandó munkacsoportjai:

Audit munkacsoport – Fő feladata: a Könyvtár folyamatainak rendszeres ellenőrzése, felülvizsgálata, javító intézkedések kezdeményezése; a teljesítményindikátorok, mutatók körének folyamatos felülvizsgálata, bővítése; az ehhez szükséges adatok, információk gyűjtésére, elemzésére vonatkozó módszerek meghatározása és folyamatokhoz kapcsolása; értékelő jelentések készítése a MIT számára.

Folyamatmenedzsment munkacsoport – Fő feladata: a folyamatleltár karbantartása, a könyvtári folyamatok teljeskörű standard leírására való törekvés, a változások nyomon követése, a folyamatgazdák képzése, támogatása.

Humánmenedzsment munkacsoport – Fő feladata: minden, a munkatársi elégedettség javulását és a humán erőforrás hatékonyságának növelését célzó kezdeményezés értékelése, megvalósíthatóságának vizsgálata, és a MIT elé terjesztése, majd pozitív döntés esetén a programterv elkészítése és végrehajtásának koordinálása.

Innovációs és működésfejlesztő munkacsoport – Fő feladata: különböző szakmai kérdésekben új ötleteket kidolgozni, becsatornázni a hazai és külföldi jó gyakorlatokat és ezek átültetését, alkalmazását kezdeményezni, felméréseket, döntés-előkészítő anyagokat készíteni, az azonosított (bármilyen forrásból származó) beavatkozási igények vizsgálata, a szükséges minőségfejlesztési lépések megtervezése és a MIT elé terjesztése, valamint a megvalósítás koordinálása

Kommunikációs és partnerkapcsolati munkacsoport – Fő feladata: a minőségmenedzsment ismeretek terjesztését, a minőségkultúra szervezeten belüli elmélyítését, a MIT munkájának támogatását szolgáló tájékoztató és ösztönző célú (mozgósító) kommunikációs feladatok tervezése és végrehajtása.

Primer kutatások munkacsoport – Fő feladata: a MIT döntése szerinti célcsoportra fókuszálva a MIK-ben megfogalmazott gyakorisággal, illetve eseti jelleggel kutatási terv készítése, elfogadtatása a MIT-tel, majd a végrehajtás lebonyolítása, a kutatási jelentés elkészítése, és a MIT elé terjesztése.

Stratégiai munkacsoport – Fő feladata: a könyvtár stratégiájának elkészítése, tervezett és eseti felülvizsgálata, a stratégia alapjául szolgáló környezeti információk változásának nyomon követése, valamint a MIT tájékoztatása ezekről.

IV.1 Dokumentációs rendszer

A minőségügyi rendszer megfelelő működésének elengedhetetlen része a dokumentumok folyamatos ellenőrzése, naprakészen tartása, megfelelő rendszerezése és elérhetőségének biztosítása minden munkaterületen. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezeléséért a MIT elnöke felelős.

A minőségirányítással kapcsolatos dokumentumokat a Könyvtár belső meghajtón tárolja és teszi elektronikusan hozzáférhetővé a munkatársak számára. Ezenkívül a MIK törzspéldányát, a MIT határozatokat, elnöki határozatokat, ügyrendet, munkatervet, az ülések emlékeztetőit és a folyamatleírásokat nyomtatott formában is őrzi a Titkárságon és átadja betekintésre a Könyvtár bármely munkatársának.

Az új dokumentumok keletkezéséről és elérhetőségéről a Könyvtár minden munkatársát tájékoztatja a belső levelezőrendszeren keresztül.

Az egyes munkacsoportokban keletkezett háttér-, és munkaanyagokat (pl. a primer kutatások kérdőíveit) az adott munkacsoport vezetője őrzi és kezeli.

A teljesítményértékelés során keletkezett dokumentumokat a Könyvtár bizalmasan kezeli, hozzáférés és betekintés csak a magasabb vezetők, az értékelő vezető, a MIT Teljesítményértékelést kiértékelő munkacsoport tagjai és az érintett részére engedélyezett. Az értékelések dokumentumait a munkatárs munkaviszonyának megszűnése esetén át kell adni a munkatársnak, amennyiben nem tart rá igényt, akkor meg kell semmisíteni. A teljesítményértékelési dokumentáció kezeléséért és megőrzéséért a Könyvtár munkaügyi feladatokkal megbízott gazdasági ügyintézője felelős.

A Könyvtár rendezvényeinek értékelőlapjait az adott rendezvényért felelős szervezeti egység vezetője őrzi, kezeli, elemzi, és negyedévente összegző elemzést küld a Kapcsolati csoport vezetőjének, aki az összegző elemzések alapján jelentést terjeszt elő a Könyvtár vezetősége részére, amely jelentést a vezetői értekezleten a Könyvtár vezető munkatársai megvitatnak.

Egyebekben a Könyvtárban keletkezett dokumentumok kezelésére, megőrzésére, tárolására az iratkezelési szabályzatban foglaltak az irányadók.

V. PARTNERKAPCSOLATOK

A Könyvtár a stratégiai elképzeléseit a fenntartóval és partnereivel szorosan együttműködve valósítja meg. Az intézmény a partnerközpontú működése során kiemelt hangsúllyal törekszik a partnerek pontos azonosítására; a kommunikációs csatornák számbavételére, azok maximális kihasználására; az eredményes kommunikációs folyamatok bonyolítására; a partnerek igényeinek és elégedettségének rendszeres mérésére; az ebből származó eredmények alapos, előremutató elemzésére. A Könyvtár évente legalább egyszer felülvizsgálja partnerlistáját.

A kommunikáció létfontosságú része valamennyi munkafolyamatnak, ezeknek fontos szerepe van mind a belső, mind a külső partnerek elérésében. A Könyvtár alapvető céljának tartja, hogy feltárja és megértse partnerei igényeit, figyelembe vegye a társadalmi, környezeti, gazdasági, technikai környezet változásait, a megszerzett információt a működésébe beépítve, elősegítse a partnerek elégedettségi indexének emelkedését, valamint az intézmény hatékony működését.

A Könyvtár működése során kiemelt szerepet kap a partnerközpontú gondolkodás és szemléletmód. A Kapcsolati csoport a MIT Kommunikációs és Partnerkapcsolati munkacsoportjával szorosan együttműködve folyamatosan azonosítja és aktualizálja az intézmény partnereinek adatbázisát; figyelemmel kíséri, kezeli és felkutatja a kommunikációs stratégia által meghatározott marketing csatornák nyújtotta lehetőségeket; az igényeket figyelembe véve formálja a partnerek számára közvetítendő információt, valamint definiálja a kapcsolattartás kereteit.

A partnerek szegmentálása a KKÉK-ben meghatározott alapelvek szerint történik:

1. Külső közvetlen partnerek
2. Külső közvetett partnerek
3. Belső partnerek

A partneri kategóriák további szegmentálásával azonosíthatóak az egyes partneri csoportok. Hangsúlyos szempontként említhető, hogy a Könyvtár kommunikációjának tervezése és működtetése az egyes csoportok sajátos jellemzőinek figyelembevételével történik. (A partnereket azonosító dokumentum a MIK 5. sz. melléklete.)

V.1 Külső partnerek

Külső közvetlen partnerek között lett nevesítve a fenntartó Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata, a stratégiai partner PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont intézménye, a valós és a potenciális olvasók tábora, valamint a megyeszékhelyen működő más kulturális intézmények. A kategóriában megjelenítésre került partnerek szerepe meghatározó, a velük való kapcsolattartás gyakorisága intenzív, napi szintű kommunikációs tevékenységet igényel. A célcsoport által megformált vélemény, visszajelzés és észrevétel fontos az közvetlenül befolyásolja a Könyvtár által végzett napi tevékenységet.

Közvetett külső partnerek (minisztérium, szakmai szervezetek, más könyvtárak, beszállítók.) közreműködése és tevékenysége, ugyan jelentős mértékben meghatározhatja a Könyvtár működését, azonban napi rendszerességű kommunikációs aktivitást nem keletkeztet az intézmény számára.

V.2 Belső partnerek

Belső partnerek, az intézmény munkatársai akkor teljesítenek kiemelkedően, ha az intézmény iránt elkötelezettek, a szervezeti célok elérésén túl az egyéni szakmai céljaikat is megvalósíthatják. A Könyvtár ennek megfelelően igyekszik olyan motivációs légkört biztosítani, amely a szervezeti kultúrát fejleszti, egyben a kreativitásra a minőségi szolgáltatások előállítására és jobb teljesítményre ösztönözi a munkatársakat. *Belső partnerek*,

az intézmény munkatársai akkor teljesítenek kiemelkedően, ha az intézmény iránt elkötelezettek, a szervezeti célok elérésén túl az egyéni szakmai céljaikat is megvalósíthatják.

V.3 Kommunikáció a partnerekkel

A partnerek eléréséhez kommunikációs stratégia készült, amely rögzíti a célokat és a kapcsolódó alapelveket, leírja a szükséges erőforrásokat, azonosítja a célcsoportokat meghatározza a kommunikációs eszközt, továbbá a felelősöket és határidőket is.

A Könyvtár a kommunikációja során a legmodernebb infokommunikációs technológiákat alkalmazva törekszik az általa kínált - Könyvtár, valamint a Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont honlapján keresztül is hozzáférhető – szolgáltatások előnyeit a felhasználókkal megismertetni, valamint az elért eredményeket a külső és belső partnerek számára széleskörűen bemutatni.

A külső partnerekkel való kommunikáció célja többek között a jelenlegi partnerek bizalmának megerősítése, valamint a további lehetséges partnerek megnyerése, valamint az intézmény jó hírének és ismertségének növelése.

A belső partnerekkel folytatott kommunikáció célja az intézményen belüli horizontális és vertikális információáramlás biztosítása, a jó eredmények eléréséhez szükséges inspiráló, motivált munkavállalók alkotta belső légkör megteremtése, valamint a szervezet célok és stratégiai megismertetése.

V.4 Panaszkezelés

A Könyvtár, mint megyei és városi feladatokat ellátó nyilvános könyvtár feladata, hogy a legjobb szolgáltatásokat nyújtsa ügyfelei, olvasói részére, ezért a nyilvános könyvtár funkcióinak és a minőségirányítási rendszer elveinek figyelembevételével panaszkezelési szabályzatot hozott létre. (6. sz. melléklet)

A Könyvtár célja a szabályzat létrehozásával egy olyan protokoll felállítása volt, amelynek segítségével gyorsan, hatékonyan és udvariasan kezelheti az ügyfelei által benyújtott panaszt.

A Könyvtár figyelmet fordít arra, hogy az azonosításra bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és a panaszügyek regisztrálásán kívül más célt ne szolgáljanak. A beérkezett panaszokat egységes rendszerben tartja nyilván. Ennek érdekében biztosítja, hogy az összes munkatárs megismerje a szabályzat tartalmát, valamint ahhoz könnyen hozzáférjen. Rendszeresen felméréseket végez, hogy az ügyfelei elégedettségét felmérje. A panaszok nyilvántartásával, elemzésével a Könyvtár célja a szolgáltatások minőségének fejlesztése és az elégedett könyvtárhasználó.

VI. FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

VI.1 A Könyvtár folyamat modellje



VI.2 A Könyvtár folyamatrendszere

A Könyvtár a célközönsége igényei alapján alakítja szolgáltatásait és a jelenlegi környezetben ellátandó feladatait.

A minőségirányítási rendszerben meghatározott vezetési feladatokra, alap- és támogató, valamint az előbbieken belül kulcsfontosságú folyamatokra bontja a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott tevékenységeket.

Az **alapfolyamatokhoz** azok a tevékenységek tartoznak, amelyekkel a használók és a partnerek számára nyújt szolgáltatásokat a Könyvtár. Ide tartoznak az olyan könyvtári szolgáltatásokhoz nélkülözhetetlen alapfeladatok is (pl. gyűjteményszervezés), amelyek nem közvetlen kapcsolatban zajlanak a partnerekkel, de nélkülük nincsenek klasszikus értelemben vett könyvtári szolgáltatások.

A **támogató** folyamatok kiszolgálják a partnerekkel való munkát, de nem a közvetlen partner kapcsolatban zajlanak.

A **vezetési folyamatok** azokat a feltételeket teremtik elő, amelyek szükségesek az alapfolyamatok működéséhez és az intézmény vezetéséhez, irányításához. Az intézmény stratégiai céljainak megvalósulását, illetve a partnerekkel való kommunikációt szolgálják.

A **kulcsfolyamatok** az intézmény stratégiai céljainak megfelelően a legfontosabb feladatok és legnagyobb hatással vannak a partnerek által megfogalmazott igényekre.

Minden kulcsfolyamatról egységes szerkezetű folyamatleírás és folyamatábra készül. A többi folyamathoz tartozó ábra a rendszeres, évenkénti felülvizsgálatok alkalmával, folyamatosan készül el.

A folyamatkapcsolatok mind a leírásokban, mind a folyamatábrákon egyértelműen leolvashatóak.

VI.3 Folyamatok fejlesztése

Fontos feladat a könyvtári folyamatok értékelése és állandó közelítése a felhasználói igényekhez. A megújulás és a változás alapos önismeretet, objektivitást és megfelelő rugalmasságot kíván a folyamatok tervezése és működtetése vonatkozásában, ami a PDCA elv szisztematikus alkalmazása révén érhető el. A folyamat meghatározott sorrendben elvégzendő tevékenységek rendszere, mely úgy növel értéket, hogy a bemeneteket szervezeten egymásra épülő lépcsők segítségével mérhető produktummá – könyvtári szolgáltatásokká – változtatja, egy másik személy, vagy egy másik folyamat számára, miközben erőforrásokat (embereket, eszközöket, anyagokat, módszereket) használ fel. A folyamatok – a tevékenységekhez hasonlóan – szintén állandó kölcsönhatásban vannak egymással, rendszert alkotnak, amelyben az egyes folyamatok bemenetei tipikusan más folyamatok kimeneteit jelentik.

A Könyvtár minőségirányítási tevékenységének egyik elsőrendű célja, hogy a legfontosabb folyamatok a működés minden területén szabályozottak legyenek, a fejlesztésük tudatosan és folyamatosan történjen. Ennek érdekében számos területen újra kell gondolni az évek, évtizedek alatt kialakult szokásokat, eljárásokat, s ha szükséges szakítani kell velük. A partnerközpontúság és hatékonyság megköveteli, hogy a folyamatok rendszeres felülvizsgálata és szükség szerinti változtatása a könyvtár működésének természetes része legyen.

Az egyes folyamatcsoportokhoz felelősöket, azaz folyamatgazdákat rendelve biztosított a folyamatok folyamatos fejlesztése.

A könyvtári munkafolyamatok szabályozásának helyi rendszeréről a Folyamatszabályozás rendszere c. dokumentum nyújt részletes tájékoztatást. (7. sz. melléklet)

VII. MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS, ELLENŐRZÉS

VII.1 Primer kutatások

A mérés, értékelés és elemzés a minőségirányítás egyik fő pillére, amely a Könyvtárral kapcsolatban álló személyektől és intézményektől származó elsődleges információkat biztosít a tényeken alapuló vezetői döntésekhez és a folyamatok, szolgáltatások folyamatos fejlesztéséhez. Magában foglalja a Könyvtár szolgáltatásainak és belső folyamatainak eredményességi szempontú nyomon követését, a szolgáltatások használatának és hasznosságának alakulását, a folyamatok hatékonyságának vizsgálatát, a külső és belső partnerek elégedettségre vonatkozó információkat, valamint az önértékeléshez szükséges információkat. A Könyvtár folyamatosan figyelemmel kíséri külső és belső partnerei igényeit,

hogy azok elvárásai teljes mértékben teljesülhessenek. Ehhez elengedhetetlenül szükséges meghatározni az információk megszerzésének, követésének és felülvizsgálatának eljárásait, valamint a mérések területeit és célcsoportjait.

A primer kutatások elsődleges célja a minőségi könyvtári munka és szolgáltatások fejlesztésének támogatása a felhasználók elégedettségének, illetve igényeinek rendszeres felméréseivel.

Ennek érdekében a MIT Primer kutatások munkacsoport – a Könyvtár vezetése által meghatározott szempontok szerint – a használói, a dolgozói, valamint a partneri körre vonatkozóan felméréseket tervez, bonyolít le és kutatási jelentéseket készít. A három fő célcsoport véleményének felmérése a kétévenkénti gyakoriság a megfelelő, mivel:

- a kutatások eredményeképpen esetlegesen végrehajtott/bevezetett ill. tervezett változtatások és fejlesztések eredményei csak hosszabb távon mérhetőek megbízhatóan;
- az évenkénti vélemény kikérés kontraproduktív lehet, mert a célcsoportokban értetlenséget és közönyösséget indukálhat;
- a célközönség jelentős részét a Pécsi Tudományegyetem hallgatói képezik, és a stratégiai partner adminisztrációs sajátosságai miatt a felmérés lebonyolításához több időre van szükség.

A felmérések típusa lehet kérdőívezés, vagy telefonos illetve helyszíni interjú. Lebonyolítási formája lehet online, papír alapú, vagy szóbeli. A kijelölt tárgyévben a vizsgált célcsoport sajátosságainak megfelelően kerül kijelölésre az évszak és a hónap.

