



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

**Készítette:**

HGYVK MIT

Jóváhagyta:

Dinyáné Bánfi Ibolya

Intézményvezető



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

## Tartalom

1.	BEVEZETÉS .....	3
1.1.	Alapelvek .....	3
1.2.	Jövőkép .....	5
1.3.	Küldetésnyilatkozat .....	5
1.4.	Értékrendünk .....	6
1.5.	Minőségpolitikai nyilatkozat .....	6
1.6.	Minőség Irányítási Tanács .....	7
1.6.1.	Minőség Irányítási Tanács megalakítása, vezetője .....	7
1.6.2.	MIT feladata, kompetenciája .....	7
2.	A HATÁRGYŐZŐ VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA .....	9
2.1.	A könyvtár bemutatása .....	9
2.2.	A könyvtár célkitűzései .....	11
2.3.	A könyvtár alapfeladatai .....	11
2.4.	A fenntartó által meghatározott kiegészítő feladatok .....	12
2.5.	A könyvtár további feladatai .....	13
2.6.	Összesített statisztikai adatok .....	13
3.	STRATÉGIAI TERVEZÉS .....	15
4.	GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL .....	15
4.1.	Az emberi erőforrás menedzsment .....	15
4.1.1.	Vezetői feladatok .....	16
4.1.2.	Munkatársi feladatok .....	16
4.1.3.	Munkakörelemzés, tervezés, értékelés .....	16
4.1.4.	A könyvtárossal szemben felmerülő igények .....	17
4.1.5.	Munkaköri leírások .....	17
4.1.6.	Munkatársak értékelése, minősítése .....	17
4.1.7.	A munkatársak képzése .....	18
4.2.	Infrastruktúra .....	18
4.3.	Munkakörnyezet .....	18
4.4.	Pénzügyi erőforrások .....	19
5.	PARTNERKÖZPONTÚSÁG .....	19
5.1.	A HGYVK kommunikációja .....	20
5.2.	Célok a kommunikáció területén .....	20
6.	SZOLGÁLTATÁSOK .....	20
6.1.	Folyamatszemplétű megközelítés .....	21
6.2.	Rendszerszemlélet .....	21
6.3.	Folyamatszabályozási rendszer .....	21
6.3.1.	A folyamatmenedzsment lépései .....	22
6.3.2.	A folyamatok besorolása .....	22
6.4.	Folyamatok fejlesztése .....	23
7.	MÉRÉS, ÉRTÉKELÉS, FEJLESZTÉS .....	23



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

## 1. BEVEZETÉS

A külső körülményekben bekövetkezett változások, a könyvtári jogszabályok szükségessé tették a Határ Győző Városi Könyvtár (a továbbiakban HGYVK) tevékenységének a minőség szempontjából történő áttekintését, értékelését és fejlesztését, a minőségirányítási rendszer alkalmazását. A HGYVK a szükséges erőforrásokkal biztosítja a rendszer működési feltételeit, elkészíti dokumentációját, tevékenysége során alkalmazza azt.

Alapvető cél:

- a törvényi alapfeladatok maradéktalan ellátása
- a használók igényeinek minőségi kiszolgálása, a használói elégedettség fokozása.
- a tartalomszolgáltatások színvonalának emelése, bővítése
- a hatékony működés fokozása

A könyvtár minőségirányítási rendszerét meghatározzák:

- a törvényi előírások
- a könyvtári rendszer stratégiai fejlesztésével kapcsolatos megállapodások
- a minőségirányítási rendszerre vonatkozó szabványok, ajánlások
- a minőségértékelési rendszer alapelvei és alapfogalmai
- a könyvtár vezetése.

A minőségirányítás kézikönyve a minőségirányítási rendszer alapvető kereteit és működési feltételeit rögzíti a minőségi célok meghatározásával, a minőségértékelés rendszerbe foglalásával és a minőségértékelési mechanizmus kialakításával.

A Minőségirányítási Kézikönyv (a továbbiakban MK) a minőségirányítási rendszer alapidokumentuma. Tartalmazza a rendszer működtetése érdekében alkalmazandó alapelveket, előírásokat, szabályokat, a gyakorlati megvalósítást. Érvényessége kiterjed a HGYVK valamennyi dolgozójára, a minőségirányítási rendszer által szabályozott területekre. Az MK érvényes változatát elektronikus és nyomtatott formában is elérhetővé kell tenni, minden dolgozó számára, valamint érvényes változatát a honlapon is közzé kell tenni.

### 1.1. Alapelvek

A HGYVK makro és mikrokörnyezetének társadalmi, gazdasági, politikai viszonyainak alapján kell tervezni a szolgáltatásokat, megfeleltetve a partneri követelményeknek. Az igények és elvárások vizsgálata és megértése, azok kommunikálása a szervezet egésze felé alapvető fontosságú. Fontos, hogy a partneri elégedettséget mérni kell, a használók véleményét rendszeresen ki kell kérni és vizsgálni azokat. Az így kapott eredményeknek megfelelően alakítani a HGYVK további tevékenységét, a szolgáltatások nyújtásával, a munkafolyamatok magas színvonalának biztosításával. Ehhez mérésekre, eredményekre, célkitűzésekre van szükség, amelynél a határidők, felelősök és megfelelő visszacsatolás, ellenőrzés elengedhetetlen.

A HGYVK a minőségi szolgáltatások nyújtásának érdekében szükségesnek tartja:

- a fenntartói elvárások, a fenntartói szándékok naprakész ismeretét
- a használók igényeinek megismerését
- a partnerközponúságot.



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

### *Támogató vezetés*

A vezető feladata a szervezet céljának, irányításának és egységének megteremtése, valamint annak biztosítása, hogy a munkatársak teljes mértékig legyenek bevonva a szervezet céljainak elérésébe. Ennek megvalósulása a HGYVK-nál a következőket jelenti:

- a jövőképek és küldetésének meghatározása
- stratégiai célok kitűzése minden érdekelt igényeinek figyelembevételével
- erőforrások és feltételrendszer meghatározása és biztosítása
- folyamatok (tervezés, ellenőrzés, értékelés) minőségközpontú szabályozása
- a belső- és külső kommunikációs rendszer működtetése
- ellenőrzés, értékelés, a kapott eredményeken alapuló döntés
- a munkatársak motiválása és együttműködésük elismerése.

### *Munkatársak bevonása*

A HGYVK által nyújtott szolgáltatások és azok minősége nagyban függ a szolgáltatást végző dolgozó képzettségétől, kompetenciájától. Elengedhetetlenül fontos, hogy a munkatársak érdekelt legyenek, értsenek egyet a szervezet céljaival, motiváltak legyenek. A munkatársak bevonása a célkitűzésekbe és a döntéshozatalba, a visszacsatolásba és a fejlesztésbe a következőket igényli:

- az eredményes munka feltételeinek biztosítása
- a képzés, az innováció ösztönzése
- a dolgozói javaslatok, vélemények ösztönzése, elismerés, jutalmazás, motiváció;
- az információ nyílt és kölcsönös áramlásának biztosítása;
- önálló munkavégzés, döntési jogkör biztosítása, a dolgozók ösztönzése az önállóságra.

### *Folyamatszempléletű megközelítés*

A kívánt cél elérésének érdekében a tevékenységeket és a hozzájuk kapcsolódó erőforrásokat folyamatként kell kezelni, ezáltal a tevékenység észszerűsíthető és, optimalizálható az erőforrásokkal történő gazdálkodás.

A folyamatokat azonosítani és le kell írni:

- a folyamatok sorrendjét és azok hatásait
- a folyamatok működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat és módszereket
- a folyamatokhoz tartozó hatásköröket, felelősséget
- a folyamatok működtetéséhez és méréséhez szükséges erő- és információforrásokat
- rendszeresen mérni és elemezni kell a folyamatokat
- gondoskodni kell a folyamatok állandó fejlesztéséről.

A folyamatszempléletű megközelítésben hangsúlyos az erőforrásokkal való gazdálkodás, a folyamatos mérés, értékelés, a folyamat felülvizsgálata. Ennek során a PDCA-ciklust kell érvényesíteni.

### *Rendszerszemlélet*

Az egymással összefüggő folyamatokat rendszernek kell tekinteni annak érdekében, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan valósítsa meg céljait. A folyamatok összekapcsolódnak egy rendszerré, a kölcsönhatásokat folyamatosan vizsgálva, elemezve, a változásokat követve valósul meg a rendszerszemlélet.

