

KRITÉRIUM	FEJLESZTENDŐ TERÜLET	INTÉZKEDÉSI ELEMEK	EREDMÉNY	A STRATÉGIAI TERV KAPCSOLÓDÓ PONTJAI
1.1	A könyvtár küldetésének, jövőképeinek, stratégiai tervének újrafogalmazásába az intézmény munkatársainak szélesebb körét kell bevonn	Stratégiai munkacsoport megalakítása	Kérdőíves felmérés a munkatársak körében	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük 6.3 A munkatársi elköteleződés erősítése
	Szervezeti értékrend kidolgozása	A könyvtár szervezeti értékrendjének megalkotása a munkatársak bevonásával	Szervezeti értékrend	
	A szervezeti dokumentumok egységesítésének folytatása	A könyvtár szabályzatainak felülvizsgálata, kimutatás aktualizálása, a hozzáférhetőség ellenőrzése	Felülvizsgált szabályzatok az Intraneten, táblázatos kimutatás	
1.2	A TQM alapelveinek hatékonyabb kommunikálása a munkatársak felé	Belső képzések megvalósítása, képzési anyagok összeállítása	Oktatási anyag 2 fő részvételre akkreditált minőségirányítási képzésben	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük 6.2 Minőségi szakmai munka
	A tervezett változások hatékony kommunikálása intézményi szinten	Munkatársak részvételének biztosítása minőségmenedzsment tanfolyamon	Új Külső és belső kommunikációs stratégia	
1.3	A munkatársak erkölcsi és anyagi elismerésének eljárásrendje még nem kidolgozott	Az eljárásrend megalkotása	Erkölcsi elismerések eljárásrendje	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük 6.3 A munkatársi elköteleződés erősítése
	A felelősségi körök egyértelmű és pontos kijelölése a munkakörökhöz kapcsolódóan	Munkaköri leírások egységesítése, a felelősségi és hatáskörök egyértelmű kijelölésével	Egységes munkaköri leírások Humán erőforrás stratégia Alkalmazotti jogviszony létesítésének és megszüntetésének eljárásrendjei	
1.4	A könyvtár együttműködéseinek, partnerkörcének folyamatos szélesítése, dokumentálása	A lehetséges partnerek folyamatos felderítése, az együttműködési megállapodások felülvizsgálata, a kapcsolati háló folyamatos karbantartása	Aktualizált megállapodások, kimutatás a megállapodásokról különböző szempontok alapján	4.1 Kulturális alapellátás biztosítása a vármegye területén 4.4 Szakmai, módszertani segítséget nyújtunk a könyvtári alapdokumentumok, könyvtári témájú pályázatok elkészítéséhez, a minőségbiztosítási tevékenységek működtetéséhez a megye nyilvános könyvtárai körében 5.1 A marketing tevékenység erősítése 5.2 A helyi identitástudat újradefiniálása 5.3 Szakmai együttműködés határon belül és kívül 5.4 Önkéntes program
		A könyvtárhasználók szóbeli észrevételeinek kezelési módjára eljárás kidolgozása	Szóbeli észrevételek elemzése	
	A partneri elvárások felmérése, és azok beépítése az intézményi működésébe	Az elégedettségi vizsgálatok kiterjesztése a könyvtárhasználókon túl más partnerekre is (pl. beszállítók, KsZR, önkéntesek stb.)	KsZR fenntartói, Ünnepi Könyvhét elégedettségmérései	
2.1	Külső és belső környezet változásainak rendszeres figyelemmel kísérése	Elemzések végzése meghatározott időszakonként	Benchmarking elemzés, a Stratégiai munkacsoport elemzései	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
2.2	A stratégiai terv időszakos felülvizsgálata, értékelése az elért eredmények és hatások vizsgálata alapján	A stratégiai tervben megfogalmazott célok teljesültségének évenkénti értékelése, az évek céljához szükséges erőforrások megteremtése	A Stratégiai munkacsoport értékelése 2023-ról és 2024-ről Kétéves fejlesztési terv összeállítása	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
	A következő időszakra szóló stratégiai terv előkészítése	Előkészítés a Stratégiai munkacsoport vezetésével, a munkatársak bevonásával	Kérdőíves felmérések a használók és a munkatársak körében, fókuszcsoportos interjúk	
2.4	PDCA-ciklusok működtetése és ezek dokumentálása.	Benchmarking elemzések készítése a meglévő szolgáltatásokhoz kapcsolódva	Bankkártyás fizetés, távfizetés	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
		Az egyes innovatív megoldások bevezetése után a partnerek visszajelzésének gyűjtése és elemzése	Önkiszolgáló kölcsönzés, távfizetés kérdőív, tagkönyvtárak közötti átkérés	
3.1	Anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendjének kidolgozása, a kialakításához szükséges gazdasági források biztosítása	Az eljárásrendek kidolgozása	PDCA elemzései	6.2 Minőségi szakmai munka 6.3 A munkatársi elköteleződés erősítése
	Az intézmény humán erőforrásának elemzése, humán erőforrás stratégia elkészítése	HR stratégia kidolgozása	Humán erőforrás stratégia	