VII.2 Folyamatok mérése, belső audit

Az audit a szervezet tevékenységének és eredményeinek megvizsgálására, értékelésére irányuló független ellenőrzési folyamat. A MIT Audit munkacsoport felelős a Könyvtár folyamatainak rendszeres belső auditálásáért, az auditok megtervezéséért, lebonyolításáért. Tevékenysége során információt tár fel a vizsgált folyamatról, és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált eljárás alapján meghatározza, hogy a folyamatra vonatkozó kritériumok milyen mértékben teljesülnek, szükség van-e beavatkozásra a folyamat optimalizálása érdekében.

A munkacsoport éves audittervet készít, amelyet a magasabb vezetők véleményeznek és az igazgató hagy jóvá. Az ellenőrzéseket belső auditorok végzik. Az audit során vizsgálják a dokumentumok megfelelőségét, az érintett folyamat és szakterület működését, a folyamatban érintett csoportok vagy osztályok közötti kommunikációt, munkát, a folyamatleírás és a gyakorlat összhangját. Az ellenőrzés megkezdésekor meghatározzák a vizsgálati módszert, végrehajtják az ellenőrzést, majd összeállítják az auditjelentést. Ezután vezetői értekezlet keretében beszámolnak a vizsgálat során észlelt hibákról, hiányosságokról, majd javaslatot tesznek a javító intézkedésekre. A feltárt hibák javítása és a javító intézkedések végrehajtása a folyamatgazda felelőssége.

A munkacsoport feladata ezen felül a teljesítményindikátorok és a folyamatok mutatóinak (8. sz. melléklet) időszakos ellenőrzése, felülvizsgálata, bővítése, a szükséges adatok, információk gyűjtése, az elemzésre vonatkozó módszerek meghatározása és folyamatokhoz kapcsolása,

majd a mérések eredményeinek összegzése. Az összegzés során a mérés adatait összeveti a partneri igényeket kielégítő teljesítmény-tulajdonságokkal, azaz a szolgáltatási normákkal (9. sz. melléklet).

Az auditok eredményei alapul szolgálnak a folyamatok fejlesztéséhez, így nő a folyamatok hatékonysága és teljesül a PDCA elv.

VIII. FEJLESZTÉS

A külső környezet folyamatos és gyors változása hat a Könyvtár minden tevékenységére, az intézmény szervezeti teljesítményére. A stratégiának ezért illeszkednie kell a környezet dinamikus változásához.

A környezeti változásokra adott stratégiai válaszok

A Könyvtár elkötelezett munkatársai a vezetői testület irányításával és a MIT segítségével helyzetelemzésen alapuló, reális, stabil és egyértelmű fejlesztési célokat fogalmaz meg, amelyeknek eredményeként egy intézményi önértékelésen alapuló fejlesztési folyamat indul el.

A fejlődés lehetőségeit a Könyvtár az alábbiak szerint vizsgálja:

- Elemzésekkel azonosítja az eltéréseket, a fejlesztés korlátait, a fejlődés lehetőségeit.
- Folyamatosan figyeli a kívülről jövő (partneri és használói) igényeket.
- Monitorozza a belső környezetben zajló munkafolyamatokat.
- A véleményeket és az így szerzett tapasztalatokat visszacsatolja a rendszerbe.
- Proaktív módon megpróbálja előre jelezni a környezet változásait.

A szervezeti struktúra stratégiához való illesztése

A Könyvtár folyamatos fejlesztést végez a PDCA elv mentén:

- A MIT a munkatársak bevonásával meghatározza a minőségcélokat és az intézmény vezetésével hozzárendeli a feladatokat.
- A feladatokhoz hatásköröket és felelősöket rendel.
- Folyamatos és magas szintű kommunikációval megszervezi az információáramlást.
- Az eredményesség és a hatékonyság érdekében a Könyvtár vezetése oktatással, képzések szervezésével támogatja a minőségi munka megvalósulását, elismeréssel és jutalmazással ösztönzi a kiváló teljesítményt és az innovatív ötleteket.
- Mérésekkel és értékelésükkel folyamatosan figyelemmel kíséri a minőségi célok megvalósulását.
- Szükség esetén beavatkozik a struktúrába és a folyamatokba a fejlődés érdekében.
- Minden a minőségfejlesztés szellemében végzett munkafolyamatot értékeléssel és minősítéssel zár.

A fejlesztés végső célja, hogy a Könyvtár szolgáltatásai folyamatosan javuljanak és bővüljenek, miközben a belső erőforrások kihasználása hatékonyabbá válik.

IX. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A használt fogalmakat a fogalomtár tartalmazza, amely a Könyvtár belső meghajtóján érhető el, így az intézmény munkatársai számára hozzáférhető.

X. MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: Michael Porter öt erő modellje
2. sz. melléklet: PGTTJ elemzés
3. sz. melléklet: SWOT analízis
4. sz. melléklet: MIT Ügyrendje
5. sz. melléklet: Partnerazonosítási dokumentum
5/A. sz. melléklet: Partneri csoportok listája
6. sz. melléklet: Panaszkezelési szabályzat
7. sz. melléklet: Folyamatszabályozás rendszere
8. sz. melléklet: Teljesítménymutatók
9. sz. melléklet: Szolgáltatási normák jegyzéke



Michael Porter öt erő modellje

Belépési környezet

A Csorba Győző Könyvtár a megye legnagyobb közkönyvtára, Baranya 301 települése közül 283 + Pécssett szolgáltat, így lefedve gyakorlatilag a teljes megyét, amely mondhatni monopóliumot jelent a könyvtár számára a könyvtárellátás területén. A kormányzati politika szándéka szerint a megyei könyvtárak feladata az adott megyeszékhely és a megye 5000 fő alatti településeinek könyvtári ellátása, amely korlátokat jelent bármely más szereplő belépéséhez. A KSZR tekintetében a könyvtárszakmai és logisztikai tudás Baranya megyében csak a Csorba Győző Könyvtár birtokában van, így új belépők számára hosszú ideig eltart, amíg ezt a tudást és logisztikai kapacitást felépíthetik. Kulturális, közművelődési programok szervezése tekintetében a Nemzeti Művelődési Intézet végez hasonló tevékenységet a megye településein, amely konkurenciát jelenthet a Csorba Győző Könyvtár számára, de csak ezen a téren. Könyv- és folyóiratállomány, valamint az adatbázisok nagysága és száma (méretnagyság) alapján Baranya megyében egyedül a PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont rendelkezik azzal a potenciállal, hogy közkönyvtári feladatokat is el tudjon látni a városban.

A helyettesítés veszélye/helyettesítő terméket gyártók fenyegetése

A különböző tartalomszolgáltatók, amely a webes felületen való megjelenésével közvetlenül eléri a felhasználót veszélyt jelentenek a könyvtár számára minden olyan tartalomszolgáltató, amely a webes felületen való megjelenésével közvetlenül eléri a felhasználót. Ilyenek az E-book kiadók, amennyiben saját weblapjukon nemcsak eladásra, de kölcsönzésre is kínálnak digitális tartalmat. Hasonló a helyzet a különböző adatbázis-szolgáltatókkal, amennyiben az általuk kínált tartalommal a végfelhasználót közvetlenül keresik meg – a könyvtárat kikerülve. A digitális kultúra elterjedésével a kultúra fogyasztás területén nagy változás történt az elmúlt években. Az emberek az élményszerű és gyorsan hozzáférhető kultúrát részesítik előnyben. Az internet gyors térnyerésével a fiatalabb korosztályok a digitális tartalmakat részesítik előnyben, így az e-bookokat és a közösségi médiában az általuk kedvelt szolgáltatók által megosztott tartalmakat fogyasztják, és ezáltal fogyasztásuk igaz nagy, de egy szűk érdeklődési területre szűkül. A könyvtári programok tekintetében helyettesítő termékként jelenik meg a városban és a megyében megrendezendő összes program, kiállítás, koncert vagy akár moziműsor, amely elszívja a könyvtári programokról a potenciális látogatókat.

A vevők alkupozícióját befolyásoló tényezők

A kultúrafogyasztók, így a könyvtárhasználók száma az utóbbi időkben stagnál, sőt csökkenő tendenciát mutat, így az olvasók, mint vevők alku pozíciója rendkívül erős. A vevők igényeik artikulálásával befolyásolják az új szolgáltatások bevezetését. A hagyományos szolgáltatások helyett a speciális könyvtári szakszolgáltatások, az élményszolgáltatások és az IKT-eszközökhöz kapcsolódó szolgáltatások iránti kereslet növekedett meg az elmúlt években. A csökkenő olvasótábor egyik oka, hogy a digitális kultúra terjedésével csökkent az érdeklődés a hagyományos dokumentumok iránt. A közkönyvtári feladat ellátás azonban közfeladat, azaz a könyvtárak törvényi kötelezettséget látnak így a vevők alkupozíciója sok tekintetben csorbul, és nehezen értelmezhető.

A beszállítók alkuereje

Az eszközbeszerzés — úgymint irodaszer, egyéb technikai eszköz, bútorbeszerzés — kiegyensúlyozott piaci viszonyok között, több árajánlat közül választva megy végbe, itt a szállítók alkupozíciója nem erős. A könyvtárbuszok és a hozzá kapcsolódó eszközök szállítói viszonylag kevesen vannak, ezáltal erős az alkupozíciójuk. Az informatikai eszközök — úgymint hardverek — közbeszerzése szintén kevésbé okoz problémát, mert rengeteg informatikai szállító található a piacon. Nagyon erős alkupozícióban van a PTE, annak kapcsán, hogy közösek az informatikai szolgáltatásaink a Tudásközpontban és átláthatatlanok a tulajdonviszonyok az Internet gerinchálózatával kapcsolatban. A legnagyobb informatikai szállító és szolgáltató a Monguz Kft., az integrált könyvtári rendszert biztosítja a CSGYK számára. Sokszor gyengén teljesítenek, mert a fejlesztési igényeinket nem hajtja végre és a panaszkezelése sem hatékony. Nem egyeduralkodó a piacon, de monopolhelyzetben van, mert egy másik rendszerre való áttéréshez az erőforrások nem biztosítottak. A közüzemi szolgáltatások zöme monopolhelyzetben lévő szolgáltatót takar: PÉTÁV, E-ON, Tettye Forrásház. Itt a szolgáltató egyeduralkodó, lényegében ő szabja az árakat.

Más szolgáltatások — takarítás, biztonsági szolgálat, egyéb beszállítók — esetében elvileg sokféle szolgáltatóból lehet választani. A Tudásközpont épületét tekintve a Tudásközpont Kft., mint épületüzemeltető is meghatározó tényező, a Kft. végzi a takarítás és a biztonsági szolgálat szolgáltatásának beszerzését. A könyvek szállítóinál magas árengedményt tudunk elérni, ezen a téren nagy a verseny. A folyóiratoknál már az is sikernek számít, ha van olyan szállító, aki vállalja a közbeszerzést. A többi dokumentum beszerzése esetén kiegyensúlyozott versennyel találkozunk, így a beszállítók alkuereje közepesnek mondható.

Verseny intenzitását befolyásoló tényezők

A verseny intenzitását tekintve a megyében a Csorba Győző Könyvtár — törvényi felhatalmazás alapján — monopolisztikus szerepet tölt be könyvtári feladatellátásban a közkönyvtári téren. A Tudásközpont épületében a Csorba Győző Könyvtár a PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközponttal közös szolgáltatásintegrációban működik együtt, amivel kiegészítik egymás szolgáltatásait, ebben azonban még vannak kiaknázatlan lehetőségek. Pécs városában számos kulturális intézmény működik, amelyek konkurenciát jelentenek a könyvtár számára a tekintetben, hogy a kultúra fogyasztókat elterelik a könyvtári programoktól és szolgáltatásoktól. A Csorba Győző Könyvtárnak azonban hatékony PR tevékenységgel lehetősége nyílik arra, hogy felhasználói körét bővítse és egyénre szabott szolgáltatásokat alakítson ki a meglévő és a potenciális olvasói számára. A verseny intenzitását befolyásolja a különböző digitális tartalomszolgáltatók megjelenése és fejlődése, hiszen ki tudják elégíteni azon igényét az olvasóknak, hogy otthon és a lehető leggyorsabban jutnak hozzá a számukra szükséges információhoz.



PGTTJ elemzés

Politikai, jogi tényezők

A Csorba Győző Könyvtár napi működését a mindenkori magyar törvények, minisztériumi, helyi önkormányzati rendeletek, szakmai ajánlások befolyásolják. A könyvtár életében a legfontosabb jogszabály az 1997. CXL. tv. a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, amely megadja azon kereteket, amely alapján a magyar könyvtári rendszer működik. A Csorba Győző Könyvtárnak mint megyei könyvtárnak a 39/2013 (V.31.) EMMI rendelet alapján feladata Baranya megye 5000 fő alatti településeinek könyvtárellátása. Az intézményt helyi szinten Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzatának helyi rendeletei, közgyűlésének határozatai szabályozzák. Gazdasági és jogi vonatkozásban a Pécs Városi Költségvetési Központi Elszámoló Szervezet szabályzatai az irányadóak.

A Csorba Győző Könyvtár életére befolyással van a mindenkori magyar kormány kultúrpolitikája (Emberi Erőforrások Minisztériuma Kultúráért Felelős Államtitkárság) (könyvtár mint közösségi tér, közösségfejlesztő szerep kiemelése, nemzeti jólét, könyvtár mint versenyképességi tényező, határon túli magyarság támogatása, tanulás színtere, esélyegyenlőség szerepe), valamint az Európai Unió politikája (pályázatok), és nemzetközi szinten az IFLA különböző ajánlásai.

Gazdasági tényezők

A gazdasági helyzet, melyben egy intézmény működik, meghatározza az adott intézmény lehetőségeit, ezzel együtt a fejlődését. Baranya megye gazdasága az elmúlt években folyamatosan romlott, jelenleg a megye a sereghajtók közé tartozik az országban.

2008-ig a városok vonzáskörzetéhez tartozó települések népességszáma folyamatosan nőtt, míg a központoké csökkent. 2008-tól ez megfordult, kivéve Pécsset, ahol továbbra is csökkenő tendenciát mutat. A foglalkoztatottak 54%-a ingázik Pécsre, ez naponta 30 ezer fővel terheli a megye közlekedését. A város létszáma 2,2%-kal csökkent, a vonzáskörzeté 15%-kal nőtt az elmúlt évtizedben. A megye lakosság száma folyamatosan csökken, a társadalom elöregedő, nagyszámú az elvándorlás.

A nagyfoglalkoztatók száma folyamatosan csökken, sorban szűntek meg a termelő cégek. A térségben a szolgáltató szektor aránya az országos átlagnál magasabb. Nincsenek komoly nagyberuházások, ennek következtében nehéz helyzetben vannak a kis- és középvállalkozások. Az ipari parkok nagyrészt nem váltják be a hozzájuk fűzött reményeket. A megyében a legtöbb város, kistélepülés a turizmusra és a borászatra próbálja fektetni a hangsúlyt, ez jelenthetné a fő húzó ágazatot.

2012. év végén 63.816 gazdasági szervezetet tartottak nyilván Baranya megyei székhellyel, az országos szervezetszám 3,5% - át. Az év során a megyében 0,6% - os növekedést regisztráltak, valamelyest csekélyebb mértékűt, mint országosan. A szervezetek kilenczetedét tették ki a vállalkozások, az országosnál (92%) alacsonyabb hányadot, míg a költségvetési és a nonprofit szervezetek valamivel magasabb arányban fordultak elő közöttük, mint országosan. (Statisztikai tájékoztató Baranya megye, 2012/4: Központi Statisztikai Hivatal, 2013.)

A könyvtárak kötelező és vállalt feladatainak teljesítése nagymértékben függ a gazdasági helyzettől. Jellemzően azonban a kultúrára és benne a könyvtárak fejlesztésére, működésére egyre kevesebb forrás jut. Ezeknek a forrásoknak is csak egy részét garantálja jogszabály, más

részét a fenntartó gazdasági helyzete határozza meg, tehát a könyvtár működéséhez, a szolgáltatások és a gyűjtemény finanszírozásához a források több helyről érkeznek, és elsősorban a napi működést a szolgáltatások fenntartását biztosítják.

Szakmai innovációra, szolgáltatásfejlesztésre elsősorban a pályázati források nyújtanak fedezetet, így nincs lehetőség a valóban tervszerű és folyamatos fejlesztésekre. A pályázatok kiírása esetleges, a forrás felhasználása kötött és nem feltétlenül azt a célt szolgálja, amire az adott könyvtárnak leginkább szüksége lenne. A dokumentumok ára természetesen nagyban befolyásolja az állománygyarapítást és ezzel együtt a könyvtári szolgáltatásokat is.

Technikai tényezők

A könyvtárak világa a 21. században nagy mértékben függ az információ technológia fejlődésétől. A dinamikus fejlődés (technikai eszközök és szoftverek elavulási ideje egyre rövidül) és a szűkös anyagi lehetőségek sok esetben nehezé teszik a technikai eszközök és szoftverek beszerzését, továbbá magasan képzett, nagy tapasztalatokkal bíró informatikai szakemberek alkalmazása komoly kihívást jelent. A könyvtárnak, mint az információs társadalom alap intézményének, szükséges a munkatársait folyamatosan képezni, hogy megfeleljenek az újonnan jelentkező kihívásoknak. Továbbá szükséges az innovatív, technológia-orientált megoldásokat támogatni.

