

Mezőkovácsházi Városi Könyvtár
5800 Mezőkovácsháza, Árpád u. 162.



Minőségi kézikönyv

2015.

Módosítva: 2017. október

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
1,1. A minőségirányítási kézikönyv használata	3
1,2. Minőségpolitikai nyilatkozat	3
1,3. Küldetésnyilatkozat	4
1,4. Jövőkép	4
1,5. A Könyvtár bemutatása	4
Személyi, tárgyi, technikai feltételek	5
Az olvasói és látogatói létszám	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
2. Fogalom meghatározások	9
3. Intézményi alapelvek	12
4. Könyvtári jogszabályok	16
4,1. Törvények	16
4,2. Rendeletek	16
4,3. Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták	17
5. Helyzetértékelés	18
5,1. A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár működésének PGTTJ - analízise	18
5,2. A mezőkovácsházi Városi Könyvtár működésének SWOT - analízise	33
5,3. A könyvtár átfogó célja	36
5,4. Kiemelt kulcsterületek	36
6. Partnerkapcsolatok	39
7. Folyamatszabályozás	44
7,1. Folyamatszabályozási rendszer	44
7,2. Folyamatleltár	45
7,3. Kockázatelemzés, hatásvizsgálat	47
<i>A kockázatelemzés sémája</i>	47
<i>A hiba súlyosságának felosztása</i>	47
<i>A hibalehetőségek súlyozása</i>	48
8. Kapcsolódó dokumentumok jegyzéke	49

1. Bevezetés

1.1. A minőségirányítási kézikönyv használata

A Minőségirányítási Kézikönyv (*továbbiakban: Kézikönyv*) a Mezőkovácsházi Városi Könyvtárban (*továbbiakban: Könyvtár*) folyó minőségirányítás legfőbb dokumentuma, összefoglalja a minőségirányítás alapelveit, gyakorlati megvalósítását. Érvényessége kiterjed a Könyvtár vezetőségére és munkatársaira, a minőségirányítási rendszer által szabályozott összes területre. A Kézikönyv használatát a Könyvtár igazgatója rendeli el, ugyancsak ő rendeli el az esedékes törlések és módosítások érvénybe léptetését. Összeállítása, aktualizálása a Könyvtár munkatársainak feladata, a vezető irányításával.

A Kézikönyv érvényben lévő példányát valamennyi munkatárs számára hozzáférhetővé kell tenni nyomtatott és/vagy elektronikus formában. Az aktualitásukat veszített dokumentumrészeket legalább három évig az irattárban meg kell őrizni, kérésre ezeket a dokumentumokat a Könyvtár munkatársai számára ugyancsak hozzáférhetővé kell tenni.

1.2. Minőségpolitikai nyilatkozat

A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár vezetése és munkatársai elkötelezettek abban, hogy a polgárok és a közösségek számára korszerű és minőségi szolgáltatást nyújtsanak. A szolgáltatások és a gyűjtemény szervezése használó központúságra épül, a könyvtár rendszeresen felméri a helyi lakossági igényeket és ezek szerint alakítja szolgáltatásait és a könyvtári állományt. Minőségi szolgáltatást nyújt és szinten tartja azt. A könyvtárban végzett szakmai munka színvonalát rendszeresen ellenőrzi, elvégzi az esetleges korrekciókat, s annak eredményességét figyelemmel kíséri. Az egyes folyamatoknál kialakított határidőket betartja, a panaszokat kivizsgálja, a hibákat kijavítja. A munkahelyi kultúrának legfontosabb eleme a minőség központú gondolkodás, melyet mind a munkavégzés során, mind a személyes kapcsolatokban, mind megjelenésükben kifejezésre juttatnak a munkatársak. A könyvtár törekszik az esélyegyenlőségi szempontok maradéktalan érvényesítésére, a könyvtár épületében, a könyvtári szolgáltatásokban, gyűjteményében, valamint a könyvtár honlapján és a közösségi hálón. A könyvtári környezettel kapcsolatban is a minőségi szempontokat érvényesíti. Megfelelő terekben, kulturált berendezést biztosít a könyvtár használatához. A terek tisztasága, a gyűjtemény, a használók és a munkatársak személyi biztonsága és a környezet megóvása kiemelt figyelmet kap. A könyvtár működésére vonatkozó dokumentumokat, adatokat nyilvánosságra hozza. A könyvtárban Minőségirányítási csoport működik, amely folyamatosan figyelemmel kíséri a minőségpolitikai elvek érvényesülését és fejleszti a minőségirányítási rendszert.