### *Folyamatos fejlesztés*

A HGYVK állandó célja a működésre vonatkozó folyamatos fejlesztés a PDCA ciklusnak megfelelően. Ennek érvényesítése:

- munkatársak képzése



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

- szolgáltatások, a folyamatok teljesítmények folyamatos mérése, fejlesztése által valósul meg.  
*Tényeken alapuló döntéshozatal*

A vezetés felelőssége a megfelelő mérési és elemzési folyamatok bevezetése, alkalmazása, folyamatos elemzése. Fontosak a különböző adatok információk statisztikai feldolgozásán túl, a rendszeres elemzés, más, hasonló intézmények eredményeivel való összevetés. Az eredményes döntéshozatalhoz szükséges a szervezet minőségirányítási folyamatainak a folyamatos dokumentálása.

#### *Partnerkapcsolatok*

A szervezetnek olyan partner kapcsolatokat kell kiépítenie, működtetnie, amely kölcsönös előnyökön alapul, és amely által értékteremtő képességük növekszik. Ezek a partner kapcsolatok a lehető legszélesebb körben fedjék le a könyvtár működését, irányuljanak minden tevékenységre, lehetőséget teremtve a folyamatos bővítésre. A partnerek elégedettségét folyamatosan mérni kell.

## **1.2. Jövőkép**

A város könnyen megközelíthető pontján akadálymentesített, a szolgáltatásoknak megfelelően kialakított könyvtárban nyújtjuk szolgáltatásainkat. Fizikai közelségben partnerintézményeinkkel, látogatóink kényelmét, és igényeit előtérbe helyezve végezzük munkánkat a minőségi követelmények szellemében, a használói szuverenitás figyelembe vételével.

Meghatározó, vezető szerepet töltünk be az információs és kulturális intézmények között. A civilszervezetek működésének nemcsak közösségi terét biztosítjuk, hanem részt veszünk tevékenységük koordinálásában is.

Hagyományos könyvtári funkcióinkkal, a település történelmi, kulturális, és természeti értékeiről készült dokumentumok megőrzésével, digitalizálásával és közrebocsátásával erősítjük szerepünket a város életében. Minőségi alapokon szervezzük szolgáltatásainkat, amelyekkel virtuálisan is látogatóink rendelkezésére állunk.

Gyűjteményünk korszerű, folyamatosan gondozott és több szempontúan feltárt. Integráltan, korlátozástól mentesen közvetítjük a hagyományos és digitális formában megjelenő információkat, a könyvtári és tájékoztatási szolgáltatásokat.

Könyvtárosaink sokoldalúak, képzettek, elfogadóak és toleránsak.

## **1.3. Küldetésnyilatkozat**

A Határ Győző Városi Könyvtár küldetése, hogy integráltan közvetítse a hagyományos, az elektronikus és digitalizált formában megjelenő információkat. Legelső elérési pontként kapcsolja össze a város lakosságát a hazai könyvtári rendszerrel, a fellelhető információkkal.

Egyenlő esélyek nyújtásával biztosítsa a nyilvános és szabad információszerzést, és dokumentumokhoz való jutást. Tevékenységével támogassa az oktatást, az ismeretszerzés bármely formáját és az egész életen át tartó tanulást. Közösségi térként alkossa szerves részét, formálja és támogassa a város kulturális életét. Elkötelezetten segítse az olvasás népszerűsítését, és az olvasástanulást- tanítást, a szövegértő olvasásfejlesztést.

Minőségi alapokon szervezett szolgáltatásai folyamatos fejlesztésével növelje a használók elégedettségét. Gyűjteménye tudatos gyarapításával, korszerű szolgáltatásokkal, programokkal minőségi színvonalon szolgálja a használók igényeit. Építse és ápolja partnerkapcsolatait.

Segítse a helytörténeti jelentőségű kulturális és néprajzi hagyományok, természeti értékek, gazdasági és társadalmi folyamatok kutatását, megismerését, közzétételét.





**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

#### **1.4. Értékrendünk**

Azonos értékrendet valló, szakmailag felkészült, a munkahely és a szakma iránt elkötelezett közösséget alkotunk, kitartással, és nagy munkabírással.

A minőségirányítás iránti elkötelezettségünket közös nyilatkozatban foglaltuk össze.

Az emberi méltóság tiszteletben tartásával, toleráns magatartással, az esélyegyenlőség szellemiségét megtartva végezzük munkánkat.

Felelősséggel őrizzük, és tesszük közzé városunk kulturális örökségét, természeti, gazdasági, néprajzi, történelmi hagyományait.

Hiteles, megbízható, és személyre szabott információ nyújtására törekszünk, az egyenlőség és információszabadság jegyében.

Gyűjteményünkre alapozott szolgáltatásaink a használók igényeihez igazítottak, s támogatják a tanulás és az élethosszig tartó tanulás valamennyi formáját. Kiemelt fontossággal kezeljük a gyermek –és családbarát, valamint az olvasást népszerűsítő, az értő olvasás fejlesztését segítő programjainkat.

Meghatározó szerepet töltünk be városunk kulturális életében. Sokszínű, változatos rendezvények szervezésével célunk a szabadidő hasznos, és igényes eltöltésének támogatása.

#### **1.5. Minőségpolitikai nyilatkozat**

A Küldetésnyilatkozatban foglaltakkal összhangban, a könyvtár elkötelezett aziránt, hogy gyűjteményét úgy alakítsa, szolgáltatásait úgy szervezze, közönségkapcsolatait úgy ápolja, hogy partnerei igényeit a lehető legmagasabb szinten, mindenki számára elérhető módon biztosítsa.

##### **Használó-központúság**

A könyvtár a magas szintű szakmai színvonal megvalósulása érdekében meglévő szolgáltatásait folyamatosan ellenőrzi, ezek alapján rendszeres önértékelést végez. Ez az ismétlődő ellenőrzési tevékenység alapot ad a hatékony hibamegelőző és hibajavító beavatkozásnak.

Törekszik arra, hogy szolgáltatásainak színvonalát fejlessze. A felhasználókkal aktív és interaktív kapcsolatot épít ki, megismerve a külső és belső partnerek elvárásait. Ennek eszközéül elsősorban a rendszeres felhasználói felmérések, elégedettségi vizsgálatok, fórumok szolgálnak. Az így nyert információkat felhasználja minőségfejlesztő munkája során, beépíti tevékenységébe.

Tereit, környezetét és szolgáltatásait az esélyegyenlőség jegyében oly módon alakítja, hogy a fogyatékkal élők a könyvtári szolgáltatásokat akadály nélkül igénybe vehessék. A könyvtár partnereivel való kapcsolattartás során az udvarias és toleráns kommunikáció alapkövetelmény.

##### **Szabályozottság**

A szolgáltatások megbízhatósága és kiszámíthatósága érdekében a gyűjteményt, szolgáltatásokat, partnerkapcsolatokat a hatályos jogszabályoknak, a szakmai követelményeknek, és a minőségelvű eljárásrendnek megfelelően alakítja. A vezetése elvárja, hogy minden dolgozó ismerje ezeket az előírásokat, s munkáját ezek betartásával végezze.

##### **Elkötelezettség**

A vezetés és munkatársak elkötelezettek a korszerű, minőségű munka végzése mellett. Kinyilvánítják közös felelősségüket és szándékukat, hogy kialakítják a TQM alapú minőségirányítási rendszert és fenntartják azt. Az elért eredményeket folyamatosan értékelik, folyamatosan fejlesztik.



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

A vezetés fontosnak tartja a kimagasló szakmai ismeretekkel rendelkező munkatársak alkalmazását, a képzés és továbbképzés ösztönzését, a minőségi munka elismerését. A munkatársak továbbképzéseken, önképzéssel rendszeresen frissítik ismereteiket, hogy a lehető legjobban megfeleljenek a használói elvárásoknak.

### **Nyilvánosság**

A működést szabályozó alapidokumentumokat közzé kell tenni. A minőségirányítással összefüggő folyamatos fejlesztőmunka kapcsán keletkező nyilvánosságra szánt dokumentációt honlapján hozzáférhetővé teszi.

## **1.6. Minőség Irányítási Tanács**

### **1.6.1. Minőség Irányítási Tanács megalakítása, vezetője**

A HGYVK Minőség Irányítási Tanács (továbbiakban MIT) 2015. február 10-én alakult meg. A HGYVK minden dolgozója a MIT tagja. A tagság létrejön: munkaviszony létrejöttkor. A tagság megszűnik a munkaviszony megszűnése esetén. A minőségfejlesztéshez szükséges személyi, anyagi és tárgyi források biztosítottak. A MIT külső szakértőnek Vidra Szabó Ferencet kérte fel.

