

Minőségi Kézikönyv



Tiszakécske, 2011.

Módosítások:
2014
2016

Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár

MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV

Érvényes: 2011. május 16-tól visszavonásig

Kidolgozta:

.....

Tapodiné Máté Ilona könyvtárvezető

Jóváhagyta:

.....

Pappné Miskó Anikó igazgató

Tartalomjegyzék

Előszó	4
A minőségi kézikönyv használata	5
Városi Könyvtár bemutatása	5
Küldetésnyilatkozat.....	5
A Városi Könyvtár jövőképe	6
Szervezeti és Működési Szabályzat.....	7
Stratégiai Terv (2014-2019)	8
A Városi Könyvtár átfogó célja	9
Célok	9
Kulcsterületek.....	9
Minőségpolitikai nyilatkozat	10
Az érvényes jogszabályok és keretdokumentumok	11
A minőségirányítással foglalkozó felelős	11
A partnerkapcsolatok ápolása	11
Belső partnerség.....	11
Külső partnerség.....	11
A folyamatok azonosítása és javítása	12
A dokumentumok kezelése	12
Fogalom-meghatározások	12
Felhasznált irodalom:	13
Melléletek	14
A könyvtár SWOT analízise 2013-ban	14
Helyzetelemzés:	17
Forgalmi adatok:	17
Kérdőívek.....	22
Olvasók kérdőíve	22
Nem olvasók kérdőíve	29
Folyamatok.....	32

Előszó

A Városi Könyvtár szakmailag önálló tagintézmény. Minőségi Kézikönyve az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtárnak, és az egyes tagintézményeknek sincs. A Művelődési Központ alapdokumentumai is hiányosak, például egyes SZMSZ mellékletek nincsenek kész. Ennek egyik oka, hogy 2009 óta a fenntartó, az igazgatói tisztelet 1-2 évre szerződötetett munkatársakkal tölti be. A leendő igazgató dönthet úgy, hogy a Városi Könyvtár önálló Minőségi Kézikönyv szerint végzi a minőségirányítást, de dönthet úgy is, hogy az SZMSZ-hez hasonlóan, az összevont intézmény kézikönyvét készíti el. Egy általános rész után az egyes tagintézményekre vonatkozó minőségpolitikát külön-külön részletezi, majd egy záró keretbe foglalja. Bármelyik verziót választja, remélem, hasznát veszi ennek a tervezetnek.

A tervezet hiányos, a Városi Könyvtár alapdokumentumai alapján (2009-es szakfelügyeleti vizsgálat ellenőrizte) állítottam össze, egyes fejezetek bővítésre várnak. Elkészítésénél az interneten elérhető minőségirányítási kézikönyveket tekintettem példának.

A minőségi kézikönyv használata

A Minőségi Kézikönyv a tervezett minőségirányítási rendszer alapidokumentuma lesz. A Kézikönyv írja le a rendszer működését és a szabványban előírt követelmények teljesítéséhez szükséges kötelező alapelveket.

A Kézikönyvet minden munkatárs számára hozzáférhetővé kell tenni, elektronikus változatát pedig az intézmény honlapján közzétenni.

Minden munkatársnak joga és kötelessége lesz, hogy a munka bármely fázisában tapasztalt, minőséget károsan befolyásoló jelenséget észlelve azt jelezze, illetve hatáskörének megfelelően megszüntesse.

A Kézikönyv használatát, esetleges törlések, módosítások szükségességét az intézmény igazgatója rendeli el.

Városi Könyvtár bemutatása

A könyvtár nyilvános közkönyvtár, bárki által látogatható, használható, helyismereti gyűjteménye a Tiszakécskéről szóló irodalom elsődleges forrása országos viszonylatban. Tiszakécskén, 1953 augusztusában kezdte meg működését a Községi Népkönyvtár, mint a kecskeméti Megyei Könyvtár letéti könyvtára.

Több épületben is működött, majd 1983. augusztus 20-án felavatják az új könyvtárt, melyet a régi, elhanyagolt izraelita templomból alakítottak át. Az épület háromszintes, alapterülete 349m², kiegészülve a szomszéd épületben található raktárral 439 m².

Dolgozói létszám 6, ebből 5 teljes munkaidős, 1 részmunkaidős.

Az állomány nagysága: 55 000 példány.

2008. január 1-jétől a könyvtár új szervezeti formában, a művelődési központtal együtt, Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár néven működik.

Küldetésnyilatkozat

A Városi Könyvtár fő feladatának tekinti, hogy

- gyűjteménye és szolgáltatásai révén minél kedvezőbb feltételeket biztosítson használói számára a magyar és az egyetemes kultúra értékeinek megismeréséhez,
- a folyamatos önművelődéshez;
- információs háttérrel nyújtson az állampolgári tájékozódáshoz,
- a közügyek intézéséhez,
- a közhasznú ismeretek megszerzéséhez és
- a vállalkozási tevékenységhez;
- elősegítse a város történetének, kulturális, néprajzi hagyományainak, természeti értékeinek, gazdasági és társadalmi folyamatainak kutatását és bemutatását;

- helyet biztosítson az önművelődést és a szabadidő hasznos eltöltését szolgáló rendezvényeknek,
- civil szervezeteknek;
- hozzájáruljon a hátrányos helyzetűek esélyegyenlőségének növeléséhez;
- támogassa az egész életen át tartó tanulást, segítse a különböző szintű oktatási programokban résztvevőket;

A kitűzött célok megvalósítására törekedve:

- a könyvtár állományát folyamatosan, tervszerűen gyarapítja, és sokoldalúan feltárja;
- a korszerű elektronikus eszközökre és forrásokra támaszkodva fejleszti az intézmény tájékoztató-információs szolgáltatásait;
- nyilvános, közösségi internet-hozzáférést biztosít a könyvtárhasználók számára, és hangsúlyt fektet a saját tartalomszolgáltatásra;
- gondoskodik a településen élő hátrányos helyzetűek és fogyatékkal élők könyvtári ellátásáról;
- biztosítja más könyvtárak állományának elérését, közvetíti szolgáltatásaikat a helyi felhasználókhoz (könyvtárközi kölcsönzés, interneten elérhető katalógusok, adatbázisok, CD-ROM adatbázisok segítségével stb.);
- dolgozóink munkájuk során folyamatosan figyelembe veszik a könyvtárhasználók javaslatait, vizsgálják a használói szokásokat, s a felmerülő igényeknek megfelelően módosítják, bővítik a könyvtár szolgáltatásait, javítják személyi és tárgyi feltételeit;
- összehangolja tevékenységét, állománygyarapítási stratégiáját a városban működő oktatási és közművelődési intézményekkel;
- a könyvtárosok rendszeres szakmai képzésben vesznek részt.

A Városi Könyvtár jövőképe

A Városi Könyvtár központi helyet foglal el a város információs életében. Megőrzi hagyományos könyvtári funkcióit, ugyanakkor teret hódít az elektronikus, információs szolgáltatásban, tájékoztatásban is. Bővül a felhasználók köre. Távolról, és nyitvatartási időn kívül is elérhető szolgáltatásokat biztosít, a honlapjáról elérhető, saját on-line adatbázis segítségével.

