



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

PÁLYÁZAT

Minősített Könyvtár címre
BESZÁMOLÓ A SZAKMAI TEVÉKENYSÉGRŐL
Határ Győző Városi Könyvtár





Dinyáné Bánfi Ibolya

Intézményvezető

2018. június 10.



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

Tartalom

A könyvtár bemutatása	3
A könyvtár és a minőség.....	6
Önértékelés 2016.....	7
Vezetés	9
Stratégiai tervezés.....	10
Erőforrások számbavétele.....	10
Partnerközpontúság	11
Kommunikáció.....	11
Szolgáltatásaink	11
Folyamatszemplélet.....	12
Mérés, értékelés, fejlesztés	12
Önértékelés 2018.....	12
1. kritérium: Vezetés	12
2. Stratégia	16
3. kritérium: Munkatársak	17
4. Együttműködés, partnerek, erőforrások.....	20
5. kritérium: Folyamatok.....	23
6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények.....	24
7. kritérium Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	25
8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények.....	26
9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények.....	28
Összegzés	29



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

A könyvtár bemutatása

A Határ Győző Városi Könyvtár 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, és (a gyomai könyvtár csak a Kossuth úton 4 cím alatt is működött!), különböző társulási formákban működtek. A gyomai körzeti könyvtárhoz 1951-52-ben, 5 körzet is tartozott, 1966-ig járási könyvtár is volt..

A két település (Gyoma és Endrőd) egyesítése 1982-ben történt. A könyvtárakat 1983. január elsején egyesítették. A székhely a gyomai könyvtárban volt. Az intézmény gazdálkodási helye is megváltozott: 1982-től a Katona József Művelődési Központnál - szakfeladaton gazdálkodott. A várossá válásig (1989) - "városi jogú nagyközség"-i ranggal működött a A körzeti felosztás megszűnte után lett önkormányzati működésű. 1991-től önállóan gazdálkodott. 1996-ban rövid ideig Városi Könyvtár Közösségi Ház és Tájékozódási Központ Gyomaendrőd néven működött. A központ az endrődi könyvtár lett.

1997-ben a két könyvtárat, illetve az összevont intézményt szétbontották. A gyomai könyvtár részben önálló intézményként városi könyvtárként működött, az endrődi könyvtár a régi helyén maradt. Ellátta a településrész könyvtári feladatait, iskolai könyvtár is lett, szakfeladaton működött. Rózsasági 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. 2008-ban kezdődött az integrált könyvtári szoftver használata a gyomai könyvtárban is. Mivel az endrődi könyvtár állománya a SZIRÉN rendszerben már 100 %-osan feldolgozott és vonalkóddal ellátott volt, a gyomai könyvtárban is ez az integrált program került bevezetésre. 2009-ben a fiókkönyvtár felvette Tímár Máté nevét.

2009-ben nagyon jelentős fejlesztés történt TIOP pályázat megvalósításával A konzorciumi formában megvalósult pályázat során közel 10 millió Forint értékben nyílt lehetőség számítástechnikai eszközök, szoftverek vásárlására. Belső hálózatot hoztunk létre, számítógép és internet használati, valamint wifi szolgáltatást nyújtva.

2010-ben az erre épülő TÁMOP pályázatból honlapjai (felnőtt és gyermek) lettek a könyvtárnak, létrejött a Gyomaendrődi Közös Katalógus. Ebben helyet kaptak a helyi iskolák (2 általános iskola és a gimnázium), valamint a Kner Nyomdaipari Múzeum könyvtári állománya is. A pályázat két munkatárs bérét is jelentős összeggel támogatta 18 hónapig. A könyvtár dolgozói feldolgozták az iskolai könyvtárak állományát, felszerelve, vonalkóddal ellátva bocsájtották ren-



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

delkezésükre. 2010 év végére a gyomai könyvtár állománya is 100-osan feldolgozottá vált, vonalkóddal ellátva.

2010-ben könyvtárunk látta el könyvekkel, folyóiratokkal az öregszoői IKSZT-t, több rendezvényt is szerveztünk számukra. Ajándékként 1-1 db számítógépet+monitort adtunk a Kis Bálint Általános Iskola és Rózsahegi Kálmán Kistérségi Általános Iskola fejlesztőszobáinak. A TÁMOP program segítségével 1-1 db számítógépet+monitort + vonalkódolvasót +SZIRÉN programot adtunk a két általános iskolának. Használt fénymásolót adtunk a Térségi Humánsegítő Intézménynek és a Tourinform Irodának. Használt videokazettákat adtunk a Rózsahegi Kálmán Általános Iskola Kollégiumának. 2010-ben csatlakozott először a könyvtár az Országos Könyvtári Napok programsorozathoz

Tevékenységünket a használók növekvő száma és elégedettsége kísérte, a fenntartó többször kifejezte elismerését a könyvtár mutatószámainak fejlődése miatt. Ezért különösen érthetetlennek és indokolatlannak tartottuk a fenntartó előzmény nélküli, azon döntését, hogy jelentős, munkajogilag lehetetlen létszámcsökkentést rendelt el. Konceptió nélküli, indokolatlan döntéseknél naplósok-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. Ekkor került kiszervezésre a takarító 4 órás állása is.

A tragikus helyzetet a képviselő-testület a könyvtárak egy, új helyre való költöztetésével kívánta megoldani, erről 2012. november végén döntöttek. 2013. januárban bezárt az endrődi fiókkönyvtár, majd február 1-én a gyomai könyvtár is. A könyvtárak összeköltöztek az 5500 Gyomaendrőd, Selyem út 124. alatti új Városháza épületének földszintjén kialakított könyvtárba. A dolgozói létszámot március 1-től egy fő nyolcórás új dolgozóval bővítették, ahelyett, hogy visszaadták volna a meglévő kollégák elvett óraszámait. 2014. április 1-től a két 4 órásra csökkentett munkaidőjű dolgozónak emelték az idejét 6-6 órára, közben a 2 órás informatikus álláshelyet elvették. Nagyon nehéz időszak volt, az állandó változások mellett a használók elégedetlensége (a könyvtár elköltözése miatt) miatt is elég sok negatív megjegyzést kellett elviselnünk. Magunknak sem tudtuk megmagyarázni és a fenntartó sem válaszolta meg, hogy korábbi felfelé ívelő, sikeres tevékenységünket miért így „értékelté” a képviselő-testület.

Az új helyen részben jó körülmények között működik a könyvtár. A tér egy része világos, jól átlátható, megfelelő méretű volt. Ezzel szemben, egy része, kifejezetten sötét, rosszul fűtött volt, ugyanakkor, nyáron nem ritkán 30 fok feletti hőmérséklet volt a könyvtárban. Az összeköltözés után megkezdődött a két könyvtár állományának összeleltározása, illetve nagymértékű selejtezése a párhuzamosan fejlesztett állományok miatt. Ez 2015-ben fejeződött be. A látogatottság erősen visszaesett, drámai csökkenés mutatkozott az iskolások könyvtárhasználatában, a csoportos igénybevételben. Nagyon jelentősen csökkent a kölcsönzött könyvek darabszáma. Megdöbbentő visszaesés következett be a számítógép és internethasználat esetében is, amely folyamat azóta sem állt meg. 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.



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

A döntését a lakosság jól fogadtam ugyanakkor megjelent a kiváráásra utaló magatartás: megvárják, mi történik, majd csak az új helyén keresik fel ismét a könyvtárat.

A könyvtárnak kiszemelt épület ugyan régóra üresen állt, a város tulajdonát képezte, mégis hosszadalmas, bürokratikus ügyintézés miatt csak 2017 év elején rendeződött a Fő úti épület sorsa, ismét az önkormányzat rendelkezhetett vele.

A kihívásokra, a honlapok nyújtotta lehetőségek jobb kihasználásával, több program szervezésével, a kommunikációs lehetőségek hatékonyabb kihasználásával igyekeztünk válaszolni. A legjelentősebb sikertörténet honlapunk. A közzétett tartalmak nagyon népszerűek, kedveltek. Sok pozitív visszajelzést kapunk a helytörténeti anyagok közzététele miatt. A közzétett dokumentumok korlátozástól mentes hozzáférésnek biztosítása is egyedi jellemzője könyvtárunknak. Nem csak a folyamatos gyarapodás, széles témaválaszték, hanem a mennyiség is kiemelkedő. 2015-ben az Internet Fiesta idején indítottuk el közösségi oldalunkat is, amelynek gondozását rendszeresen, figyelemmel végezzük. A rendezvények sorába bekerült az Internet Fiesta. Könyvtárunk 2015-ben meghívást kapott a FSZEK-be, a záró-konferencián mutathattuk be programjainkat. Elismerő oklevelet kaptunk, majd 2016-ban az Országos Könyvtári Napok programjaiért is. Évről-évre, második legtöbb programot valósítjuk meg a megyében, csak a megyei könyvtár szervez több programot. Az itt megvalósított programötleiteinket már más könyvtárak kínálatában is vizionáljuk.

Könyvtárunk kulturális tevékenysége jelentőssé vált a város életében. Rendezvényeink jelentős számúak, sikeresek, színesítik a kulturális palettát. 2015 óta megnőtt a szerepvállalásunk, városi nagyrendezvények, ünnepek előkészítésébe kapcsolódtunk be, segítettük a megvalósítást. Több intézmény kulturális programjának szervezésében is részt vettünk. Partneri együttműködések megvalósítását kezdeményeztük. Kiemelt partnereink a Kis Bálint és a Rózsahegyi Kálmán Általános Iskola. Civil szervezetek közül a Gyomai Szülőföld Baráti Körrel, az Endrődiek Baráti Köre Egyesülettel, a Honismereti Alapítvánnyal van szoros kapcsolatunk, közös tevékenységeink.