### **1.6.2. MIT feladata, kompetenciája**

*A MIT feladata:*

- a TQM alapú minőségirányítás megvalósítása
- Minőségirányítási kézikönyv elkészítése
- a minőségfejlesztéssel kapcsolatos dokumentumok készítése, véleményezése
- a minőségirányítással kapcsolatos feladatok szervezése
- a minőségirányítási rendszer folyamatos vizsgálata, értékelése, aktualizálása
- a szükséges feladatok meghatározása, sorba állítása
- konkrét lépések kidolgozása, időbeli korlátozás
- a feladat meghatározása, a felelős személy kijelölése

*A MIT kompetenciái:*

A MIT tagjai kompetensek minden olyan esetben, ügyben, eljárásban, amely a minőségirányítással kapcsolatos. A felmerülő vitás esetekben a könyvtár vezetője dönt, az ő szava a mérvadó.

*A minőségügyi vezető feladata*

- koordinálja a minőségirányítás során jelentkező feladatokat
- kiosztja az elvégzendő konkrét feladatokat, meghatározza a határidőt, a felelős személyt
- előkészíti az üléseket, biztosítja az ülésekkel kapcsolatban szükséges tárgyi feltételeket
- összehívja az üléseket (legalább az ülést megelőzően 5 nappal korábban)
- levezeti az üléseket
- emlékeztetőt készít, kezeli a keletkezett dokumentumokat

*MIT tagjainak feladatai*

- a rábízott feladatok elvégzése
- a határidők betartása
- folyamatos kommunikáció a csoport tagjaival
- kezdeményez, hozzászól, javaslatot tesz a munkafolyamatok elvégzésével kapcsolatban



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

- lehetőség szerint képzéseken való részvétel

#### *MIT ülései, döntései*

Az üléseket a minőségügyi vezető írásban (részletesen lásd belső kommunikációnál) hívja össze szükség szerint, de minimum havonta egy alkalommal. Az üléseken be kell számolni az elvégzett munkáról, a kiadott feladatok teljesítéséről, a kérdőívek, vizsgálatok eredményéről. Az üléseken kell meghatározni a következő feladatokat, tevékenységeket és a felelősöket, határidőket. Döntéshozatal módja: nyílt szavazással történik, szóban. A szavazatok egyenértékűek. Vitás esetben a könyvtár vezetője dönt. A döntések, javaslatok további sorsa: a döntéseket, javaslatokat és végrehajtásukat dokumentálni kell.

A MIT üléseiről és az ülésen megszületett döntésekről írásos dokumentum készül. Az elkészült dokumentumok kezelése a MIT dokumentálás szabályai szerint történik. Az elfogadott döntések után a végrehajtás következik.

#### *MIT belső kommunikációja*

A MIT tagjainak egymás közötti kommunikációja szóban és írásban történik. A belső kommunikáció valamennyi MIT tag számára elérhető, nyilvános, visszakereshető. Elektronikus formában belső hálózaton, alapon, nyomtatva.

#### *MIT működésének dokumentálása*

A MIT tevékenysége során keletkező dokumentumok megjelenésükben illeszkednek a Határ Győző Városi Könyvtár arculatához, a már használatos arculati elemeket beépítve.

A dokumentumok jellemzői:

- a Határ Győző Városi Könyvtár fejléces dokumentum
- szövege Book Antiqua 12 pontos betű, sorkizárt forma
- a szöveg legyen tagolt, rövidítést és könyvtári szlenget nem használva
- dokumentum első oldalán szerepel a dokumentum neve, a készítő neve, dokumentum iktatási száma
- a dokumentum minden oldala számozott
- a dokumentum módosításakor a módosítandó dokumentumra hivatkozni kell,
- az iktatott dokumentumokat nyomtatás után alá kell írni, a minőségirányítási iratok közé lefűzni
- a minőségirányítással kapcsolatos valamennyi dokumentum a belső hálózaton folyamatosan elérhető minden munkatárs számára
- a kinyomtatott, lefűzött dokumentumok folyamatosan elérhetők minden munkatárs számára
- az Minőségügyi Kézikönyvet elkészülte, módosítása után a honlapon közzé kell tenni
- a működés dokumentálásának iratai:
  - belső kommunikáció
  - jegyzőkönyvek, feljegyzések
  - munkaterv, beszámoló
  - intézkedési tervek
  - statisztikai adatalemzések, kimutatások
  - partneri lista
  - kérdőívek, elégedettségvizsgálatok, elemzések
  - teljesítménymutatók, elemzések
  - benchmarking elemzések





**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

## 2. A HATÁRGYŐZŐ VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA

### 2.1. A könyvtár bemutatása

A HGYVK 2008. szeptember 1-én jött létre, jogelőd intézményei - a gyomai és az endrődi könyvtárak- összevonásával. A gyomai könyvtár 1949-től, az endrődi 1952-től állt a lakosság szolgálatában. Ez idő alatt a könyvtárak sokszor költöztek (a gyomai könyvtár csak a Kossuth úton 4 cím alatt is működött!), különböző társulási formákban működtek. A gyomai könyvtár 1951-52-ben körzeti könyvtárként is működött, 5 körzet tartozott hozzá. 1952-től 1966-ig járási könyvtár is volt. 1966-ban szűnt meg a gyomai járás, ezzel a könyvtár a szarvasi járási könyvtárhoz került. Ez idő alatt az endrődi könyvtár községi könyvtárként működött.

A két település (Gyoma és Endrőd) egyesítése 1982-ben történt. 2 évig még nagyközségként működött. A könyvtárakat 1983.január elsején egyesítették, ezért a Gyomaendrődi Nagyközségi könyvtár címet viselte. A székhely a gyomai könyvtárban volt (B típusú), fiókkönyvtár lett az endrődi (C típusú). Az intézmény gazdálkodási helye is megváltozott: 1982-től a Katona József Művelődési Központtal egy bankszámlán, de külön szakfeladaton gazdálkodott, itt végezték a könyvelést. A gyomai könyvtár ez idő alatt is a szarvasi járási könyvtárhoz tartozott.

1984-1989 között - a várossá válásig (1989) - "városi jogú nagyközség"-i ranggal működött a település, emiatt a könyvtárnak is be kellett venni a nevébe a titulust. 1984-ben még egy szervezeti változás történt: megszűntek a járások. Visszaalakították a régi körzetet (Endrőd, Gyoma, Dévaványa, Ecsegfalva, Hunya), a körzet központja ismét Gyoma, a könyvtáraké a gyomai könyvtár lett. Ez a körzeti felosztás 1990-ig, az önkormányzatok megalakulásáig működött. 1989 -1995 : Városi Könyvtár Gyomaendrőd 1991-től önállóan gazdálkodhatott. 1996-ban rövid életű újabb változás következett be: Városi Könyvtár Közösségi Ház és Tájékozódási Gyomaendrőd néven működött a könyvtár. A központ az endrődi könyvtár lett, amely egy épületben helyezkedett el a közösségi házzal. Az endrődi tájékozódási közelsége okán lett része az összevont intézménynek. A könyvtár önállóan gazdálkodott.

1997-ben a két könyvtárat, illetve az összevont intézményt szétválasztották. A gyomai könyvtár részben önálló intézményként városi könyvtárként működött tovább. Az endrődi könyvtár a régi helyén maradván ellátta a településrész könyvtári feladatait, egyúttal iskolai könyvtár is lett, szakfeladaton működött, Rózsahegyi Könyvtár néven, a településrész általános iskolájához csatolták. 2000-ben felújították, nagyon szépen sikerült, valódi kis „ékszerdobozzá” vált. A gyomai könyvtárban csak kisebb felújítások voltak, az épület sok helyen beázott, fűtése, világítása alacsony színvonalú volt, a padozat betonja porlott, lyukak keletkeztek benne, a pvc borítás feltöredezett. A két könyvtár gyakorlatilag tíz évig működött egymástól teljesen függetlenül. 2008-ban született meg a képviselő-testületi döntés, hogy a könyvtárakat összevonják.

