



Panaszkezelés
a
Mezőkovácsházi Városi Könyvtárban

Miért kell a panaszkezelés?

Akkor lehet könyvtárunk hosszútávon sikeres, ha egyben panaszbarát is. Ezt úgy érhetjük el, ha igyekezünk minél több csatornát biztosítani a felhasználók visszajelzéseinek. S nemcsak meghallgatni, s a fiók mélyére süllyeszteni a visszajelzéseket, hanem a visszajelzésekből hasznos ötleteket nyerni a szolgáltatásminőség javítása érdekében!

Mikor keletkezik a panasz?

Akkor, amikor az igénybevevő elégedetlen a nyújtott szolgáltatással. Valószínűleg többször fordul elő az a helyzet, hogy fennáll az elégedetlenség, de nem ad (mert nem tud) hangot a használó ennek a ténynek, mert nem tartja érdemesnek, nincs hol megtenni, stb.

A panaszkezelésnek az elsődleges és legfontosabb célja, a szolgáltatásba való beavatkozás a javítás érdekében, a szolgáltatást igénybe vevő megelégedésének elérése. Ez egy olyan permanens folyamat, amely végig jelen van a könyvtár tevékenységében. Azért is fontos a folyamatos javítás, beavatkozás a könyvtári szolgáltatások esetében, mert nálunk nem egy tárgyról, eszközről van szó, melyet kicserélhetünk, újat adhatunk helyette, végső soron a könyvtárunk image-e függ a panaszkezeléstől. Ilyen összefüggésben vizsgálva a könyvtári szolgáltatások körét törekednünk kell arra, hogy lehetőleg ne legyen könyvtárunkat érintő negatív reklám. Tevékenységünk során az a célunk, hogy mind több olvasónk, könyvtárhasználónk legyen. Nem mindegy számunkra, hogy a településen, a potenciális használók milyen véleményt hallhatnak rólunk. A negatív reklám sokat ronthat elfogadottságunk szintjén.

Természetesen mindenki hibázhat és hibázik is. Az viszont fontos tényező, hogy hogyan viszonyulunk az elkövetett hibához. Két út áll előttünk, ha elismerjük az elkövetett hibát, elnézést kérünk és valamilyen, a hibával arányos kompenzációt alkalmazunk. Ebben az esetben a felhasználó az esetek többségében megbocsájtja a hibát. Ha ennek ellenkezőjét tesszük, rontunk könyvtárunk helyzetén, rontunk elfogadottságunkon.

Minden panaszból lehet tanulni, következtetéseket lehet és kell levonni. Sokszor a „panaszok mögé kell látnunk”: nem biztos, hogy a panasztevőnek pontosan az a problémája, mint amit konkrétan említ. Lehetséges, hogy más dolog, tény áll a háttérben. A jó kérdésekkel, odafigyeléssel rá fogunk jönni, hogy valójában mi a probléma, s be tudunk avatkozni.

Elsődleges célunk, hogy használóink elégedettek legyenek velünk, komoly előírások, szabályzatok határozzák meg az ügyféllel való kommunikáció területeit. Ennek egyik kiemelt eleme a panaszkezelés, panasz megelőzés.

Munkatársak hozzáállása:

- Legyünk udvariasak, figyelmesek!
- Legyünk megközelíthetőek és segítőkészek!
- Mindenkinek azonos bánásmód jár!

Panaszok lehetséges csoportosítása:

Megjelenési forma szerint:

- Szóbeli

Intézkedés: szóbeli panasz esetén a panasz azonnali megszüntetésre kell törekedni. Amennyiben ez nem sikerül, a vezetőt kell rögtön értesíteni a panaszról.

- Írásos

Intézkedés: az írásos panaszt minden esetben továbbítani kell a vezetőnek. Az írásos panaszt iktatni kell, kinyomtatva a vezető fűzi le.

Címzettje szerint:

- a könyvtár
- a könyvtár munkatársa, esetleg név szerint
- a vezető

Intézkedés: minden írásbeli megszólítás esetén a panasz kezelésével a vezető foglalkozik.

Keletkezésének ideje szerint:

- Friss panasz

Intézkedés: szóbeli panasz esetén a panasz azonnali megszüntetésre kell törekedni. Amennyiben ez nem sikerül, a vezetőt rögtön értesíteni kell a panaszról.

- Régebbi panasz

Intézkedés: minden megszólítás esetén a panasz kezelésével a vezető foglalkozik. A beérkezett panaszokat a vezetőnek kell továbbítani. A panaszkezelésnek 10 munkanapon belül meg kell történnie. Az iktatóban a panaszkezelés egy példányát el kell helyezni

Tartalma szerint:

- ár, büntetés kifogásolása
- bánásmód kifogásolása
- tájékoztatás miatti panasz

Intézkedés: minden részlegen törekedni kell az azonnali panaszkezelésre. Amennyiben ez nem sikerül, értesíteni kell a vezetőt, aki eljár az ügyben.

Mezőkovácsházi Városi Könyvtár

Panaszkezelési szabályzata

1. A panasz meghatározása: Minden olyan negatív értékítéletet vagy kritikát megfogalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés, amely a könyvtár tevékenysége, munkatársának mulasztása következtében kerül megfogalmazásra.

2. A panaszkezelési eljárás:

- a panasz érkezhetszemélyesen a könyvtári szakembernek,
- telefonon a 68/381-576 telefonszámon,
- e-mailben a mkhazkvt@gmail.com elektronikus címen,
- faxon a 68/381-576 faxszámon,
- levélben az 5800 Mezőkovácsháza Árpád u. 162. címen.

A bármely módon beérkezett (észlelt) panaszt regisztráljuk, iktatjuk. A könyvtár a beérkezett panaszt azonnal megvizsgálja, és azonnal orvosolja. Ha nincs mód az azonnali orvoslásra, akkor a panaszról jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyv korrekt felvétele érdekében a szabályzat mellékletében szereplő űrlapot kell kitölteni.

Amennyiben a panasz eljárás megindításáról döntünk, értesíteni kell a könyvtárhasználót az eljárás menetéről és a megoldás várható idejéről.

Írásban érkezett panaszra minden alkalommal írásban kell válaszolni.