Erősíti a könyvtár nem formális és informális képzési szerepét. Felhasználóképzéssel segíti az információk felkutatását, hasznosítását és támogatja az élethosszig tartó tanulást, a digitális írástudás terjedését, mindezzel hozzájárulva az életminőség javulásához.

A szolgáltatások folyamatos megújulását fejlesztésekkel biztosítja.

Tudatos stratégia alapján vizsgálja a használói igényeket és elégedettséget. (Melléklet: kérdőívek.)

Új módszerekkel és programokkal járul hozzá az olvasáskultúra fejlesztéséhez, a könyvtárhasználat népszerűsítéséhez, kiemelt figyelmet fordítva a fiatalok számára és az új könyvtárhasználókra.

Folyamatos képzésben és továbbképzésben részt vevő könyvtárosok segítik a használók információhoz való hozzájutását.

A könyvtár, kiemelt, jelentős projekteken vesz részt, melyek meghatározzák az intézmény jövőjét.

Szervezeti és Működési Szabályzat

Az intézmény elnevezése: Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár

Az intézmény székhelye, címe: 6060 Tiszakécske, Béke u. 134.

Az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár egyszemélyi felelős vezetője a művelődési központ igazgatója, akit Tiszakécske Város Képviselő-testülete nevez ki határozott időtartamra.

Az intézményt az igazgató képviseli, akadályoztatása esetén a könyvtárvezető helyettesíti.

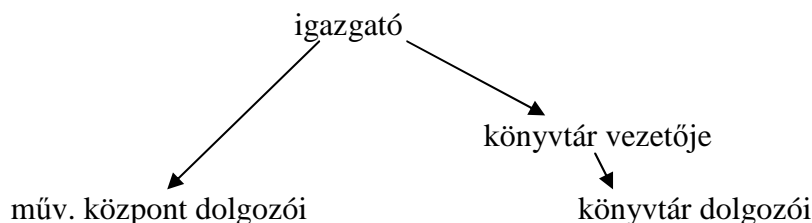
Az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár két szervezeti egysége:

az Arany János Művelődési Központ
és a Városi Könyvtár.

Az alacsony dolgozói létszám miatt szervezetileg osztályokra vagy csoportokra egyik intézményegység sem tagozódik.

A művelődési központ vezetését az intézmény igazgatója látja el. A könyvtár élén könyvtárvezető áll.

Az intézmény munkaszervezetének szervezeti ábrája:



Tagintézmény: Városi Könyvtár
6060 Tiszakécske, Kossuth L. u. 40.

A Városi Könyvtár, Tiszakécske Város Önkormányzatának alapító okiratában foglaltak szerint (46/2000.(III. 9.) az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár tagintézménye, önálló szakmai egységként működik. A tagintézmény vezetőjét, aki egyben a könyvtár szakmai vezetője is, az intézmény igazgatója nevezi ki.

Az intézmény működési területe:

Tiszakécske város közigazgatási területe

A Városi Könyvtár által ellátandó alapfeladat, a nyilvános könyvtári ellátás biztosítása. Állampolgári jog alapján rendelkezésére áll minden érdeklődőnek.

Alaptevékenysége:

- A könyvtár gyűjteményének szervezése, különös tekintettel a város helyismereti anyagára.
- A dokumentumok gyarapítása, nyilvántartásba vétele és feltárása.
- Könyvtári számítógépes adatbázis építése
- A gyűjtemény megőrzése, védelme. A fölöslegessé vált és megrongálódott dokumentumok kivonása.
- Felnőtt és gyermek olvasószolgálati tevékenység végzése.
- A dokumentumok kölcsönzése és helyben használatának biztosítása.
- Könyvtárközi kölcsönzés biztosítása.
- Tájékoztatás a könyvtár gyűjteményéről, a könyvtár, és a magyar könyvtári ellátás rendszerének szolgáltatásairól, a megyei és az országos könyvtári ellátás rendszerének szolgáltatásairól.
- Informatikai eszközök használatának biztosítása, internet alapú tartalomszolgáltatás.
- A megyei és az országos könyvtári ellátás szolgáltatásainak közvetítése.
- Közösségi foglalkozások könyv-, könyvtár-, és irodalom népszerűsítő rendezvények, művelődési játékok szervezése.

Kiegészítő szolgáltatások köre:

- Bibliográfiai, szakmai kiadványok készítése.
- Igény szerint könyvtári állományok letéti kihelyezése intézményekbe.
- e-Magyarország pont működtetése.
- Könyv- és könyvtárhasználati, valamint tanórákhoz kapcsolódó és szabadidős foglalkozások vezetése, számukra helyszín biztosítása.
- EU-információs sarok működtetése.
- Hátrányos helyzetűek ellátása: irodalom- és dokumentum házhozszállítás, hangos könyv szolgáltatás.
- Irodai szolgáltatások biztosítása.
- Könyvtáron belüli közösségek működtetése.
- Az alaptevékenység megvalósítását célzó rendezvények és egyéb tevékenységek szervezése, a város hagyományos rendezvényeihez kapcsolódva a könyvtár gyűjteményét és szolgáltatásait népszerűsítő rendezvények szervezése, könyvtári propaganda.

Stratégiai Terv (2014-2019)

A stratégiai tervezés a túlélés egyik alapja. Ez egy gondolkodási szemlélet, mellyel megismerve a külső környezetet, felmérve a könyvtári lehetőségeket, követni lehet a társadalomban, a gazdasági életben történő változásokat. A tervezés minden könyvtári tevékenység megszervezésének az alapja.

Stratégiai elképzelésünk középtávú, 5 éves időszakot ölel fel. A könyvtár egész területére vonatkozik, felöleli a munkafolyamat minden területét. Megfogalmazását a stratégiai ciklus lejárta teszi szükségessé. A tervek, célok áttekintését, elkészítését sürgetik a megváltozott gazdasági körülmények és az új könyvtárhasználói igények.

A jelen helyzetet a SWOT analízis, a könyvtár általános helyzetképe és a statisztikai adatok elemzése mutatja meg, melyek az 1. mellékletben található

A Városi Könyvtár átfogó célja

A könyvtár célja, tagja lenni egy magas színvonalú, országos szolgáltatási rendszernek, melyben a hagyományos könyvtár és tudástár szerves egységet alkot információs adatbázisokkal és elektronikus dokumentumokkal, és a legkorszerűbb szolgáltatási formákkal állnak használóik rendelkezésére.

Célok

1. A könyvtár közvetítsen minden nyilvánosságra kerülő információt és adatot.
2. Ezen információk és adatok, és a könyvtár szolgáltatásainak egy része, a használóközpontúság szellemében, a könyvtár épületétől és nyitva tartási idejétől függetlenül hozzáférhetőek legyenek.
3. A könyvtár új módszerekkel és programokkal járuljon hozzá az olvasáskultúra fejlesztéséhez.
4. Szolgáltatásaival és a felnőttképzés támogatásával segítse elő az életminőség javítását, a foglalkoztatottság növelését.
5. Törekedjen a könyvtárhasználat népszerűsítésére, kiemelt figyelmet fordítson az új könyvtárhasználók támogatására.

Kulcsterületek

1. Információk, adatok közvetítése.

Beavatkozások

- A hagyományos és elektronikus dokumentumaink bibliográfiai feltárását teljessé tenni, úgy, hogy egy megfelelő könyvtárkezelői program segítségével elektronikus úton is elérhetővé váljon.
- Könyvtárközi kölcsönzés népszerűsítése.
- Közhasznú információs részleg kialakítása.
- A helyismereti anyag digitalizálása.