2008. szeptember 1-től kezdődött a közös könyvtár életének új fejezete. A városi könyvtár felvette Határ Győző nevét, az endrődi könyvtár fiókkönyvtárként működött tovább. Sokat profitált egymásból a két könyvtár, hamar kialakult és érzékelhetővé vált a közös irányítás pozitív hatása. 2009-ben a fiókkönyvtár felvette Tímár Máté nevét. 2009-ben nagyon jelentős



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

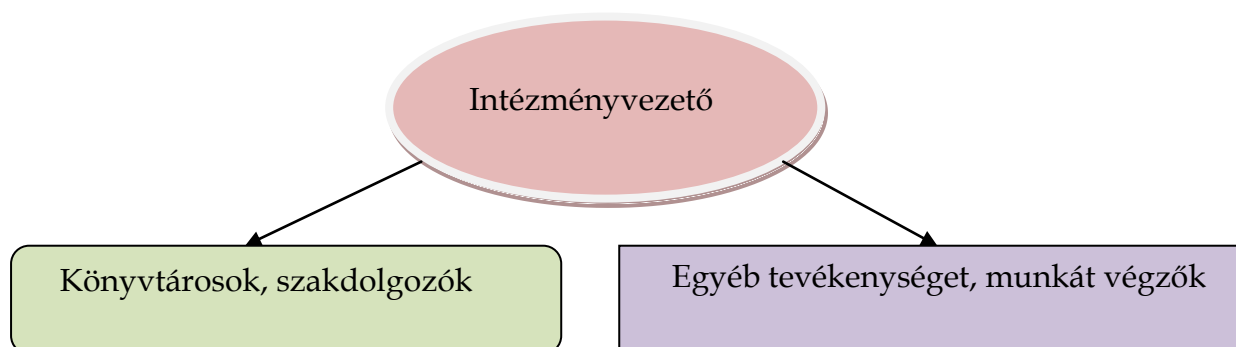
fejlesztés történt TIOP pályázat megvalósításával: számítástechnikai eszközök, szoftverek vásárlására nyílt lehetőség. 2010-ben az erre épülő TÁMOP pályázatból honlapjai (felnőtt és gyermek) lettek a könyvtárnak, létrehoztuk a Gyomaendrődi Közös Katalógust, amelyben helyet kaptak az iskolák könyvtári állományai is. Rengeteg programot valósítottunk meg, továbbképzéseken való részvételre nyílt lehetőség. Még nem járt le az-az időszak, amikor két munkatárs bérét is jelentős összeggel támogatta a pályázat, amikor érthetetlen és indokolatlan döntések- elnapolások-elhalasztások sorozata indult meg. Az endrődi könyvtár bezárását –egy éven belül- megszavazta a képviselő-testület, majd visszavonta, később nem engedte annak ellenére sem, hogy drasztikus létszámcsökkentéssel eljutott odáig a könyvtár, hogy a két telephely működtetésére 1 fő 8 órás és két 4 órás dolgozó volt, harmadára csökkentett költségvetéssel. A könyvtárba hónapokig már újság sem járt.

A tragikus helyzetet a képviselő-testület a könyvtárak egy, új helyre való költöztetésével kívánta megoldani. A könyvtárak 2013 februárjában költöztek az 5500 Gyomaendrőd, Selyem út 124.sz. alatti Városháza épületének földszintjén kialakított új könyvtárba, ezzel megszűnt az endrődi és a gyomai könyvtár. A dolgozói létszámot március 1-től egy fő nyolcórás új dolgozóval bővítették, majd 2014. április 1-től a két 4 órásra csökkentett munkaidejű dolgozónak emelték az idejét 6-6 órára, közben a 4 órás informatikus álláshelyet az év február 1-től elvették. Az új helyen részben jó körülmények között működik a könyvtár. A tér egy része világos, jól átlátható, megfelelő méretű. Ezzel szemben egy része, kifejezetten sötét, rosszul fűtött. Az egész épületre jellemző a nyári hőség, hiányzik a klíma. A látogatottság erősen visszaesett, drámai csökkenés mutatkozik az iskolások könyvtárhasználatában, csoportos igénybevételben. Nagyon jelentősen csökkent a kölcsönzött könyvek darabszáma.

A látogatottsági adatok drasztikus visszaesése, valamint a lakosság állandósult panaszai miatt (nehezen elérhető a könyvtár) a fenntartó már 2014 végén eldöntötte, hogy a könyvtár új helyre költözik, illetve hogy ismét két könyvtár lesz.

2017 év elején rendeződött a Fő úti épület sorsa, ismét az önkormányzat tulajdonába került. 2017. június 31-én bezárt a könyvtár a Selyem úton, megkezdődött a költözés. Augusztus 17-én volt az ünnepélyes átadás, majd 21-én megnyitott a könyvtár a Fő út 230.sz alatt. A Fiókkönyvtár szeptember 5-én nyitott a Blaha út 21. sz. alatt.

#### *A könyvtár szervezeti felépítése*





**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

### *A könyvtár működése*

A Határ Győző Városi Könyvtár 5500 Gyomaendrőd, Fő út 230. alatti főkönyvtárban, és a Blaha út 21. alatti fiókkönyvtárban működik. Nyilvános közkönyvtár, önkormányzati fenntartásban, gazdasági szervezettel nem rendelkező költségvetési szerv (önállóan működő költségvetési szerv)

### **2.2. A könyvtár célkitűzései**

- minőségirányítás bevezetése a magas színvonalú munkavégzés, a szolgáltató-képesség érdekében
- a használók szükségleteinek középpontba állítása, ennek érdekében minden olyan információ közvetítése, amely nyilvános, és a könyvtárhasználók érdekeit szolgálja
- a használók igényeit rendszeres mérésekkel, figyelemmel kísérve, a szolgáltatások folyamatos alakítása, bővítése, minőségi színvonalának javítása
- gyors, pontos, minőségi gazdaságos, hatékony munkavégzés
- a könyvtár gyűjteménye biztosítson minél kedvezőbb lehetőséget használói számára, a magyar és egyetemes kultúra értékeinek megismeréséhez, az élethosszig tartó tanulás folyamatában való részvételhez, az önművelődéshez, a szabadidő kulturált, hasznos eltöltéséhez
- gyűjteménye rendszeres igénymérésekkel alkalmazkodjon a használói igényekhez
- a szabadidő hasznos eltöltését szolgáló, használók igényeinek leginkább megfelelő rendezvények, kulturális programok szervezése
- hátrányokat szenvedő használók esélyegyenlőségének növelése
- az olvasás megszerettetése, az értő olvasás támogatása
- a formális, informális, non formális tanulás támogatása
- saját adatbázisok kialakítása
- a könyvtári PR és marketing tevékenység szervezése, működtetése
- a város gazdasági törekvéseinek támogatása, a helyi turizmus fejlesztésének segítése információszolgáltatással, különös figyelemmel a helyi és helytörténeti információkra
- gyűjteménye és szolgáltatásai segítsék elő, Gyomaendrőd város természeti, gazdasági, néprajzi, történelmi hagyományainak és jelenének széles körű megismerését
- közhasznú, közcélú, közérdekű információk naprakész szolgáltatása
- széles körű együttműködés megvalósítása
- gyermek- és családbarát szolgáltatások nyújtása

### **2.3. A könyvtár alapfeladatai**

- a fenntartó által kiadott alapító okiratban és a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott fő céljainak küldetésnyilatkozatban közzététele
- gyűjteményének folyamatosan fejlesztése, feltárása, megőrzése, gondozása és rendelkezésre bocsátása
- tájékoztatás a könyvtár és a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól
- biztosítani más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését
- részvétel a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

- biztosítani az elektronikus könyvtári dokumentumok elérhetőségét
- a könyvtárhasználókat segíteni a digitális írástudás, az információs műveltség elsajátításában, az egész életen át tartó tanulás folyamatában
- segíteni az oktatásban, képzésben részt vevők információellátását, a tudományos kutatás és az adatbázisokból történő információkérés lehetőségét
- kulturális, közösségi és egyéb könyvtári programok szervezése
- tudás-, információ- és kultúráközvetítő tevékenységével hozzájárulni az életminőség javításához, a versenyképesség növeléséhez
- a szolgáltatások minőségi alapokon szervezése
- kiskorúak által is használható, internet-hozzáféréssel rendelkező számítógépek használatánál biztosítani a kiskorúak lelki, testi és értelmi fejlődésének védelmét
- gyűjteményét és szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítani
- közhasznú információs szolgáltatás nyújtása
- helyismereti információk és dokumentumok gyűjtése
- közösségi szintér biztosítása a lakosság rendszeres, vagy alakalmi közművelődési tevékenységeinek, önszerveződő közösségeinek
- közösségi foglalkozások (könyv, könyvtár, irodalom és olvasásnépszerűsítő programok, rendezvények, foglalkozások és játékok) szervezése
- helyi, közéleti és egyéb közhasznú információ gyűjtése és közreadása, közvetítése
- web alapú szolgáltatások kialakítása és működtetése
- interaktív könyvtári portál működtetése a magasabb színvonalú szolgáltatás eléréséhez
- napi kapcsolattartás oktatási intézményekkel, olvasást és a könyvtárhasználatot népszerűsítő akciókban való részvétel, helyi rendezvények és akciók szervezése
- az olvasáskultúra támogatását célzó országos rendezvényekben való aktív részvétel, kiegészítve helyi rendezvényekkel
- kapcsolattartás felnőtt-képző intézményekkel, munkanélküliekkel foglalkozó társadalmi és állami szervekkel, az élethosszig tartó tanulás támogatása érdekében
- az állampolgárok elektronikus ügyintézésének segítése, támogatása
- multikulturalizmus, a kulturális sokszínűség támogatása, az etnikai kultúra terjesztése
- helytörténeti dokumentumok feldolgozása, közzététele
- könyvtári honlap működtetése, tartalomkészítés, közzététel
- számítógép és internet használat biztosítása, a használathoz segítségnyújtás
- Gyomaendrődi Hírmondó anyaggyűjtés, cikkek készítése, kapcsolattartás a partnerekkel
- sajtónyilvánosság: kapcsolattartás, adatszolgáltatás, cikkek készítése, közzététel
- irodai szolgáltatások nyújtása
- rendezvények szervezése, rendezése
- a városi kulturális koncepcióban megfogalmazott feladatok végrehajtása
- együttműködés az önkormányzati rendezvénytárban szereplő programok megvalósításában