Jellemző, hogy az egyre bővülő digitális tartalmakkal párhuzamosan jelen vannak a hagyományos dokumentumok is. A digitális tartalmak szolgáltatása terén komoly kihívást jelent a könyvtárak számára, hogy megfeleljenek a technikai fejlődésnek és a mindenkori szerzői jogi passzusoknak egyaránt.

A Corvina IKR rendszer, amelynek a Csorba Győző Könyvtár igen magas szinten kiszolgáltatott, folyamatosan javításra, kiegészítésre szorul, sok esetben a reakció idő nagyon lassú.

Az IKT eszközök terén a hagyományos PC és laptop desktopok mellett egyre jobban teret hódítanak a mobil eszközök, amelyek új megoldásokat és állandóan fejlesztendő szolgáltatási lehetőségeket nyitnak meg a könyvtár számára, amelyek közül egyre nagyobb hangsúlyt kapnak az egyénre szabott, interaktív szolgáltatások.

Társadalmi tényezők

Pécs a Dunántúl legnagyobb városa. Hosszú időn keresztül a város lakossága az országos átlagnál dinamikusabban nőtt, a 90-es évek elejétől azonban jelentősen csökkent a lélekszám. 1990 és 2015 között Pécs lakosság száma 16,5%-kal csökkent (24.054 fő). 2015-ben Pécs népessége 145.985 fő volt, mely a korábbi évekhez képest ismét csökkenő tendenciát mutat. A népességcsökkenés hátterében az elveszületések és halálozás aránya, valamint a negatív vándorlási tendencia áll.

2015-ben a munkanélküliek száma Pécsen 6.116 fő volt, ez a szám a munkaképes népesség 5,45%-át jelenti. A növekvő munkanélküliség és a szegénység elterjedése felértékeli a könyvtárak társadalmi különbségek felszámolásában betöltött szerepét. A könyvtár a növekvő szabadidő hasznos eltöltéséhez, a fiatalok minél magasabb munkaerőpiaci kompetenciákkal való felvértezéséhez, az információhoz és a dokumentumokhoz való szabad hozzáféréshez kíván segítséget nyújtani.

Pécsett, hasonlóan az országosan jellemző arányokhoz, a nők létszáma magasabb a férfiakénál. Az időskorúak aránya 6%-kal haladja meg a fiatalokét (14 éves korig). A lakosság korcsoport szerinti tagolódása 0-14 - 12,7%; 15-59 - 63,1%; 60-X - 24,2%. A lakosság korösszetétele tovább romlik. Egyre nagyobb szükség van az idősödő korosztályok igényeihez illeszkedő szolgáltatásokra, illetve a nagy tapasztalattal, tudással rendelkező idősebb korosztály tudásátadására.

Az iskolázottság átlagos, az alacsony iskolázottságú réteg kulturális tőkéjének fejlesztése révén segíteni kell beilleszkedésüket az információs vagy tudás társadalomba.

Minden hétköznap csaknem 20.000 ember ingázik Pécsre dolgozni, ezzel a baranyai megyeszékhely a bejáró foglalkoztatottak számát tekintve az országos rangsorban a hatodik helyen áll. A falvakban nincs megfelelő munkalehetőség, ugyanakkor nem tudnak önálló vállalkozást sem indítani, ezért keresnek állást a nagyvárosban. Az ingázás idejének hasznos eltöltése érdekében a könyvtár részéről az online- és a mobil alapú szolgáltatások fejlesztésére van szükség.

Pécs városa két, Magyarországon hivatalosan elismert nemzeti kisebbségnek is az egyik legjelentősebb központja: a németeknek és a horvátoknak. Érdekes megjegyezni, hogy amíg Pécs városának lakossága egész Magyarországhoz hasonlóan csökken, addig a kisebbségek száma kis mértékben növekedett az utóbbi néhány évtized alatt. Pécsett alapvetően három nemzetiség/kisebbség él nagyobb számban. A legtöbben a német nemzetiséghez tartoznak, a város össznépességéből 3,16% az arányuk. Jelentős számban élnek még Pécsett a cigány, romani, beás kisebbséghez és a horvát nemzetiséghez tartozók. A többi nemzetiség/kisebbség aránya az össznépességen belül nem jelentős. A Nemzetiségi Ellátó Központunk (NEK) ellátja a megyében élő három legnagyobb kisebbség - a német, a horvát, és a roma – könyvtári igényeit. Napi kapcsolatban vagyunk a kisebbségi önkormányzatokkal, a két tannyelvű iskolákkal.

A hátrányos helyzetű csoportok, kiemelten a romák növekvő száma, kulturális integrációjának kérdése felértékeli a könyvtárak szociális szerepét. A gazdasági helyzet alakulása miatt az esélyegyenlőség további kiemelt szerepet kaphat a nehéz anyagi helyzetbe kerülők és lévők strukturált támogatásának kidolgozásával, támogatásával (beiratkozás, szolgáltatások díja stb.).

Az élethosszig tartó tanulás (Life Long Learning) az át- és továbbképzés, a továbbtanulás és a távoktatás szükségessége tovább növeli és felértékeli a könyvtárak társadalmi szerepének fontosságát. A könyvtár központjává válhat a nem formális és informális oktatásnak.

A globalizáció folyamatában fontos a különböző kultúrák egymáshoz való közelítése, és ezzel párhuzamosan egymás értékeinek megismerése. A könyvtár identitásőrző és identitás erősítő szerepét fejleszteni kell.

Megváltoztak, s folyamatosan változnak az olvasási szokások. Az Y és Z generációk eszközhasználati és információkeresési szokásai jelentősen eltérnek a korábbi korosztályok gyakorlatától; a könyvtárhasználók között megjelentek a digitális bennszülöttek. A hagyományos szolgáltatásokat a fiatalabb generációk egyre kevésbé veszik igénybe. Folyamatosan nő az igény a felhasználók részéről az egyre bővülő online tartalmak hozzáférése iránt.

Egyre nő a különbség az Y generáció már online kommunikációs közegbe született tagjai és az idősebb korosztály olvasási szokásai között is. A könyvtár szerepe az idősebb generáció felzárkóztatásában jelentős. (Kattints Nagyi! tanfolyamok)

Az integrált helyi társadalom elérése érdekében szükséges egyrészt a közbizalom erősítése az állami és önkormányzati intézményekkel, a helyi kormányzás, a közélet és a gazdaság szereplőivel szemben, másrészt a civil aktivitás növekedésének támogatása. Ennek érdekében a könyvtár aktív szerepet vállalhat a jövőben a releváns programok megismertetésében, valamint a megyéhez, ill. a városhoz kapcsolódó identitás erősítésében, a helyi közösségek fejlesztésében.



SWOT analízis

Erősségek (Belső tényezők)	Gyengeségek (Belső tényezők)
<ul style="list-style-type: none"> • A Csorba Győző Könyvtár jelentős szerepet vállal a város kulturális életében. • A könyvtárnak jó partneri és naprakész munkakapcsolata van a megye könyvtáraival és más kultúráközvetítő intézményeivel. • Jó az intézmény országos szakmai elismertsége, melyet munkabizottságokba, továbbá nemzetközi, országos és helyi szakmai előadásokra való felkérések jeleznek; • A könyvtár Magyarország könyvtárhálózatának része, az ODR tagjaként pedig a szolgáltatások elérhetőségét biztosító, a fejlesztéseket fogadni és koordinálni tudó intézmény. • A törvény által biztosított állami és önkormányzati források stabilnak bizonyulnak. • A munkatársak erős kötődése az intézmény szellemiségéhez, hagyományaihoz, és az intézmény névadója, Csorba Győző emlékéhez. • Korszerű ismeretekkel rendelkező, idegen nyelveket beszélő kollégák. • Az intézmény szakmai és a technikai személyzete jól felkészült, hivatásszerető és segítőkész. A könyvtáros munkatársakra jellemző az együttműködési készség, a térségi kapcsolatok ápolása, az új szakmai értékek iránti fogékonyság, a stratégiai gondolkodás és az alapos tanulmányok, munkaanyagok készítése. • A szaktájékoztatók információgyűjtő munkája. • A hagyományos és a korszerű szolgáltatások egyaránt jelen vannak az intézményben. • Gazdag dokumentum-állománnyal rendelkezik az intézmény. • Stabil gyűjteményépítés. • Élő és interaktív kapcsolattal rendelkezünk a könyvtárhasználókkal. 	<ul style="list-style-type: none"> • A városi fiókkönyvtárak külső és belső állapota. • A városi fiókkönyvtárak akadálymentesítésének hiánya. • A városi fiókkönyvtárak környékén korlátozott a parkolási lehetőség . • Kevés a fiókkönyvtár a városban: az előregedő lakosság igényli a lakhelyéhez közelebb eső, könnyen megközelíthető fiókkönyvtárakat. • A 84 órás kötelező nyitva tartás mellett az önkormányzat által engedélyezett 76,25 fős közalkalmazotti státusz nem elegendő. • A Tudásközpont mint általánosan elterjedt megnevezés: a felhasználók (köztudat) összemoszák a Csorba Győző Könyvtárat, a Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpontot és a Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpontot. Az PTE EK TK névváltoztatásával pedig a fiatalok (diákok) számára a Tudásközpont egyenlő az egyetemi könyvtárral. • A gyors technológiai fejlődés következtében gyorsan elavuló informatikai infrastruktúra. • Az informatikai eszközök megfelelő működtetésének megoldatlansága. • Elavuló kötetészeti infrastruktúra. • Nyugdíjba vonulók munkatársak szakértelmének pótlása. • Képzett kötetészeti munkatársak hiánya a régióban. • A Nemzetiségi Ellátási Központ koordinálása nem megoldott. • A belső információáramlás, kommunikáció hiányosságai. • Magas a határozott időre szóló megbízással rendelkező munkatársak létszáma.

- Minőségi rendezvények szervezése a megye teljes lakossága számára.
- A könyvtár biztosítja az esélyegyenlőséget a használói számára.
- Mobil könyvtári szolgáltatások (könyvtárbuszok, Házhoz megy a könyvtár!)
- A könyvtár eredményes pályázati tevékenysége.
- A könyvtárak épületei optimálisan megközelíthető.
- A Tudásközpont épületénél ingyenes parkolás, étkezési lehetőség, közösségi színtér megléte.
- A Tudásközpont épülete korszerű, a 21. századi igényeknek megfelelő szakmai és könyvtári infrastruktúrával rendelkezik és akadálymentes.
- Baranya megyében a teljes lakosság könyvtári ellátása biztosított a 2013-tól elindított BKSZR-rendszer kialakításával.
- A 2005-től működő szolgáltatóhelyek könyvtárszakmai tapasztalata és segítő együttműködése a BKSZR-ben;
- Könyvtárbusz esetében: friss állományok folyamatos biztosítása; hatékony igénykeltés a felsőfokú könyvtárosok segítségével; meglévő, kialakult és jól működő személyes kapcsolatok.
- Megyei szakmódszertani központként segíti a megye könyvtárainak munkáját.
- A Tudásközpontban a hét minden napján, 8-20 óráig tartó nyitvatartás várja az olvasókat.
- A Csorba Győző Könyvtár Pécs városát lefedve 5 fiókkönyvtárban nyújt magas színvonalú szolgáltatást.
- Az ország legnagyobb vidéki zenei gyűjteményével rendelkezünk.
- Helytörténeti dokumentumok hozzáférhetősége online felületen a folyamatos digitalizálásnak köszönhetően.
- Korszerű, folyamatosan frissülő, jól működő honlap és közösségi oldalak (facebook, youtube).

- A BKSZR-települések könyvtáraiban sok esetben alacsony a könyvtárosok képzettsége.
- A BKSZR-települések könyvtáraiban hiányos vagy nem könyvtári célokra készült a bútorzat a helyiségekben.
- Kevés az átmeneti raktározásra alkalmas helyiség (beszerzett eszközök, bútorok, stb. számára).
- Kevés a közösségi klub-foglalkozások tartására alkalmas helyiség.

Lehetőségek (Külső tényezők)	Veszélyek (Külső tényezők)
<ul style="list-style-type: none"> • Az épületek, és az IKT eszközök fejlesztésekkel való költséghatékony, hosszú távon fenttartható működtetése. • A munkatársak erős motiváltságának fenntartása. • Digitális tartalmak egyre bővülő szolgáltatási lehetőségei. • Az összetartozó könyvtárellátási térségek szinergikus, egymás erősségeire építő könyvtárfejlesztése a BKSZR-ben. • A könyvtár az élethosszig tartó tanulás és információszerzés baranyai központja lehet. • A 2011 óta működő és digitális tartalmakat gyűjtő városi/megyei archívum (Baranyai DigiTár) folyamatos fejlesztése segíti a megyei szintű tartalomszolgáltatás koordinálását; • A hazai, kulturális ágazati stratégiai törekvések, konkrét fejlesztési (informatikai, infrastrukturális, adatbázisok stb.) programok igénybevétele, megyei szintű csatlakoztatásának megteremtése a BKSZR-rendszerben is; • Széleskörű könyvtári marketing- és PR-tevékenységgel, további támogatók, szponzorok és pályázati források felkutatása. • Olvasók nagyobb arányú bevonása a szolgáltatások kialakításába. • A negyedévente rendezett programok, rendezvények esetén partneri együttműködés erősítése más intézményekkel, civil szervezetekkel a BKSZR-rendszerben. • Térítéses és térítés mentes szolgáltatások bővítése. • Szolgáltatások hatékonyabb hirdetése online felületeken, kiadványokban, sajtóban stb. • Folyamatos a fiókkönyvtárak és a szolgáltatóhelyek megújítása (bútorok stb.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Az esetleges létszámcsökkenés veszélyezteti a könyvtár működését. • Szakképzetlen közfoglalkoztatottak magas száma és ennek növekedése. • A használók számának csökkenése. • A Tudásközpont épületének karbantartási költségeit már nem a bankgarancia fedezi. • A könyvtáros bérek alacsony szintje, az egyéb juttatások hiánya, a könyvtáros szakma alacsony társadalmi megbecsülése munkaerő elvándorlást eredményez. • A BKSZR állami forrásainak csökkenése • A BKSZR települések önkormányzatainak közömbös vagy negatív hozzáállása. • A gyorsan fejlődő technikai berendezések beszerzésének elmaradása (anyagi források hiányában.) • A városi fiókkönyvtárak épületeinek felújítása, akadálymentesítésének elmaradása anyagi források hiányában. • Könyvkötészeti szakemberek hiánya. • Pályázati források csökkenése. • A gépjárművek amortizációja. • A költségvetési és fenntartói támogatás csökkenése mértékében csökkenhet elmaradhat a szerzeményezésre, illetve közösségi programokra fordítható forrás. • A BKSZR-települések könyvtáraiban magas a munkaerő fluktuációja.

- Fiókkönyvtárak specializálása, pl. ifjúsági könyvtár létrehozása.
- Rendszeres könyvtári programok kidolgozása, óvodás, kisiskolás, felsős és középiskolás korosztály számára oktatási intézmények bevonásával.
- A pécsi fiókkönyvtári hálózat bővítése.
- Pécs peremkerületeinek bevonása a könyvtárbusz ellátási körzetébe (Hird, Somogy, Vasas, Patacs, Mecsekszabolcs, Ürög, Postavölgy stb.).
- Könyvtárszakmai és egyéb információs szférában működő szervezetekkel új együttműködések kialakítása.
- Pécsi és baranyai kulturális intézményekkel és civil szervezetekkel való szakmai és intézményi együttműködések erősítése.
- A Baranya megyei KSZR szolgáltatóhelyeinek uniós forrásokból is történő támogatása;
- A szolgáltatóhelyek többsége - a BKSZR segítségével - Magyarország könyvtárhálózatának aktívabb, eredményesebb részévé válik.
- Országos elismerések megszerzése.
- Minőségirányítási Rendszer kiépítése.
- A BKSZR-ben a kontaktszemélyek közreműködésének dinamizálása.
- A könyvtárbusz önmaga segíti a könyvtári szolgáltatás népszerűsítését.
- A jármű kiállítása a szolgáltatási időn túli rendezvények, falunapok keretében.



Minőségirányítási Tanács ügyrendje

I. Általános rendelkezések

A Minőségirányítási Tanács (MIT) a Csorba Győző Könyvtár (CSGYK) legfőbb minőségirányítási fóruma, amelynek működtetése meghatározza és befolyásolja a könyvtárban folyó minőségmenedzsment minden területét.

A MIT saját hatáskörén belül az alábbi módon szabályozza ügyrendjét.

II. A MIT tagjai

1. A MIT elnökét a CSGYK igazgatója bízza meg.
2. A MIT állandó tagjai:
 - a CSGYK igazgatója
 - a MIT elnöke
 - az állandó és eseti munkacsoportok vezetői
3. A MIT tagjait és csoporttagjait a CSGYK mindenkori igazgatóhelyettese, mint a MIT mindenkori elnöke bízza meg.
4. A MIT megbízatásának időtartama a CSGYK mindenkori igazgatóhelyettese megbízatásának időtartamával egyezik meg.
5. A MIT elnöke - tanácskozási joggal – bárkit meghívhat az ülésekre, illetve – szükség esetén – bárkit felkérhet a MIT munkájában való egyszeri vagy hosszabb ideig tartó részvételre.