2. Szolgáltatások, információk, adatok biztosítása épülettől és nyitva tartástól függetlenül.

Beavatkozások

- Webalapú szolgáltatások kiterjesztése.
- Az információs és kommunikációs technológiák megerősítése.
- Új technológiák bevonása, web. 2.0, elektronikus hírlevél.
- 24 órás elérhetőség.

3. A könyvtár új módszerekkel és programokkal járuljon hozzá az olvasáskultúra fejlesztéséhez.

Beavatkozások

- Olvasásnépszerűsítő foglalkozássorozat óvodásoknak, és általános iskolásoknak.
- Új felnőtt lakossági réteg megnyerése az olvasás számára. (könyvkóstolók, irodalmi estek)
- A könyvtár belső terének átalakítása, klubosítása.

4. A felnőttképzés támogatása

Beavatkozások

- Jó partneri kapcsolat minden képzésben részt vevő intézménnyel, szervezettel.
- Felhasználó-képzés, a digitális írástudás széles körű oktatása.

5. Könyvtárhasználat népszerűsítése

Beavatkozások

- PR tevékenység fokozása.
- Gyermekrendezvények, könyvtárhasználatot bemutató foglalkozások népszerűsítése.
- Használói igények rendszeres mérése.

Minőségpolitikai nyilatkozat

A Városi Könyvtár gyűjteményét úgy alakítja, szolgáltatásait úgy fejleszti, közönségkapcsolatait úgy ápolja, hogy a partnerek igényeit a lehető legmagasabb szinten képes legyen kielégíteni, és mindenki számára elérhetővé tegye.

A magas szintű szakmai gyakorlat érdekében tevékenységét rendszeresen ellenőrzi.

Az önértékelő munka segíti a hatékony hibamegelőzést, és a hibák orvoslását.

A könyvtár igyekszik megismerni külső és belső partnerei elvárásait, felhasználói felmérések, elégedettségi vizsgálatok, fórumok révén. Az így nyert információkat felhasználja minőségfejlesztő munkája során. (Melléklet: kérdőívek)

A könyvtár vezetése és munkatársai elkötelezettek a korszerű, magas minőségű munka végzése iránt. A vezető fontosnak tartja a teljeskörű minőségirányítást, a kimagasló szakmai ismeretekkel rendelkező munkatársak alkalmazását, a képzés és továbbképzés ösztönzését, a minőségi munka elismerését. Az intézmény arra törekszik, hogy tevékenységét a hatályban lévő jogszabályoknak, a szakmai követelményeknek, és a minőségelvű intézményi eljárásrendnek megfelelően alakítsa. Fontosnak tartja, hogy minden dolgozója ismerje ezeket, az előírásokat, s munkáját ezek, betartásával végezze.

Az érvényes jogszabályok és keretdokumentumok

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

1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről

1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

2/1993. (I. 30.) MKM rendelet az egyes kulturális közalkalmazotti munkakörök betöltéséhez szükséges képesítési és egyéb feltételekről

MSZ EN ISO 10013:1998-as szabvány a minőségi kézikönyv kidolgozásához és ellenőrzéséhez fogalmaz meg irányelveket.

26/2003. (XII.18.) KR sz. rendelet a közművelődésről (Tiszakécske Város Önkormányzata Képviselő-testülete)

120/2014. (IV. 8.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

Az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzata

Az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár Alapító Okirata

A minőségirányítással foglalkozó felelős

Az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár dolgozóinak összlétszáma 13 fő. Ebből a könyvtárban hatan dolgoznak. MIT létrehozása értelmetlen, a minőségirányításért a két vezető, az igazgató és a könyvtárvezető, a felelős.

A könyvtárban folyó minőségfejlesztő tevékenység irányításával az igazgató, a könyvtár vezetőjét bízta meg.

A partnerkapcsolatok ápolása

A könyvtár fontosnak tartja, hogy a partnerek elvárásait, elégedettségét megismerje, és annak tapasztalatait a mindennapok gyakorlatában hasznosítva, beépítse.

Belső partnerség

A könyvtár munkatársai az intézmény kis létszáma miatt nagyon fontos, hogy figyelemmel kísérik egymás munkáját, az intézmény működését, hisz bármikor előfordulhat, hogy helyettesíteniük kell egymást. A belső kommunikáció helyes működése létfontosságú. Cél, hogy összetartó csapatként egymást kiegészítve, az intézmény érdekeit szem előtt tartva, a használó igényét maximálisan kielégítve működjön az intézmény. Működőképességét erősíti a dolgozók kreatív, minőségi munkát végző ténykedése. A közösen megfogalmazott, kitűzött feladatok, célok hatékonyabb munkavégzésre ösztönöznek.

Külső partnerség

Külső partnereink közé mindazokat a személyeket és intézményeket soroljuk, amelyekkel kapcsolatban állunk, amelyeknek a véleménye fontos számunkra. A legfontosabb külső partnereink általában a valós és a potenciális olvasók, a fenntartó, a településen működő

kulturális intézmények, más könyvtárak.

Igyekszünk felmérni elvárásaikat, kidolgozni a lehetőség szerinti teljesítésüket.

A folyamatok azonosítása és javítása

A könyvtár folyamatainak leírása mellékletben szerepel.

A dokumentumok kezelése

A minőségirányítással kapcsolatos dokumentumok megismerése a könyvtár dolgozóinak alapfeladata. A honlapon keresztül bárki számára hozzáférhetővé tesszük az elkészült Minőségi Kézikönyvet.

Fogalom-meghatározások

Minőség

A minőség alapvető üzleti stratégia, amely alapján született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső partnereket azzal, hogy megfelelnek a kimondott és kimondatlan elvárásaiknak. Vagyis: *minőség = a partnerek igényeinek való megfelelés.*

Minőségpolitika

Egy adott szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala. A minőségpolitikának összhangban kell lennie a szervezet általános politikájával, és keretet kell adnia a minőségcélok kitűzéséhez.

Minőségirányítás

Az adott szervezet minőség szempontú vezetésére és ellenőrzésére vonatkozó tevékenységek koordinált összessége. Általában tartalmazza a minőségpolitikát, a minőségcélokat, a minőségtervezést, a minőségszabályozást, és a minőségjavítást.

Minőség Irányítási Tanács MIT

A Minőség Irányítási Tanács meghatározza és felügyeli az intézményben folyó minőségirányítási tevékenységet.

Partnerközpontúság

A szervezetek a partnereiktől függenek, ezért ismerniük kell jelenkori és jövőbeli partnereik elégedettségét, valós és látens szükségleteit, elvárásait, annak érdekében, hogy mindezen igényeket a lehető legmagasabb szinten legyenek képesek kielégíteni.

Folyamatok

Egymást követő lépések sorozata, amely adott bemenettől az elvárt kimenetet eredményezi, és ezáltal növeli az értéket. Az egyik folyamat bemenetei tipikusan más folyamatok kimenetei.

Teljeskörű minőségirányítás (TQM)

Vezetési filozófia, amelynek központjában a minőség áll, és amely a szervezet összes tagjának részvételén alapszik. Célja, hogy a szervezet hosszú távon sikereket érjen el a partnerek megelégedettsége révén, és hasznára legyen a szervezet összes tagjának, valamint a társadalomnak.