1,3. Küldetésnyilatkozat

A könyvtár a könyvtári rendszer részeként a településre és térségére kiterjedően információs központi szerepkör betöltésével lehetővé teszi az általa gyűjtött, feldolgozott és megőrzött dokumentumokhoz és információkhoz való idő- és térbeli korlátozás nélküli, egyenlő esélyű, szabad hozzáférést, mely által az egyének vagy közösségek fejlődéséhez is hozzájárul, valamint szolgáltatásaival, sokszínű programjaival és a helyismereti gyűjtemény gazdagításával, feltárásával és őrzésével erősíti a térség és a település lakosságának kulturális identitását.

1,4. Jövőkép

A Mezőkovácsházi Városi Könyvtárat a jövőben úgy képzeljük el,

- ⇒ mint Mezőkovácsháza jelentős kulturális intézményét, amely korszerű gyűjteménnyel és szolgáltatásokkal rendelkezik és megfelelő háttere az élethosszig tartó tanulásnak.
- ⇒ A szabadidő hasznos eltöltésének helyszíne.
- ⇒ Alkalmas arra, hogy a könyvtári rendszer valamennyi szolgáltatását közvetítse a használóinak.
- ⇒ Modern könyvtártechnikával felszerelt, ahonnan elérhető a világháló valamennyi információja.
- ⇒ A hagyományos gyűjtemény mellett digitalizált és elektronikus dokumentumokat is gyűjt és közread.
- ⇒ A hátrányos helyzetű emberek is egyenlő eséllyel vehetik igénybe szolgáltatásait.
- ⇒ Együttműködik a város, a térség és a régió könyvtáraival, jó kapcsolatokat tart társintézményekkel, civil és szakmai szervezetekkel.
- ⇒ Munkatársai sokoldalúak és jól képzettek, elhivatottak, egymással szemben elfogadóak.

1,5. A Könyvtár bemutatása

Könyvtárunk általános gyűjtőkörű nyilvános könyvtár, amely iskolai könyvtári feladatokat is ellát, egyben az információs központ szerepét is betölti, valamint a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében a kistérség tizenhárom településének könyvtári ellátását is biztosítja.

Munkánk jogszabályi hátterét a **2012. évi CLII. törvénnyel módosított**, a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló **1997. évi CXL. törvény** határozza meg. Tevékenységünket az érvényben lévő kormány- és miniszteri rendeletek alapján, a helyi önkormányzati rendeletek és az intézmény belső szabályzatai szerint a felénk megnyilvánuló használói igények alapján végezzük.

Személyi, tárgyi, technikai feltételek

Könyvtárunk 5 szakmai álláshellyel rendelkezik. Jelenleg 5 fő főfoglalkozású teljes munkaidős, közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott munkatárssal dolgozunk. Egy álláshely bér az önkormányzatunk és a Békéscsabai Tankerülettel kötött megállapodása alapján a tankerület az iskolai könyvtári feladatok finanszírozására egy könyvtáros bérének megfelelő összeget biztosít.

Valamennyi szakalkalmazottunk több alkalommal vett részt továbbképzéseken a szakmai fejlődés érdekében. Szakmai munkánk színvonalát a munkatársak megyei és helyi elismerései is bizonyítják.

Az épület kifejezetten könyvtári célra került átalakításra. A földszinten az olvasóterem, folyóirat-olvasó, felnőtt zenei részleg, felnőtt kölcsönzés és irodák találhatók.

A hangulatosan kialakított galérián, melynek falemezeit az első világháborús hősi halottak öntvényplakettjei díszítik, a szakirodalom került elhelyezésre. A tetőtérben található a gyermekkönyvtár. A fagerendás, „padlás” jellegű tágas tér kedvelt helye gyermekeknek, felnőtteknek egyaránt, hiszen itt van módunk, helyünk rendezvények megtartására. Épületünk adottságai jók, de a több mint 20 éve történt átadás óta **felújítás nem történt**, csak a szükséges kisebb karbantartások. Pályázati támogatással megvalósult az épületbe való akadálymentes bejutás, illetve a kazáncsere. Változatlanul probléma a **tetőtér szigetelésének hiánya**, valamint az eredeti tervekben szereplő, de meg nem épített épületrész, ahol helyet kapna a megfelelő **raktárhelyiség** és a könyvtári szolgáltatások számára nélkülözhetetlen (és gazdasági szempontból is jelentőséggel bíró) **előadó-, ill. oktatóterem**.

Technikai felszereltségünk megfelel a kor követelményeinek. Pályázati támogatásból az elmúlt években technikai, informatikai, elektronikai, irodatechnikai eszközeink teljes cseréje megtörtént.