III. A MIT állandó munkacsoportjai

- a. Audit munkacsoport
 - b. Folyamatmenedzsment munkacsoport
 - c. Humánmenedzsment munkacsoport
 - d. Innovációs és működésfejlesztő munkacsoport
 - e. Kommunikációs és partnerkapcsolati munkacsoport
 - f. Primer kutatások munkacsoport
 - g. Stratégiai munkacsoport
1. Az állandó munkacsoportok tagjainak felsorolását a MIT ügyrendjének 1. sz. melléklete tartalmazza.
 2. Indokolt esetben a MIT meghatározott célra vagy időre további eseti munkacsoportokat is létrehozhat.
 3. A MIT munkacsoportjainak tagjairól a munkacsoport vezető és a MIT javaslata alapján a MIT elnöke dönt, s Ő gondoskodik a megbízólevelek átadásáról is.

IV. A MIT feladatai

1. A MIT egyik feladata a CSGYK Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszerén alapuló minőségirányítási rendszernek irányítása, működésének folyamatos fejlesztése.
2. A CSGYK minőségpolitikai nyilatkozatának megfogalmazása.
3. A Minőségirányítási Kézikönyv (továbbiakban: MIK) szerkezetének és tartalmának meghatározása, illetve felülvizsgálata.
4. A könyvtári önértékelés előkészítése, lebonyolítása, eredményeinek kiértékelése és cselekvési terv készítése.
5. A munkacsoportok és feladataik meghatározása.
6. Indokolt esetben javaslattétel minőségfejlesztési projekt vagy eseti munkacsoportok életre hívására, feladataik és működésük meghatározására.
7. Az éves minőségcélok és minőségfejlesztési munkaterv megfogalmazása.
8. A PDCA ciklus megvalósulásának vizsgálata a CSGYK működésében; beavatkozások kezdeményezése a szervezeti teljesítmény minőségének javítása érdekében.
9. A minőségcélok teljesítése szempontjából kulcsfontosságú folyamatok eredményességének és hatékonyságának vizsgálata.
10. Az egyéni és szervezeti kompetenciák növelése a működésfejlesztés szolgálatában.
11. Javaslattétel a vezetői és munkatársi teljesítményértékelés szempontjainak meghatározásához.
12. A munkatársak ösztönzését, a minőségügyben végzett munka elismerését szolgáló könyvtári díjak, címek alapítása (benne az értékelési szempontok meghatározása), döntés évente az odaítélésükről.

V. A MIT dönt

1. a minőségirányítási rendszer elemeinek és működésének meghatározásáról (benne a MIT struktúrája),
2. a MIK elfogadásáról,
3. a MIT ügyrendjének elfogadásáról,
4. a MIT munkacsoportjai ügyrendjeinek, munkatervének és beszámolóinak elfogadásáról,
5. a minőségpolitika és -nyilatkozat elfogadásáról,
6. a minőségcélok elfogadásáról,
7. a MIT elnökének éves beszámolója elfogadásáról,
8. a MIT munkatervének elfogadásáról,
9. a MIT által alapított díjak és címek odaítéléséről,
10. a minőségügyet szolgáló források felhasználásáról,
11. a szabályzatok, eljárásrendek minőségügyi megfelelőségéről,
12. a minőségbiztosítást, minőségfejlesztést szolgáló beavatkozási javaslatok elfogadásáról (a folyamatgazdák és munkahelyi vezetők felé),
13. a vezetői és munkatársi teljesítményértékelés szempontjainak meghatározásához teendő javaslatokról.

VI. A MIT állandó munkacsoportjainak feladat- és hatásköre

1. A MIT állandó munkacsoportjainak feladata az éves minőségcélok szolgáltában álló saját feladatok meghatározása, az éves munkatervük elkészítése és elfogadásra való benyújtása a MIT-hez minden év január 31-ig, majd az elfogadott munkaterv végrehajtása.
2. További feladatuk részt venni a szervezeti önértékelés előkészítésében, hozzájárulni annak sikeres lebonyolításához.
3. A munkacsoportok munkájukat saját ügyrendjük szerint végzik, amit a munkacsoport dolgoz ki, s a MIT fogad el.
4. A munkacsoportok indokolt esetben egymással együttműködve látják el feladataikat; az együttműködés előkészítése érdekében maguk járnak el, a döntés viszont már a MIT hatáskörébe tartozik.
5. A munkacsoport képviselőjében a munkacsoport vezetője jár el, akadályoztatása esetén teljes jogú megbízottja.
6. A munkacsoportok vezetői az üléseken beszámolót tartanak az előző hónapban végzett feladataikról, elért eredményeikről.
7. A MIT állandó munkacsoportjainak feladatköre:
 - 7.1 **Audit munkacsoport** – Fő feladata: a Könyvtár folyamatainak rendszeres ellenőrzése, felülvizsgálata, javító intézkedések kezdeményezése; a teljesítményindikátorok, mutatók körének folyamatos felülvizsgálata, bővítése; az ehhez szükséges adatok, információk gyűjtésére, elemzésére vonatkozó módszerek meghatározása és folyamatokhoz kapcsolása; értékelő jelentések készítése a MIT számára.
 - 7.2 **Folyamatmenedzsment munkacsoport** – Fő feladata: a folyamatleltár karbantartása, a könyvtári folyamatok teljeskörű standard leírására való törekvés, a változások nyomon követése, a folyamatgazdák képzése, támogatása.
 - 7.3 **Humánmenedzsment munkacsoport** – Fő feladata: minden, a munkatársi elégedettség javulását és a humán erőforrás hatékonyságának növelését célzó kezdeményezés értékelése, megvalósíthatóságának vizsgálata, és a MIT elé terjesztése, majd pozitív döntés esetén a programterv elkészítése és végrehajtásának koordinálása.
 - 7.4 **Innovációs és működésfejlesztő munkacsoport** – Fő feladata: különböző szakmai kérdésekben új ötleteket kidolgozni, becsatornázni a hazai és külföldi jó gyakorlatokat és ezek átültetését, alkalmazását kezdeményezni, felméréseket, döntés-előkészítő anyagokat készíteni, az azonosított (bármilyen forrásból származó) beavatkozási igények vizsgálata, a szükséges minőségfejlesztési lépések megtervezése és a MIT elé terjesztése, valamint a megvalósítás koordinálása.
 - 7.5 **Kommunikációs és partnerkapcsolati munkacsoport** – Fő feladata: a minőségmenedzsment ismeretek terjesztését, a minőségkultúra szervezeten belüli elmélyítését, a MIT munkájának támogatását szolgáló tájékoztató és ösztönző célú (mozgósító) kommunikációs feladatok tervezése és végrehajtása.

- 7.6 **Primer kutatások munkacsoport** – Fő feladata: a MIT döntése szerinti célcsoportra fókuszálva a MIK-ben megfogalmazott gyakorisággal, illetve eseti jelleggel kutatási terv készítése, elfogadtatása a MIT-tel, majd a végrehajtás lebonyolítása, a kutatási jelentés elkészítése, és a MIT elé terjesztése.
- 7.7 **Stratégiai munkacsoport** – Fő feladata: a könyvtár stratégiájának elkészítése, tervezett és eseti felülvizsgálata, a stratégia alapjául szolgáló környezeti információk változásának nyomon követése, valamint a MIT tájékoztatása ezekről.

VII. A MIT összehívása és működése

1. A MIT nevében az elnök jár el, akadályoztatása esetén az előzetesen erre felhatalmazott MIT tag.
2. A MIT **elnöke** felelős a MIT tevékenységének megszervezéséért, folyamatos működéséért. Összehívja és vezeti a MIT üléseit. Szervezi és irányítja a MIT belső ügyvitelét.
3. A MIT **adminisztrátori** feladatait a MIT elnöke által esetenként felkért könyvtári munkatárs látja el.
4. Az adminisztrátor elkészíti az ülések emlékeztetőjét, feladata továbbá az ülések technikai előkészítése.
5. A MIT **üléseit szükség szerint, de legalább kéthavonta** (előre meghatározott időpontban) tartja. A MIT üléseit az elnök, akadályoztatása esetén az elnökhelyettes hívja össze és vezeti.
6. Az ülésre szóló **meghívónak tartalmaznia kell** a tárgyalandó napirendet, a napirend előadóit, valamint a napirendhez meghívottakat. Ha a napirendhez írásos előterjesztés is készült, azt a meghívóhoz csatolni kell. Az ülésre szóló meghívót a MIT tagjainak és a meghívottaknak **legalább 5 nappal** az ülés előtt kell kézbesíteni.
7. A MIT elnökének lehetősége van arra, hogy a tagok közül egy vagy több személyt, illetve külső szakértőt felkérjen egy-egy napirendi ponttal kapcsolatban előzetes szakmai álláspont kialakítására, és annak az ülésen való előterjesztésére.
8. A MIT tagjainak egyharmada írásban, a javasolt napirendi pont megjelölésével kezdeményezheti az elnöknél a MIT rendkívüli ülésének összehívását. Az elnöknek az indítvány kézhezvételétől számított 5 napon belül, a tagokkal előzetesen egyeztetett időpontban, intézkednie kell a MIT összehívásáról.
9. A MIT a ráruházott döntési jogkörben határozatot hoz, egyéb ügyekben állásfoglalást, javaslatot, véleményt fogalmaz meg.

VIII. A MIT határozatkéessége

1. A MIT határozatképes, ha tagjainak több mint fele jelen van.
2. Az ülésről távolmaradó tag teljes jogkörrel helyettesíthető, azonban a helyettes nem lehet a MIT másik tagja. Az erre vonatkozó írásos felhatalmazást a helyettes legkésőbb az ülés kezdetekor adja át a MIT elnökének.
3. Ha a MIT ülése nem határozatképes, legfeljebb 30 perc szünet kihirdetését és megtartását követően az ülést változatlan napirendi pontokkal össze kell hívni, amely a megjelentek számától függetlenül határozatképes.
4. A MIT ügyrendjének elfogadásakor, illetve módosításakor azonban a határozathozatal feltétele a tagok kétharmados többségének a jelenléte.

IX. A határozathozatal rendje

1. A MIT döntéseit egyszerű szótöbbséggel hozza. Szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt.
2. A MIT határozatait, állásfoglalásait, javaslatait, véleményét általában nyílt szavazással hozza, kivéve, ha valamely tag indítványát elfogadva, a MIT szavazattöbbséggel titkos szavazást rendel el.
3. Esetleg felmerülő személyi ügyekben minden alkalommal titkos szavazást kell tartani.
4. A MIT tagjai kivételes esetben levélszavazás formájában is szavazhatnak. Ebben az esetben az elnök ismerteti a tagokkal az állásfoglalás tárgyát és a szavazás leadásának pontos határidejét, ami nem lehet háromnál kevesebb és nyolcnál több munkanap. Az elnök a szavazás határidejét követő munkanapon összesíti a szavazatokat, és haladéktalanul értesíti a tagokat az eredményről.

X. Egyéb rendelkezések

1. A MIT ülései nyilvánosak.
2. A MIT üléséről, az ülést követő 5 munkanapon belül, írásbeli emlékeztetőt kell készíteni, ami a MIT adminisztrátorának a feladata.
3. A kiküldött emlékeztetőhöz három napon belül megjegyzéseket lehet fűzni, javítást lehet kérni.
4. Az adminisztrátor köteles az emlékeztetőt minden érintett személynek megküldeni. Ez értelemszerűen jelenti a tagokat, illetve minden, az ügyben valamilyen tartalmi ok miatt érintett személyt.
5. Az emlékeztetőt a meghívóval és a kiküldött, illetve a helyszínen kiosztott előterjesztésekkel együtt archiválni kell.
6. Az elnök gondoskodik arról, hogy a háttéranyagok, előterjesztések, emlékeztetők és a MIT határozatai, javaslati, állásfoglalásai, valamint a véleményét tartalmazó dokumentumok felkerüljenek a CSGYK munkatársai által használt közös meghajtó V:\TQM\MIT mappájába.

XI. Záró rendelkezések

Az ügyrendet a MIT kétharmados többségű jelenlét és a jelenlévő tagok kétharmados többségű szavazatával hozott határozattal bármikor módosíthatja.



Partnerazonosítási dokumentum

A Csorba Győző Könyvtár a partnerközpontú működése során kiemelt hangsúllyal törekszik a partnerek pontos azonosítására; a kommunikációs csatornák számbavételére, azok maximális kihasználására; az eredményes kommunikációs folyamatok bonyolítására; a partnerek igényeinek és elégedettségének rendszeres mérésére; az ebből származó eredmények alapos, előremutató elemzésére.

A kommunikáció létfontosságú része valamennyi munkafolyamatnak, ezeknek fontos szerepe van mind a belső, mind a külső partnerek elérésében. A Könyvtár alapvető céljának tartja, hogy feltárja és megértse partnerei igényeit, figyelembe vegye a társadalmi, környezeti, gazdasági, technikai környezet változásait, a megszerzett információt a működésébe beépítve, elősegítse a partnerek elégedettségi indexének emelkedését, valamint az intézmény hatékony működését.

A Könyvtár működése során kiemelt szerepet kap a partnerközpontú gondolkodás és szemléletmód. A Kapcsolati csoport a MIT Kommunikációs és Partnerkapcsolati munkacsoportjával szorosan együttműködve folyamatosan azonosítja és aktualizálja az intézmény partnereinek adatbázisát; figyelemmel kíséri, kezeli és felkutatja a kommunikációs stratégia által meghatározott marketing csatornák nyújtotta lehetőségeket; az igényeket figyelembe véve formálja a partnerek számára közvetítendő információt, valamint definiálja a kapcsolattartás kereteit.

A partnerek meghatározása a KKÉK-ben meghatározott alapelvek szerint történik:

- 1. Külső közvetlen és közvetett partnerek**
- 2. Belső partnerek**

A partneri kategóriák további szegmentálásával azonosíthatóak az egyes partneri csoportok, ezek listáját a dokumentum mellékleteként található excel tábla sorolja fel (5/A. sz. melléklet). Hangsúlyos szempontként említhető, hogy a Könyvtár kommunikációjának tervezése és működtetése az egyes csoportok sajátos jellemzőinek figyelembevételével történik. Ezt támogatja az intézmény kommunikációs stratégiája is.

1. Külső partnerek

Külső közvetlen partnerek között lett nevesítve *a fenntartó Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata, a valós és a potenciális olvasók tábora, a PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont mint stratégiai partner, a megyei önkormányzat, illetve a megyei szolgáltatóhelyek önkormányzatai, valamint a megyeszékhelyen működő más kulturális*

intézmények. A kategóriában megjelenítésre került partnerek szerepe meghatározó, a velük való kapcsolattartás gyakorisága intenzív, napi szintű kommunikációs tevékenységet igényel. A célcsoport által megformált vélemény, visszajelzés és észrevétel fontos, és közvetlenül befolyásolja a Könyvtár által végzett napi tevékenységet.

Közvetett külső partnerek (minisztérium, szakmai szervezetek, más könyvtárak, beszállítók stb.) közreműködése és tevékenysége, ugyan jelentős mértékben meghatározhatja a Könyvtár működését, azonban napi rendszerességű kommunikációs aktivitást nem keletkeztet az intézmény számára.

A külső közvetlen és közvetett partnerekről partnerlistákkal rendelkezünk, ezek elérhetőek az intézmény hálózati meghajtóján.

Hozzáférés: a Kapcsolati Csoport munkatársai, a Csorba Győző Könyvtár vezetői

Frissítés: minden év januárjában, évente

Frissítésért felelős: Kapcsolati Csoport, MIT Kommunikációs és Partnerkapcsolati csoportja

Partnerlistáink: *Kulturális- és társintézmények, nyugdíjas könyvtárosok, civil szervezetek, politikusok, írók, KSZR települések, szakmai szervezetek, megyei iskolák, sajtólista, nyilvános könyvtárak, pécsi óvodák és iskolák*

2. Belső partnerek

Belső partnerek a munkatársak, akik mindennapi közvetlen kapcsolatban állnak az intézménnyel. A munkatársakkal való kommunikációt segíti számos kommunikációs forma: levelezőlisták, továbbá összdolgozói értekezletek, munkacsoport-megbeszélések, osztályértekezletek, levelezés, szóbeli közlés.

A Csorba Győző Könyvtár jelenlegi belső levelezőlistái:

- *Audit.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projekt audit munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Folyamat.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projekt folyamat munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Gepkocsivezetok.all.csgyk – CSGYK gépkocsivezetők levelezőlistája*
- *Gyermekkönyvtar.all.csgyk – CSGYK gyermekkönyvtárosainak levelezőlistája*
- *Honlapcsop.all.csgyk – CSGYK Honlap munkacsoportjának levelezőlistája*

- *Human.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projekt Humán munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Innovacio.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projekt Innovációs munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Kolcsonzes.all.csgyk – CSGYK kölcsönzésben dolgozó munkatársainak levelezőlistája*
- *Kommunikacio.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projekt Kommunikációs és Partnerkapcsolati munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Korbi.all.csgyk – CSGYK Körbirodalom Gyermekkönyvtárának munkatársainak levelezőlistája*
- *Mindenki.all.csgyk – CSGYK munkatársainak levelezőlistája*
- *Mit.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projektben résztvevő kollégák levelezőlistája*
- *Mukodesfejlesztok.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projekt Működésfejlesztő munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Olvasoszolgalat.all.csgyk – CSGYK Olvasószolgálati Osztályának levelezőlistája*
- *Onertekelok.all.csgyk – CSGYK Minősítette Könyvtár projekt Önértékelés munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Pecshalozat.all.csgyk – CSGYK pécsi városi hálózatának levelezőlistája*
- *Primer.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projekt Primer munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Regisztracio.all.csgyk – CSGYK regisztrációban dolgozó munkatársainak levelezőlistája*
- *Strategia.all.csgyk – CSGYK Minősített Könyvtár projekt Stratégiai munkacsoportjának levelezőlistája*
- *Vezetok.all.csgyk – CSGYK vezetők levelezőlistája*
- *Zenemutar.all.csgyk – CSGYK Zeneműtárának levelezőlistája*

Hozzáférés: a Csorba Győző Könyvtár munkatársai, jelszóval

Frissítés: kéreésre

Frissítésért felelős szervezeti egység: Informatikai és Médiatechnológiai Csoport

Kommunikáció a partnerekkel

A partnerek eléréséhez kommunikációs terv készül, amely rögzíti a célokat és a kapcsolódó alapelveket, leírja a szükséges erőforrásokat, azonosítja a célcsoportot meghatározza a kommunikációs eszközt, továbbá meghatározza a felelősöket és határidőket is.