Könyvet ajándékoztunk határon túli magyar települések könyvtárainak:

- Székelyudvarhely, Eötvös József Szakközépiskola
- Marosfő, Maros-Mureş Ifjúsági Szervezet
- Nagyenyed, Bethlen Kollégium

Növeltük társadalmi szerepvállalásunkat, olyan feladatok ellátásba is bevonják a könyvtárat, amelyek számunkra a munkánkba vetett bizalmat jelentik: a fenntartó számára világossá tettük, hogy a feladatok ellátásban a könyvtárra mindig számíthat, megfelelő minőségben és garantáltan határidőre történő elvégzéssel.

2017 év elején vált biztossá a könyvtár költözése. Mi, ekkorra már az épület belső tereinek kialakításának kész tervével, a költözés ütemtervével rendelkezünk, illetve amit lehetett, már előre összecsomagoltunk. A költségvetésünkben a fenntartó biztosított egy összeget, amelyet mi határozhattunk meg, hogy mire költünk. Kényelmes olvasói fotelokat, kisasztalokat vásároltunk, gyermekbútorokat, függönyöket, valamint a munkatársak szociális helyiségébe vettünk bútort (korábban soha nem volt még erre elkülönített rész a könyvtárakban). A könyvtárosok ismét ak-



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

tívan kivették részüket a költözésből. A könyvek csomagolása állományegységenként, raktári rendben történt.

2017. június 31-én bezárt a könyvtár a Selyem úton, megkezdődött a költözés. Augusztus 17-én volt az ünnepélyes átadás, majd 21-én a használók előtt is megnyitott a könyvtár a Fő út 230. alatt. A Fiókkönyvtár szeptember 5-én nyílt, a Blaha út 21. sz. alatt.

A Fő út 230. alatti könyvtár épületbe belépve, az előtérben a faliújságon elhelyezett alaprajz segíti az eligazodást. Friss, aktuális híreinket faliújságon elhelyezve olvashatják.

A könyvtári térben, az ajtóhoz közel helyezkedik el a kölcsönzőpult, az olvasószolgálat. A nagyméretű olvasótérben elegendő számú asztal és szék áll a használók rendelkezésére. Ezek mellett kényelmes fotelok, dohányzó asztalok is szolgálják a kényelmet. Az olvasóteremben került elhelyezésre a helytörténeti dokumentumokból egy válogatás, valamint a szépirodalmi művek. A folyóirat-olvasóban az aktuális lapok mellett, elhelyezésre kerültek a kölcsönözhető lapok példányai is. Faliújságon elhelyezve itt található az új könyvek ajánlója, a könyvtár használati szabályzata, valamint a véleménydoboz is. A folyóirat-olvasóból vezet átjárási lehetőség a könyvtár hátsó részébe, ahol a népszerű olvasmányok, a tinik könyvei és felnőtt szakirodalmi részleg kapott helyet. A kölcsönző pulttól jobbra helyezkedik el a számítógépes terem. Innen indul a galériára vezető lépcső. A galérián a gyerekek birodalmát alakítottuk ki: mese és ifjúsági irodalom, ifjúsági ismeretterjesztő művek találhatóak itt. Emellett játékokkal is várjuk ifjú látogatóinkat.

A könyvtárosok munkavégzését a megfelelő szociális helyiség segíti. Nagy könnyebbség, hogy irattárat is ki tudtunk alakítani. Ezek mellett egy helytörténeti raktár-iroda, valamint raktárhelyiség is rendelkezésre áll. A könyvtárban rengeteg virág található. A falakat helyi szerzők, alkotók képmásával, műveivel díszítettük. A könyvtár nem csak, mint könyvtár, mint közösségi tér, mint munkahely is nagyon kulturált megjelenésű.

A könyvtár és a minőség

A könyvtár működését meghatározó fenntartói döntésekre egy másik irányba történő elmozdulást is indokoltnak tartott közösségünk. Alapvetés: a szakmai változásokon kívül az intézménynek alkalmazkodni kell a társadalom, a gazdaság, a technikai környezet folyamatos változásaihoz is. Olyan válaszokat kellett adnunk a környezet kihívásaira, amely elősegíti a célok megvalósítását.

Vezetőként arra biztattam munkatársaimat, ismerkedjünk meg a minőségirányítás rendszerével, vezessük be munkafolyamatainkba, szervezzük saját és a könyvtár tevékenységét TQM alapokon. Szolgáltatásinkat nyújtjuk a használói elégedettség és igények figyelembevételével. Fontosnak tartottuk, hogy az intézmény egész tevékenységét hassa át a minőségi szemlélet. Megfogalmaztuk minőségpolitikai alapelveinket.

A minőségirányítás alapfogalmai, fontossága ismertek voltak előttünk, szükségszerűsége alapkövetelményként fogalmazódott meg bennünk. Úgy éreztük, a minőségirányítás bevezetésével, alkalmazásával is tehetünk azért, hogy használóink számát növeljük. Igényeikre, a partnerek elvárásaira építve magasabb színvonalú szolgáltatás nyújtására leszünk képesek. Közösségünk úgy vélte, ha szervezeten, egy célért együttműködve, alapos helyzetelemzés után kezdjük szervezni a könyvtár új életét, remény van arra, hogy olyan szolgáltatásokat nyújtsunk, olyan működést teremtsünk, amely növeli a könyvtárhasználók számát, növeli a partneri elégedettséget.



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

A minőségmenedzsment szemlélettel már korábban ismerkedni kezdtünk: egy fő elvégezte a minőségmenedzsment tanfolyamot Kecskeméten. Pályázati forrás segítségével három fő elvégezte A könyvtárak minősítése és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer című tanfolyamot. Közösségünk egyöntetűen elkötelezte magát a minőségszemléletű munkaszervezés és munkavégzés mellett, a szolgáltatások, a könyvtári egyéb feladatok minőség alapon szervezett végzése mellett. Mivel a fenntartó úgy döntött, hogy új helyre kell költöznie a könyvtárnak, a külső tényezők is arra ösztönöztek bennünket, hogy helyzetünket elemezzük, stratégiát állítsunk fel. Ez is ösztönzött bennünket, hogy elinduljunk a minőségirányítás bevezetése felé. A számbavétel után megállapítottuk, hogy 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.

Alapvető célként fogalmaztuk meg:

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

A belső elköteleződés megfogalmazása után, a minőségirányítás bevezetésének megvalósításához, külső szakértőt kértünk fel, hogy objektív szemmel, rávilágítson a fókuszpontokra, célirányosan segítse munkánkat. Hamar nyilvánvalóvá vált, hogy nem csak annyiról van szó, hogy teljesítsük a minimum feltételeket, megfeleljünk a törvényi előírásnak. Láttuk, ezt az utat végig kell járnunk, egész tevékenységünket át kell, hogy hassa a minőségirányítás. Éreztük, hogy szemléletváltásra van szükség, elengedhetetlen hogy a minőségirányítás minden területen érvényesüljön.

Önértékelés 2016

Az elvégzett önértékelés során megállapítottuk, hogy vannak olyan területek:

- amelyeket már jól megismertünk,
- amelyeken már eredményeket értünk el.

Az önértékeléskor problémaként merült fel:

	Fejlesztendő területek	Feladat
Vezetés	A működésre vonatkozó adatok rendszeres gyűjtése, elemzése	Adattáblák készítése, minden szükséges statisztikai adat gyűjtése. A statisztikai adatok beépítése a munkavégzés minőségének javítása érdekében.



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

Stratégia	PGTTJ, SWOT rendszeres felül vizsgálata. PDCA elv tudatos alkalmazása	A statisztikai adatok, eredmények beépítése a munkavégzés minőségének javítása érdekében.
	A stratégiai terv és a valós helyzet összevetése.	A statisztikai adatok eredmények beépítése a munkavégzés minőségének javítása érdekében PDCA elv alkalmazása.
	Dokumentáltság növelése. A minőségirányítás dokumentáltságának növelése.	Rendszeres dokumentálás, ütemtervek és beszámolók készítése.
	A könyvtár eredményeit szélesebb körben kell közzétenni, népszerűsíteni.	Kommunikációs stratégia kidolgozása.
Emberi erőforrások	Következetes munkavégzés A munkatársak hajlamosak a „túlvállalásra”. Hiányzik a dolgozói elégedettségi mérés. Nincs teljesítményértékelés, nem kidolgozott a teljesítmények elismerése, jutalmazása.	Munkatársi elégedettségi mérés elvégzése. Képzések, szakértő segítségének kérése. Tudástérkép és továbbképzési terv elkészítése. Önképzés. Emberi erőforrás stratégia kidolgozása.
	Belső kommunikáció hiányos. A munkatársak tájékozottságának növelése. Partnerek tájékoztatása elért eredményeinkről, terveinkről	Kommunikációs stratégia készítése. A munkatársak ösztönzése az önművelődésre, önfejlesztésre.
Partnerkapcsolatok	Használói igények nem ismertek. Partneri igények, elvárások nem ismertek.	Partneri lista legyen mindig aktuális Partneri együttműködések megkövetése, hatékony működtetése Használói és partneri igényfelmérések, következtetések levonása PDCA elv alkalmazása
Folyamatok	Folyamatok azonosítása.	Folyamatleltár elkészítése.
	Folyamatok leírása.	Folyamatábrák, folyamatok leírása. Kockázat elemzés, szolgáltatási előírások.
	Partnerközpontú szolgáltatásfejlesztés.	Partneri együttműködések megkövetése, hatékony működtetése. Használói és partneri igényfelmérések, következtetések levonása PDCA elv alkalmazása.