#### **2.4. A fenntartó által meghatározott kiegészítő feladatok**

- Gyomaendrődi Hírmondó szerkesztése, kiadása
- Aranka Babamúzeum gyűjteménykezelés





**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

- könyvkiadás

### 2.5. A könyvtár további feladatai

- a könyvtár közösségi színteret biztosít a lakosság rendszeres, vagy alkalmi közművelődési tevékenységeinek, önszerveződő közösségeinek
- közösségi foglalkozások (könyv, könyvtár, irodalom és olvasásnépszerűsítő programok, rendezvények, foglalkozások és játékok) szervezése
- helyi, közéleti és egyéb közhasznú információ gyűjtése és közreadása, közvetítése
- web alapú szolgáltatások kialakítása és működtetése
- interaktív könyvtári portál működtetése a magasabb színvonalú szolgáltatás eléréséhez
- napi kapcsolattartás oktatási intézményekkel, oktatást s a könyvtárhasználatot népszerűsítő akciókban való részvétel segítése és támogatása, ennek érdekében helyi rendezvények és akciók szervezése.
- az olvasáskultúra támogatását célzó országos rendezvényekben való aktív részvétel, kiegészítve helyi rendezvényekkel
- kapcsolattartás felnőtt képzőintézményekkel, munkanélküliekkel foglalkozó társadalmi és állami szervekkel, az élethosszig tartó tanulás támogatása érdekében
- az állampolgárok elektronikus ügyintézésének segítése, támogatása
- multikulturalizmus, a kulturális sokszínűség támogatása, az etnikai kultúra terjesztése
- helytörténeti dokumentumok feldolgozása, közzététele
- könyvtári honlapok működtetése, tartalomkészítés, közzététel
- számítógép és internet használat biztosítása, a használathoz segítségnyújtás
- Gyomaendrői Hírmondó - anyaggyűjtés, cikkek készítése, lapszerkesztés, kapcsolattartás a partnerekkel
- sajtónyilvánosság: kapcsolattartás, adatszolgáltatás, cikkek készítése
- nyomtatás, fénymásolás, szkennelés, spirálozás, laminálás, faxküldés
- rendezvények szervezése, rendezése
- a városi kulturális koncepcióban megfogalmazott feladatok végrehajtása
- együttműködés az önkormányzat rendezvénynapójában szereplő programok megvalósításában

### 2.6. Összesített statisztikai adatok

Összesített statisztikai adatok	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Település népessége, fő	14 972	14 777	14702	14479	14334	14207	13688	13950	13806	13693
Szolgáltató helyek	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
Alapterület, nm	340	340	340	340	340	400	400	400	400	524
Heti nyitva tartó napok száma	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
- fiókkönyvtár	5	5	5	5	-	-	-	-	-	3





**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

Heti nyitva tartó órák száma	44	49	49	49	33,5	43	43	43	43	43
- fiókkönyvtár	40	40	40	20	-	-	-	-	-	9,5
Leltárba vett, db	2 313	1 597	4130	1743	2340	949	1751	1911	1662	792
Vásárolt db száma	2231	1575	1491	1209	503	541	1263	1423	1335	751
Állománygyarapításra fordított összeg, eFt	2 952	2 818	3733	2528	1150	2175	2368	3384	3382	2304
Állomány (db)	43 730	38 199	41801	39210	41239	36418	36103	38010	39619	40384
Kurrens folyóiratok, címeinek száma	111	130	118	118	108	83	106	102	117	118
Kurrens folyóiratok példányok száma	136	150	147	148	118	87	111	105	121	124
Számítógépek száma összesen	3	6	19	19	19	17	17	17	17	16
-ből internetes gépek száma	3	6	19	19	19	17	17	17	17	16
Könyvtáros, fő / teljes munkaidőre átszám.	5/5	5/5	5/5	5/5	3/2	4/3	3,5	3,5	3,5	4
Egyéb alkalm. fő / átszámítva	2/1,5	2/1,5	2/1,5	2/1,5	2/1	1/0,5	0	0	0	1
Fenntartói támogatás	28060	22978	20060	22346	20631	20122	15910	19608	19728	28688
Regisztrált használó	1810	2350	2814	3379	3174	2697	2594	2166	2023	2328
- Ebből újonnan	214	428	535	752	646	426	312	294	250	260
- 14 éven aluli	710	833	945	1124	1108	1098	1025	970	919	889
Személyes használat	14 108	19 519	20099	23215	22260	10412	12552	12101	10746	9862
- ból internet	2539	3361	6409	10608	8326	1872	2101	1908	1361	671
- ból 14 éven aluli	7 002	10 684	11826	11141	9992	3209	3287	3392	3320	3072
Látogatottság havi átlaga, fő	1176	1626	1675	1936	2023	867	1046	1008	896	986
Kölcsönzés, db	58 926	43 556	41734	64443	74199	18498	15365	14122	13166	11255
- ból 14 éven aluli	12 657	12 669	11151	7457	13016	2219	2475	2451	1767	1024
Helyben használt, db	30 529	44 137	55813	93248	92444	41782	45191	42472	37623	34868
- ból 14 éven aluli	15 091	23 610	27173	11641	32615	7202	7486	7348	6861	4422
Csoportok száma	32	40	68	93	112	30	45	64	82	98
Honlap, OPAC	-	-	40669	664771	730324	1262536	1564630	1803339	1855019	360810

Kapcsolódó dokumentum: HGYVK SZMSZ



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

### 3. STRATÉGIAI TERVEZÉS

#### A tervezés célja

A könyvtárak működését több tényező befolyásolja: a szakmai változásokon kívül az intézménynek alkalmazkodni kell a társadalom, a gazdaság, a technikai környezet folyamatos változásaihoz is. Ebben a helyzetben olyan válaszokat kell adni a környezet kihívásaira, amely elősegíti az intézmény céljainak megvalósítását. Erre megfelelő eszköz a stratégiai terv elkészítése, amelyben a külső változások figyelembevételével, a saját lehetőségek összevetésével a könyvtár megfelel a vele szemben támasztott igényeknek, hogy megvalósíthassa küldetését. A stratégiai szemlélet kialakításával, megvalósításával a könyvtár alkalmazkodni tud a társadalomban, a gazdasági életben történő változásokhoz, ezáltal olyan dinamikus intézménnyé válik, amely tevékeny alakítója és nem tétlen szenvedője a változásoknak.

A stratégiai terv a könyvtár jövőképre és küldetésnyilatkozatára épülve, az értékek követésével, külső és belső környezeti elemzés, valamint a könyvtárhasználói felmérés figyelembevételével, a munkatársak teljes körének közreműködésével készült. A fenntartó önkormányzat jóváhagyta.

*Kapcsolódó dokumentum: Stratégiai terv*

### 4. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

#### 4.1. Az emberi erőforrás menedzsment

Az emberi erőforrás menedzsment a legfőbb erőforrásnak az embert tekinti. Aktívan kívánja befolyásolni a szervezet stratégiáját, az abban foglaltak megvalósítását szolgálva. Ugyanakkor, saját stratégia jellemzi, alakítja a szervezet strukturális és kulturális változásait. Meghatározza a személyes és a szervezeti célok egyidejű maximalizálására tervezett programok, funkciók, tevékenységek összessége.