A Könyvtár a kommunikációja során a legmodernebb infokommunikációs technológiákat alkalmazva törekszik az általa kínált - Könyvtár, valamint a Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont honlapján keresztül is hozzáférhető - szolgáltatások előnyeit a felhasználókkal megismertetni, valamint az elért eredményeket a külső és belső partnerek számára széleskörűen bemutatni.

A külső partnerekkel való kommunikáció célja többek között a jelenlegi partnerek bizalmának megerősítése, valamint a további lehetséges partnerek megnyerése, valamint az intézmény jó hírének és ismertségének növelése.

A belső partnerekkel folytatott kommunikáció célja az intézményen belüli horizontális és vertikális információáramlás biztosítása, a jó eredmények eléréséhez szükséges inspiráló, motivált munkavállalók alkotta belső légkör megteremtése, valamint a szervezet célok és stratégiai megismertetése.

A partnerkapcsolatokat támogató kommunikációs eszközök:

telefon, levelezőlisták, közösségi oldalak, honlap, médiamegjelenések, rendezvények, plakátok, szórólapok, hírlevelek.

Az adatkezelés szabályozása a Csorba Győző Könyvtárban

A Könyvtár partnerei címét, e-mail címét, telefonszámát, egyéb elérhetőségeit kizárólag a partner hozzájárulása alapján kezeli. Ezeket az adatokat a partner bármikor visszavonhatja, időbeli korlátozás nélkül, személyesen a Könyvtárban vagy írásban (elektronikus úton is). A visszavonás nem érinti a megelőzően a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét, illetve azon könyvtárhasználati jogosultságokat, amelyek ezen adatok hiányában is igénybe vehetők. Az adatokat a Könyvtár mindaddig kezelheti, amíg az adatkezelés célja fennáll, illetve amíg a partner írásban nem rendelkezik arról, hogy a Könyvtár szolgáltatásait a jövőben nem kívánja igénybe venni. A Könyvtár a személyes adatokat harmadik személyek részére nem, illetve kizárólag törvényben meghatározott okból, hatóságok (pl. rendőrség, ügyészség) által történő megkeresés esetén adja át.

Külső közvetlen és közvetett partnerek	Szegmentált célcsoport elnevezése	Elérési út	Közvetlen elérési eszköze	Elérés rendszeressége	Javaslat	Közvetett elérés	Adatházis lezárására/CÍMLISTA frissítésére javasolt személy	Frissítés gyakorisága	lista elérhetősége
Olvások - szegmentált célcsoportok									
	kisnámok, kispapák	bölcsődék vezetői, védőnői hálózat	email/facebook esemény/honlap		hav 1x hírlevél programokról -i fiókönyvtárakkal együtt	online elérés: csyvk.hu, korfiredalom.hu, facebook (BKSZR, fiókönyvtárak, zsemléír, körbi), plakát, szórólap, Tudástérpont TV, sajtó és helyi TV, rádió, nyomtatott és online sajtó (ingyenes és fizetett hirdetések, éves szerződés, egytől-másokra megállapodás alapján), plakátok kihelyezése a fiókönyvtárakba, tornafórum iródfőbe, Civil Képzések Házába egyéb városi tál, ünnepekben a cél-csoport elérhetősége alapján.	Gyermekkönyvtár munkatársa		
	óvodások	óvoda pedagógusok, igazgatók	email, facebook esemény/honlap						
	ált. isk. alsóok	ált. isk. igazgatók, zene tanárok, irodalomtanárok	email, médianegyestűségeket						
	ált. isk. felsőok	ált. isk. igazgatók, zene tanárok, irodalomtanárok	email, telefon						
	gimnazisták	igazgatók, zene tanárok, irodalomtanárok	email, telefon						
	egyetemenként/egyetemi oktatók	PTE Irodalom tanszék oktatói	email, telefon	eset/havonta 2x hírlevelet kapnak a felhívásoknak					
	aktív dolgozók	olvasói email lista/könyvtárak/moly pécsi és baranyai nyugdíjas klubok, Bőngéssz nagy listák	email						
	nyugdíjasok	nyugdíjas klubok, Bőngéssz nagy listák	email, posta, telefon						
	családok	Nagycsaládok egyesületei	email, honlap						
	fogyatékkal élők	pécsi és baranyai fogyatékkal élők civil szervezetek	email, telefon						
	nemzetiségek	nemzetiségi önkormányzatok, iskolák, civilek	email						
	megyei olvasói	színházai helyek könyvtárosaiban keresztlát/BKSZR facebook oldal	email		negyedévente hírlevél online és nyomtatott	BKSZR facebook	Hálózati osztály vezetője		
Önkormányzatok									
Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata	pécsi önkormányzat vezető, kulturális bizottság tagjai,		email, posta	eseti			Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnerkapcsolati csoportjának munkatársa		
Baranya Megyei Önkormányzat	BMÖ vezetői, jegyzők		posta, email	eseti			Hálózati osztály vezetője		
községi önkormányzatok	szolgáltató helyek önkormányzati/mozgó-buszos		email, telefon, posta	eseti					
Szakmai szervezetek /közgyűjtőmennyi intézmények									
- országos			posta, email	eseti			Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnerkapcsolati csoportjának munkatársa		

Frissítés évente 1x
V: baralib meghajtó/csgy kkapcsolat/ci

- megyei	igazgatók			postai.email/katalist	eseti		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
- városi	igazgatók			postai.email/katalist	eseti		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
- községi	könyvtár vezetők			postai.email/katalist	eseti	BKSZR községi könyvtárosok facebook csoportja	Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
- könyvtárbuszos települések	kapcsolattartók			postai.email	eseti		Hálózati osztály munkatársa
Egyéb kulturális intézmények							Hálózati osztály munkatársa
országos				postai.email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
- megyei				postai.email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
- városi (elsősorban Pécs)				email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
Kulturális civil szervezetek							
- országos	civil szervezetek vezetői			email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
- megyei	civil szervezetek vezetői			email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
- városi (elsősorban Pécs)	civil szervezetek vezetői			email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
- községi	civil szervezetek vezetői			email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
Nemzetközi kapcsolatok							
	partner könyvtárak vezetői			email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
	könyvtárbuszos partnerek vezetői			email/facebook csoport	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
Sajtó							
	TV, rádió, online média, írott sajtó (országos+megyei+közzeli+)			email, telefon	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
Szolgáltatók							
	kiadók vezetői, képes. tartó			email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
	művészek, írók-költők			email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa
	nyomdák vezetői, képes. tartó			email	rendezvénytől függően		Kapcsolati csoport és a MIT Kommunikációs és partnekapcsolati csoportjának munkatársa

Belső partnerek	Külsővel elért eszköze	Elérés rendszeressége	Küvetett elérés	Adathozs kezelés	Frissítés gyakorisága	Lista elérhetősége
A Csorba Győzős Könyvtár munkatársai	levél-csoportok, tv-videó, országos/regionális újságok, munkacsoport-nyelvszolgálatok, osztályfőnökök/leltek, levelezés, szóbeli közlés	Napi	Információk	Információk	Rendszeresen, napi szinten	Információk



Panaszkezelési szabályzat

Általános rendelkezések

A Csorba Győző Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár), mint megyei és városi feladatokat ellátó nyilvános könyvtár feladata, hogy a legjobb szolgáltatásokat nyújtsa ügyfelei, olvasói részére, ezért a nyilvános könyvtár funkcióinak és a minőségirányítási rendszer elveinek figyelembevételével panaszkezelési szabályzatot hoz létre. A panaszkezelési szabályzat célja egy olyan protokoll felállítása, melynek segítségével a Könyvtár gyorsan, hatékonyan és udvariasan kezelheti az ügyfelei által benyújtott panaszt.

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot kifüggeszti a regisztrációs pultnál, és a honlapján is közzéteszi. A panaszbejelentő űrlapot a kölcsönző pultoknál és a regisztrációban elhelyezi, a honlapján letölthető formában közzéteszi. Minden felületen azonos tartalmú panaszbejelentő űrlapot használ a panaszok rögzítésére. A Könyvtár rögzíti és kivizsgálja az összes ügyfél által bejelentett panaszt, emellett felelősséget vállal az ügyfélpanaszok udvarias módon történő kezelésére, és a panaszkezelési eljárás ügyfél számára történő ismertetésére. A Könyvtár figyelmet fordít arra, hogy az azonosításra bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és a panaszügyek regisztrálásán kívül más célt ne szolgáljanak.

A Könyvtár a beérkezett panaszokat egységes rendszerben tartja nyilván. Ennek érdekében biztosítja, hogy az összes munkatárs megismerje a szabályzat tartalmát, valamint ahhoz könnyen hozzáférjen. Rendszeresen felméréseket végez, hogy az ügyfelei elégedettségét felmérje. A panaszok nyilvántartásával, elemzésével a Könyvtár célja a szolgáltatások minőségének fejlesztése és az elégedett könyvtárhasználó.

Fogalmak

Panasz: panasznak minősül minden, a Könyvtár működésével, tevékenységével és szolgáltatásaival összefüggő észrevétel, kifogás, melyeket a Könyvtár ügyfelei (olvasói, használói, partnerei) a szabályzatban felsorolt módon eljuttathatnak a Könyvtárnak.

Panaszos: általában természetes személy, a Könyvtár tagja. Emellett panaszosnak tekinthető minden személy, aki a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban tesz észrevételt, illetve az, aki a Könyvtár tevékenysége, működése során kapcsolatba kerül az intézménnyel (beszállítók, egyéb partnerek).

A beérkező panaszok fogadására különböző kommunikációs formákat biztosít ügyfelei számára.

a) Személyesen a Tudásközpontban (7622 Pécs, Universitas u. 2/A.) a Könyvtár nyitvatartási idejében hétfőtől - vasárnapig, 8-20-ig az első és a negyedik emeleti kölcsönző pultoknál. A fiókkönyvtárak esetében az adott fiókkönyvtár nyitvatartási idejében, az ott dolgozó kollégánál. (Apáczai Csere János Fiókkönyvtár: 7632 Pécs, Apáczai Csere János Körtér 1/D.; Belvárosi Fiókkönyvtár: 7621 Pécs, Király u. 9.; Csipkefa Gyermekkönyvtár: 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 10.; Kertvárosi Fiókkönyvtár: 7632 Pécs, Honvéd tér 1.; Minerva Fiókkönyvtár: 7633 Pécs, dr. Veress Endre u. 6.; Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár és Pinokkió Gyermekkönyvtár: 7624 Pécs, Nagy Jenő u. 24.)

b) Írásban a regisztrációban, az első emeleti és a negyedik emeleti szolgálati pontokon kihelyezett „Olvasói észrevételek” könyvben, a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszbejelentő űrlapon, postai úton a Könyvtár címére, az igazgatóságnak címzett levél útján (Csorba Győző Könyvtár 7622 Pécs, Universitas u. 2/A.), illetve az info@csgyk.hu címre.

c) Telefonon a Könyvtár, illetve a fiókkönyvtárak nyitvatartási idejében az alábbi telefonszámokon:

- Csorba Győző Könyvtár, Olvasószolgálat (Tudásközpont 1. emelet): 72/501-690/3.
mellék
- Apáczai Csere János Fiókkönyvtár: 72/550-637
- Belvárosi Fiókkönyvtár: 72/525-769
- Csipkefa Gyermekkönyvtár: 72/324-385
- Kertvárosi Fiókkönyvtár: 72/443-222
- Minerva Fiókkönyvtár: 72/253-477
- Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár és Pinokkió Gyermekkönyvtár: 72/324-001

Telefonon tett bejelentés során jelezni kell a hivatalos panasztételi szándékot.

panasz ügyintézése

A panaszok kezelése az előterjesztés formájától függ. Az ügyfél panaszt tehet hivatalos és nem hivatalos formában.

A nem hivatalos panasz esetén a panaszos nem adja meg az elérhetőségét, ahova hivatalos választ várna a kifogására. Ebben az esetben a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, felhívja a Könyvtár figyelmét az adott problémára.

Hivatalos panasz esetén (a panaszos megadja az elérhetőségét, választ vár a problémájára) a Könyvtár nyilvántartásba veszi a panaszt, és az panaszos minden esetben hivatalos választ kap az érintett szervezeti egység vezetőjétől vagy a Könyvtár igazgatójától.

Panaszkezelési eljárás

A benyújtott panaszt az adott könyvtári egység munkatársa 3 munkanapon belül nyilvántartásba kell venni a panaszbejelentő úrlapon.

A panasz elbírálását a könyvtárról vagy a könyvtárosokról a könyvtár vezetői vagy az adott egység osztályvezetője végzi. Amennyiben a panaszos elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel az igazgatóhoz vagy az igazgatóhelyetteshez fordulhat. A Tudásközpont működésével kapcsolatos panaszokat az elbíráló továbbítja az üzemeltető Pécsi Tudásközpont Kft. felé, illetve a partnerintézmény hatáskörébe tartozó panaszokat a Pécsi Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont felé.

A benyújtott úrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított legfeljebb 7 munkanap.

A hivatalos válaszról a panaszost az úrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni.

A panaszokat a Könyvtár 5 évig az irattárban megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja a dokumentum megtekintését.

a) Szóban beérkezett panasz (személyesen, telefonon)

A panaszkezelést az olvasószolgálat munkatársai végzik. Céljuk azonnal megvizsgálni, orvosolni a problémát. Amennyiben az olvasószolgálat munkatársa nem talál megoldást a problémára, bevonja az adott egység vezetőjét, távollétében helyettesét, szükség esetén a Könyvtár igazgatóját. Amennyiben a szóban előterjesztett panaszra azonnali megoldás születik, a panaszról jegyzőkönyv nem készül, ugyanakkor az olvasószolgálati munkatárs az

olvasószolgálat panaszfüzetébe feljegyzi az észrevételt. Amennyiben a panasz kivizsgálása és a megoldás azonnal nem lehetséges, az olvasószolgálat munkatársa a mellékletben található panaszbejelentő űrlap kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel. Ezek után az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

b) Írásban beérkező panasz (személyesen átadott irat, postán, e-mailben érkező panasz)

A személyesen átadott irat és a postán érkező levél a könyvtár titkárságára kerül iktatás céljából. A beérkező panaszokat a titkárság az igazgatóhoz, távolléte esetén az igazgatóhelyetteshez továbbítja. A panasz kivizsgálását az igazgató, távolléte esetén az igazgatóhelyettes, vagy az általuk megbízott munkatárs végzi. A Könyvtár az írásbeli panaszra a választ 7 napon belül indoklással együtt megküldi a panaszosnak. E-mailben érkező panasz esetében az adott egység vezetője, annak távollétében helyettese 5 napon belül megválaszolja e-mailben vagy a panaszos által kért formában. Amennyiben az adott egység vezetője nem illetékes a panasz kivizsgálásában, továbbítja azt az igazgató, távolléte esetén az igazgatóhelyettes felé. Az e-mailben érkezett panaszt és az intézkedéseket az adott egység vezetője kinyomtatja, és a titkárság felé megküldi iktatás céljából.

A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos nem ért egyet a panaszára adott hivatalos válasszal, vagy bejelentését szeretné kiegészíteni, kérheti a panaszára adott válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet jelen szabályzat 2. sz. melléklete szerinti űrlapon kell benyújtani. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 15 napon belül dönt, és a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott módon értesíti a panaszost a döntésről. Felülvizsgálati kérelemmel kapcsolatban csak a Könyvtár igazgatója vagy az igazgatóhelyettes dönthet. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz csak az igazgató vagy az igazgatóhelyettes aláírásával érvényes. A felülvizsgálati kérelemre adott válasszal a Könyvtár a panaszkezelési eljárást lezártnak tekinti.