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

	Panaszkezelés.	Több elemes panaszkezelés bevezetése. Panaszkezelési szabályzat átdolgozása.
Szolgáltatások	A használók igénye szerinti mérések nem rendszeresek.	Partneri együttműködések megkövetése, hatékony működtetése. Használói és partneri igényfelmérések, következtetések levonása, PDCA elv alkalmazása.
	Partnerközpontú szolgáltatásfejlesztés.	Partneri együttműködések megkövetése, hatékony működtetése. Használói és partneri igényfelmérések, következtetések levonása. PDCA elv alkalmazása.
	Panaszkezelés.	Több elemes panaszkezelés bevezetése. Panaszkezelési szabályzat átdolgozása.
	Hiányoznak a használókkal kapcsolatos elégedettségi mérések.	Használói és partneri igényfelmérések, következtetések levonása, PDCA elv alkalmazása.
Munkatársak	Hiányoznak, a munkatársak eredményeit tükröző teljesítménymutatók.	Munkatársi önértékelés elvégzése. Teljesítményértékelés és ösztönzés kidolgozása.
A társadalmi környezet	Tudatos marketing és kommunikáció.	Kommunikációs stratégia kidolgozása.
	Intézményekkel és civil szervezetekkel lévő kapcsolat dokumentálása.	Partneri együttműködések megkövetése, hatékony működtetése. Használói és partneri igényfelmérések, következtetések levonása, PDCA elv alkalmazása
Kulcsfontosságú eredmények	Teljesítménymutatók értékelése.	Benchmarking. PDCA elv alkalmazása.

Vezetés

Vezetőként döntöttem szervezetünk TQM-nek megfelelő fejlesztéséről. A munkatársak kifejezték elköteleződésüket. A bevezetés költségeire az intézmény költségvetéséből elkülönített összeg állt rendelkezésre. A fenntartót tájékoztattuk, szándékunkról, támogatásáról biztosította az intézményt.

A felkért szakértővel terveztük meg a minőségirányítás bevezetés és alkalmazás módját. A sikeres fejlesztés érdekében ütemezett találkozókra terveztünk, meghatároztuk az elvégzendő feladatok sorrendjét.



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

2015 februárjától rendszeressé váltak a minőségirányítással kapcsolatos megbeszélések, egyeztetések, belső képzések, amelyeken minden munkatárs, minden alkalommal részt vett. A szakértő folyamatosan végig kísérte tevékenységünket, az adott feladat elvégzése előtt képzéseket tartott az érintett témákban.

A minőségirányítás bevezetésére létrejött munkacsoportnak minden munkatárs tagja lett. vezetőt választottunk. Jóváhagytuk az elkészítendő dokumentumok formai követelményeit. A területekre felelősöket neveztünk, hogy a teherelosztás egyenletesebb legyen és hogy minden munkatárs hatékonyan, tevélegesen vegye ki részét a minőségirányítás folyamatának bevezetéséből.

Stratégiai tervezés

A stratégiai tervezéshez a körülöttünk zajló külső változásokat kellett figyelembe venni. Szükségét éreztük, hogy a saját értékeink, gyengeségeink számbavételével, a lehetőségek és veszélyek összevetésével határozzuk meg: a könyvtár megfelel-e a vele szemben támasztott igényeknek. A **stratégiai szemlélet** kialakításával, megvalósításával a könyvtár alkalmazkodni tud-e a környezetben, a társadalomban, a gazdasági életben történő változásokhoz. Megfogalmazódott bennünk, hogy váljunk olyan dinamikus intézménnyé, amely tevékeny alakítója és nem tétlen szenvedője a változásoknak. Elkészítettük **stratégiai tervünket**, amelyet a fenntartó jóváhagyott. A stratégiai terv módosításával követtük a könyvtár életében bekövetkezett változásokat.

Erőforrások számbavétele

A könyvtár emberorientációjú szervezet. Nyílt rendszer, amely állandó kapcsolatban, kölcsönhatásban van a környezetével. Munkáját, tevékenységét, szolgáltatásait meghatározzák, alakítják, értékelik partnerei, felhasználói. Elegendő létszámú személyzetre van szükség a feladatok elvégzésére. Az erőforrásinkat vizsgálva megfogalmaztuk, hogy legfőbb erőforrásunk a munkatársak közössége. A munkatársak aktívan tudják befolyásolni a szervezetünk stratégiáját, az abban foglaltak megvalósítását szolgálva. Az intézmény 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. Ezért elkészítettük az **Emberi erőforrás stratégiánkat**, amely jellemzi, alakítja a szervezetünk strukturális és kulturális változásait. Tudástérképet készítettünk, valamint képzési és oktatási, beiskolázási tervet. Bevezettük a munkatársi mérést.

További azonosított erőforrások: infrastruktúra, munkakörnyezet, 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 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. Vezetőként mindent megteszek annak érdekében, hogy

- a munkatársak és a könyvtárhasználók egyaránt megfelelőnek érezzék a szolgáltatási helyszíneket



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

- megteremtjük azokat a feltételeket, amelyek szükségesek a minőségi szolgáltatások eléréséhez
- a munkakörnyezet munkavédelmi és tűzvédelmi szempontból biztonságos legyen
- a szolgáltatási helyszínek kulturált megjelenésűek legyenek, megfelelő fűtéssel és világítással rendelkezzenek
- az épületekben található eszközök balesetmentesen legyenek használhatók.

A munkatársak felelőssége az előírások betartása, a személyes munkakörnyezet rendben tartása, az energia- és anyagtakarékos munkavégzés, valamint a használók ösztönzése az infrastruktúra védelmére, az energiatakarékosságra.

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 az intézmény működésének fontos erőforrása. Ennek érdekében

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

A partneri listákat naprakészen vezetjük. Rendszeresen felülvizsgáljuk, hogy az azonosított partnerekkel milyen módon, hogyan valósul meg az együttműködés. Kiemelt partnereinkkel együttműködési megállapodásokat kötöttünk, ezek körét folyamatosan bővítjük. Törekszünk arra, hogy az együttműködési megállapodásokat tartalommal töltsük meg.

Kommunikáció

„Meghatározó, vezető szerepet töltünk be az információs és kulturális intézmények között.” A Jövőképünkben 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. Úgy véltük, a hatékony és nyitott kommunikáció sikeres működésünk egyik kulcsa. A kommunikációs stratégia az intézmény belső, külső, és lehetséges partnerei közötti kommunikáció fejlesztését tűzte ki célul, szerkezetében ezt a hármas gondolatot tükrözi. Célja, hogy a minden partnerünk felé releváns, pontos és következetes információt szolgáltatassunk tevékenységünkről. Igazoljuk azt, hogy hatékony kommunikációval együttműködések révén el tudjuk érni célkitűzéseinket.

Szolgáltatásaink

A könyvtár állományára építhető a szolgáltatáspolitiká, amellyel elérhető, hogy a lakosság szélesebb körben juthasson megfelelő minőségű és színvonalú könyvtári ellátáshoz, információhoz. Az állományalakítás a szolgáltatáspolitiká kialakítása során figyelembe vettük a Közműve-



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

lődési Koncepcióban megfogalmazottakat, valamint Gyomaendrőd Város gazdasági és társadalmi stratégiáját, kulturális koncepcióját. Kiemelten fontosnak tartottuk, hogy a könyvtár állománya és szolgáltatásai segítsék mindenben Gyomaendrőd Város célkitűzéseit, polgárai esélyegyenlőségének növelését, egyéni boldogulását. A használók felénk megfogalmazott elvárásainak megismerésére rendszeressé tettük az **igényfelméréseket**.

Az információszolgáltatás kiemelt eszköze, egyik legfontosabb kommunikációs eszközünk a könyvtár honlapja. A minőség alapú nyilvánosság növelése érdekében fontosnak tartottuk, hogy legyen rajta minden szükséges információ a könyvtárról, a kapcsolatfelvétel módjairól. Folyamatos frissítését, karbantartását, a tartalom rendszeres bővítését kiemelt feladatként kezeltük.

A könyvtár rendezvényei a használókkal, partnerekkel történő kapcsolattartás egyik legfőbb eszköze, ugyanakkor a kommunikáció sajátos eszköze is. Annak érdekében, hogy rendezvényeink minőségi alapokon szolgálják az igényeket, rendszeres **elégedettségi méréseket** vezetünk be.

Folyamatszemplélet

A kívánt cél elérésének érdekében tevékenységeinket és a hozzájuk kapcsolódó erőforrásokat folyamatként kezeltük. A folyamatok azonosításakor vezetői kulcs és támogatófolyamatokat azonosítottunk. Elkészítettük a folyamatleltárt, besoroltuk a folyamatokat, kijelöltük a folyamatgazdákat, vizsgáltuk a kockázatokat, ellenőrzési pontokat és munkatársakat határoztunk meg. A folyamatokat vizsgáljuk, érvényesítettük a leginkább a **PDCA ciklus** elvét.

Felismertük, hogy a folyamatokat rendszernek kell tekinteni annak érdekében, hogy eredményesen és hatékonyan valósítsuk meg céljainkat. A kölcsönhatásokat folyamatosan vizsgáljuk, reagálva a változásokra, a minőség folyamatos javítása érdekében. A rendszer működését meghatározó és befolyásoló folyamatok rendezettsége, minősége az ellenőrzés-mérés segítségével válik **folyamatmenedzsmennté**. Az átlátható rendszer, az azonos minőségi szinten végzett munka növeli a partneri elégedettséget, növeli a teljesítőképességet.

Mérés, értékelés, fejlesztés

Az értékeink meghatározása előtt azonosítottuk erősségeinket. Felismertük, ahhoz, hogy tevékenységünk középpontjában a minőség álljon, minden munkatárs részvétele szükséges. Célként tűztük ki, a partnerek bizalmának, elégedettségének elnyerését. Úgy véljük, ezáltal tud intézményünk hasznára válni a társadalomnak.