Teljes elkötelezettség

A teljes elkötelezettség integrálja a szolgáltatásban részt vevő minden személy és csoport erőfeszítéseit: a vezetőket, a munkatársakat és a külső beszállítókat is.

Felhasznált irodalom:

Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzata Tiszakécske, 2016.

Városi Könyvtár küldetése. Tiszakécske, 2014

Városi Könyvtár Stratégiai Terve 2014-2019. Tiszakécske, 2014

A könyvtár SWOT analízise 2013-ban. In: Mikusné Földi Erika: Az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár története /részlet/

Mellékletek

A könyvtár SWOT analízise 2013-ban

<i>ERŐSSÉGEK</i>	<i>GYENGESÉGEK</i>
BELSŐ KÖRNYEZET	
SZEMÉLYZET	
- mindenki rendelkezik munkakörének megfelelő szakirányú végzettséggel	- az átlagéletkor növekedése
- a munkatársak rendelkeznek számítógépes ismerettel	- a dolgozók nem, vagy ritkán publikálnak
- a szakmai ismeretek bővítése folyamatos, tanfolyamokkal, képzésekkel	- a nyelvismeret hiánya
- a szakma elismeri a munkánkat	- a dolgozói létszám csökkenése
- a munkatársak tapasztaltak, és motiváltak	-
SZERVEZÉS, IRÁNYÍTÁS	
- jó csapatmunka, a dolgozók segítik egymást, és bíznak egymásban	- belső kommunikáció javítása
- jó a kapcsolat a vezetés és a dolgozók között	- az oktatási intézményekkel szorosabb kapcsolat kialakítása
- a sokrétű feladatok megoldásában is összetartás	
- a Katona József Megyei Könyvtárral szoros az együttműködés	
ÁLLOMÁNY	
- tervszerű gyarapítás	- egyre szűkülő anyagi keret az állomány bővítésére
- az állomány alakításánál fontos szempont az olvasói igények kielégítése	- az állományvédelem hiányos
- az állomány beszerzésénél figyelembe vesszük, a legkedvezőbb árakat	- az állomány beszerzési keret nem megfelelően követi az inflációt
SZOLGÁLTATÁS	
- családias viszony az olvasókkal	- egyre növekvő helyhiány, a polcok egyre zsúfoltabbak
- az ügyintézés személyre szabott	- kevés pénz jut a rendezvények szervezésére , és lebonyolítására

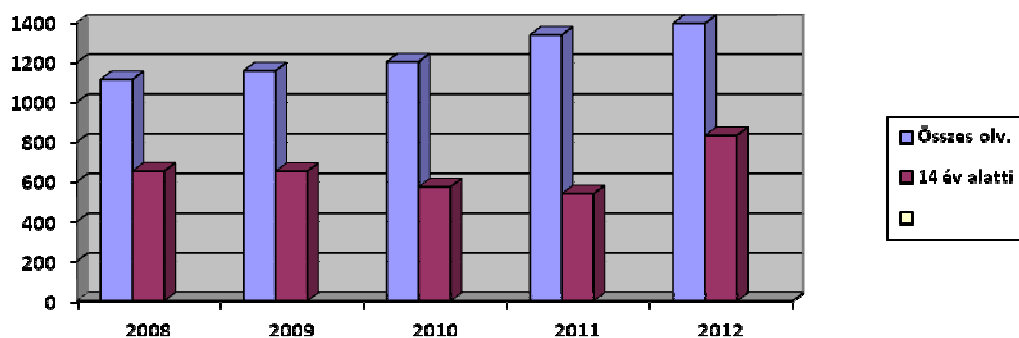
- egyre többen keresik a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét	- a könyvtárközi kölcsönzés postaköltségét sokan nem bírják vállalni
- a fénymásolás, nyomtatás színvonala kitűnő	- pénztárgép hiánya miatt sok és időigényes az adminisztráció
- pontos, és gyors a kiszolgálás	- kevés az információ a lakosságtól a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban
- a regisztrált olvasók létszáma évről évre nő	- nincs minden dokumentumtípus az OLIB-on
- a könyvtári tájékoztatás magas színvonalú	- új szolgáltatások bevezetéséhez kevés a hely
- törzsolvások elismerése (Jeromos díj, Bölcs-bagoly díj)	-
- az állomány nagyobb része kölcsönözhető	- A honlap a web.2.0-s feltételeknek nem felel meg. Az interaktivitás hiánya egyre nagyobb probléma. Az aktuális frissítések gyakori elmaradása .
- az állomány interneten keresztül is elérhető	-
- a könyvtár eMagyarország pontként is működik	
- a könyvtár NAVA pontként is működik	
- internetkapcsolat wifin keresztül is	
- az összevont intézmény közös honlappal rendelkezik	
MUNKAFOLYAMATOK	MUNKAFOLYAMATOK
- jól megszervezett, szintenként más jellegű munkafolyamatok	- a számítógépes technika, nehezen integrálódik a munkafolyamatokba
- a kölcsönzés az OLIB rendszerben folyik	- az akadozó internet lassítja a tájékoztatást, és a kölcsönzési folyamatokat
- helytörténet állomány digitalizálása	- a raktári állomány OLIB rendszerbe történő felvitele jelenleg is folyik
ÉPÜLET, INFRASTRUKTÚRA	ÉPÜLET, INFRASTRUKTÚRA
- jó megközelíthetőség, központi fekvés	- a könyvtár környékének vonzóbbá tétele
- az alsószint kerekesszékekkel is megközelíthető	- felújítást igénylő nyílászárók
- az épület környezete rendezett	- lift hiánya,
- az irodában van légkondicionálás	- könyvfelvonó hiánya
	- a raktár balesetveszélyes a magas polcok miatt
	- elsötétítés hiánya
	- balesetveszélyes lépcső
	- omladozó külső vakolat, ami 1983 óta nem volt felújítva
	- légkondicionálás hiánya, csak az irodában valósult meg

ESZKÖZÖK, TÁRGYI BERENDEZÉSEK	ESZKÖZÖK, TÁRGYI BERENDEZÉSEK
- új kölcsönzőpult	- az amortizációt kis mértékben követi a fejlesztés
- új gyermekbútorok	
LEHETŐSÉGEK	VESZÉLYEK
KÜLSŐ KÖRNYEZET	
INNOVÁCIÓ	INNOVÁCIÓ
- az internet segítségével a szolgáltatások kiterjesztése	- lassú az alkalmazkodás a rohamosan fejlődő és változó világhoz képest
- info - kommunikációs technika kiterjesztett használata	- a kultúra szerepe háttérbe szorul
- pr és marketing módszerek alkalmazása a könyvtár ismertebbé tételéhez	- a lakosság csökkenése
- elektronikus tartalmak feltárása, és hozzáférhetővé tétele	- a honlap nem interaktív
- új célcsoportok megkeresése	- a megnövekedett munkanélküliség új szociális jellegű feladatok ellátását kívánja
- új szolgáltatások bevezetése	
- bekapcsolódás az oktatás folyamataiba	
- pályázati aktivitás folyamatos fenntartása	
TECHNIKAI TECHNOLÓGIAI FEJLŐDÉS	TECHNIKAI TECHNOLÓGIAI FEJLŐDÉS
- digitalizálással, megoldható a helyhiány, és az állományvédelem	- az info-kommunikációs eszközök öregedésére, avulása elkerülhetetlen
- az internet és a hálózati világ az új együttműködési formákat hangsúlyozza	
GAZDASÁGI KÖRNYEZET	GAZDASÁGI KÖRNYEZET
- jó együttműködés kiépítése a terjesztőkkel, és a kiadókkal	- kiszámíthatóság hiánya
- szponzorok felkutatása	- infláció
- pályázatok útján új források bevonása	- megszorítások a költségvetésben
- térítéses szolgáltatások bővítése	- egyre kevesebb jut a fenntartási és működési költségekre
	- a közalkalmazotti bérek alacsonyan tartása