	Protokoll az új dolgozók beléptetésére és mentorálására, valamint a távozó munkatársak leszámoltatására	A munkatársak beléptetéséhez és leszámoltatásához szükséges dokumentáció összeállítása	Alkalmazotti jogviszony létesítésének és megszüntetésének eljárásrendjei	
3.2	Intézményi tudásátadás hatékonyabbá tétele	Belső képzések szervezése (online anyagok, jelenléti oktatás). Ehhez igényfelmérés végzése (oktatott anyagok, oktatók tekintetében is)	Canva képzés Minőségfejlesztési workshop IKR újdonságaihoz kapcsolódó képzések	6.2 Minőségi szakmai munka 6.3 A munkatársi elköteleződés erősítése
	Egyéni kompetenciák felmérése	Tudástérkép készítése	Megújult tudástérkép	
3.3	A munkatársak ösztönzése, egyéni munkájának elismerése	Munkatársi önértékelés évenkénti lefolytatása	2023-as, 2024-es felmérések, a felmérés módszerei a visszajelzések alapján változnak	6.3 A munkatársi elköteleződés erősítése
4.1	Partneri igények, visszajelzések, elégedettségmérések beépítése az intézmény működésébe	Rendszeres partneri elégedettségmérések különböző partnerszerepeknél. Rendszeres elégedettségmérések és igényfelmérések lefolytatása a könyvtár egészén, egy-egy részterület, szolgáltatás stb. vonatkozásában egy-egy partnerszerep megkérdezésével	Felmérések: KsZR, Ünnepi Könyvhét, önkiszolgáló kölcsönzés, távfizetés, 2025-ben májális, nyári tábor és társasjáték	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
4.2	Olvasói javaslattetelek hatékony megjelenítése a szolgáltatásokban	További javaslatteletti platformok létrehozása. A beérkezett javaslatok elemzése	Ötletláda, dokumentumbeszerezési űrlap a honlapon, elemzések	1.1 A gyűjtemény fejlesztése során elemezzük az olvasói igényeket 6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
		Szóbeli panaszok, javaslatok dokumentálása, a beérkezett panaszok elemzése	Szóbeli észrevételek elemzései	
	Esélyegyenlőségi terv kiterjesztése a partnerekre.	Esélyegyenlőségi terv átdolgozása a könyvtárhasználókra vonatkozóan	Esélyegyenlőségi terv 2024-2025	3. Egyenlő esélyek biztosítása - hátrányok leküzdése
4.4	<b>lásd 1.2, 1.3, 3.1,</b>			
4.5	IKT-eszközök fejlesztése, korszerűsítése	Az IKT-eszközök megújítására ütemezési és pénzügyi terv összeállítása	Beruházási és pénzügyi tervek	1.2 A gyűjtemény fejlesztése során elemezzük az olvasói igényeket 1.3 Részt veszünk az országos digitalizálási stratégiában 1.4 Értékmérésmentes használát 3.1 A szolgáltatások ástrukturálása 4.3 Az elektronikus kölcsönzés bevezetése
		E-szolgáltatások bevezetésének és megújításának előkészítése érdekében elemzések és felmérések elvégzése	Önkiszolgáló kölcsönzés, távfizetés kérdőívei	
		Önkiszolgáló kölcsönzés kiterjesztése	RFID címkézés befejezése a Központi könyvtárban 2025-ben Önkiszolgáló terminál beszerzése	
		Intézményi honlap megújítása, összekapcsolva az intézményi arculat megújításával	Új logó az új arculati terv, a honlap megújítása folyamatban	
4.6	Épületek akadálymentesítése, energiahatékonyágának javítása	Pályázati források felhasználása a fenntartó önkormányzattal együttműködésben	A József Attila Könyvtár energetikai felújítása és akadálymentesítése 2024-ben LED csere	3.2 A hátrányos helyzet kezelése 4.5 A KsZR szolgáltatásban résztvevő kistelepléseken szolgáltatóhelyek, többfunkciós, közösségépítésre alkalmas terek kialakítása, technikai eszközök megújítása
5.1	Folyamatmérések és ellenőrzések tudatos tervezése, a folyamatok felülvizsgálata	A folyamat szabályozás helyi rendszerének felülvizsgálata. A folyamatleírások és folyamatábrák frissítése	2024-ben megtörtént a folyamat szabályozás dokumentumainak felülvizsgálata, formai-tartalmi aktualizálása, a hiányzó dokumentumok, a vizuális szemléltetőkészítők pótlása	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük 6.2 Minőségi szakmai munka
5.2	Szolgáltatásokkal kapcsolatos rövid feltérképezések beiktatása (gyors igényfelméréssel kapcsolatos kérdések bizonyos időközönként, kisebb területre vonatkozóan)	Elégedettségi és igényfelmérési vizsgálatok éves terv szerint	Vizsgálatok lefolytatása a Primer kutatások munkacsoport munkatervére alapján	1.1 A gyűjtemény fejlesztése során elemezzük az olvasói igényeket 6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
5.2	Használók, használói szokások változásainak vizsgálata	A használók véleménynyilvánítási csatornáinak szélesítése (pl. gyors értékelések egy-egy szolgáltatás kapcsán, ötletláda bevezetése), visszacsatolás	Ötletláda a honlapon, Facebookon, a "Kérdezz könyvtárosát"- chat-en, könyvtáraink tereiben	