A minőségirányítási rendszer működését teljes körű önértékeléssel ellenőriztük. Az eredményeket értékeltük, felhasználtuk a fejlesztendő területek meghatározásához. Intézkedési terv kidolgozásával igyekeztünk javítani az erőforrásokban feltárt hiányosságokat.

Önértékelés 2018

1. kritérium: Vezetés

A vezető feladata a HGYVK céljának, irányításának és egységének megteremtése, valamint annak biztosítása, hogy a munkatársak teljes mértékig legyenek bevonva a szervezet céljainak elérésébe. Ennek érdekében készítettük el értékeink számbavételét, jövőképeinket és küld-



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

tésnyilatkozatunkat. A tevékenységbe a munkatársak bevonásra kerültek: elengedhetetlenül fontos, hogy a munkatársak

- érdekeltek legyenek
- értsenek egyet a szervezet céljaival
- motiváltak legyenek

Vezetőként feladatomból volt, hogy:

- az eredményes munka feltételeit biztosítsam
- a képzést, az innovációt ösztönözzem
- motiváljam a munkatársakat javaslatok, vélemények elmondására
- biztosítsam a belső információáramlást
- ösztönözzem az önálló munkavégzést

Kívánt céljaink elérése érdekében a tevékenységeket és a hozzájuk kapcsolódó erőforrásokat folyamatként kezeltük, törekedtünk az észszerűsítésre, optimalizálásra.

A folyamatokat azonosítottuk és leírtuk:

- a folyamatok sorrendjét
- a folyamatok működtetéséhez szükséges szolgáltatási előírásokat
- a folyamatokhoz tartozó ellenőrzési pontokat és felelősséget

Ezeket a folyamatokat a PDCA elv alkalmazásával:

- rendszeresen mérjük, elemezzük
- gondoskodunk a folyamatok állandó fejlesztéséről.

Célunk a működés PDCA ciklusnak megfelelő folyamatos fejlesztése. Ennek érdekében folyamatosan valósul meg a munkatársak képzése, a szolgáltatások, a folyamatok teljesítmények, fejlesztése.

Vezetőként a feladatomból a tényeken alapuló döntéshozatal, amelynek érdekében mérési ellenőrzési elemzési folyamatokat vezettünk be, kezdtünk alkalmazni. A különböző adatok információk statisztikai feldolgozásán túl, a más, hasonló intézmények eredményeivel való összevetéseket is végzünk. Az eredményes döntéshozatalhoz szükséges a minőségirányítási folyamatainak folyamatos dokumentálása. Ezen az eltelt időszakban jelentősen javítani tudtunk.

Partnerkapcsolatok

Olyan partnerkapcsolatokkal rendelkezünk, amelyekre partneri megállapodásokat kötöttünk. Szem előtt tartjuk, hogy a megállapodások

- kölcsönös előnyökön alapuljanak
- értékteremtő képességünk növekedjen általuk
- széles körben fedjék le a könyvtár működését
- irányuljanak minden tevékenységre,

A partnerek igényeinek, elégedettségének mérése, elemzése rendszeressé vált. A szükségszerű változásokra reagálunk.

Partneri együttműködési megállapodások

Együttműködő partner	<i>Civil</i>	<i>Oktatás/Nevelés</i>	<i>Vállalkozás</i>	<i>Önkormányzat</i>	<i>Egyéb</i>
Color Shop Papírbolt			1		
Endrődiek Baráti Köre	1				
Gyomai Szülőföld Baráti Kör	1				



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

Honismereti Alapítvány	1				
Honismereti Egyesület	1				
Kis Bálint Általános Iskola		1			
Mágus-Comp Számítástechnikai Szaküzlet és Szerviz			1		
Rózsahegyi Iskola Diákjaiért Közhasznú Alapítvány	1				
Omart Könyvesbolt és Kulturális Műhely	1				
Múzeum Barátok Köre Egyesület	1				
Rózsahegyi Kálmán Általános Iskola		1			
Tímár Panzió Kft.			1		
Bethlen Alapítvány	1				
Bethlen Nyugdíjasok Közössége	1				
Körösmenti Táncegyüttes Alapítvány	1				
Gyomaendrőd-Csárdaszállás-Hunya Kistérségi Óvoda		1			
Gyomaendrődi Család-és Gyermekejóléti Központ					1
Gyomaendrődi Zenebarátok Kamarakórus Alapítvány	1				
Gyomaendrődi Idősekért Alapítvány	1				
Kábítószerügyi Egyeztető Fórum					1
Nagylaposi Birkacsárda Kft			1		
Gyomaendrőd Város Önkormányzata					1
Gyomaendrőd Város Roma Nemzetiségi Önkormányzat				1	
GyomaPress Kft.			1		
Kállai Ferenc Kulturális Központ				1	
MNL Békés Megyei Levéltára					1
Színfolt Mazsorett Táncegyesület	1				
Térségi Szociális Gondozási Központ					1
Összesen:	13	3	5	3	4

1.1 alkritérium: Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek

A könyvtár szervezeti formája egyszintes, a 4 fős közösség nem alkot bonyolult formát. Ez viszont azzal az előnnyel jár, hogy közvetlen a kapcsolat, mindenki ismeri a másik tevékenységét, vagy éppen azt, hogy milyen feladatot végez, abban éppen hol tart.

A minőségirányítás bevezetésének időszaka alaposabb megismerésre, a képességek és készségek jobb felismerésére is lehetőséget adott. Vezetőként fontosnak tartom a képzés, fejlesztés lehetőségeinek kihasználását, ösztönöztem a munkatársakat a szervezett és önművelődési tanulási formákra.



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

A fenntartóval kialakított kapcsolat kitűnő. Ismerjük a velünk szemben megfogalmazott elvárásokat. Ismerjük a fenntartó törekvéseit, szándékait. A város Kulturális Stratégiájának kidolgozásában részt vettünk. Az ebben megfogalmazott fenntartói törekvésekre megfelelő módon reagál Jövőképünk, Küldetésnyilatkozatunk, Stratégiai tervünk.

- a) A könyvtár számba vette értékeit. Megfogalmazta küldetését és megalkotta jövőképét, amelyet a fenntartói igények figyelembe vételével készített el a munkatársi közösség.
- b) Az értékek deklarálásra kerültek az SZMSZ-ben, amelyet a fenntartó jóváhagyott. Az SZMSZ megtalálható az intézményben nyomtatott formában szabadpolcon, belső hálózaton elektronikusan és korlátozástól mentesen a honlapon.
- c) A Jövőkép és Küldetésnyilatkozat az SZMSZ-ben is szerepel, valamint a könyvtárról szóló ismertetőben a honlapon.
- d) A könyvtárhasználati Szabályzat a törvényi előírásoknak megfelelően készült, tiszteletben tartva az adatkezelés bizalmasságát. Ügyeltünk arra, hogy az esélyegyenlőség, az azonos és tisztességes bánásmód elve érvényesüljön.
- e) A könyvtár különös gondot fordít arra, hogy a honlapján mindazok a dokumentumok, amelyek közadatnak számítanak, naprakész állapotban legyenek, korlátozástól mentesen elérhetők.
- f) A könyvtár küldetését, jövőképét rendszeresen felülvizsgálja, értékeit számba veszi.
- g) A vezető és munkatársak között jó kapcsolat van, kölcsönös tisztelettel viseltetnek egymás iránt.

1.2. alkritérium: A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése

Könyvtárunk 4 fős szervezete két szolgáltató helyet működtet.

- a) A munkaköri leírások összhangban vannak a stratégiával és a könyvtár terveivel. A belső ellenőrzés, a szakfelügyelet rendben lévőnek találta. A munkaköri leírások munkajogilag megfelelőek.
- b) A könyvtár négy dolgozójából 1 fő vezető is. A létszám két szolgáltató hely működtetéséhez nagyon alacsony. Létszám bővítésre, fiatalításra lenne szükség. Fontos lenne, hogy informatikában magasabb színvonalon jártas munkatárs is legyen.
- c) A fenntartó figyelmét folyamatosan felhívjuk a létszám problémára.
- d) A TQM alapelvek ismertek, a PDCA ciklus elvét szem előtt tartva végezzük tevékenységünket
- e) Beszámoló és munkaterv formájában a fenntartó rendszeres tájékoztatása megvalósul. A munkatársak mindenről tájékoztatást kapnak. A könyvtár eredményeit, tevékenységét megfelelően kommunikálja honlapon.

1.4. alkritérium: A vezető kapcsolata a fenntartóval és más társadalmi partnerekkel

Vezetőként mindig arra törekszem, hogy széleskörű és kölcsönös előnyökön alapuló, működő kapcsolatot ápoljak mindenkivel, akivel csak lehet. A kapcsolati tőke működtetése alapvető érdek, feltétel a könyvtár megfelelő működésében.

- a) A könyvtár partnerekkel kialakított kapcsolatait jónak értékeljük
- b) Partnereink igényeinek feltérképezése igény és elégedettségi méréseket vezetünk be
- c) Ezek eredményei a munkatársak körében ismertek, a honlapon közzétettek



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

d) A fenntartó előtt, vezetőként évente beszámolok a könyvtár tevékenységéről, írásban benyújtott beszámoló és munkaterv formájában, amelyet szóbeli kiegészítéssel látok el. Ez minden elvégzett munkáról, ellátott feladról, részletekbe menően ad információt. A beszámolók a könyvtár honlapján is megtalálhatók. Vezetőként havonta két alkalommal találkozom a polgármesterrel, előre ütemezett időpontokban. Ezen felül bármikor kérhet tőlünk, számít a könyvtárra sok és sokszínű feladat ellátásában. Mi is bizalommal fordulhatunk hozzá kéréseinkkel.

2. Stratégia

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.