##### Célja

- segíteni a szervezetet céljai elérésében
- a megfelelő alkalmazottak biztosítása
- a munkaerő hatékony alkalmazása (a szakmai színvonal, a tudás és a képesség összhangja)
- a munkaerő elégedettségének, önmegvalósításának biztosítása
- segíteni az etikus elvek és gyakorlati magatartás fenntartását
- segíteni a munkaerő ragaszkodásának, lojalitásának kialakulását
- a munkaerő megbecsülése (anyagi, erkölcsi elismerések, juttatások)
- tájékoztatási rendszer működtetése, döntésekbe való bevonás, fórumok
- biztosítani a törvényeknek és jogszabályoknak megfelelő körülményeket

##### Feladata

- a szervezeti stratégiához kapcsolódva meghatározni, hogy hová kívánunk eljutni, milyen eredményeket akarunk elérni
- az ehhez szükséges stratégiák kidolgozása
- megvalósítás
- rendszeres felülvizsgálat

A könyvtár emberorientációjú szervezet. Nyílt rendszer, amely állandó kapcsolatban, kölcsönhatásban van a környezetével. Munkáját, tevékenységét, szolgáltatásait meghatározzák,



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

alakítják, értékelik partnerei, felhasználói. Elegendő létszámú személyzetre van szükség a feladatok elvégzésére.

A belső és külső kapcsolatrendszerét meghatározza a munkatársak szakmai kultúrája, ismeretanyaga, tudása, kompetenciája, kapcsolatrendszere, kapcsolataik minősége. Ezek színvonala minősíti a könyvtár tevékenységét. Fejlesztésükkel a minőségi munkavégzés és szolgáltatás valósítható meg.

A munkatársak kiválasztásánál elsődleges szempont a szakmai végzettség, lehetőség szerint szakmai gyakorlattal rendelkező. A minőségirányítási rendszer működtetéséhez a minőség iránti elkötelezettséget várjuk el, és minőségirányítási ismereteket. A feladatellátás zavartalanságához megfelelő munkakörnyezet és infrastruktúra szükséges.

#### 4.1.1. Vezetői feladatok

- meghatározni a munkakörökhöz szükséges végzettséget, szakmai ismerteket
- munkaköri leírások elkészítése
- munkatársak rendszeres értékelése
- az intézmény stratégiájának elkészítése a teljes munkatársi körrel
- a szakmát érintő jogszabályváltozásokról, a könyvtárat érintő jelentős változásokról tájékoztatni a munkatársakat
- a változásokra való felkészülés segítése, belső kommunikációs eszközök használatával
- belső továbbképzések, tudásmegosztások szervezése
- megfelelő munkakörnyezet és infrastruktúra biztosítása

A vezető lehetőségeihez mérten a munkatársak eredményes, kreatív, lelkiismeretes, odaadó munkáját értékeli, szerepüket, fontosságukat a szervezet működésében hangsúlyozza. Kiemelten kezeli a fenntartói igényeknek való megfelelést, valamint a munkatársak, a könyvtár által végzett tevékenység társadalmi környezetre gyakorolt hatását.

#### 4.1.2. Munkatársi feladatok

- szakmai ismeretek folyamatos gyarapítása
- szakmai kompetenciák folyamatos fejlesztése
- együttműködés a vezetéssel
- együttműködés a munkatársakkal
- minőségi munkavégzés
- az erőforrások hatékony működtetése
- a munkakörnyezet és infrastruktúra védelme

#### 4.1.3. Munkakörelemzés, tervezés, értékelés

- a munkakörelemzés meghatározza a munkakör célját, funkcióját, a munkakörbe tartozó feladatokat, hatáskört, jogkört, felelősséget
- a munkakör kapcsolatrendszerét, alá-fölérendeltség, helyettesítés
- a munkakör ellátásához szükséges kompetenciákat, készségeket, elvárt tapasztalatokat, és magatartásformákat
- munkaköri körülményeket
- infrastruktúrát, amelyek a munkakör hatékony ellátáshoz szükségesek



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

#### 4.1.4. A könyvtárossal szemben felmerülő igények

- a munkakör ellátásához szükséges kompetenciák
- munkakör ellátásához szükséges készségek
- könyvtári és információs folyamatok ismerete, színvonalas alkalmazása
- kommunikáció és információtechnika alkalmazása
- ismerje és alkalmazza eszközként az érzékenyítést
- monotónia tűrés
- eszközök, módszerek és technikák sikeres, alkotó módon történő alkalmazása

A könyvtáros akkor tudja feladatait, munkáját legjobb színvonalon ellátni:

- ha a munkaköre és hatásköre, felelősségi köre megegyezik
- ha a vezető támogatja
- ha magas színvonalú követelmények elé állítják
- ismeri és elfogadja a könyvtár jövőképét, küldetését, stratégiáját
- van beleszólása a szervezeti politikába
- értékeli munkáját
- érzékeli munkája eredményét
- teret kapnak innovatív javaslatai

A közkönyvtár személyzetétől elvárt tulajdonságok és készségek a következők<sup>1</sup>

- az emberekkel pozitív módon való kommunikálás képessége,
- képesség a használók igényeinek megértésére
- a közösségbe tartozó egyénekkal és csoportokkal való kooperáció képessége
- a kulturális sokféleség ismerete és megértése
- a könyvtár gyűjteményét képező anyag és hozzáféréseinek ismerete
- a közszolgálat alapelveinek megértése és elfogadása
- a hatásos könyvtári szolgálat nyújtásában másokkal közösen dolgozni tudás képessége
- szervezői készségek, flexibilitás a változások felismerésére és bevezetésére
- képzelőerő, előrelátás és nyitottság az új gondolatokra és gyakorlati eljárásokra
- készség a munkamódszerek megváltoztatására, alkalmazkodás az új helyzetekhez
- az információs és kommunikációs technológia ismerete.

#### 4.1.5. Munkaköri leírások

A megfelelő tartalmú munkaköri leírás kiadása a vezető felelőssége. A munkatársak rendelkeznek munkaköri leírással.

#### 4.1.6. Munkatársak értékelése, minősítése

A munkatársak a végzettségüknek megfelelően vannak besorolva, jogszabálynak megfelelő fizetési fokozatba. A soros előlépések időben megtörténnek. A jubileumi jutalmak az elért évében kifizetésre kerülnek. A 2 %-os minőségi bérpótlék minden év decemberében kerül kifizetésre, a közalkalmazotti képviselővel egyeztetve. Ezen felül semmilyen pluszjutatásra, anyagi jellegű kifizetésre nincs lehetőség. A munkatársak értékelése egyeztetett szempontok alapján évente egy alkalommal, négy szemközti elbeszélgetés során történik meg.

<sup>1</sup> IFLA és UNESCO közkönyvtári szolgáltatások irányelvei



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

A munkatársak minősítése még nem került bevezetésre.

#### 4.1.7. A munkatársak képzése

Az oktatás és képzés szükségleteinek tervezése a vezető feladata. A minőségügyi képzések ütemezése a MIT vezetőjének feladata. A tudástérkép alapján elkészített oktatási és képzési terveket és a megvalósulásokat dokumentálni, értékelni kell. Évente készül beiskolázási terv.

Megnevezés	Felelős	Dokumentálás felelőse
Szakmai oktatás	Vezető	MIT vezető
Szakmai továbbképzés	Vezető	MIT vezető
Megyei szakemberek képzése	Vezető	MIT vezető
Belső továbbképzések, szakmai tudásmegosztás	Vezető	kijelölt könyvtáros
Szakmai szervezetek, szakmai napok	Vezető	kijelölt könyvtáros
Kötelező munka-, baleset- és tűzvédelmi	Vezető	kijelölt könyvtáros
Minőségügyi képzés	MIT vezető	MIT vezető

*Kapcsolódó dokumentum: Emberi erőforrás stratégia*

## 4.2. Infrastruktúra

A könyvtár fenntartása önkormányzati támogatással valósul meg. A költségvetés tervezésekor a fenntartó és az intézményvezető konszenzusra kell jusson a költségvetési keretek meghatározásában. A költségvetésnek kell fedezetet biztosítani a megfelelő infrastruktúra kialakításához.

A minőségi szolgáltatások biztosításához elengedhetetlen a megfelelő infrastruktúra megléte. Az erőforrásokat képezik az épületek, a gyűjtemény, a szoftverek, a szolgáltatási terek, a munkahely, a tárgyi eszközök.

*Felelősségi és hatáskör*

Az intézményvezető feladata a megfelelő infrastruktúra megteremtésének, biztosítása. A dolgozók feladata az infrastruktúra gondos, takarékos használata. A munkatársak felelőssége a használók felügyelete az infrastruktúra gondos, takarékos használatában.