5.3	Partneri, együttműködési megállapodások, kapcsolatok felülvizsgálata	A lehetséges partnerek folyamatos felderítése. Az együttműködési megállapodások felülvizsgálata. Az együttműködések hatékonyabb belső és külső kommunikálása	Aktualizált megállapodások, kimutatás a megállapodásokról különböző szempontok alapján	5.1 A marketing tevékenység erősítése 5.2 A helyi identitástudat újradefiniálása 5.3 Szakmai együttműködés határon belüli és határon kívül 5.4 Önkéntes program 6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
	A partnerkapcsolati háló folyamatos karbantartása, új kapcsolódási lehetőségek keresése felmérések útján	A kapcsolati háló folyamatos karbantartása, illetve az Adatkezelési szabályzatnak megfelelő használata	A partnerek azonosítása, a kapcsolati háló aktualizálása folyamatos	
	A partnerkapcsolati háló folyamatos karbantartása, új kapcsolódási lehetőségek keresése felmérések útján	Elégedettségmérések, igényfelmérések végzése a partnerek körében. Az eredmények dokumentálása, kommunikálása	Partneri elégedettségmérési kérdőívek	
6.1	Hatásvizsgálatok készítése	Elégedettségmérések lefolytatása, médiamegjelenések elemzése	Vizsgálatok (KsZR, bankkártyás fizetés, távfizetés) Elemzés a médiamegjelenésekről	5.1 A marketing tevékenység erősítése 6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük 6.2 Minőségi szakmai munka
	Szolgáltatásokhoz kapcsolódó változások, mutatók folyamatos követése, dokumentálása	Mérési területek meghatározása (pl. állomány forgása, szolgáltatások igénybevétele, kihasználtsága stb.) Teljesítményértékelés, benchmarking elemzések lefolytatása az intézmény egészét, egy-egy szolgáltatási területet, telephelyet stb. érintően	Mérések, mutatók dokumentumai	
6.2	A visszajelzésekben megfogalmazott hiányosságok (infrastruktúra, IKT eszközök stb.) feltérképezése	Beérkezett panaszok elemzése.	Évenkénti panaszelemzések	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
7.1	<b>Ösztönzési stratégia kidolgozása Lásd 1.3, 3.1</b>			
	Munkatársi önértékelés évenkénti lefolytatása, a jelenlegi adatlap felülvizsgálata Lásd 3.3			
	Szervezeti kultúra javítása	Szervezeti kultúra felmérése évente	A felmérés részterületekre bontása, vizsgálata	6.3 A munkatársi elköteleződés elismerése
7.2	A munkatársi motiváció növelése	A szervezeti kultúra felmérésének eredményeire való reagálás, visszacsatolás a munkavállalók részére	A felmérés alapján: a munkatársi önértékelés átdolgozása, belső kommunikáció hatékonyágának növelése	6.2 Minőségi szakmai munka 6.3 A munkatársi elköteleződés elismerése
		Szakmai eredmények hatékonyabb kommunikálása	Új külső és belső kommunikációs terv megalkotása	A könyvtári honlap tartalomfrissítésének, saját megjelenéseinek száma növekedett. Törvénstörvények a közösségi média által preferált kommunikációs csatornákat használataira.
8.1	A könyvtár társadalmi-gazdasági környezetének felmérése	A meglévő és az újonnan bevezetett szolgáltatások hatásainak vizsgálata a használók körében.	A Primer kutatások munkacsoport által végzett felmérések: távfizetés, önkiszolgáló kölcsönzés, digitális írástudás, Netrevalók, új szolgáltatások bevezetésének tudatosabb tervezése (társasjátékok kölcsönzése)	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük
		A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos céljainak megfogalmazása	Új Esélyegyenlőségi terv A környezetudatos szemlélet teremtése (programok, Cool Miskolc)	3. Egyenlő esélyek biztosítása - hátrányok leküzdése 5.1 Marketing tevékenység erősítése
9.1	A szolgáltatások eredményességét vizsgáló mérések tervezése és eredményeinek rögzítése benchmarking, benchlearning elemzések formájában	A hiányzó teljesítménymutatók körének meghatározása és megfelelő mérési gyakorlat kialakítása	A Teljesítményértékelő munkacsoport meghatározta az intézményben alkalmazott teljesítménymutatókat	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük 6.2 Minőségi szakmai munka
9.2	A célravezető eredmények eléréséért szükséges a belső kommunikáció újragondolása, hatékonyabbá tétele	Átdolgozott Belső és külső kommunikációs terv alkalmazása.	A hatékony munkavégzéshez szükséges információk átadására több csatorna áll a dolgozók rendelkezésére A google drive használata segíti a különböző telephelyen dolgozók számára az információcserét és tárolást.	6.1 A Minőségirányítási Tanács munkájára alapozva a kialakított minőségirányítási rendszert folyamatosan működtetjük 6.2 Minőségi szakmai munka