Stratégiai tervünk kidolgozásakor már ismert volt számunkra a fenntartó azon döntése, hogy a lehető leghamarabb, ismét költözzön el a könyvtár. A drámai forgalom csökkenés és lakossági, többször kifejezett ellenérzés a könyvtár új helyre költözésével kapcsolatban sarkallta arra a fenntartót, hogy ezt a döntést meghozza. Azt is tudtuk, hogy a könyvtár számára kijelölt épület tulajdonjogának rendezése nem halad gyorsan, de érdemes rá várni, hogy hosszú időre, véglegesen megfelelő épületet kapjon Gyomaendrőd város könyvtára. Amíg a költözésre várunk, sem ülhetünk tétlenül, találnunk kellett olyan célokat, amelyekkel a partnereink, használóink javát, a könyvtár érdekeit szolgáljuk, amelyek illeszkednek a fenntartó terveihez, a város kulturális koncepciójához. A PGTJ és SWOT elemzéssel, a használói felméréssel feltérképeztük környezetünket, a könyvtár értékeit, erősségeit. Összegeztük gyengeségeinket, a veszélyeket és kerestük a lehetőséget arra, hogy megfelelő stratégiát állítsunk fel.

Meghatároztuk átfogó célunkat és a kulcsterületeket, a jövőképpen és a küldetésnyilatkozatban megfogalmazottak szem előtt tartásával. A stratégiai terv a munkatársak teljes körének bevonásával készült.

- Jól karbantartott partneri listával rendelkezünk. A munkatársak előtt ismertek, azonosítottak legfontosabb partnereink.
- A stratégiai terv készítésekor, módosításakor az igény és elégedettségi mérésekre figyeltünk
- A SWOT analízis mellett problémafa-célfa elemzést is végeztünk

2.2. alkritérium: Stratégiai célok kialakítása az igények és elvárások alapján

A könyvtár stratégiai terve összhangban van a fenntartó törekvéseivel, céljaival, a város kulturális koncepciójával.

- A stratégiai terv, valamint a kulcsterületek végrehajtásához évente ütemtervet készítünk, határidők és felelősök meghatározásával



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

- b) A fenntartó és legfontosabb partnereink igényeit, prioritásait ismerjük, rendszeres igény és elégedettség méréseket végzünk
- c) A feladatink elvégzését évente értékeljük, összegezzük az elért eredményeket. A könyvtár társadalmi szerepvállalása, társadalmi elismertsége megnőtt

3. kritérium: Munkatársak

Elkészítettük a HGYVK emberi erőforrás stratégiáját, amely legfőbb erőforrásnak, legfőbb értéknek a munkatársakat tekinti. A emberi erőforrás stratégiánk aktívan kívánja befolyásolni a könyvtár stratégiáját, az abban foglaltak megvalósítását szolgálja. Törekszünk a személyes és a szervezeti célok egyidejű maximalizálására, a funkciók és tevékenységek összességében.

Emberi erőforrás stratégiánk célja:

- segíteni a könyvtárat céljai elérésében
- a megfelelő alkalmazottak biztosítása
- összhangot teremteni a szakmai színvonal, a tudás és a képesség között
- a munkatársak elégedettségének növelése,
- segíteni az etikus elvek és gyakorlati magatartás fenntartását
- segíteni az önmegvalósítást
- segíteni a munkaerő ragaszkodásának, lojalitásának kialakulását
- anyagi, erkölcsi elismerések, juttatások rendszerének kidolgozása
- biztosítani a törvényeknek és jogszabályoknak megfelelő körülményeket

Megfogalmazzuk, hogy a könyvtár emberorientációjú szervezet, nyílt rendszer, amely kapcsolatban, kölcsönhatásban van a környezetével. Munkáját, tevékenységét, szolgáltatásait meghatározzák, alakítják, értékelik partnerei, felhasználói. Elegendő létszámú személyzetre van szükség a feladatok elvégzésére.

Kinyilvánítottuk, hogy a könyvtár 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 a szakmai gyakorlat- A minőségirányítási rendszer működtetéséhez a minőség iránti elkötelezettséget várjuk el, és minőségirányítási ismereteket. A feladatellátás zavartalanságához megfelelő munkakörnyezet és infrastruktúra szükséges, amelyről megállapítottuk, hogy rendelkezésre áll. A munkatársi közösség hasonló korú, 50 év feletti. A létszám alacsony, bővítésre nincs reális esély. A szervezetben nincs fiatalítás (létszámkeret 100 %-os) ezért különösebb munkaerőforrás gazdálkodást nem végezhető. A fenntartó felé folyamatosan jelzem a problémát.

Meghatároztuk a vezető és munkatársak feladatait:

vezető feladatai:

- 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



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

- a változásokra való felkészülés segítése, belső kommunikációs eszközök használatával
- belső továbbképzések, tudásmegosztások szervezése
- megfelelő munkakörnyezet és infrastruktúra biztosítása
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

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 pluszjuttatásra, anyagi jellegű kifizetésre nincs lehetőség.

Bevezettük a munkatársi mérést. Kidolgoztunk a munkatársak kompetenciáit, ismereteit felmérő kérdőívet. Megfogalmaztuk a könyvtárossal szemben felmerülő igényeket, a tulajdonságokat és készségeket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a feladatellátás a legjobb legyen. Felmértük, milyen fejlesztési lehetőségeket szeretnének a munkatársak, hogyan illeszkedik a könyvtár stratégiájához. Ennek alapján elkészült a könyvtár tudástérképe, képzési terve. Évente beiskolázási terv készül.

Figyelmet fordítottunk a belső képzésekre: a minőségirányítás bevezetésével kapcsolatos szakértői előadások mindegyikén, minden alkalommal részt vett minden munkatárs. Rendszeressé váltak a szakmai napokon való részvételek, a jó gyakorlatok megismerése céljából. Abban az esetben, ha nem minden munkatárs vett részt, utána tudásmegosztásra került sor, a résztvevő munkaértekezleten ismertette az elhangzottakat, tájékoztatta a munkatársakat.

Szakmai továbbképzések

Időpont	Helyszín	Megnevezés	Előadás témája	Részt vett
2015. 01.26.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	MKE aktuális	4 fő
2015. 04.13.	Pusztaföldvár	MKE szakmai nap	Lehetőségek a kistelepülési IKSZT működésében. Nyilvános könyvtárak szakfelügyeleti vizsgálata- tapasztalatok, felmerült jogi kérdések.	4 fő
2015. 03. 03.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	A minőségirányítás bevezetése - a törvényi előírásokon túl	2 fő
2015.03.26.	Budapest	Záró konferencia	Internet Fiesta	1 fő
2015. 09. 21.	Gyula	MKE szakmai nap	Közgyűjtemények látogatóbarát szolgáltatásai	4 fő



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

2016. 04. 25.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	A könyvtár és a könyvtáros 2016-ban.	1 fő
2016. 09. 08.	Gyula	MKE szakmai nap	Magukra maradtak a városi könyvtárak.	3 fő
2016. 09. 28.	Gödöllő	Szakmai konferencia	Úton a Minősített Könyvtár Cím felé.	4 fő
2016. 11.10.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	Kérdések az éves statisztikában és statisztikáról.	2 fő
2016. 11. 21.	Szarvas	MKE szakmai nap	Minőségirányítás jó gyakorlati konferencia	4 fő
2016. 12. 15.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	Hazai körkép az E-könyv világról	4 fő
2017. 02.06.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	A KBC Nonprofit Kft. munkatársai tájékoztatója a könyvtárak számára kiírt pályázatokról.	4 fő
2017. 12. 11.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	A helytörténeti munka jó gyakorlatai	4 fő
2017. 12. 16.	Békéscsaba	Szakmai rendezvény	Nemzetiségek napja a Békés Megyei Könyvtárban	1 fő
2018. 02. 19.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	Adatkezelés könyvtári környezetben	4 fő
2018. 04. 16.	Nagyszalonta	MKE szakmai nap	A könyvtárügy aktuális kérdései, a közkönyvtárak aktuális feladatai	4 fő
2018. 05. 16.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	Múzeumi és könyvtári fejlesztések mindenkinek	1 fő
2017. 02. 17.	Gyomaendrőd	Tréning (saját szervezés)	Problémás olvasók és kezelésük. Partneri kapcsolatok és a munkatársak.	saját rendezésű, megyei program
2018. 02.19.	Békéscsaba	MKE szakmai nap	Adatkezelés és adatvédelem könyvtári környezetben.	
2018. 04. 18.	Nagyszalonta	MKE szakmai nap	Közkönyvtárak aktuális feladatai.	4 fő
2018. 05.04.	Békéscsaba	Az én könyvtáram	Könyvtári jó gyakorlatok, cselekvő közösségek.	1 fő
2018. 06.14.	Gyomaendrőd	Én olvasok, Te olvasol, Ők olvasnak még	Lehet-e, kell-e olvasóvá nevelni konferencia, négy előadóval.	saját rendezésű, megyei program



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

2015. február és 2018. május	Gyomaendrőd	Belső képzés	Felkészülés a minőségirányítás bevezetésére. 30 alkalom	4 fő
2017/2018	Kecskemét	KJMVK	Minőségirányítás I-IV. modul	1 fő
2018	Budapest	Könyvtári Intézet	Cselekvő közösségek	1 fő
2018	Békéscsaba	Könyvtári Intézet	Olvasásösztönzés, olvasásnépszerűsítés, olvasásfejlesztés.	1 fő

Munkatársi elégedettségi mérést is végeztünk. A mérés eredményét értékeltük, intézkedési terv készült az eltérések javítására. A kis létszámú közösség véleménye nem is tud egységes lenni, hiszen a vezető is részt vett a felmérésben, akinek más a munkáltatója (vezetője).