Folyamatszabályozás rendszere

A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR FOLYAMATMODELLJE



Alap

- Gyűjteményszervezés
- Feldolgozás
- Gyűjteményrendezés
- Dokumentumszolgáltatás
- Tartalomszolgáltatás
- Adatbázisépítés
- Információs szolgáltatás
- Oktatás, használóképzés
- Szolgáltatási adminisztráció
- Kiadói tevékenység
- Rendezvényszervezés
- Kiegészítő szolgáltatások



Támogató

- Pénzügyek kezelése
- Munkaügyi tevékenység
- Eszközkezelés
- Titkársági feladatok
- Állományvédelem
- Informatikai tevékenység
- Médiatechnikai tevékenység
- Logisztikai tevékenység



Vezetési

- Stratégiai tervezés
- Munkaterv, beszámoló készítése
- Szabályzatok kezelése
- Erőforrás-menedzsment
- Mérés, értékelés, önértékelés
- Panasz- és folyamatkezelés
- Beszerzés
- Pályázati tevékenység
- PR és Marketing

BEVEZETÉS

A Csorba Győző Könyvtár Folyamatmenedzsment Munkacsoportja 2016. februárjában alakult meg 12 fővel. A csoport összeállítása során a magasabb vezetők azt a szempontot tartották szem előtt, hogy a könyvtár minél több osztályából, részlegéből legyenek tagok, akik együttesen ismerik a könyvtár összes munkafolyamatát.

A könyvtár 2014-ben elkezdett már egy minőségirányítási folyamatot az ISO rendszer keretein belül. Ekkor sikerült egy olyan szintre eljutni, hogy az összes munkafolyamatot feltérképezték cím szerint, a részletes kidolgozásra nem került sor. Ezeket az eredményeket vette elő a Folyamatmenedzsment Csoport az első megbeszélés alkalmával. Az elért eredményeket átdolgozva vált hasznossá az akkor elvégzett munka, így ebben a folyamatban érvényesült a PDCA.

A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS RENDSZERE A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁRBAN

A Könyvtár munkatársai a célközönsége igényei alapján alakítja szolgáltatásait és a jelenlegi környezetben ellátandó feladatait, a következők szerint szervezi. A minőségirányítási rendszerben meghatározott vezetési feladatok, alap- és támogató, valamint kulcsfontosságú folyamatokra bontja az SZMSZ-ben meghatározott tevékenységeket. Minden kulcsfolyamatról egységes szerkezetű folyamatleírás és folyamatábra készült. E dokumentumban csak a már jóváhagyott folyamatok mellé a folyamatábra oszlopába került „X” jelölés, a többi folyamathoz tartozó ábra a rendszeres, évenkénti felülvizsgálatok alkalmával, folyamatosan készül el. Emellett a partnerintézménnyel közös folyamatoknál a munkacsoport „EK”, az érintező folyamatoknál „EK*” jelölést alkalmazott.

Alapfolyamatok:

Azok a feladatok tartoznak ide, melyekkel a használóink és a partnereink számára nyújtunk szolgáltatásokat.

- **AF-01 Gyűjteményszervezés:** Az állomány tervszerű alakítása – beszerzése, apasztása – nyilvántartásba vétele, formai feltárása és a hozzáférés biztosítása. Az állomány ellenőrzése.
- **AF-02 Feldolgozás:** A dokumentumok tartalmi feltárása, címkével és a szolgáltatási helynek illetve kölcsönzési típusnak megfelelő jelöléssel való ellátása.
- **AF-03 Gyűjteményrendezés:** A szabadpolcos állomány ritkítása, dokumentumok visszasorolása, folyóiratok raktári elhelyezése.
- **AF-04 Dokumentumszolgáltatás:** A dokumentumok kölcsönzése, hosszabbítása, visszavétele, előjegyzés kérése, helyben használata és a raktári kérések teljesítése. Zeneműtár használata (zenei CD-k, zenei DVD-k), a hangoskönyv- és DVD-gyűjtemény rendelkezésre bocsátása. Könyvtárközi kölcsönzéssel az ODR keretein belül a könyvtári rendszer más intézményeiből átkért dokumentumok hozzáférhetőségének biztosítása. A mozgásukban korlátozott olvasók számára „Házhoz

megy a könyvtár” szolgáltatás biztosítása. Dokumentumok bekérése a KSZR szolgáltatóhelyekről.

- **AF-05 Tartalomszolgáltatás:** A „Napom Lapja” csomag születésnapra, házassági évfordulóra, nyugdíjazás stb. alkalmából megrendelhető. Az olvasó a szakirodalmi tájékoztatáson túl bibliográfiát is kérhet az adott témában.
- **AF-06 Adatbázisépítés:** Neves Személyek, Eseménynaptár, Nemzetiségek Baranyában, Helyismereti adatbázis a Corvinában.
- **AF-07 Információszolgáltatás:** Az információ közvetítése nyomtatott dokumentumokon kívül, nem hagyományos – elektronikus- és egyéb információforrások szolgáltatása. Tájékoztatás a könyvtár állományából személyesen és online (“Kérdezze a könyvtárost!” chat szolgáltatás és „Forduljon a könyvtárhoz!” online szaktájékoztatás). **AF-08 Oktatás, használoképzés:** Használoképzés órák keretében (könyvtárbemutató, számítástechnikai felhasználóképzés) valamint a közösségi szolgáltatóban részt vevő középiskolások mentorálása.
- **AF-09 Szolgáltatási adminisztráció:** Beiratkozás és a beiratkozáshoz kártyakészítés. Felszólító levelek kiküldése és a késedelmi díj rendezése, valamint ide tartozik a térített könyvek pénzügyi intézése. Az előzőekhez kapcsolódóan a pénzkezelés, pénztárgépes ügyintézés.
- **AF-10 Kiadói tevékenység:** Tanulmányok, bibliográfiák, tájékoztató kiadványok publikálása.
- **AF-11 Rendezvényszervezés:** Könyvtári programok, előadások, konferenciák szervezése, lebonyolítása.
- **AF-12 Kiegészítő szolgáltatások:** Ruhatár, terem bérlés, reprográfiai és kötészeti szolgáltatások biztosítása.

Támogató folyamatok:

Azok a folyamatok, amelyek támogatják a partnerekkel való munkát, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak.

- **TF-01 Pénzügyek kezelése:** Könyvtárba érkező számlák előkészítése, készpénzes kifizetések, utalványozás.
- **TF-02 Munkaügyi tevékenység:** Munkaügyi-személyügyi tevékenység intézése.
- **TF-03 Eszközkezelés:** Eszközleltár készítése és az épületfenntartással, karbantartással kapcsolatos szervezési feladatok ellátása.
- **TF-04 Titkársági feladatok:** Iratkezelés, átutalásos számlák kezelése, általános ügyintézés.
- **TF-05 Állományvédelem:** Az állományvédelmi rendszer normál működésének figyelése, megrongálódott dokumentumok javítása, kötészeti tevékenység.
- **TF-06 Informatikai tevékenység:** Rendszergazdai tevékenység.
- **TF-07 Médiatechnikai tevékenység:** Video-, hang- és képfelvételek, online közvetítés, web-szerkesztés.
- **TF-08 Logisztikai tevékenység:** Szállítás szervezése, a kocsifutás adminisztrációja.

Vezetési folyamatok:

Azokat a feltételeket teremtik elő, melyek szükségesek az alapfolyamatok működéséhez és az intézmény vezetéséhez, irányításához. Az intézmény stratégiai céljainak megvalósulását illetve a partnerekkel való kommunikációt szolgálják.

- **VF-01 Stratégiai tervezés:** Benchmarking, innováció, elemzések készítése, általános tervezés, stratégiai terv készítése, felülvizsgálata.
- **VF-02 Munkatervek, beszámolók készítése.**
- **VF-03 Szabályzatok kezelése:** Igazgatói utasítások, ügyrendek, fenntartói szabályzatok.
- **VF-04 Erőforrás-menedzsment:** stratégiai célként meghatározott feladatok eléréshez szükséges humán, tárgyi és anyagi erőforrások biztosítása.
- **VF-05 Mérés, értékelés, önértékelés:** Teljesítményértékelő rendszer, belső folyamat audit, kérdőívezés, vezetői információs rendszer.
- **VF-06 Panasz- és folyamatkezelése:** A felhasználók panaszainak regisztrálása, kezelése, folyamatok fejlesztése.
- **VF-07 Beszerzés:** Közbeszerzés, közbeszerzési értékhatár alatti beszerzések lebonyolítása.
- **VF-08 Pályázati tevékenység:** pályázati tevékenység, pályázatok kezelése, pályázatfigyelés.
- **VF-09 PR és Marketing:** Közönségkapcsolatok, belső PR, partneryilvántartás karbantartása, , szórólapok, értékesítés. Médiában való megjelenés (TV, rádió, honlap, Facebook), könyvtárral kapcsolatos szóróanyagok készítése, terjesztése.

A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR FŐ – ÉS ALFOLYAMATAI

Kód	Főfolyamatok – alfolyamatok
AF-01	Gyűjteményszervezés (Dokumentum-beszerzés, Rendelés, Előrekordozás, formai feltárás, Érkeztetés, Reklamáció, Állománybavétel, Állományapasztás, Állományellenőrzés, KSZR-ellátás)
AF-02	Feldolgozás (Tartalmi feltárás, KSZR-esítés, Dokumentumok felszerelése)
AF-03	Gyűjteményrendezés (Szabadpolcos és raktári állomány folyamatos rendezése)
AF-04	Dokumentumszolgáltatás (Kölcsönzés, Hosszabbítás, Visszavétel, Előjegyzés, Könyvtárközi kölcsönzés, Raktári kérések a Tudásközpontban, Helyben használat, Házhoz megy a könyvtár, Dokumentumok bekérése szolgáltatóhelyekről, Raktári kérések a fiókkönyvtárakban)
AF-05	Tartalomszolgáltatás (Napom Lapja, Bibliográfiakészítés)
AF-06	Adatbázisépítés (Neves Személyek, Eseménynaptár, Nemzetiségek Baranyában, Helyismereti adatbázis a Corvinában)
AF-07	Információs szolgáltatás (Tájékoztató, Kérdezz a könyvtárost! – chat szolgáltatás, Forduljon a könyvtárhoz! – online szaktájékoztató, Libinfo)
AF-08	Oktatás, használóképzés (Használóképzés órák keretében (Kattints nagy), Könyvtárbemutató, könyvtártúra, Közösségi szolgáltatóban részt vevő középiskolások betanítása)
AF-09	Szolgáltatási adminisztráció (Beiratkozás, Felszólítások, Pénzkezelés, pénztárgépes ügyintézés, Elvesztett, rongált dokumentumok)
AF-10	Kiadói tevékenység (Könyvkiadás)
AF-11	Rendezvényszervezés (Kiállítások szervezése, Kvíz, Olvasóklubok, Könyvtári foglalkozások, Előadások, konferenciák lebonyolítása)
AF-12	Kiegészítő szolgáltatások (Reprográfiai szolgáltatások, Kötészeti munkák megrendelésre, Teremhasználat, Ruhatár, Postázás - MPL)
TF-01	Pénzügyek kezelése (Pénzkezelés, Számlák előkészítése, utalványozás)
TF-02	Munkaügyi tevékenység (Béruügyintézés, Személyi ügyintézés, Intézményi belépés, Intézményi kilépés, Munkabaleset bejelentése)
TF-03	Eszközkezelés (Leltár, Selejtezés, Épületfenntartással, ingóságokkal kapcsolatos szervezési feladatok, Hibaelhárítás-karbantartás, Hibajelentés a háüzemeltetés felé)
TF-04	Titkársági feladatok (Iratkezelés, Átutalásos számlák kezelése)
TF-05	Állományvédelem (Kötészeti tevékenység, Állományvédelmi rendszer)
TF-06	Informatikai tevékenység (Rendszergazdai tevékenység)
TF-07	Médiatechnikai tevékenység (Video-, hang- és képfelvételek, Online közvetítés, Web-szerkesztés)
TF-08	Logisztikai tevékenység (Szállítás)
VF-01	Stratégiai tervezés (Benchmarking, Innováció, Elemzések, Általános tervezés, Stratégiai terv készítése, Felülvizsgálat)
VF-02	Munkaterv, beszámoló készítése (Munkaterv készítése, Beszámoló készítése)
VF-03	Szabályzatok kezelése (Szabályzatok kezelése, Igazgatói utasítások, Ügyrendek, Fenntartói szabályzatok)
VF-04	Erőforrás-menedzsment (Humánerőforrás menedzsment, Tárgyi erőforrás menedzsment, Továbbképzés, Fejlesztési terv)
VF-05	Mérés, értékelés, önértékelés (Teljesítményértékelő Rendszer, Belső folyamat audit, Primer információgyűjtés, Vezetői információs rendszer)
VF-06	Panasz- és folyamatkezelés (Panaszkezelés, Folyamatok fejlesztése)
VF-07	Beszerzés (Közbeszerzés, Közbeszerzési értékhatár alatti beszerzések)
VF-08	Pályázati tevékenység (Pályázati tevékenység, Pályázatok kezelése, Pályázatfigyelés)
VF-09	PR és Marketing (Közönségkapcsolatok, Belső PR, Partneryilvántartás karbantartása, Arculattervezés, Szórólapok, Értékesítés)

A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR FOLYAMATLELTÁRA

Alapfolyamatok

<i>Folyamat kódja</i>	<i>Folyamat neve</i>	<i>Folyamatábra</i>	<i>Folyamatgazda</i>
AF-01	Gyűjteményszervezés		Lénárdné Csépan Réka
AF-01/1-K	Dokumentum-beszerzés	X	
AF-01/2	Rendelés	X – EK*	
AF-01/3	Előrekordozás, formai feltárás	X – EK*	
AF-01/4	Érkeztetés	X – EK*	
AF-01/5	Reklamáció		
AF-01/6	Állománybavétel	X	
AF-01/7	Állományapasztás	X	
AF-01/8	Állományellenőrzés		
AF-01/9	KSZR-ellátás	X	
AF-02	Feldolgozás		Szakál Eszter
AF-02/1-K	Tartalmi feltárás	X	
AF-02/2	KSZR-esítés	X	
AF-02/3	Dokumentumok felszerelése	X	
AF-03	Gyűjteményrendezés		Iványi Mária
AF-03/1-K	Szabadpolcos és raktári állomány folyamatos rendezése	X	
AF-04	Dokumentumszolgáltatás		Bali Máté
AF-04/1-K	Kölcsönzés	X - EK	
AF-04/2-K	Hosszabbítás	X - EK	
AF-04/3-K	Visszavétel	X - EK	
AF-04/4-K	Előjegyzés	X - EK	
AF-04/5-K	Könyvtárközi kölcsönzés	X	
AF-04/6-K	Helyben használat	X	
AF-04/7-K	Raktári kérések a Tudásközpontban	X - EK	
AF-04/8-K	Házhoz megy a könyvtár	X	
AF-04/9-K	Dokumentumok szolgáltatóhelyekről bekérése	X	
AF-04/10-K	Raktári kérések a fiókkönyvtárakban	X	
AF-05	Tartalomszolgáltatás		Erdős Zoltán
AF-05/1-K	Napom Lapja	X	
AF-05/2-K	Bibliográfiakészítés	X	
AF-06	Adatbázisépítés		Zókáné Bozsik Anna
AF-06/1-K	Neves Személyek	X	
AF-06/2-K	Eseménynaptár	X	
AF-06/3-K	Nemzetiségiségek Baranyában	X	

AF-06/4-K	Helyismereti adatbázis a Corvinában	X	
AF-07	Információszolgáltatás		
AF-07/1-K	Tájékoztató	X - EK	Tinusz János
AF-07/2-K	Kérdezze a könyvtárost! – chat szolgáltatás	X	
AF-07/3-K	Forduljon a könyvtárhoz! – online szaktájékoztató	X	
AF-07/4-K	Libinfo	X	
AF-08	Oktatás, használoképzés		
AF-08/1	Használoképzés órák keretében (Kattints nagy)		Pajor Zsófia
AF-08/2-K	Könyvtárbemutató, könyvtártúra	X	
AF-08/3	Közösségi szolgáltatásban részt vevő középiskolások betanítása		
AF-09	Szolgáltatási adminisztráció		
AF-09/1-K	Beiratkozás	X - EK	Tormási Gabriella
AF-09/2-K	Felszólítások	X - EK	
AF-09/3-K	Pénzkezelés, pénztárgépes ügyintézés	X	
AF-09/4-K	Elveszett, rongált dokumentumok	X	
AF-10	Kiadói tevékenység		
AF-10/1	Könyvkiadás	X	Erdős Zoltán
AF-11	Rendezvényszervezés		
AF-11/1-K	Kiállítások szervezése	X	Pajor Zsófia
AF-11/2-K	Kvíz	X	
AF-11/3-K	Olvasóklubok	X	
AF-11/4-K	Könyvtári foglalkozások	X	
AF-11/5-K	Előadások, konferenciák lebonyolítása	X	
AF-12	Kiegészítő szolgáltatások		
AF-12/1-K	Reprográfiai szolgáltatások	X	Papp Márton
AF-12/2	Kötészet munkák megrendelésre		
AF-12/3	Teremhasználat		
AF-12/4	Ruhatár	X	
AF-12/5	Postázás (MPL)	X	