Helyzetelemzés:

Forgalmi adatok:

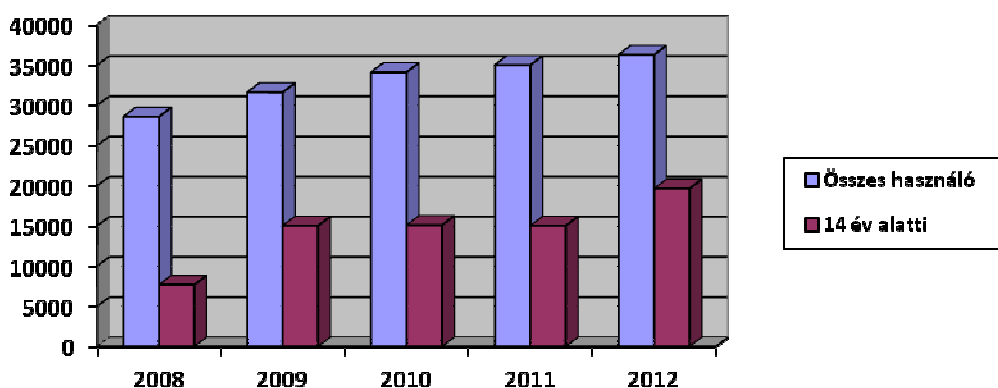
Regisztrált olvasók száma, és ebből 14 év alatti. 2008-2012



	2008	2009	2010	2011	2012
Összes olv.	1114	1158	1203	1338	1396
14 év alatti	653	652	574	539	832

2008-tól a regisztrált olvasók száma enyhe növekedést mutat. A 14 év alatti olvasók száma 2012-ben azért mutat jelentős emelkedést, mert a bögi általános iskolában elhelyezett letéti állományunk használatát ekkor vettük figyelembe először.

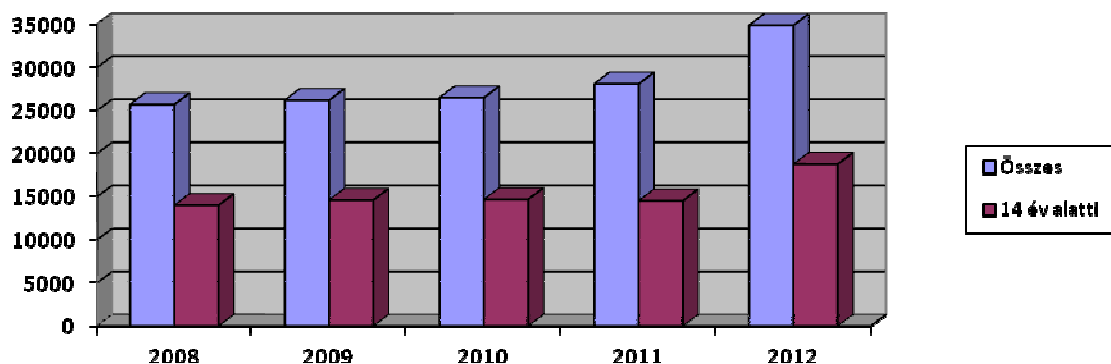
Könyvtárhasználatok száma, és ebből 14 év alattiak 2008-2012



	2008	2009	2010	2011	2012
Összes használó	28572	31618	34121	35021	36296
14 év alatti	7672	15027	15084	15021	19652

A regisztrált olvasók számához hasonlóan itt is enyhe növekedés figyelhető meg.

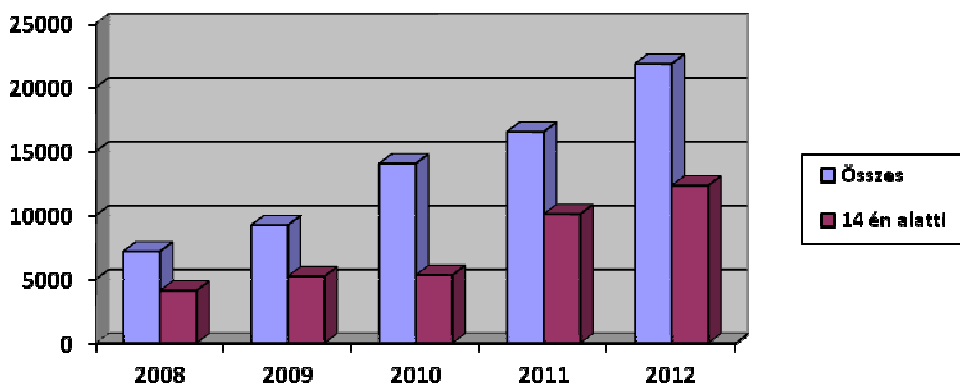
Kölcsönzött dokumentumok száma, és ebből 14 éven aluliak által kölcsönzött, 2008-2012



	2008	2009	2010	2011	2012
Összes	25710	26211	26509	28110	34903
14 év alatti	14018	14621	14702	14553	18798

A felnőtt kölcsönzők által kölcsönzött dokumentumok száma az utóbbi években enyhe emelkedést, stagnálást és enyhe csökkenést mutat. Ez jellemző a fiatalabb generációra is. Kevesebbet olvasnak.

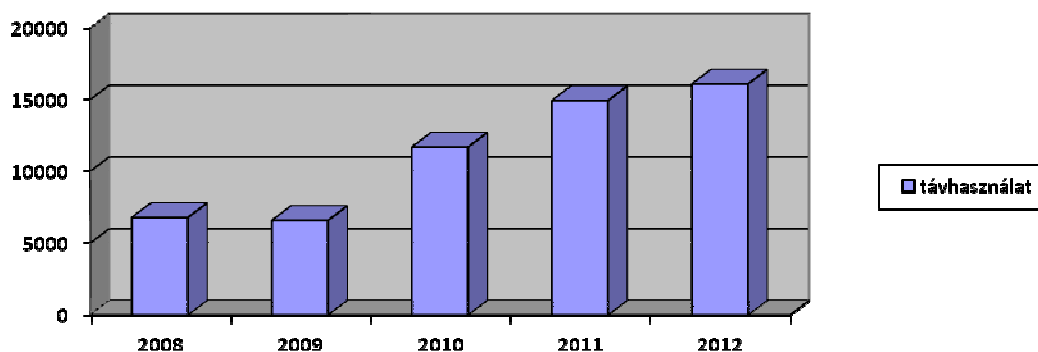
Helyben használt dokumentumok száma, és ebből 14 éven aluliak által használt, 2008-2012



	2008	2009	2010	2011	2012
Összes	7162	9209	14031	16512	21817
14 éven alatti	4093	5215	5314	10081	12305

A helyben használt dokumentumok száma az utóbbi években lassú emelkedést mutat. Ez elsősorban a periodikák forgatását jelenti.