4. Együttműködés, partnerek, erőforrások

Jól karbantartott partneri listával rendelkezünk. Bátran kijelentem, hogy városunk intézményei közül a legszélesebb, legjobban működő kapcsolatokkal rendelkezünk. Sikeres feljebb lépniünk, nem csak a felmerülő igényekre reagálunk. Igény és elégedettség méréseket végzünk, a véleményeket figyelembe vesszük a döntések előtt.

Partneri listánk jól karbantartott, a partnerek azonosítottak, folyamatos tájékoztatást nyújtunk.

- Kezdeményeztük közös projektek megvalósítását.
- Követjük a könyvtári trendeket. A jó gyakorlatokat nemcsak átvesszük, jó gyakorlatokat létre is hozunk
- Partnerkapcsolataink működnek: konzorciumi formában korábban két pályázatban is részt vettünk. Az ebben részt vett könyvtárakkal azóta is szoros kapcsolatot ápolunk. Vezetőként több könyvtár vezetőjével rendszeresen kapcsolatot tartok szakmai tanácsot, segítséget kérve, nyújtva.
- Tagjai vagyunk a Magyar Könyvtárosok Egyesületének, az Informatikai Könyvtári Szövetségnek. Aktívan veszünk részt az MKE Békés megyei Egyesület életében.

Jó gyakorlataink bemutatása

I. Társadalmi szerepvállalást támogató	
Rendezvény partnerintézmény programjához kapcsolódva	Partnerintézmény pl. iskola iskolanapjaihoz kapcsolódva rendezvény szervezésével támogatjuk a sikeres megvalósítást. A rendezvény témája, célközönsége partnerünk igényei szerint változó.
Torta- és Süteménysütő verseny	Lakossági igényre létrehozott Torta-és süteménysütő verseny. A rendezvény kapcsolódik a város gasztronómia nagyrendezvényéhez. A beérkezett süteményekből, a szakmai zsűri értékelése után kiállítást rendezünk.
Cseperedő	Előadássorozat, mely tanácsadás, és tájékoztatás is egyben, kisgyermeket nevelő szülőknek, s a témában érdeklődőknek. Pedagógusok, gyógypedagógusok, fejlesztő pedagógusok, védőnők vonhatók be



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

	előadóként, könyvtári környezetben, könyvajánlásokkal.
Digitális fotókiállítás	A városban élő amatőr fotósok munkáinak bemutatása, valamilyen téma, vagy rendezvényhez kapcsolódóan (Országos Könyvtári Napok, Internet Fiesta). A kiállítás megtekinthető honlapunkon állandóan, a könyvtárban kivetítőn a rendezvénysorozat idején.
Rajzverseny és kiállítás	Rajzverseny és kiállítás a beérkezett rajzokból. Nagyobb rendezvényekhez, évfordulókhöz, eseményekhez, különböző témákhoz köthetően.
Várostörténeti vetélkedő	Többfordulós, a város történelmének, jelenének ismerésére, megismerésére szervezett verseny, felső tagozatosoknak, középiskolásoknak
Egészségnap	Az OKN, vagy az Internet Fiesta rendezvénysorozathoz kapcsolható. Ingyenes szűrővizsgálatok, előadások. Egészséggel kapcsolatos kiállítás, termékbemutató, ételkóstoló, vásárlási lehetőség.
Együtt kirándulunk	Közös kirándulás olvasóinkkal. Különböző témákhoz kapcsolódóan.
II. Állomány- és szolgáltatásnépszerűsítés	
Digitális helytörténeti anyagok a honlapon	Az állomány védelmét szolgálja, ugyanakkor a dokumentumok hozzáférését széles körben teszi lehetővé. Azok a dokumentumok, amelyek egyediségük, koruk, ritkaságuk, helytörténeti jelentőségük miatt nem kölcsönözhetőek mindenki számára elérhetővé válnak.
Jöjjön, megbocsátjuk!	Az OKN ideje alatt a késedelmi díjak elengedése.
Boldogság kék kosara	Az OKN, vagy a Fiesta ideje alatt, kék színű kosárból a könyvtár szolgáltatását igénybevevők választhatnak üzeneteket, amely esztétikus megjelenésű kis lapocskán található. Az üzenetek tartalma témánként változtatható, de mindenképpen pozitív gondolatokat sugalló, vagy humoros.
Letéti könyvtár	Letéti könyvtár működtetése a Rózsahegyi Házban. Könyvállomány és számítógépek kihelyezésével könyvtárunk hozzájárul a külterületen élők könyvtári ellátásához.
Témacsoportos kiemelés	Többféle, használó barát kiemelés: népszerű, szórakoztató olvasmányok; fantasy irodalom külön polcon elhelyezve. A sorozatok, többrészes könyvek külön jelöléssel, számozva, összegumizva találhatóak a polcokon. Tini olvasóknak szóló kiemelés. Tudatos szülő - kisgyermekes szülőknek, gyermekneveléssel kapcsolatos könyvek. Ifjúsági ismeretterjesztő sorozatok külön polcokon. Ifjúsági kézműves füzetek témacsoportokban.
Helytörténeti barangolás	A városi kirándulás keretében bemutatásra kerülnek olyan helyek bemutatása, amelyek egy témakörben nevezetesek (történelmi, irodalmi vonatkozásban, híres emberek).
III. Olvasásnépszerűsítés	
Aranyfonál mesemondó verseny	Évtizedes hagyománnyal bíró, évente megrendezett népmesemondó verseny általános iskolásoknak.
Költészetnap versmondó	A Költészet napja alkalmából megrendezett versmondó verseny álta-



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

verseny	lános iskolásoknak.
SZÖVEGELŐ	A szövegértő olvasás fejlesztésére irányuló verseny. Évfolyamonként egy-egy kiválasztott műből vett részletekhez kidolgozott feladatlapokkal, levelezős rendszerben. A verseny egy a könyvtárban megrendezett, záró rendezvénnel ér véget.
Népmese napja	Minden évben a népmese napján megrendezett, a népmesét népszerűsítő rendezvény. Formai része változatos: több helyszínen egyszerre mesélés, a mesélő ugyanazzal a mesével jár iskolákba, óvodákba, intézményekbe, idősek otthonába, hivatalokba. Könyvtárban tartott rendezvény; a könyvtárba jönnek a mesélők.
Vakrandi	Játékos könyvkölcsönzés. Az OKN, Fiesta ideje alatt becsomagolt könyvet lehet kölcsönözni, amelyen rövid leírás utal a tartalomra.
Gyomaendrőd Nagykönyve	Az olvasók szavazatai alapján kiválasztott, legtöbb szavazatot kapott könyv „Gyomaendrőd Nagykönyve” címet kapja. Szavazatgyűjtés a könyvtárban és a honlapon.
Könyvtári Leg-ek	Legnagyobb, legkisebb, legvastagabb, legnehezebb, legrégebb, legújabb, legszebb kötésű, legtöbbet olvasott, lehangosabb könyvekből kiállítás rendezése. Szavazásos játék is köthető hozzá.
IV. E-szolgáltatás	
Jeles napok	Az adott hónap nevezetesebb napjait ismerteti. Témái: történelmi események, évfordulók, ünnepek, írók, költők városunk híres emberei. (Gyermekeknek)
Hónap ajánlata	A Jeles napokkal tartalmához kapcsolódó téma bővebb, részletesebb bemutatása.
Könyvajánlók	Digitális könyvajánló a honlapon, valamint nyomtatott formában, a könyvtárban kifüggesztve. Rövid leírás a könyv témájáról, a könyv borítója, lelőhelye.
Tematikus előadások a honlap tartalmának népszerűsítésére	OKN, Fiesta idején előadások, melyek azt mutatják be, hogy milyen digitális tartalmak állnak rendelkezésre honlapunkon, az adott témában.
Napi jó tanács	Az OKN és Fiestához ideje alatt az adott témához illeszkedő érdekeségek, hasznos tanácsok.
Napi kérdés	Az OKN és Fiestához ideje alatt a honlapon feltett kérdés amely illeszkedik a témához. A helyes választ beküldők között sorsolás.
TOTÓ	Az OKN és Fiestához ideje alatt a honlapon feltett játszható totójáték, amely illeszkedik a témához. A helyes választ beküldők között sorsolás.
V. A könyvtár, mint közösségi tér	
Gyomaendrőd szülőttei	Rendszeres találkozók szervezése híressé vált városlakókkal, vagy elszármazottakkal.
Tematikus kiállítások	Tematikus kiállítások szervezése, rendezvényekhez, a várossal kapcsolatos évfordulókhöz, eseményekhez, aktuális témákhoz köthetően.
Olvasóink készítették	Kiállítás olvasóink által készített tárgyakkal, egy-egy választott té-



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

	mának megfelelően (kézimunkáktól a befőttekig, gyűjtött tárgyak)
Sakk- szerda	Olvasói kérésre indult a szerda délutáni sakk. A könyvtár teret nyújt az olyan olvasói igényeknek, melyek a könyvtár életére is pozitívan hatnak.

4.2. Kapcsolat könyvtárhasználókkal

A használói igények mérésére, értékelésére három alkalommal került sor, elégedettségi mérésekre több alkalommal is.

Használói mérések	2015	2016	2017
Használói elégedettség-mérések száma		4	5
Válaszadók száma		100	65
Használó igényfelmérés	1	2	1
A használói elégedettség-mérések során a válaszadó használók száma	195	109	11

A minőségirányítás bevezetése előtt már rendelkezünk panaszkezelési szabályzattal. Ezt átdolgoztuk. Véleménynyilvánító dobozt helyeztünk el a könyvtárban. A szolgáltatás javítás érdekében, lejegyezzük a szolgáltatás során tapasztalt hiányosságokat is, az esetleg felmerülő szóbeli panaszokat is.