Támogató folyamatok

TF-01	Pénzügyek kezelése		Brandt Mónika
TF-01/1	Pénzkezelés		
TF-01/2	Számlák előkészítése, utalványozás		
TF-02	Munkaügyi tevékenység		Seszták Zsuzsanna
TF-02/1	Bérügyintézés		
TF-02/2	Személyi ügyintézés		
TF-02/3	Intézményi belépés		
TF-02/4	Intézményi kilépés		
TF-02/5	Munkabaleset bejelentése		
TF-03	Eszközkezelés		Seszták Zsuzsanna
TF-03/1	Leltár		
TF-03/2	Selejtezés		
TF-03/3	Épületfenntartással, ingóságokkal kapcsolatos szervezési feladatok		
TF-03/4-K	Hibaelhárítás-karbantartás	X	
TF-03/5	Hibajelentés a háüzemeltetés felé	X	
TF-04	Titkársági feladatok		Budányi Ágostonné
TF-04/1	Iratkezelés		
TF-04/2	Átutalásos számlák kezelése	X	
TF-05	Állományvédelem		Maczekó Péter
TF-05/1	Kötészeti tevékenység		
TF-05/2-K	Állományvédelmi rendszer		
TF-06	Informatikai tevékenység		Rozs Tamás
TF-06/1-K	Rendszergazdai tevékenység	X	
TF-07	Médiatechnikai tevékenység		Szabó Péter
TF-07/1	Video-, hang- és képfelvételek		
TF-07/2	Online közvetítés		
TF-07/3-K	Web-szerkesztés	X	
TF-08	Logisztikai tevékenység		Gáspár Zsolt
TF-08/1	Szállítás		

Vezetési folyamatok

VF-01	Stratégiai tervezés		Miszler Tamás
VF-01/1-K	Benchmarking	X	
VF-01/2-K	Innováció	X	
VF-01/3	Elemzések		
VF-01/4	Általános tervezés	X	
VF-01/5-K	Stratégiai terv készítése	X	
VF-01/6	Felülvizsgálat	X	
VF-02	Munkatervek, beszámolók készítése		Dr. Amberg Eszter
VF-02/1	Munkaterv készítése	X	
VF-02/2	Beszámoló készítése	X	
VF-03	Szabályzatok kezelése		Dr. Amberg Eszter
VF-03/1-K	Szabályzatok kezelése	X	
VF-03/2	Igazgatói utasítások		
VF-03/3	Ügyrendek		
VF-03/4	Fenntartói szabályzatok		
VF-04	Erőforrás-menedzsment		Miszler Tamás
VF-04/1	Humánerőforrás menedzsment		
VF-04/2	Tárgyi-erőforrás menedzsment		
VF-04/3-K	Továbbképzés	X	
VF-04/4	Fejlesztési terv		
VF-05	Mérés, értékelés, önértékelés		Miszler Tamás
VF-05/1-K	Teljesítményértékelő Rendszer	X	
VF-05/2-K	Belső folyamat audit	X	
VF-05/3-K	Primer információgyűjtés	X	
VF-05/4	Vezetői információs rendszer		
VF-06	Panaszkezelés, folyamatok kezelése		Miszler Tamás
VF-06/1-K	Panaszkezelés	X-EK	
VF-06/2-K	Folyamatok fejlesztése	X	
VF-07	Beszerezés		Dr. Amberg Eszter
VF-07/1	Közbeszerzés		
VF-07/2	Közbeszerzési értékhatár alatti beszerzések	X	
VF-08	Pályázati tevékenység		Pajor Zsófia
VF-08/1-K	Pályázati tevékenység	X	
VF-08/2	Pályázatok kezelése		
VF-08/3	Pályázatfigyelés		

VF-09	PR és Marketing		Pajor Zsófia
VF-09/1-K	Közönségkapcsolatok	X	
VF-09/2	Belső PR	X	
VF-09/3	Partnernyilvántartás karbantartása	X	
VF-09/4	Szórólapok		
VF-09/5	Értékesítés		



Teljesítménymutatók

I. A KÖNYVTÁR SZOLGÁLTATÁSAIVAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK TELJESÍTMÉNYMUTATÓI

I. 1. A használókkal kapcsolatos mutatók

ÚJONNAN REGISZTRÁLT HASZNÁLÓK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSAI

Értékelendő terület:	A regisztrált használói bázis összetétele, új használók bevonása a Könyvtárba
Vizsgálat célja:	Az újonnan regisztrált használók számának vizsgálata
Szükséges adatok:	újonnan regisztrált használók száma, regisztrált használók száma
Mutató számítási, képzési módja:	Újonnan regisztrált használók száma / regisztrált használók száma X 100
Adatok forrása	Éves statisztika
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Pap Áron
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-09/1-K Beiratkozás
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

AZ AKTÍV HASZNÁLÓK ARÁNYA A REGISZTRÁLT HASZNÁLÓK KÖZÖTT

Értékelendő terület:	A használói aktivitás
Vizsgálat célja:	A regisztrált használók között legalább egyszer kölcsönző, azaz aktív használók számának vizsgálata
Szükséges adatok:	aktív használók száma, regisztrált használók száma
Mutató számítási, képzési módja:	Aktív használók száma / regisztrált használók száma X 100
Adatok forrása	Éves statisztika
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Pap Áron
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-09/1-K Beiratkozás
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

A HASZNÁLÓK KÖLCSÖNZÉSI AKTIVITÁSA

Értékelendő terület:	A használói aktivitás
Vizsgálat célja:	A használók kölcsönzési aktivitásának illetve a kölcsönzés népszerűségének vizsgálata. (Egy használó hány dokumentumot kölcsönz ki egy év alatt átlagosan)
Szükséges adatok:	kölcsönzött dokumentumok száma, aktív használók száma
Mutató számítási, képzési módja:	Kölcsönzött dokumentumok száma / aktív használók száma (esetleg részlegekre bontva is)
Adatok forrása	Éves statisztika
Mutató mértékegysége:	tétel
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Pap Áron
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-04/1-K Kölcsönzés
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

I. 2. Kölcsönzési mutatók

A KÖLCSÖNZÉS NÉPSZERŰSÉGE

Értékelendő terület:	A kölcsönzés népszerűsége
Vizsgálat célja:	Az egy regisztrált használóra jutó kölcsönzések száma
Szükséges adatok:	kölcsönzött dokumentumok száma, regisztrált használók száma
Mutató számítási, képzési módja:	kölcsönzött dokumentumok száma / regisztrált használók száma
Adatok forrása	Corvina adatbázis, éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Pap Áron
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-04/1-K Kölcsönzés AF-09/1-K Beiratkozás
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

KÖLCSÖNZÉSI ÁLLOMÁNY FORGÁSI INDEXE

Értékelendő terület:	A kölcsönözhető állomány
Vizsgálat célja:	A kölcsönözhető állomány népszerűsége (Annak megállapítása, hogy a használók a meghatározott időszakokban a kölcsönözhető állomány hány százalékát kölcsönözték)
Szükséges adatok:	aktuálisan kölcsönzött dokumentumok száma / kölcsönözhető dokumentumok száma X 100
Mutató számítási, képzési módja:	Aktuálisan kölcsönzött dokumentumok száma / kölcsönözhető dokumentumok száma X 100
Adatok forrása	Corvina adatbázis
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	félévente (február , augusztus)
Mutató felelőse:	Pap Áron
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-04/1-K Kölcsönzés
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

A KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS HATÉKONYSÁGA

Értékelendő terület:	A könyvtárközi kölcsönzés
Vizsgálat célja:	A Könyvtár hány százalékban képes teljesíteni a tőle kért könyvtárközi kölcsönzéseket
Szükséges adatok:	Könyvtárközi kölcsönzésben más könyvtáraknak adott dokumentumok száma, könyvtárközi kölcsönzésben más könyvtárak által kért dokumentumok száma
Mutató számítási, képzési módja:	Könyvtárközi kölcsönzésben más könyvtáraknak adott dokumentumok száma / könyvtárközi kölcsönzésben más könyvtárak által kért dokumentumok száma X 100
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Csirkéné Kemény Andrea
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-04/5-K Könyvtárközi kölcsönzés
Adatszolgáltatási felelős:	Szokola Lászlóné

I. 3. Tájékoztatási mutató

EGY FŐRE JUTÓ MEGVÁLASZOLT KÉRDÉSEK SZÁMA

Értékelendő terület:	A tájékoztatás
Vizsgálat célja:	Az egy főre jutó megválaszolt kérdések száma
Szükséges adatok:	Megválaszolt kérdések száma (tájékoztatás, referenzs, irodalomkutatás), látogatók száma
Mutató számítási, képzési módja:	Megválaszolt kérdések száma / látogatók száma
Adatok forrása	Éves statisztika
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mizerák Andrea
Kapcsolódó folyamat(ok):	Információs szolgáltatás AF-07: AF-07/1-K Tájékoztatás AF-07/2-K Kérdezze a könyvtárost! - chatszolgáltatás AF-07/3-K Forduljon a könyvtároshoz! - online tájékoztatás AF-07/4-K Libinfo
Adatszolgáltatási felelős:	Fükőné Herceg Helga

I. 4. Távhasználati mutató

EGY FŐRE JUTÓ TÁVHASZNÁLATOK SZÁMA

Értékelendő terület:	A Könyvtár internetes felületeinek népszerűsége
Vizsgálat célja:	Az egy főre jutó távhasználatok számának vizsgálata
Szükséges adatok:	Távhasználatok száma, regisztrált használók száma
Mutató számítási, képzési módja:	Távhasználatok száma / regisztrált használók száma
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mizerák Andrea
Kapcsolódó folyamat(ok):	-
Adatszolgáltatási felelős:	Szabó Péter József

I. 5. A használók igényeivel kapcsolatos mutatók

EGY HASZNÁLÓRA JUTÓ ÚJ DOKUMENTUMOK SZÁMA

Értékelendő terület:	Az egy használóra jutó új dokumentumok száma
Vizsgálat célja:	Hány új dokumentum jut átlagosan a regisztrált használók részére éves szinten
Szükséges adatok:	új dokumentumok száma, regisztrált használók száma
Mutató számítási, képzési módja:	Új dokumentumok száma / regisztrált használók száma
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Csirkéné Kemény Andrea
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-01/6 Állománybavétel AF-09/1-K Beiratkozás
Adatszolgáltatási felelős:	Cseresznyés Anikó, Pap Áron

HASZNÁLÓI JAVASLATOK TELJESÜLÉSE

Értékelendő terület:	A használói beszerzési javaslatok teljesülése
Vizsgálat célja:	A használók beszerzési javaslatainak hány százalékát teljesíti a könyvtár
Szükséges adatok:	teljesített beszerzési javaslatok száma, beérkezett és rögzített beszerzési javaslatok száma
Mutató számítási, képzési módja:	Teljesített beszerzési javaslatok száma / beérkezett és rögzített beszerzési javaslatok száma X 100
Adatok forrása	Dezideráta nyilvántartások, Corvina adatbázis
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-01/1-K Dokumentumbeszerzés
Adatszolgáltatási felelős:	Lénárdné Csépan Réka

HASZNÁLÓI PANASZOK KEZELÉSE

Értékelendő terület:	A használói panaszok kezelése
Vizsgálat célja:	A használói panaszok számának változása
Szükséges adatok:	panaszok száma
Mutató számítási, képzési módja:	Panaszok száma / előző év adatai
Adatok forrása	Panasznyilvántartás
Mutató mértékegysége:	tétel
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Csirkéné Kemény Andrea
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-06/1-K Panaszkezelés
Adatszolgáltatási felelős:	Fükőné Herceg Helga

I. 6. Különböző célcsoportok számára nyújtott szolgáltatások mutatói

A NEMZETISÉGI ÁLLOMÁNY GYARAPODÁSA

Értékelendő terület:	A nemzetiségeket szolgáló állomány
Vizsgálat célja:	A nemzetiségeket szolgáló állomány gyarapodásának vizsgálata
Szükséges adatok:	beszerzett nemzetiségi dokumentumok száma
Mutató számítási, képzési módja:	Beszerzett nemzetiségi dokumentumok száma / előző év adatai
Adatok forrása	Éves beszámoló, KSH
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Erdős Zoltán József
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-01/6 Állománybavétel
Adatszolgáltatási felelős:	Erdős Zoltán József

NEK ÁLLOMÁNY KÖLCSÖNZÉSI INDEXE

Értékelendő terület:	A nemzetiségeket szolgáló, kölcsönözhető állomány
Vizsgálat célja:	A nemzetiségi ellátás eredményességének vizsgálata, az állománya népszerűségének vizsgálata
Szükséges adatok:	NEK állományból adott évben kikölcsönzött dokumentumok száma, kölcsönözhető NEK állomány
Mutató számítási, képzési módja:	NEK állományból adott évben kikölcsönzött dokumentumok száma / kölcsönözhető NEK állomány X 100
Adatok forrása	Corvina adatbázis
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Erdős Zoltán József
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-04/1-K Kölcsönzés
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

A „HÁZHOZ MEGY A KÖNYVTÁR” SZOLGÁLTATÁS KIHASZNÁLTSÁGA

Értékelendő terület:	A „Házhoz megy a könyvtár” szolgáltatás
Vizsgálat célja:	A „Házhoz megy a könyvtár” szolgáltatás kihasználtsága
Szükséges adatok:	a „Házhoz megy a könyvtár” szolgáltatás igénybevevői által kölcsönzött dokumentumok száma, a szolgáltatás igénybevevőinek száma
Mutató számítási, képzési módja:	„Házhoz megy a könyvtár” szolgáltatás igénybevevői által kikölcsönzött dokumentumok száma / a szolgáltatás igénybevevőinek száma
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Csirkéné Kemény Andrea
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-04/8-K Házhoz megy a könyvtár AF-04/1-K Kölcsönzés
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

II. A KÖNYVTÁR GYŰJTEMÉNYÉVEL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK TELJESÍTMÉNYMUTATÓI

II. 1. A gyűjtemény kihasználtságának mutatói

A KÖNYVTÁRI GYŰJTEMÉNY KIHASZNÁLTSÁGA

Értékelendő terület:	A Könyvtár gyűjteménye
Vizsgálat célja:	A Könyvtár gyűjteményének kihasználtsága
Szükséges adatok:	Kölcsönzött és helyben használt dokumentumok száma, a gyűjtemény összes dokumentumának száma
Mutató számítási, képzési módja:	Kölcsönzött és helyben használt dokumentumok száma / a gyűjtemény összes dokumentuma X 100
Adatok forrása	Corvina adatbázis, éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-04/1-K Kölcsönzés AF-04/6-K Helybenhasználat
Adatszolgáltatási felelős:	Cseresznyés Anikó, Pap Áron

AZ ÚJONNAN BESZERZETT DOKUMENTUMOK FORGÁSI INDEXE

Értékelendő terület:	A Könyvtár gyűjteménye
Vizsgálat célja:	A kölcsönözhető új dokumentumok forgási indexe. Az adott évben beszerzett új kölcsönözhető dokumentumok közül abban az évben illetve a következő évben kikölcsönzött dokumentumok száma.
Szükséges adatok:	Kölcsönzött új dokumentumok száma, kölcsönözhető új dokumentumok száma
Mutató számítási, képzési módja:	Kölcsönzött új dokumentumok száma / kölcsönözhető új dokumentumok száma X 100
Adatok forrása	Corvina adatbázis, éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-04/1-K Kölcsönzés AF-01/6 Állománybavétel
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

III. A KÖNYVTÁR TÁRSADALMI HATÁSÁVAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK TELJESÍTMÉNYMUTATÓI

III. 1. A médiajelenlét mutatója

A MÉDIAMEGJELENÉSEK MUTATÓJA

Értékelendő terület:	Médiajelenlét
Vizsgálat célja:	A Könyvtár médiaszereplésének vizsgálata
Szükséges adatok:	Médiamegjelenések száma
Mutató számítási, képzési módja:	Médiamegjelenések száma / előző év adatai
Adatok forrása	Kurrens bibliográfiák
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Erdős Zoltán József
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-09/1-K Közönségkapcsolatok
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Dávid Zoltán

III. 2. A könyvtári kiadványok mutatója

A KÖNYVTÁR ÁLTAL MEGJELENTETETT KIADVÁNYOK SZÁMA

Értékelendő terület:	Publikációs tevékenység
Vizsgálat célja:	A Könyvtár által megjelentetett kiadványok számának változása
Szükséges adatok:	A Könyvtár által megjelentetett kiadványok száma
Mutató számítási, képzési módja:	A Könyvtár által megjelentetett kiadványok száma / előző év adatai
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Erdős Zoltán József
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-10/1 Könyvkiadás
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Dávid Zoltán

III. 3. A munkatársak tudományos tevékenysége

A MUNKATÁRSOK PUBLIKÁCIÓINAK SZÁMA

Értékelendő terület:	A Könyvtár munkatársainak publikációi
Vizsgálat célja:	Annak megállapítása, hogy a könyvtár dolgozói milyen mértékben, milyen aktívan vesznek részt a szakmai, tudományos közéletben
Szükséges adatok:	A munkatársak publikációinak száma, a könyvtár dolgozói létszáma
Mutató számítási, képzési módja:	A munkatársak publikációinak száma / a könyvtár dolgozói létszáma
Adatok forrása	Publikációs jegyzék
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Erdős Zoltán József
Kapcsolódó folyamat(ok):	-
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Dávid Zoltán

A MUNKATÁRSOK ELŐADÁSAINAK SZÁMA

Értékelendő terület:	A Könyvtár munkatársainak előadásai
Vizsgálat célja:	Annak megállapítása, hogy a könyvtár dolgozói milyen mértékben, milyen aktívan vesznek részt a szakmai, tudományos közéletben
Szükséges adatok:	A munkatársak előadásainak száma, a könyvtár dolgozói létszáma
Mutató számítási, képzési módja:	A munkatársak előadásainak száma / a könyvtár dolgozói létszáma
Adatok forrása	Publikációs jegyzék
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Erdős Zoltán József
Kapcsolódó folyamat(ok):	-
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Dávid Zoltán