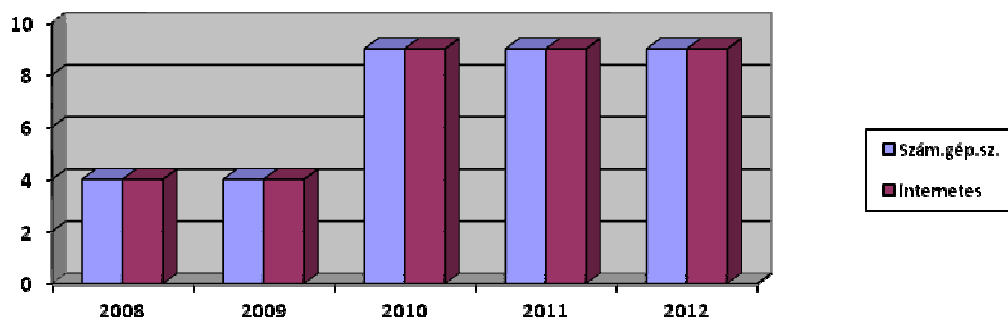
Távhasználatok száma, 2008-2012



	2008	2009	2010	2011	2012
távhasználat	6800	6590	11700	14937	16100

A távhasználatok növekedése azt vetíti előre, hogy a használói szokásrend megváltozóban van. E-mail-ben, telefonon keresnek meg bennünket érdeklődők. Sajnos a honlapunk látogatottságát nem tudjuk mérni. Állományunk internetes elérhetősége is megvalósult.

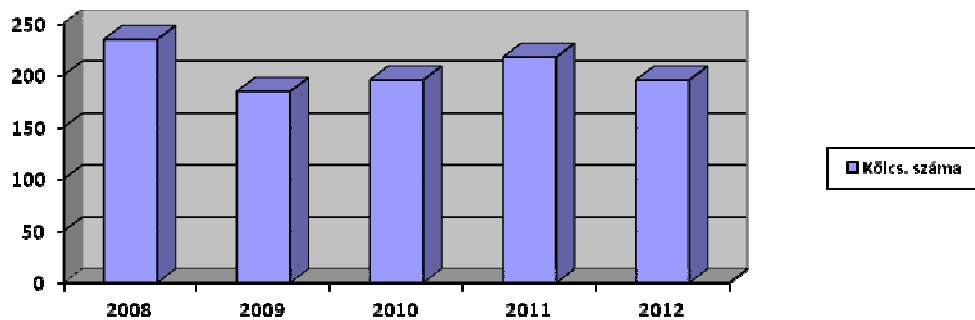
Használók számára fenntartott számítógépek száma, és ebből internetes. 2008-2012



	2008	2009	2010	2011	2012
Szám.gép.sz.	4	4	9	9	9
internetes	4	4	9	9	9

2010 óta, sikeres pályázat következtében, változatlan az olvasók rendelkezésére álló internetes számítógépek száma.

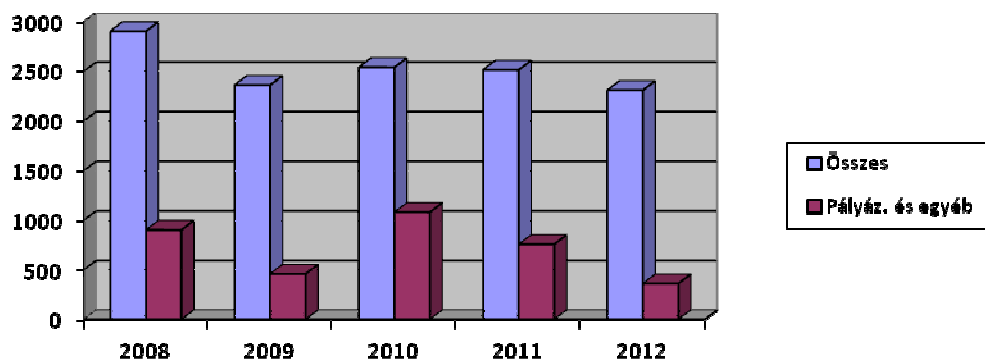
Könyvtárközi kölcsönzések száma 2008-2012



	2008	2009	2010	2011	2012
Kölcs. száma	234	184	195	217	195

Rendkívül sikeres szolgáltatás volt addig, még ingyenes volt. 2008-tól évenként picit eltérés jelentkezik.

Állománygyarapításra fordított összeg (ezer), és abból pályázat és egyéb forrás 2008-2012



	2008	2009	2010	2011	2012
Összes	2904	2361	2540	2514	2309
Pályáz. és egyéb	901	458	1079	756	361

Az állománygyarapításra fordított összegnél az utolsó két évben a pályázati rész a kapott érdekltség-növelő nagyságától függött. 2012-ben a kevés érdekltség-növelőt kompenzálta a Márai-program.

Kérdőívek

Olvasók kérdőíve

Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár

KÉRDŐÍV

Kérjük, segítse munkánkat azzal, hogy kitölti az alábbi kérdőívet. Biztosítjuk arról, hogy a kitöltött kérdőíveket névtelenül és szigorúan bizalmasan kezeljük. Célunk: Olvasóink igényeinek figyelembevételével korszerű, felhasználóbarát szolgáltatási rendszer kialakítása.

1.

Életkora:

- 14 év alatti
- 14 – 18 év
- 18 – 25 év
- 26 – 30 év
- 31 – 50 év
- 50 év felett

2.

Neme:

- férfi
- nő

3.

Tagja-e a könyvtárnak?

- 1-2 éve
- 3-4 éve
- 5 évnél régebben
- nem vagyok tag
- most nem, de régebben könyvtártag voltam

4.

Látogat-e más könyvtárat? Ha igen, melyeket?

- igen
- nem

Könyvtár(ak):

5.

Ha látogat más könyvtárat is, miért ?

- máshol van az iskolám
- speciális igényeim vannak
- egy könyvtárból kevés dokumentumot lehet egyszerre kölcsönözni
- más könyvtárban szélesebb a választék
- különböző könyvtárak jól kiegészítik egymást
- egyéb, mégpedig:

Indoklás:

6.

Honnan ismerte meg könyvtárunk szolgáltatásait? (Több választ is megjelölhet.)

- a könyvtár honlapjáról
- a könyvtár használati szabályzatából
- a könyvtárosoktól
- a könyvtárismereti órákról

7.

Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe a könyvtárban?

- | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|------|--------------------------|------|--------------------------|---------|--------------------------|--------|
| felvilágosítás, segítség kérése személyesen | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| információkérés telefonon | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| információkérés e-mailben | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| könyvek kölcsönzése | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| könyvek hosszabbítása | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| előjegyzés | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| olvasótermi könyvek használata | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| tájékoztató szolgálat igénybevétele | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| irodalomkutatás cédulakatalógusból, adatbázisból | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| szakdolgozatok megtekintése | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| régi könyvek, folyóiratok különgyűjteményének használata | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| folyóiratok, újságok olvasása | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| könyvtárközi kölcsönzés | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| felhasználóképzés | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| internet-használat | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| office programok használata | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |
| részvétel rendezvényen | <input type="checkbox"/> | soha | <input type="checkbox"/> | néha | <input type="checkbox"/> | gyakran | <input type="checkbox"/> | mindig |

kiállítás megtekintése	<input type="checkbox"/>	soha	<input type="checkbox"/>	néha	<input type="checkbox"/>	gyakran	<input type="checkbox"/>	mindig
CD-DVD kölcsönzés	<input type="checkbox"/>	soha	<input type="checkbox"/>	néha	<input type="checkbox"/>	gyakran	<input type="checkbox"/>	mindig
irodai szolgáltatások(fénymásolás, fax, szkennelés, nyomtatás)	<input type="checkbox"/>	soha	<input type="checkbox"/>	néha	<input type="checkbox"/>	gyakran	<input type="checkbox"/>	mindig
zenehallgatás	<input type="checkbox"/>	soha	<input type="checkbox"/>	néha	<input type="checkbox"/>	gyakran	<input type="checkbox"/>	mindig

8.

Milyen szolgáltatásainkkal a legelégedettebb? (Több választ is megjelölhet.)

- felvilágosítás, segítség kérése személyesen
- információkérés telefonon
- információkérés e-mailben
- könyvek kölcsönzése
- könyvek hosszabbítása
- előjegyzés
- olvasótermi könyvek használata
- tájékoztató szolgálat igénybevétele
- irodalomkutatás cédulakatalógusból, adatbázisból
- szakdolgozatok megtekintése
- régi könyvek, folyóiratok különgyűjteményének használata
- folyóiratok, újságok olvasása
- könyvtárközi kölcsönzés
- felhasználóképzés
- internet-használat
- office programok használata
- részvétel rendezvényen
- CD-DVD kölcsönzés
- irodai szolgáltatások (fénymásolás, fax, szkennelés, nyomtatás) igénybevétele
- zenehallgatás

9.

Mely szolgáltatásainkkal elégedetlen? (Több választ is megjelölhet.)

- felvilágosítás, segítség kérése személyesen
- információkérés telefonon
- információkérés e-mailben
- könyvek kölcsönzése
- könyvek hosszabbítása
- előjegyzés
- olvasótermi könyvek használata

- tájékoztató szolgálat igénybevétele
- irodalomkutatás cédulakatalógusból, adatbázisból
- szakdolgozatok megtekintése
- régi könyvek, folyóiratok különgyűjteményének használata
- folyóiratok, újságok olvasása
- könyvtárközi kölcsönzés
- felhasználóképzés
- internet-használat

- office programok használata
- részvétel rendezvényen
- kiállítás megtekintése

- CD-DVD kölcsönzése
- irodai szolgáltatások (fénymásolás, fax, szkennelés, nyomtatás)
- zenehallgatás

10.

Igényelne még további szolgáltatásokat?

- igen
- nem

Javaslat:

11.

Igényelne-e bővebb tájékoztatást a könyvtár szolgáltatásairól?

- igen (Kérjük, írja le milyen formában.)
- nem

Megjegyzés:

12.

Milyen rendezvényeken venne részt? (Több választ is megjelölhet.)

- könyvbemutató
- író-olvasó találkozó
- szakmai nap (könyvtárhasználati óra-bemutató)
- kiállítás
- vetélkedő
- olvasó-kör
- egyéb (Kérjük, írja le javaslatát):

Javaslat:

13.
Részt vett-e felhasználóképzésben?

igen nem

14.
Ha részt vett felhasználóképzésben, tudta-e hasznosítani az itt szerzett ismereteket?

igen

nem

15.
Ha nem vett részt felhasználóképzésben, részt venne-e oktatáson?

igen nem

16.
Elégedett-e a könyvtár nyitvatartási idejével? (Jelenleg: H. Sz. Cs.: 13-18, K. P. :8-18 Szombat 8-13.)

igen

nem

Javaslat:

17.
Mennyire elégedett a könyvtár állományával? Értékelje 1-5-ig (1=legrosszabb, 5=legjobb)

a szabadpolcon levő könyvállomány frissességével	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
a dokumentumok példányszámával	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
a könyvek elhelyezésével (könnyen eligazodik-e)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
a könyvek, folyóiratok fizikai állapotával	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5

Megjegyzés:

18.
Elégedett-e a könyvtárosok munkájával? Értékelje 1-5-ig (1=legrosszabb, 5=legjobb)

felkészültségükkel	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
hozzáállásukkal	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
segítőkézségükkel	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
a tájékoztató szolgálat tevékenységével	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5

a kölcsönző szolgálat tevékenységével

1 2 3 4 5

Kérjük, írja le véleményét:

19.

Ismeri-e a könyvtár honlapját?

- igen
 nem

20.

Ha ismeri a honlapunkat, kérjük, értékelje 1-5-ig (1=legrosszabb, 5=legjobb)

formai szempontból (színválasztás, stílus, áttekinthetőség, navigációs lehetőségek) 1 2 3 4 5
tartalmi szempontból (milyen mértékben informatív, számítógépes katalógus elérhetősége stb.) 1 2 3 4 5

Megjegyzés:

21.

Milyennek tartja a könyvtár állapotát?

megközelíthetőségét (a közlekedés szempontjából)	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
elhelyezkedését (az épületen belül)	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
berendezését	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
polcainak állapotát	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
tájékoztató tábláinak elhelyezését, láthatóságát	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
az olvasói férőhelyek számát	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
megvilágítását	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
klímáját (szellőzés, hőmérséklet)	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
zajszintjét	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>
tisztaságát	<input type="checkbox"/>	rossz <input type="checkbox"/>	megfelelő <input type="checkbox"/>	jó <input type="checkbox"/>	kiváló <input type="checkbox"/>

Megjegyzés:

22.

Melyik könyvtári teret kedveli leginkább? (Kérjük, választát indokolja is!)

- földszint
 első emelet
 második emelet

Indoklás:

23.

Ha nehézségei vannak a könyvtár használatában, kérjük, jelölje meg melyek azok. (Több választ is megjelölhet.)

- fizikai

- tanulási
- egyéb

Probléma leírása:

24.

Honnan jut hozzá az Ön számára szükséges információkhoz?
(több választ is megjelölhet)

- saját könyvekből, folyóiratokból
- könyvtári könyvekből, folyóiratokból
- könyvtári adatbázisokból
- Internetről, otthon
- Internetről, könyvtárban
- médiákból
- más információszoigálatatótól
- egyéb intézményből

25.

Van észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében?

- nincs
- van (Kérjük, írja be a megjegyzéshez.)

Megjegyzés:

26.

Összességében elégedett-e a könyvtárral?

- igen
- nem

Kérjük, írja le mivel elégedett vagy elégedetlen leginkább

Köszönjük közreműködését!

Nem olvasók kérdőíve

Kérdőív

a tiszakécskei Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár ismertségének
felméréséhez.

Tisztelt Hölgyem/ Uram, kérjük, a következő néhány kérdés megválaszolásával segítse munkánkat a könyvtári szolgáltatások korszerűsítésében, minőségük javításában.
Köszönjük,
A Városi Könyvtár dolgozói

1) Neme

1. Férfi
2. Nő

2) Életkora

1. 16 év alatt
2. 16-25 év
3. 25-50 év
4. 50-70 év
5. 70 év felett

3) Valamikor korábban látogatta-e a Városi Könyvtárat?