## 4.3. Munkakörnyezet

A vezető mindent megtesz annak érdekében, hogy

- a munkatársak és a könyvtárhasználók egyaránt megfelelőnek érezzék a szolgáltatási helyszíneket
- megteremtse azokat a feltételeket, amelyek szükségesek a minőségi szolgáltatások eléréséhez
- a munkakörnyezet munkavédelmi és tűzvédelmi szempontból biztonságos legyen
- kulturált, megfelelő fűtéssel és világítással rendelkezzen
- az épületekben található eszközök balesetmentesen legyenek használhatók.

*Felelősségi és hatáskör*

A vezető felelőssége a megfelelő munkakörnyezet kialakítása, biztosítása. A dolgozók felelőssége az előírások betartása, a személyes munkakörnyezet rendben tartása.





**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

#### 4.4. Pénzügyi erőforrások

A könyvtár fenntartása önkormányzati támogatással valósul meg. A költségvetés tervezésekor a fenntartó és az intézményvezető konszenzusra kell jusson a költségvetési keretek meghatározásában. A költségvetésnek kell fedezetet biztosítania a működéshez. A költségvetés tervezésekor körültekintően mérlegelni kell a szükségleteket és a lehetőségeket.

*Felelősségi és hatáskör*

A vezető gondoskodik a rendelkezésre álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek hatékony, gazdaságos, ésszerű és célszerű felhasználásáról. Folyamatosan nyomon követi a költségvetési helyzet alakulását.

### 5. PARTNERKÖZPONTÚSÁG

A partnerközpontúság minőségirányítási rendszerünk egyik legfontosabb alapeleme. Kulcsfontosságú a partneri kapcsolatok kezelése annak érdekében, hogy a stratégiai tervünk megvalósulhasson, hogy a folyamataink hatékonyan működjenek. A partneri együttműködés a HGYVK működésének fontos erőforrása. Ennek érdekében

- elvégezzük a partnerek azonosítását
- meghatározzuk a célcsoportokat
- elvárásaik megismerése érdekében rendszeresen mérjük igényeiket és elégedettségüket
- a mérések eredményeit beépítjük a mindennapi tevékenységeinkbe
- megfogalmazzuk az eljuttatni kívánt üzenetet
- meghatározzuk a kommunikációs csatornát.

A partneri listákat naprakészen vezetjük. Évente felülvizsgáljuk, hogy a benne szereplő azonosított partnerekkel milyen módon, hogyan valósul meg az együttműködés.

Kiemelt partnereinkkel együttműködési megállapodásokat kötünk, amelyeket szintén évente felülvizsgálunk.

Legfontosabb partnereink:

- könyvtárhasználók
- fenntartó
- munkatársak
- iskolák, óvodák
- beszállítók
- civilszervezetek
- társintézmények
- média
- együttműködő partnerek

*Kapcsolódó dokumentum: Partneri lista*

*Partneri együttműködési megállapodások*

*Partneri elégedettségi és igényfelmérések*

*Panaszkezelési szabályzat*



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

## 5.1. A HGYVK kommunikációja

„Meghatározó, vezető szerepet töltünk be az információs és kulturális intézmények között.”

A HGYVK jövőképében megjelenő gondolat Kommunikációs stratégiánk alappillére, egyben meghatározó eleme is. A kommunikáció a tervezés és működés része, fontos szerepe van mind a belső, mind pedig a külső partnerek közötti információáramlásban. Lehetőséget nyújt arra, hogy felderítsük a bevonható, lehetséges partnereket. Rendelkezünk jól karban tartott partneri listával, melyet kiemelt figyelemmel kísértünk a kommunikációs terv elkészítésekor. A hatékony és nyitott kommunikáció a HGYVK sikeres működésének egyik kulcsa.

A kommunikációs stratégia az intézmény belső, külső, és lehetséges partnerei közötti kommunikáció fejlesztését tűzte ki célul, szerkezetében ezt a hármas gondolatot tükrözi.

*A kommunikációs stratégia célja*

A kommunikációs stratégia célja, hogy a minden partnerünk felé releváns, pontos és következetes információt szolgáltatson a HGYVK tevékenységéről, Igazolja azt, hogy hatékony kommunikációval együttműködések révén el tudjuk érni célkitűzéseinket.

## 5.2. Célok a kommunikáció területén

- vezető szerep a kultúráközvetítő intézmények között
- a könyvtár hírnevének növelése
- kapcsolatrendszer bővítése
- lehetséges partnerek érdeklődésének felkeltése
- használói igény megismerése
- partnerek elégedettségének növelése
- folyamatos javítás szándéka

*Kapcsolódó dokumentum: Kommunikációs stratégia*

## 6. SZOLGÁLTATÁSOK

A HGYVK települési, városi könyvtári szolgáltatásokat nyújt. A könyvtár állományára építhető a szolgáltatáspolitiká, amellyel elérhető, hogy a lakosság szélesebb körben juthasson megfelelő minőségű és színvonalú könyvtári ellátáshoz, információhoz. Az állományalakítás során figyelembe kell venni, a Közművelődési Konceptióban megfogalmazottakat, valamint Gyomaendrőd Város gazdasági és társadalmi stratégiáját, kulturális koncepcióját. A város kitörési pontként turizmus fejlesztését is megfogalmazta, amelyre kiemelten kell figyelni a könyvtári állomány kialakítása során is. A könyvtár állománya szolgálja mindenben Gyomaendrőd Város célkitűzéseit, polgárai esélyegyenlőségének növelését, egyéni boldogulását. Az állományalakítás során arra kell törekedni, hogy a szakterületekhez kapcsolódó irodalom megfelelő válogatással, tartalmilag teljes legyen. A város iskoláiban tanulók olvasói igényeinek kielégítése alapvető szempont. Ahhoz, hogy a könyvtár megfelelő dokumentumokkal rendelkezzen e tevékenysége ellátásához, közvetlen rendszeres kapcsolattartásra van szükség, a használói igényeket rendszeres méréssel kell megismerni és elemezni. A gyűjtőkör alapszinten az ismeretek minden ágára kiterjed. A gyűjtemény támogassa az egész életen át tartó tanulást



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

folyamatát. Segítse az olvasás megszerettetését, támogassa a szövegértő olvasás elsajátítását. Támogassa a pihentető olvasást, segítse a rekreációt.

A gyűjtemény és a ráépülő szolgáltatások kialakítása során a használói igényekre figyelemmel kell lenni. Az alapszolgáltatások a székhely és a fiókkönyvtárban is legyenek egységesek. Érvényesüljön az esélyegyenlőség elve. Az intézményben nem kell sem beiratkozási sem regisztrációs díjat fizetni.

A könyvtár szolgáltatásaival is segítse használóit az élethosszig tartó tanulásfolyamat megvalósításában. A könyvtáron keresztül elérhető, szolgáltatott információ információk mennyisége, minősége, rendezettsége, a minőségi információ szolgáltatás alapja. A használókat könyvtárközi kölcsönzéssel segítjük az Országos Dokumentumellátási Rendszer használatában, szolgáltatásainak elérésében.

Az információszolgáltatás kiemelt eszköze, egyik legfontosabb kommunikációs eszközünk a könyvtár honlapja. Legyen rajta minden szükséges információ a könyvtárról, a kapcsolatfelvétel módjairól. Váljék minél hamarabb lehetővé a saját kölcsönzési adatok elérhetősége. Folyamatos frissítése, karbantartása, a tartalom folyamatos bővítése kiemelt feladat. A helytörténeti dokumentumokra épített saját adatbázis váljék kereshetővé.

A könyvtár rendezvényei szolgálják a partnerek igényeit, amelyeket rendszeres mérésekkel kell megismerni.

### **6.1. Folyamatszempléletű megközelítés**

A kívánt cél elérésének érdekében a tevékenységeket és a hozzájuk kapcsolódó erőforrásokat folyamatként kell kezelni, ezáltal a tevékenység észszerűsíthető, optimalizálható az erőforrásokkal történő gazdálkodás.

A folyamatokat azonosítani, szabályozni kell:

- folyamatok sorrendje, hatásai
- a folyamatok működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumok és módszerek
- a folyamatokhoz tartozó hatáskörök, felelősség
- a folyamatok működtetéséhez és méréséhez szükséges erő- és információforrásokat

A folyamatszempléletű megközelítésben hangsúlyos az erőforrásokkal való gazdálkodás, a folyamatos mérés, értékelés, a folyamat felülvizsgálata. Ennek során a PDCA-ciklust kell érvényesíteni.

### **6.2. Rendszerszemlélet**

Az egymással összefüggő folyamatokat rendszernek kell tekinteni annak érdekében, hogy a szervezet eredményesen és hatékonyan valósítsa meg céljait. A folyamatok összekapcsolódnak egy rendszerre, a kölcsönhatásokat folyamatosan vizsgálva, elemezve, a változásokat követve valósul meg a rendszerszemlélet.