- Használói igény és elégedettségi méréseket végzünk, amelyeket értékelünk, véleménynyilvánító dobozt helyeztünk el
- Kommunikációs felületek: hirdetőtáblák a könyvtárban, honlapunk, közösségi oldalunk, városi honlap, rendezvényeket gyűjtő portálok, postai meghívó, képújság, rádió hírek, helyi lap,
- A munkatársi közösség mindig is nagy figyelmet fordított az energiatakarékos működésre.

4.6. alkritérium: Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás

- Az épület jól karbantartott, megfelelő infrastruktúra biztosított. A baleset megelőző eljárások ütemezetten történnek.
- Az épület jól megközelíthető, részben akadálymentesített
- A könyvtár 2017. szeptember óta működik jelenlegi helyén, több alkalommal vették igénybe közösségek saját programjaik megtartására.

5. kritérium: Folyamatok

Fontos célunk a megbízható, kiszámítható, személy független szolgáltatások biztosítása. Erőforrásaink hatékony használata érdekében folyamatszempléletű munkavégzéssel, tevékenységeinket egymáshoz kapcsolva, rendszerben kezeljük. Olyan folyamatmenedzsmentet kívánunk működtetni amely

- minden dolgozó számára átláthatóan határozza meg a munkavégzést
- dokumentált, személytől független
- folyamatos fejlesztést tesz lehetővé
- növeli a partner elégedettséget
- új munkatársak esetében rövidíti a betanulási időt



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

- növeli a teljesítőképeséget

5.1. alkritérium: Folyamatok működtetése, összhangban a könyvtár céljaival

- Azonosítottuk a folyamatokat, folyamatleltár készült a munkatársak teljes körének bevonásával
- Elkészítettük a folyamatok dokumentumait
- Meghatároztuk az ellenőrzési pontokat, a felelősöket
- A folyamatokat vizsgáljuk, feltárjuk a hibákat, javítjuk folyamatainkat, amelynek során a PDCA elvet érvényesítjük

5.2. alkritérium: Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások

- Bevezettük a használó igény és elégedettségi méréseket
- Ezek eredményeit vizsgáljuk, figyelembe vesszük a tervezéskor
- Könyvtárunk különös figyelmet fordít a nyilvánosság többcsatornás biztosítására
- Panaszkezelési rendszert működtetünk

6. kritérium: Ügyfélközpontú eredmények

Partnereink azonosítottak, figyelünk a felmerülő igényekre, véleményekre. igényfelméréseket és elégedettségi méréseket végzünk, amelyek eredményét elemezzük, igyekszünk reagálni rá. A szubjektív és pozitív véleménynyilvánítások gyakoriak a könyvtárral, a könyvtárosokkal, végzett tevékenységeinkkel kapcsolatban.

A könyvtárról jó véleménye van partnereinknek, a könyvtárról kialakult kép a településen igen jó, maga az épület jól megközelíthető, két telephelyen szolgáltatunk. A tevékenységünkről szóló híradásokat az elmúlt években megsokszoroztuk. A honlapon való híradás a könyvtár működésére, történésekre, rendezvényekről szóló beszámolókkal, meghívókkal, ajánlókkal rendszeresen frissített. A közösségi oldalon való híradás is sok információt tartalmaz. Rendszeressé vált, hogy meghívókat a helyi lapban is közlésezzünk, illetve médiában, egyéb weboldalakon.

- Jövőképünkben foglalmaztuk meg: Meghatározó, vezető szerepet töltünk be az információs és kulturális intézmények között. Közösségünk véleménye szerint jó úton haladunk efelé, a közösség életében jelentős szerepet töltünk be.
- A könyvtár jól megközelíthető, két szolgáltató helyen is elérhető. Több csatornás a kommunikációnk. A könyvtár belső tereivel, berendezésével kapcsolatban a használói visszajelzések jók.

Rendezvények száma és látogatottsága

Év	Kiállítás	Kulturális	Használói képzés	Olvasás-népszerűsítő	Digitális kompetencia f.	Egyéb	Összesen
2013			10				28
			130				1054
2014	4	15	4	5	1		29
	175	1509	80	313	28		2105
2015	14	11	4	7	3	23	62



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

	2932	1131	84	433	44	1413	6037
2016	17	18	15	9	10	25	94
	803	1758	347	628	364	1158	5058
2017	9	33	15	16	3	103	179
	2230	2407	222	367	27	2444	7697

6.2. alkritérium: A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés

A könyvtár mutatóit vizsgálva megállapítható, hogy az országos átlag feletti a könyvtárba beiratkozottak száma. Ugyanakkor az is megállapítható, hogy önmagukban a teljesítménymutatók vizsgálata nem ad megfelelő képet. Sajnos mindenki előtt ismert, hogy még nem egységes a statisztikai adatok értékelése, ezért sokszor előfordul, hogy az adatok gyűjtésekor már látjuk, hogy eltérő értelmezés miatt nem kapunk reális eredményt, ha környező könyvtárak adataival hasonlítjuk adatainkat. Saját adataink vizsgálatakor figyelembe kell venni, hogy 5 év alatt 2 könyvtárból egy, majd ismét kettő lett, 2 alkalommal költöztünk. A költségvetést erősen befolyásolja ilyen kis intézménynél, bármilyen jelentéktelennek tűnő eltérés. Feladataink száma megnőtt, önként vállalt feladataink száma is.

- A partnerek véleményét igény és elégedettségi mérésekkel vizsgáljuk. Az adatokat értékeltük, reagáltunk azokra.
- A partnerek és könyvtárhasználók számára nyújtott tájékoztatás száma megnőtt
- A szolgáltatások két helyen érhetők el településünkön, a nyitvatartási idő magas a létszámhoz képest
- Várakozási idő nélkül tudunk szolgáltatni
- A könyvtár eredményeit, statisztikai adatait, céljait honlapunkon közzétettük
- Szakértői vizsgálat 2017-ben volt, igen jó eredménnyel zárult
- Igyekszünk megbízható, pontos információkat szolgáltatni
- A panaszok kezelésére panaszkezelési szabályzatot dolgoztunk ki. Több csatornás véleménynyilvánításra van lehetősége partnereinknek.

7. kritérium Munkatársakkal kapcsolatos eredmények

Könyvtárunk egyik erőssége az azonos elveket, értékeket valló, nagy munkabírású munkatársi közösség. Munkatársi elégedettségi mérést végeztünk, amelynek eredményét vizsgáltuk, intézkedési terv készült a feltárt hiányosságokkal kapcsolatban. Bevezettük a munkatársi mérést.

- A könyvtár meghatározó intézménye Gyomaendrőd kulturális életének. Alapfeladatainkon kívül számtalan feladatot ellátunk.
- A munkatársak bevonása a szervezet működésébe, döntésekbe 100 %-os
- A fejlesztés irányát közösen határozzuk meg
- A könyvtáron belüli konzultációk száma magas, folyamatos és rendszeres
- A vezetésnek nincsenek szintjei, részterületek vannak, amelyeknek felelőse van
- A feladatokat az egyéni képességek figyelembe vételével közösen osztjuk meg
- A munkatársak teljesítményét vezetőként értékelem, a jól elvégzett munka szóbeli, erkölcsi elismerésére van csak lehetőségünk
- A munkahelyi légkör jó, kis közösség vagyunk, rengeteg feladattal, nincsenek intrikák, klikkek, harcok



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

- i) Szükség esetén rugalmasan segítjük egymást, tekintettel vagyunk az esetleg felmerülő igények megfelelő kezelésére
- j) Esélyegyenlőséget, tisztességes bánásmódot, magatartást tanúsít minden munkatárs
- k) A munkakörülmények jók, vezetőként mindig törekszem a jó színvonalú körülmények folyamatos javítására
- l) Tudástérképet és beiskolázási tervet készítettünk, amelyben összehangoltuk a munkatársak és a könyvtár képzési igényeit
- m) Megvalósul a munkatársak támogatása és felhatalmazása
- n) A továbbképzéseket elsősorban a Könyvtári Intézet akkreditált tanfolyami lehetőségéből választottuk

8. kritérium: Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

A könyvtár 2013-tól tudatosan fordult a társadalmi szerepvállalás növelése felé. Rendezvényeink számát növeltük, kommunikációnkat megsokszoroztuk. Arra törekedtünk, hogy feladatok vállalásával erősítsük szerepünket, jó hírnevet alakítsunk ki. Partnereink számára tettekkel bizonyítottuk, hogy minőségi, pontos munkára számíthatnak a könyvtártól.