III. 3. A rendezvények mutatói

A RENDEZVÉNYEK SZÁMA

Értékelendő terület:	A könyvtári rendezvények
Vizsgálat célja:	A könyvtári rendezvények számbavétele
Szükséges adatok:	A rendezvények száma
Mutató számítási, képzési módja:	A rendezvények száma / előző év adatai
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Farkas Fruzsina
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-11 Rendezvényszervezés
Adatszolgáltatási felelős:	Szeifer Csaba

EGY RENDEZVÉNYRE JUTÓ RÉSZTVEVŐK SZÁMA

Értékelendő terület:	A könyvtári rendezvényeken való részvétel
Vizsgálat célja:	Az egy rendezvényre jutó résztvevők átlagának meghatározása
Szükséges adatok:	Rendezvényeken részt vevők száma, rendezvények száma
Mutató számítási, képzési módja:	Rendezvényeken részt vevők száma / rendezvények száma
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	fő
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Farkas Fruzsina
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-11 Rendezvényszervezés
Adatszolgáltatási felelős:	Szeifer Csaba

A RENDEZVÉNYEKEN RÉSZTVEVŐK ARÁNYA A REGISZTRÁLT HASZNÁLÓK KÖRÉBEN

Értékelendő terület:	A használók részvétele a könyvtári rendezvényeken
Vizsgálat célja:	A könyvtári rendezvényeken résztvevők aránya a regisztrált használók számához viszonyítva
Szükséges adatok:	A rendezvényeken részt vevők száma, regisztrált használók száma
Mutató számítási, képzési módja:	A rendezvényeken részt vevők száma / regisztrált használók száma X 100
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Farkas Fruzsina
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-11 Rendezvényszervezés AF-09/1-K Beiratkozás
Adatszolgáltatási felelős:	Szeifer Csaba, Pap Áron

IV. A KÖNYVTÁR EMBERI ERŐFORRÁSÁVAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK TELJESÍTMÉNYMUTATÓI

IV. 1. Résztvételi mutató

A MUNKATÁRSOK RÉSZVÉTELE SZAKMAI PROGRAMOKON

Értékelendő terület:	A munkatársak részvétele a szakmai programokon
Vizsgálat célja:	A szakmai programokon, előadásokon résztvevő dolgozók aránya a dolgozói létszámához képest
Szükséges adatok:	A szakmai programokon, előadásokon résztvevők száma, a dolgozói létszáma
Mutató számítási, képzési módja:	A szakmai programokon, előadásokon résztvevők száma / a könyvtár dolgozói létszáma X 100
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-04/1 Humánerőforrás menedzsment
Adatszolgáltatási felelős:	Szeifer Csaba, Seszták Zsuzsanna

IV. 3. Képzési mutató

A MUNKATÁRSOK RÉSZVÉTELE A KÉPZÉSEKEN

Értékelendő terület:	A munkatársak részvétele szakmai képzéseken
Vizsgálat célja:	A szakmai továbbképzéseken, tréningeken résztvevő dolgozók aránya a dolgozói létszámához képest
Szükséges adatok:	A szakmai továbbképzéseken, tréningeken résztvevők száma / a könyvtár dolgozói létszáma X 100
Mutató számítási, képzési módja:	A szakmai továbbképzéseken, tréningeken résztvevők száma / a könyvtár dolgozói létszáma X 100
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-04/3 Továbbképzés VF-04/1 Humánerőforrás menedzsment
Adatszolgáltatási felelős:	Dr. Amberg Eszter, Seszták Zsuzsanna

IV. 4. Motivációs mutató

AZ ELISMERÉSBEN RÉSZESÜLT DOLGOZÓK SZÁMA

Értékelendő terület:	Ösztönzési stratégia
Vizsgálat célja:	Annak megállapítása, hogy a dolgozók hány százaléka részesül elismerésben
Szükséges adatok:	Az elismerésben részesült dolgozók száma, a könyvtár dolgozói létszáma
Mutató számítási, képzési módja:	$\text{Az elismerésben részesült dolgozók száma} / \text{a könyvtár dolgozói létszáma} \times 100$
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-04/1 Humánerőforrás menedzsment
Adatszolgáltatási felelős:	Dr. Amerg Eszter, Seszták Zsuzsanna

IV. 5. Fluktuációs mutatók

BELÉPÉSI FORGALOM

Értékelendő terület:	Munkaerő-gazdálkodás
Vizsgálat célja:	A belépő dolgozók aránya a Könyvtár teljes dolgozói létszámához viszonyítva
Szükséges adatok:	A belépő dolgozók száma, a könyvtár dolgozói létszáma
Mutató számítási, képzési módja:	$\text{A belépő dolgozók száma} / \text{a könyvtár dolgozói létszáma} \times 100$
Adatok forrása	Éves beszámoló, munkaügyi nyilvántartás
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-04/1 Humánerőforrás menedzsment TF-02/3 Intézményi belépés
Adatszolgáltatási felelős:	Seszták Zsuzsanna

KILÉPÉSI FORGALOM

Értékelendő terület:	Munkaerő-gazdálkodás
Vizsgálat célja:	A kilépő dolgozók aránya a Könyvtár teljes dolgozói létszámához viszonyítva
Szükséges adatok:	A kilépő dolgozók száma, a könyvtár dolgozói létszáma
Mutató számítási, képzési módja:	$A \text{ kilépő dolgozók száma} / a \text{ könyvtár dolgozói létszáma} \times 100$
Adatok forrása	Éves beszámoló, munkaügyi nyilvántartás
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-04/1 Humánerőforrás menedzsment TF-02/4 Intézményi kilépés
Adatszolgáltatási felelős:	Seszták Zsuzsanna

V. A KÖNYVTÁR GAZDASÁGI, HATÉKONYSÁGI TELJESÍTMÉNYMUTATÓI

V. 1. Látogatónkénti kiadások mutatója

EGY LÁTOGATÓRA JUTÓ KIADÁSOK

Értékelendő terület:	Egy látogatóra jutó kiadása
Vizsgálat célja:	Az egy látogatóra jutó kiadások változásának vizsgálata
Szükséges adatok:	A Könyvtár éves kiadásai, látogatók száma
Mutató számítási, képzési módja:	$A \text{ Könyvtár éves kiadásai} / \text{látogatók száma}$
Adatok forrása	A Könyvtár éves beszámolója, éves statisztika
Mutató mértékegysége:	Ft
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Miszler Tamás
Kapcsolódó folyamat(ok):	-
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

V. 2. Bevételi mutató

A KÖNYVTÁR SAJÁT BEVÉTELEINEK VÁLTOZÁSA A KIADÁSOK TÜKRÉBEN

Értékelendő terület:	A Könyvtár fenntartási bevételeinek megtérülése a saját bevételeiből
Vizsgálat célja:	A bevételek arányának meghatározása a Könyvtár kiadásaihoz képest
Szükséges adatok:	A szolgáltatások összes bevétele, a Könyvtár éves kiadásai
Mutató számítási, képzési módja:	A szolgáltatások összes bevétele / a Könyvtár kiadásai X 100
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Miszler Tamás
Kapcsolódó folyamat(ok):	-
Adatszolgáltatási felelős:	Miszler Tamás

V. 3. Dolgozók hatékonysági mutatói

A HUMÁN ERŐFORRÁS KIHASZNÁLTSÁGA

Értékelendő terület:	A humán erőforrás kihasználtsága
Vizsgálat célja:	A humán erőforrás kihasználtsága a látogatottság arányában
Szükséges adatok:	A látogatók száma / a dolgozók teljes munkaidőre vetített létszáma
Mutató számítási, képzési módja:	A látogatók száma / a dolgozók teljes munkaidőre vetített létszáma
Adatok forrása	Éves statisztika, éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	fő
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-04/1 Humán erőforrás menedzsment
Adatszolgáltatási felelős:	Fűkőné Herceg Helga, Seszták Zsuzsanna

A HUMÁN ERŐFORRÁS HATÉKONYSÁGA

Értékelendő terület:	A humán erőforrás hatékonysága
Vizsgálat célja:	Egy könyvtárosra jutó kölcsönzések száma évente
Szükséges adatok:	Kölcsönzött dokumentumok száma, a dolgozók teljes munkaidőre vetített létszáma
Mutató számítási, képzési módja:	Kölcsönzött dokumentumok száma / a dolgozók teljes munkaidőre vetített létszáma
Adatok forrása	Éves statisztika, éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	db
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-04/1 Humánerőforrás menedzsment AF-04/1-K Kölcsönzés
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron, Seszták Zsuzsanna

V. 4. Pályázati mutatók

PÁLYÁZATI TEVÉKENYSÉG A KÖNYVTÁR KÖLTSÉGVETÉSÉNEK TÜKRÉBEN

Értékelendő terület:	Pályázati tevékenység a Könyvtár költségvetésének tükrében
Vizsgálat célja:	Az elnyert pályázati források aránya a Könyvtár éves kiadásaihoz viszonyítva
Szükséges adatok:	Az elnyert pályázati források összege, a Könyvtár éves kiadásai
Mutató számítási, képzési módja:	Az elnyert pályázati források összege / a Könyvtár éves kiadásai X 100
Adatok forrása	Éves beszámoló, Pécs M.J.V. Önkormányzata Közgyűlése határozatai
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mizerák Andrea
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-08/1-K Pályázati tevékenység VF-08/2 Pályázat kezelése VF-08/3 Pályázatfigyelés
Adatszolgáltatási felelős:	Pajor Zsófia

PÁLYÁZATI TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYESSÉGE

Értékelendő terület:	Pályázati tevékenység eredményessége
Vizsgálat célja:	Annak megállapítása milyen sikerrel pályázik a Könyvtár
Szükséges adatok:	Elnyert pályázati források összege, megpályázott összegek
Mutató számítási, képzési módja:	$\text{Elnyert pályázati források összege} / \text{megpályázott összegek} \times 100$
Adatok forrása	Éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mizerák Andrea
Kapcsolódó folyamat(ok):	VF-08/1-K Pályázati tevékenység VF-08/2 Pályázat kezelése VF-08/3 Pályázatfigyelés
Adatszolgáltatási felelős:	Pajor Zsófia

V. 5. Rendezvények költséghatékonysági mutatói

EGY RÉSZTVEVŐRE JUTÓ KÖLTSÉG

Értékelendő terület:	Könyvtári rendezvények hatékonysága
Vizsgálat célja:	Egy résztvevőre jutó költség vizsgálata
Szükséges adatok:	A rendezvényekre fordított összeg, rendezvényeken részt vevők száma
Mutató számítási, képzési módja:	$\text{A rendezvényekre fordított összeg} / \text{rendezvényeken részt vevők száma}$
Adatok forrása	A Könyvtár pénzügyi beszámolója, éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	Ft
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Farkas Fruzsina
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-11 Rendezvényszervezés
Adatszolgáltatási felelős:	Szeifer Csaba, Miszler Tamás

RENDEZVÉNYEKRE FORDÍTOTT KÖLTSÉG

Értékelendő terület:	Könyvtári rendezvények hatékonysága
Vizsgálat célja:	Egy rendezvényre fordított összeg átlagosan
Szükséges adatok:	A rendezvényekre fordított összeg, rendezvények száma
Mutató számítási, képzési módja:	A rendezvényekre fordított összeg / rendezvények száma
Adatok forrása	A Könyvtár könyvelése, éves beszámoló
Mutató mértékegysége:	Ft
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Farkas Fruzsina
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-11 Rendezvényszervezés
Adatszolgáltatási felelős:	Szeifer Csaba, Miszler Tamás

V. 6. Piaci térfoglalás mutatója

PIACI TÉRFOGLALÁS

Értékelendő terület:	Piaci térfoglalás
Vizsgálat célja:	Annak megállapítása, hogy a Könyvtár a város lakosságának hány %-át képes megszólítani
Szükséges adatok:	A regisztrált használók száma, Pécs város lakossága
Mutató számítási, képzési módja:	A regisztrált használók száma / Pécs város lakossága X 100
Adatok forrása	Éves beszámoló, KSH
Mutató mértékegysége:	%
Mérés gyakorisága:	évenként
Mutató felelőse:	Mészárosné Sík Zsófia
Kapcsolódó folyamat(ok):	AF-09/1-K Beiratkozás
Adatszolgáltatási felelős:	Pap Áron

A MIT Audit munkacsoport a fentiekben kidolgozott mutatóinál a Tudásközpont és a Pécsi Városi Hálózati Osztály adatait kívánja felhasználni. Miután a Baranya Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer külön költségvetésből működik, ezért javasolt annak külön kezelése.



Szolgáltatási normák jegyzéke

**I. A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR ÉS FIÓKKÖNYVTÁRAINAK
NYITVATARTÁSA**

CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR							
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont (7622 Pécs, Universitas u. 2/A)	8:00–20:00	8:00–20:00	8:00–20:00	8:00–20:00	8:00–20:00	8:00–20:00	10:00–18:00
Helyismereti Gyűjtemény	8:00–18:00	8:00–18:00	8:00–18:00	8:00–18:00	8:00–18:00	8:00–18:00	zárva
Körbirodalom Gyermekkönyvtár	10:00–18:00	10:00– 18:00	10:00– 18:00	10:00– 18:00	10:00– 18:00	10:00–18:00	10:00–18:00
Zenei Gyűjtemény	10:00–18:00	10:00– 18:00	10:00– 18:00	10:00– 18:00	10:00– 18:00	10:00–18:00	10:00–18:00

FIÓKKÖNYVTÁRAK							
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap
Apáczai Csere János Fiókkönyvtár (Pécs, Apáczai Csere János körtér 1. d épület)	zárva	10:00–18:00	10:00–18:00	10:00–18:00	10:00–18:00	9:00– 13:00	zárva
Belvárosi Fiókkönyvtár (Pécs, Király u. 9.)	13:00– 18:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	zárva	zárva
Csipkefa Gyermekkönyvtár (Pécs, Bajcsy- Zsilinszky u. 10.)	13:00– 18:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	zárva	zárva
Kertvárosi Fiókkönyvtár (Pécs, Honvéd tér 1.)	zárva	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00– 13:00	zárva
Minerva Fiókkönyvtár (Pécs, Dr. Veress Endre u. 6.)	13:00– 18:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	9:00–12:00, 13:00–17:00	zárva	zárva
Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár és Pinokkió Gyermekkönyvtár (Pécs, Nagy Jenő u. 24.)	zárva	10:00–18:00	10:00–18:00	10:00–18:00	10:00–18:00	9:00– 13:00	zárva

II. SZOLGÁLTATÁSI NORMÁK

Az egyes szolgáltatási folyamatok elvégzésének intézményünk által vállalt maximális ideje. Az alábbi normákat a Csorba Győző Könyvtár a minőségi szolgáltatások és az olvasók elégedettségének érdekében dolgozta ki és tette közzé.

VÁRAKOZÁSI IDŐ
A szolgáltatások eléréséhez szükséges maximális várakozási (sorban állási) idő: 10 perc

ADMINISZTRÁCIÓ	
SZOLGÁLTATÁS	NORMA
Beiratkozás	5 perc

DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS		
SZOLGÁLTATÁS		NORMA
Raktári kérés teljesítése	Tudásközpont – belső raktár	7 perc
	Tudásközpont – külső raktár	5 munkanap
	Fiókkönyvtárak – saját raktár	1 munkanap
	Fiókkönyvtárak – külső raktár	5 munkanap
Előjegyzés	Az olvasó kiértékelése a dokumentum beérkezéséről	1 munkanap
Dokumentum bekérése szolgáltatóhelyről (Tudásközpont és a városi hálózat esetében)	A kérés továbbítása a szolgáltató helyre	1 munkanap
	Az olvasó kiértékelése a dokumentum beérkezéséről	1 munkanap
Dokumentum bekérése szolgáltatóhelyről (BKSZR települései esetében)	A kérés továbbítása a szolgáltató helyre	5 munkanap
	Az olvasó kiértékelése a dokumentum beérkezéséről	1 munkanap
Könyvtárközi kölcsönzés	Az olvasó kérésének továbbítása	1 munkanap
	Az olvasó kiértékelése a dokumentum beérkezéséről	1 munkanap

INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS		
SZOLGÁLTATÁS		Norma
Tájékoztatás	tájékoztatás katalógusból	5 perc
	faktografikus tájékoztatás	60 perc
	bibliográfia készítés (max. 20 tétel)	20 tételig: 1 munkanap
Online tájékoztatás (Forduljon a könyvtárhoz!)	Visszajelzés a beérkezett kérdésről	1 munkanap
Chat-szolgáltatás (Kérdezze a könyvtárost!)	Visszajelzés a beérkezett kérdésről	5 perc

EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK		
SZOLGÁLTATÁS		NORMA
Reprográfiai szolgáltatások	papír alapú dokumentum digitalizálása	1-10 oldal: 1 óra 10 oldal fölött: 3 munkanap
	VHS - videokazetta digitalizálása	180 perc: 5 munkanap
	audiokazetta digitalizálása	90 perc: 3 munkanap
Napom lapja szolgáltatás		3 munkanap (kötés megrendelése esetén 6 munkanap)
Kötészeti szolgáltatások		a megrendelés sajátosságait figyelembe véve egyedi elbírálás alapján