



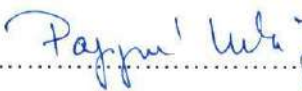
8360 Keszthely
Zeppelin tér 3.
Tel.: 83/312-446
Fax: 83/312-446


Fejér György Városi Könyvtár

Partnerazonosítás

Érvényes: 2016. április 1.

Jóváhagyta: Pappné Beke Judit igazgató


.....
aláírás



Módosítások:

Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező

A Fejér György Városi Könyvtár a fenntartójával és partnereivel együttműködve valósítja meg stratégiai elképzeléseit, erősíti pozícióját és törekszik a folyamatos fejlesztésre. A partneri együttműködések az intézmény megfelelő működésének egyik fontos erőforrása.

A partnerközpontú működés legfőbb területei és folyamata:

- a partnerek számbavétele, azonosítása
- a kommunikációs csatornák számbavétele
- a kommunikációs folyamatok feltérképezése
- szükséges kapcsolattartók kijelölése
- adott célhoz/eseményhez/tevékenységhez kapcsolódó kommunikációs tervek elkészítése
- a partnerek igényeinek és elégedettségének rendszeres mérése
- az igény és elégedettségmérések elemzését követően intézkedési terv készítése
- szükség esetén – de évente legalább egyszer – a partnerlisták felülvizsgálata

A partnerek azonosítása

Partnerek mindazok a személyek és intézmények:

- akik valamilyen jogviszonyban állnak az intézménnyel, motiváltságuk, tevékenységeik, elégedettségük döntően befolyásolja annak sikeres működését, fejlődését
- akik gyakori kapcsolatban állnak a könyvtárral, a velük lévő kapcsolat meghatározó, mert a közvetlen módon megfogalmazott igényeik beépülnek a könyvtár tevékenységi rendszerébe, és visszajelzéseik rövid időn belül visszacsatolhatók
- akik külső szabályozással, külső tevékenységgel közvetett hatást gyakorolva (külső erőforrás) meghatározzák a könyvtár működését
- akik valamilyen szabályozó rendszeren keresztül társadalmi és szakmai igényeket fogalmazznak meg
- akik szolgáltató rendszerükön keresztül fogalmazzák meg az igényeiket, melyet keretként kell figyelembe venni
- akikkel azonos feltételek mentén működik az intézmény
- olyan külső intézmények, akikkel szerződéses viszonyban vagy rendszeres kapcsolatban áll a könyvtár

A partnerek azonosítása és pozicionálása belső közvetlen (munkatársak), külső közvetlen (a könyvtár használói) és külső közvetett partneri viszonyokat eredményez. Kiemelt, különös figyelmet igénylő közvetlen partnernek számít a fenntartó.

Közvetett partnerek azok, akik külső tevékenységükkel határozzák meg a könyvtár működését (pl. a kulturális tárca, a kiadók, a közintézmények stb.)

Partnerlista

A könyvtár *Partnerlistában* veszi számba és szegmentálja partnereit. A szegmentált partnerekhez rendeli a kommunikációs eszközöket és a kommunikáció formáját, melyet a belső és külső kommunikációs terv tartalmaz.

A Partnerlistában a partnerek nevét, titulását, szervezetéhez tartozását és elérhetőségeit, a kapcsolódási pontokat, illetve a könyvtári kapcsolattartó személyét tartja nyilván. A partnerek listája és elérhetősége a kapcsolattartással megbízott munkatárs számára hozzáférhető a könyvtár belső hálózatán keresztül.

Együttműködési megállapodások

Az intézmény partnereivel folytatott közös tevékenységeket, elérendő célokat, fejlesztendő területeket együttműködési megállapodásokban rögzíti, melyeket időszakonként felülvizsgál, aktualizál. Az együttműködési megállapodások lehetnek rövid, közép és hosszú távra szólók, adott projekt megvalósítására létrejött, illetve általános tartalommal rendelkező keret-szerződések.

Igény- és elégedettségmérések

Az intézmény annak érdekében, hogy az általa nyújtott szolgáltatások színvonalát, minőségét, megfelelőségét, hatékonyságát rendszeresen mérje használói igény- és elégedettségméréseket végez. A mérések eredményét felhasználva intézkedési tervet készít, mely segítségével folyamatosan fejleszti szolgáltatásait.

A partnereivel történő szóbeli vagy írásbeli kommunikáció, illetve panaszbejelentés során is tájékozódik a felmerülő igényekről, a szolgáltatások minőségéről és szükség szerint beavatkozik.