Társadalmi szerepvállalásunk bemutatása

Terület	Leírás
Német Nemzetiség Önkormányzat	Partneri megállapodás a Német Nemzetiségi Önkormányzattal. nemzetiségi állományrészt alakítottunk ki, majd 2018-tól német nemzetiségi könyvtári ellátást vállaltunk.
Cigány nemzetiségi Önkormányzat	Partneri megállapodás a Roma nemzetiségi Önkormányzattal. Nemzetiségi könyvgyűjteményt alakítottunk ki, majd 2018-tól nemzetiségi könyvtári feladatellátást vállaltunk..
Rózsashegyi Napok	Partnerintézményünk a Rózsashegyi Kálmán Általános Iskola minden évben megrendezett Rózsashegyi Napok elnevezésű eseménysorozatához kapcsolódva, programot szervezünk. A rendezvény témája, célközönsége partnerünk igényei szerint változó.
A Bogrács Napja	A Rózsashegyi Ház szervezésben megvalósított program lebonyolításában való részvétel: zsűrizés, a zsűri munkájának segítése.
Letéti könyvtár	Letéti könyvtár működtetése a Rózsashegyi Házban. Könyvállomány és számítógépek kihelyezésével könyvtárunk hozzájárul a külterületen élők könyvtári ellátásához.
Határ Győző emlékezete	Budapesten, a Farkasréti temetőben Határ Győző sírjának megkoszorúzása minden évben, civil szervezetek képviselői és olvasók kíséretében.
	Határ Győzőről 100 Centenárium év programjaiban társrendezőként való közreműködés, illetve programok szervezése. Országos szavalóverseny döntője. Határ Győző munkásságát bemutató konferencia. Gála műsor a centenáriumi év alkalmából. Szoboravató ünnepség rendezése.
	Megemlékezés Határ Győzőről, szobrának megkoszorúzása halálá-



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

	nak 10. évfordulóján a Kulturális Egyesülettel.
Kapcsolattartás az elszármazottakkal	A szülőföldhöz fűződő kapcsolat fenntartása, erősítése. Az Endrődiek Baráti Köre egyesület munkájának támogatása. Elnyármazottak meghívása, könyvbemutatók, kiállítások szervezése a könyvtárban. Részvétel vidéki rendezvényeiken civil szervezetek és magánszemélyek kíséretében.
Kirándulások olvasóinkkal	Gergely Ágnes köszöntése 80. születésnapján – Petőfi Irodalmi Múzeum Kunkovács László kiállítása – Békéscsaba Munkácsy Mihály Múzeum, Könyvbemutató Magyarország Háza, Budapest Színházlátogatások helyi kötődésű színművészek eladásaira: Mészáros Tibor – Csokonai Színház Debrecen, Balázs Andrea – Szarvas
Újság szerkesztés, kiadás	A Gyomaendrődi Hírmondó , színes, közéleti havilap. Szerkesztése 2013-tól, kiadása 2017-től. A város háztartásaiba eljutó, 6200 példányban megjelenő ingyenes havilapban főként az önkormányzat hírei, de helyet kapnak benne a város intézményei, iskolái, egyesületei, civil szervezetei.
Internet Versfesztivál	Társrendezőként az OMart Kulturális Egyesület támogatása rendezvények szervezésével. Az országos versfesztivál sikeres rendezvényei voltak a Gergely Ágnes és Határ Győző műsorok.
Kiállítások	Helyi amatőr alkotók munkáinak bemutatása.
Egészségnap	Az OKN-hez, vagy az Fiestához kapcsolódóan egészségnap, egészség délután szervezése.
Várostörténeti vetélkedők	Többfordulós verseny megrendezése általános és középiskolás diákok számára. A feladatok megoldása során a település múltjának és jelenének megismertetése.
Díszpolgári és más kitüntető címek felterjesztése	A különféle városi díjak és kitüntető címek: Díszpolgár cím, Gyomaendrődért Kitüntető Emlékérem, Gyomaendrőd Kultúrájáért Kitüntető Oklevél cím odaítéléséhez, felterjesztések, ajánlások készítése. Civilszervezetek és magánszemélyek részére segítségnyújtás az ajánlások elkészítésében.
Rajzpályázatok szervezése és kiállítása	Partneri megállapodást kötöttünk a Color Shop üzlettel. Az általuk meghirdetett gyermekrajzpályázatok eredményhirdetése és a beérkezett alkotásokból rendezett kiállítások a könyvtárban kerültek megrendezésre.
Digitális fotókiállítások	Amatőr fotósok munkáinak bemutatása. (OKN, vagy IF). A kiállítás megtekinthető volt a rendezvény ideje alatt a könyvtárban kivetítőn, a honlapunkon folyamatosan láthatók.
Települési Értéktár	A településünkön fellelhető értékek bemutatása, az Értéktárba történő felvételhez ajánlások készítése. Két alkalommal szerveztünk Települési Értéktár bemutató napot.



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

	2017-ben 5 db, 2018-ban 10 db ajánlást készítettünk. Két alkalommal az értékeket bemutató roll plakátok kiállítása rendezvényünkön. Értéktár kiállítás megnyitása a helyi művelődési házban. Az értéktárban szereplő értékekről, rendszeres híradás a helyi lapban.
Kiállítások	Kiállítás a könyvtár helytörténeti állományából válogatott dokumentumokból a Körös Látogató Központban. Fotókiállítás Juhas Sándor régi gyomai fotóiból-
Városi ünnepek szervezése, rendezése	„Találkozunk a Kállainál”: Kállai Ferenc emlékévé alkalmából rendezett szoboravató ünnepség és gálaműsor szervezése és lebonyolítása. Részvétel a Magyar Szabadság Napja október 23-i városi ünnepség szervezésében, lebonyolításában.
Gyoma 300 jubileumi emlékév 2017	Gyoma 300 éves jubileuma tiszteletére rendezett eseménysorozat szervezése, rendezése: <ul style="list-style-type: none"> - Színes Lapok - előadások és könyvbemutatók - Várostarténeti vetélkedő - Gyoma 300 rajzpályázat - Kiállítás Gyoma 300 évének és az Értéktár bemutatásával
Gyomaendrődiek Világtalálkozója	<ul style="list-style-type: none"> - Megnyitó ünnepség - Színe-java Gálaműsor - Nyitott könyvtár- rendkívüli, esti nyitva tartás - Gyomaendrőd 1500 szeletes tortája
Könyvkiadások	Ki kicsoda Gyomaendrődön című 792 oldalas könyv kiadása. Gyoma 300 éves jubileuma alkalmából jelent könyvhöz kérdőíves adatgyűjtés, feldolgozás, szerkesztés, kiadás, terjesztés (2017). Gergely Ágnes: Egy urbánus főhajtása című az Endrődi füzetek sorozat összegző kötetének szerkesztése, kiadása (2018)
Torta- és Süteménysütő verseny	Lakossági igényre létrehozott, szervezett Torta-és Süteménysütő verseny.
Helytörténeti barangolás	Olvasóinkkal közös séta és autóbuzsos kirándulás város irodalomhoz köthető nevezetességeihez, „idegenvezetéssel.

9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények

A könyvtár eredménymutatóinak vizsgálatához elengedhetetlenül fontos lenne, hogy legalább három évet úgy értékelhessünk, hogy ne érintse olyan változás, amely, nagyon sok könyvtár életében egyszer sem fordul elő, nemhogy 5 éven belül kétszer. A szolgáltató helyek megszüntetése, költözés, állomány átalakítása, majd szolgáltató helyek ismételt létrehozása, költözés, állomány kialakítás, nem teszik lehetővé, hogy hiteles értékelést kapjunk. A könyvtár életében a stabilitás rendkívül fontos, az ilyen drámai változások, ekkora időtartam alatt, a partnerek bizalmát jelentősen csökkentik.

- a) Rendszeresen mérjük, gyűjtjük az adatokat, amelyeket különböző összefüggésekben vizsgálunk, elemzünk
- b) A könyvtár eredményességi mutatóit rendszeresen vizsgáljuk, elemezzük



Cím:
5500 Gyomaendrőd,
Fő út 230.



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



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

- c) A szolgáltatások megújításában legnagyobb eredményünk, hogy új és két helyen elérhetőek a használók számára
- d) A 2017-es szakfelüyeleti vizsgálat igen jónak ítélte meg a könyvtár munkáját. A fenntartó a beszámoló alkalmával kifejezi elégedettségét, munkánkat, tevékenységünket megköszöni. A vezető Az év könyvtárosa Békés Megyében címet kapott 2017-ben, 2018-ban Gyomaendrőd Város Kultúrájáért Kitüntető Oklevelet.

Összefoglalás

Az eltelt időszak alatt minden területen szervezettebbé, tudatosabbá vált munkavégzésünk. Kialakult és rutinná vált, hogy tevékenységeinkre ütemtervet készítünk, az eredményeket értékeljük. Folyamatainkat rendszeresen vizsgáljuk, fejlesztjük. Adatgyűjtő táblákat dolgoztunk ki, és használunk, hogy azonnali információt kapjunk és tudjunk szolgáltatni tevékenységeinkről. Nagyon sokat dolgozunk, még ha teljesítménymutatóink ezt nem igazolják egyértelműen. A partnerek, használók, fenntartó többször kifejezték elismerésüket, elégedettségüket tevékenységünkkel kapcsolatban.

Nagy előrelépésnek tartom, hogy képzéseken veszünk részt, a belső képzés, tudásmegosztás rendszeressé vált. Közösén veszünk részt szakmai programokon, amely a csapatszellemet is erősíti. Rendszeresek a rövid, célratoró feladategyeztetések, munkamegbeszélések. A munkatársak a könyvtár életét bármely apró mértékben érintő kérdésről, témáról is azonnal tájékoztatást kapnak. Rendszeressé vált, hogy egy-egy feladat elvégzésekor, vagy rendezvény megvalósítása után értékeljük munkánkat.

Mozgalmas éveken vagyunk túl. Sikeresen vettük az akadályokat, a költözéseket gondosan, jól hajtottuk végre. A Selyem úton is olyan könyvtárat alakítottunk ki, amelyet dicsértek a használók. Megnöveltük a rendezvények számát, hogy ezzel is bevonzzuk a látogatókat. Rendezvényeink népszerűek, látogatottak. Növeltük a híradások számát a könyvtár tevékenységéről, tudatosabban figyelünk a kommunikációnkra. Sok a feladatunk, sokrétű tevékenységet látunk el, fontosak számunkra a határidők és partnerek elégedettsége.

A több éves folyamat végén állhat a Minősített Könyvtár Cím elnyerése. Nem maga a cím, amely az igazi jutalma lehet a kemény munkának, hanem az út, amely elvezetett idáig, lett az igazi eredmény. Az eredmény: amely bizonyítja a könyvtár alkalmasságát és képességét olyan szolgáltatásokra:

- amelyek rendszeresen mért, elemzett igényeken alapulnak,
- amelyeket a használókkal, a partnerekkel közösen alakítunk ki
- amelyeket, folyamatosan ellenőrizzük, javítunk.