1. Igen (ha ezt a pontot választotta, kérem, az 5. kérdésnél folytassa)
2. Beiratkozott olvasó voltam (ha ezt a pontot választotta, kérem, az 5. kérdésnél folytassa)
3. Nem (ha ezt a pontot választotta, kérem, hagyja ki az 5. kérdést)

4) Miért nem veszi igénybe a tiszakécskei Városi Könyvtár szolgáltatásait? (Egyszerre több válasz is megjelölhető)

1. Nem tudom, hogy hol található a könyvtár épülete.
2. Nem tudtam, hogy a könyvtárba bárki beiratkozhat, a könyvtárat bárki látogathatja.
3. Nem ismerem a könyvtár szolgáltatásait.
4. A számomra szükséges könyveket, folyóiratokat megvásárolom.
5. Más könyvtárba járok. A könyvtár neve:
6. Nem tudom megközelíteni az épületet.
7. Elriaszt a sok lépcső.
8. Nincs időm olvasni.
9. Nekem nem megfelelő időben tart nyitva a könyvtár.
10. Szerintem már nincs szükség a könyvtárakra.
11. Egyéb:.....

5) Amennyiben korábban látogatta a könyvtárat, ma miért nem?

1. Már nem tanulok, ezért nincs szükségem a könyvtárra.
2. Ismerem a könyvtár dokumentumait, szolgáltatásait, és ezek összetétele, minősége számomra nem megfelelő.
3. Otthon, az interneten is megtalállok minden információt.
4. Nincs időm olvasni.
5. Már nem tudom használni az épületet, mert nem teljes az akadálymentesítése.
6. Nekem nem megfelelő időben tart nyitva a könyvtár.
7. Más könyvtárba járok. A könyvtár neve:
8. Szerintem már nincs szükség a könyvtárakra.
9. Egyéb:.....

6) Tudja-e, hogy a Városi Könyvtár alapszolgáltatásai (az épület megtekintése, dokumentumok helyben használata – pl. újságolvasás vagy olvasóterem használata) ingyenesek?

1. Igen
2. Nem

7) **Tudja-e, hogy a könyvtár irodai szolgáltatásokat is nyújt (Faxolás, nyomtatás, fénymásolás, szkennelés, számítógép használat), amelyeket nyitva tartási időben bárki igénybe vehet.**

1. Igen
2. Nem

8) **A Városi Könyvtár 2009-es évi beiratkozási díjai: felnőtteknek 720,- Ft, diákoknak, nyugdíjasoknak 360,- Ft. Ön ezt soknak vagy kevésnek érzi?**

1. Kevésnek érzem.
2. Reálisnak tartom.
3. Soknak tartom.

9) **Könyvtárunk nyitva tartási ideje: hétfő, szerda, csütörtök 13-tól -18 óráig; kedd, péntek 8-tól -18 óráig, szombat 8-tól -13 óráig. Ön ezt hogyan látja?**

1. Megfelelő
2. Nem megfelelő, a következő nyitva tartást javaslom:

.....
.....

10) **Tudja-e, hogy a Városi Könyvtár kulturális rendezvényeket is szervez.**

1. Igen
2. Nem

11) **Részt vett-e már valamilyen rendezvényünkön, ha igen, melyiken?**

1. Nem
2. Igen, a

12) **Ön milyen rendezvényt hiányol a könyvtárból? Milyen rendezvényt látogatna szívesen?**

.....
.....
.....

Köszönjük közreműködését!

Folyamatok

FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

Állományalakítás

Állományapasztás (selejtezés)

Az állományapasztás lehetséges okai:

- dokumentum elvesztése,
- megrongálódás,
- avulás

A selejtezés lehet állományellenőrzés során és az év közbeni olvasószolgálati munka eredményeként.

A törlésre kiválasztott dokumentumokról törlési jegyzék készül.

FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

Állományalakítás

Állománygyarapítás

Az állománygyarapítás lehetséges módjai:

Vétel:

- Új Könyvek tájékoztató, kiadói prospektusok, hirdetések átvizsgálása alapján beszerzendő kiadványok jegyzékének elkészítése
- forgalmazó kiválasztása
- rendelés feladása
- rendelés nyomonkövetése
- számlák ügyintézése, az ár kiegyenlítése
- érkeztetés

Ajándékok, hagyatékok:

- a hozzánk érkező felajánlásról döntés: kell vagy nem
- ha nem, akkor közöljük az adományozóval
- ha igen, akkor hasonlítás a katalógusban
- ha megvan a dokumentum az állományban, továbbadjuk
- ha nincs meg, érkeztetés

FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

Állományvédelmi feladatok

Könyvek, időszaki kiadványok, elektronikus dokumentumok

- Helyismereti időszaki kiadványok előkészítése kötetésre
- Kötetés ügyintézése, szállítás
- Könyvek szerelése: a megrongálódott jelzet-cimkék pótlása, ragasztás
- Az állomány portalanítása

FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

Feldolgozó munka

Dokumentumok (könyvek, szakdolgozatok, elektronikus dokumentumok) feldolgozása

- Dokumentumok egyeztetése a számlával
- Ha egyezik, bevezetés a leltárkönyvbe (dokumentumtípusonként más-más leltárkönyvbe)
- Felvezetés az online katalógusba
- Katalógus cédula nyomtatása
- Tulajdonbélyegzővel, leltárszámmal, gyűjtemény bélyegzővel ellátása
- Cutter-szám felragasztása
- Kihelyezés polcokra
- A katalógus cédula besorolása

FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

Olvasó- és tájékoztató szolgálati feladatok

A Könyvtárhasználati Szabályzatban foglaltak szerint

Beiratkozás

Az olvasó adatszolgáltatása alapján, a nyilvántartó lap aláírása után gépi rendszerbe felvitel után, a lehetőségekről tájékoztatni az olvasót.

Olvasósarok

Tájékoztatás, az itt elhelyezett dokumentumok használatának segítése.

Dokumentumszolgáltatás

Helyben használat

Helyben használatnál a darabszám nincs korlátozva. Olvasói kérésre tájékoztató szolgáltatás nyújtása.

Kölcsönzés

A Szabályzatban előírtak szerint, a földszinten elhelyezett kölcsönzési pultnál a kiválasztott dokumentumok kölcsönzésének regisztrálása.

Könyvtárközi kölcsönzés

Igény fogadása, regisztrálása.

Annak ellenőrzése, hogy könyvtárunkban megvan-e.

Ha nincs, ODR-ben megkeresni, megkérni.

Ha megérkezik a kért mű, értesíteni az olvasót és kiadni .

Vissza hozatala után postázni a kölcsönadó könyvtárnak.

Másolatszolgáltatás

A könyvtár állományából térítésért, a szerzői jogvédelmi előírások betartásával papír- vagy elektronikus másolat kérhető.

Információs szolgáltatás

Szolgáltatás nyújtunk szóban, telefonon és elektronikus (email, honlap, facebook oldal) formában is.

FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

Raktárosi feladatok

- A raktári rend folyamatos biztosítása, ellenőrzése, szükség szerint raktárrendezés
- A forgalmazott dokumentumok helyreosztása
- Az új gyarapodás beosztása
- Dokumentumszolgáltatás az olvasók kérésére
- Részvétel az állomány időszakos felülvizsgálatában