### **6.3. Folyamatszabályozási rendszer**

A minőségirányítás egyik fontos célja a megbízhatóság, a kiszámíthatóság a független, magas színvonalú szolgáltatások biztosítása. Az erőforrásokkal történő hatékony gazdálkodás érdekében folyamatszempléletű munkavégzéssel, tevékenységeinket egymáshoz kapcsolva, rendszerben kezeljük. Az összetartozó eszközök és tevékenységek folyamatba rendezésével, a felelősség és a hatáskörök meghatározásával, az ellenőrzési pontok beépítésével valósul meg a



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

folyamatmenedzsment. A folyamatszabályozás célja, hogy a bemeneti ponttól kiindulva ellenőrzött eredményt nyújtson a partner számára.

Ennek eredményeként:

- minden dolgozó számára átlátható rendszer határozza meg a munkavégzést
- a folyamatok rendszere dokumentált, személytől független
- folyamatos fejlesztést tesz lehetővé
- növeli a partner elégedettségét
- új munkatársak esetében rövidül a betanulási idő
- növekszik a teljesítőképesség

#### 6.3.1. A folyamatmenedzsment lépései

- folyamatok azonosítása, folyamatleltár készítése
- folyamatok besorolása
- folyamatgazdák kijelölése
- folyamatábrák készítése
- ellenőrzési pontok kijelölése
- folyamatok szolgáltatási leírásai, kockázatelemzés
- folyamatok értékelése és javítása
- folyamatok bevezetése
- folyamatok gyakorlott végzése
- folyamatos ellenőrzés, javítás

#### 6.3.2. A folyamatok besorolása

- Vezetési folyamatok (VF) az intézmény vezetésével irányításával kapcsolatos személyi, anyagi erőforrásokra vonatkoznak.
- Kulcsfolyamatok (KF) egy adott időszakban, a stratégiai célok elérését, az intézmény sikerességét döntően befolyásoló folyamatok. Azok a folyamatok, amelyek a partnerekre irányulnak.
- Támogató folyamatok (TF) támogatják a főfolyamatokat, a partnerekre irányulnak, de nem állnak velük közvetlen kapcsolatban.

*Felelősség és hatáskör:*

- a MIT vezetője felel a folyamatok naprakész állapotáért
- a munkatársak felelősek a folyamatokban bekövetkezett változások esetén jelzéssel élni a MIT vezetője felé
- a folyamatok működését folyamatgazda felügyeli. Felelős a folyamat:
  - tervezéséért
  - működtetéséért
  - ellenőrzéséért
  - fejlesztéséért



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

## 6.4. Folyamatok fejlesztése

A működés folyamatközpontúságát rendszerbe foglalva, tudatosá, átláthatóvá válnak a folyamatok. A partneri elvárások minőségi színvonalon történő ellátása érdekében szükséges a folyamatos fejlesztés, a folyamatok rendszeres felülvizsgálata, szükség esetén javítása.

*Kapcsolódó dokumentumok: Folyamatletár*

*Folyamat és szolgáltatási előírások*

*Kockázatelemzések*

*Folyamatábrák*

## 7. MÉRÉS, ÉRTÉKELÉS, FEJLESZTÉS

Az értékek meghatározásához, tisztában kell lenni erősségekkel, fel kell térképezni a javítandó területeket, helyzetértékelést kell végezni. Ahhoz, hogy a tevékenység középpontjában a minőség álljon, az intézmény minden tagjának részvétele szükséges. Cél: hosszú távon elnyerni a partnerek elégedettségét, bizalmát, ezáltal hasznára válni az intézmény minden tagjának és a társadalomnak.

Partnereink között kiemelkedő szerep jut a fenntartónak, akivel intézményvezetői szinten rendszeres a kapcsolat, tájékoztatásra havi szinten, személyes egyeztetésre kerül sor. Emellett a beszámolók, közzétett híryanagok is a tájékoztatást segítik.

A könyvtár használói, mint partnerek igényeinek, elégedettségének mérése szóban, véleménynyilvánító dobozzal, valamint kérdőíves igényfelmérésekkel történik.

A minőségirányítási rendszer működését teljes körű önértékeléssel lehet ellenőrizni. Az eredményeket értékelni kell, felhasználni a fejlesztendő területek meghatározásához. Intézkedési terv kidolgozásával javítható az erőforrásokban feltárt hiányosság.

A MIT felelőssége az

- ellenőrző pontok kijelölése
- elemzések, értékelések
- szükséges beavatkozások, prioritások meghatározása

A mérések célja:

- szakmai tevékenység értékelése
- szolgáltatások optimalizálása
- folyamatok javítása

Adatgyűjtés módja:

- statisztikai adatok
- kérdőíves felmérések
- mintavételen alapuló felmérések
- információgyűjtés
- egyéb módszerek: becslés, megfigyelés, interjú

Ellenőrzés területe	Gyakoriság	Módszer	Felelős
Partneri elégedettség és igényfelmérés	3 évente	kérdőív	MIT





**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

Partneri lista frissítése	évente	adategyeztetés	MIT
Intézményi önértékelés	3 évente	kérdőív	MIT
Stratégiai célok ütemezése	évente	elemzés	MIT
Stratégiai célok ütemterv ellenőrzése	évente	elemzés	MIT
Stratégiák a lejáratkor	5 évente	elemzés	MIT
PDCA-k	évente	elemzés	MIT
Folyamatok	3 évente	külső szakértő	intézményvezető
Munkatársak értékelése	2 évente	kérdőív, személyes elbeszélgetés	intézményvezető
Tudástérkép	5 évente	kérdőív	intézményvezető
Továbbképzési terv	évente	elemzés	intézményvezető
Intézményi szabályzatok	évente	dokumentumok elemzése	intézményvezető
Beszámolók, munkatervek	évente	dokumentumok elemzése	intézményvezető
Statisztika, teljesítménymutatók	évente	adatok összeállítása, elemzése	intézményvezető
Költségvetés	havonta	adatok elemzése	intézményvezető

### Értékelés

A gyűjtött adatok alapján a könyvtár tevékenységéről teljesítménymutatók készülnek. Ezek korábbi adatokkal, trendekkel, más hasonló adottságú könyvtárak adataival összevethetők. Az adatokból következtethető:

- a hatékonyság
- a környezetre és társadalomra gyakorolt hatás
- költséghatékonyság
- a könyvtár tevékenysége mennyire közelíti meg a kitűzött célokat

### Fejlesztés

Az intézmény tevékenységét rendszeresen értékelteni kell kívülálló, szakértővel. Ez segíthet a hibák, hiányosságok feltárásában, növeli a folyamattervezés objektivitását. A körülmények változása esetén a folyamatokat módosítani kell.

A használók véleménye, javaslatok, munkatársi ötletek, más intézményekben látott jó gyakorlatok, szakmai napok, szakirodalmi elemzések, adatsorok, más intézmények eredményeivel való hasonlítás, mind felhasználható az intézmény tevékenységének javítására.

Erősíteni kell a minőségért viselt felelősséget. A munkatársakat felelőssé kell tenni a feladatok hibátlan, minőségorientált elvégzéséért. A minőségcélok tudatosítását, megértését oktatási programokkal lehet segíteni. El kell érni, hogy minden munkatársban kialakuljon a minőség tudat. Ennek eredménye lesz a partneri elégedettség.

A folyamatos fejlesztés:

- használó, partnerközpontú legyen
- megbízható folyamat és eredmény jöjjön létre
- teljes elkötelezettség valósuljon meg
- a vezetői szerepvállalás ösztönözzön a következetes alkalmazásra
- a munkatársak folyamatos képzés, önképzéssel javítsák ismereteiket, kompetenciájukat
- állandósuljon a folyamatos mérés, a mért adatok értékelése



**Cím:**  
5500 Gyomaendrőd,  
Fő út 230.



**Nyitvatartás:**  
Hétfő - Péntek: 9-17-ig  
Szombat: 9-12-ig



**Telefon / Fax:**  
+36-66/218-370

- a mérés értékelés alapján történjen a fejlesztés

#### Önértékelés

Az önértékelés célja, hogy az intézmény

- rendszeresen, kritikusan vizsgálja képességeit, tevékenységét,
- objektíven értékelje teljesítményét
- rendszeresen mérje a tervezés-megvalósítás-ellenőrzés-beavatkozás (PDCA-ciklus) eredményeit.

*Kapcsolódó dokumentumok: Partneri igény- és elégedettségi mérések*

*PDCA-k*

*Teljesítménymutatók*

*Önértékelés*