Összesen 24 db asztali számítógéppel és 3 db notebookkal rendelkezünk, melyből 6 db a használók számára fenntartott, internet-elérést biztosító számítógép. A közelmúltban megvalósított TIOP-1.2.3 pályázat keretében 6 db számítógép oktatási célra a gyermekkönyvtárban került elhelyezésre, illetve beszerzésre került egy KIOSZK számítógép,

mely segíti a vakokat és gyengénlátókat az információhoz jutásban. A többi számítógép elsősorban a könyvtári munkát segíti a TEXTLIB integrált könyvtári rendszer alkalmazásával, illetve a belső adminisztrációt.

Intézményünk két különálló hálózattal rendelkezik, az egyik az olvasók által használt internetes egyenrangú hálózat, a másik egy Server-Kliens kiépítésű belső hálózat, melyen a TEXTLIB könyvtári rendszer fut. A két hálózat összekapcsolódását a Textlib Web Szerver valósítja meg. Segítségével a felhasználó elérheti az állományunkat az Interneten keresztül. Ezzel megvalósult az a törekvésünk, hogy a kistérségi könyvtárak is rendelkezzenek integrált könyvtári rendszerrel. Így a katalógusunk digitálisan is megjelent a világhálón.

Pályázati támogatással elindítottuk új honlapunkat a **kovikonyvtar.hu** web címen, melyen az általános információkon túl négy adatbázist lehet megtekinteni: digitális, helytörténeti, cégtár, bibliográfiai, valamint létrehoztuk az intézmény Facebook oldalát, melyen keresztül több emberhez, köztük a fiatal korosztályhoz tudunk információkat eljuttatni.

A könyvtár épületén belül az internet wifi csatlakozása megoldott hordozható számítógépek és mobil eszközök számára. A rendezvényeink színvonalasabb megtartására szolgálnak az audiovizuális eszközeink: projektor, motoros vászon, 5.1 hangosítás, interaktív tábla, nagyképernyős televízió. A fogyatékkal élők számítógép-használatát képernyő nagyító és felolvasó program segíti.

Jelenleg a városi könyvtár az egyetlen igazán nyilvános, heti hat napon nyitva tartó **közösségi Internet-hozzáférési hely** a településen.

Könyvtárunkban 2004 óta működik eMagyarország pont, melynek bővítésére 2007-ben támogatást nyertünk, így javulhatott az információs szolgáltatások minősége, illetve informatikus munkatársunk eTanácsadó végzettséget szerezhetett. 2010-ben együttműködési megállapodásban rögzítettük a partnerség további feltételeit, 2011-ben pedig elnyertük a Területi eMagyarország Központ címet. A TÁMOP-2.1.2 országos pályázat keretében vállalta a könyvtár a nyelvi és informatikai tanfolyam iránt érdeklődők tájékoztatását, regisztrálását, illetve igény szerint helyiség biztosítását. Ennek keretében a településen egy informatikai és 5 nyelvi csoport oktatása valósult meg. 2014-ben a Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet felkérésére intézményünk eTanácsadója Gyulán és Szolnokon végezte eTanácsadók képzését.

A könyvtár a számadatok tükrében

Az olvasói és látogatói létszám

2016	Regisztrált olvasók száma	Könyvtári rendezvények száma	Könyvtár látogatók száma	Kölcsönzött dokumentumok száma	Helyben használt dokumentumok
	1.856	229	13.412	14.653	15.058

Az állomány megoszlása

	könyv	hangzó	képdokumentum	elektronikus	egyéb	összesen
Allomány 2016. dec.31.	42.549	2.088	646	262	409	45.954

Szolgáltatásaink

Könyvtárunk **heti 48 órában** biztosítja a szolgáltatást a látogatók számára. A nyitvatartási idő évek óta változatlan. A több alkalommal elvégzett használói vizsgálat szerint a látogatóink többsége elégedett a nyitvatartási idővel.

Szolgáltatásaink körét több csoportra oszthatjuk:

Hagyományos könyvtári szolgáltatások

- könyv, folyóirat kölcsönzés
- könyvtárközi kölcsönzés
- helyben olvasás
- tájékoztatás
- előjegyzés

Információs szolgáltatások

- hagyományos dokumentumból szolgáltatott konkrét információ
- számítástechnikai eszközök felhasználásával szolgáltatott információ: pl. Internet használat, CD-ROM-ok és általunk épített számítógépes adatbázisok használata is (pl.: Ki-kicsoda, Alkotások, Cég-Tár, Tárgyi adatbázis)

Irodai (praktikus) szolgáltatások

- szövegszerkesztés
- táblázatkezelés
- fax-küldés

- e-mail
- fénymásolás
- hőkötés
- spirálozás
- szkennelés
- laminálás
- színes fénymásolás
- plotter fotó nyomtatás

Oktatási tevékenység

- könyvtárhasználati órák
- számítástechnikai tanfolyamok
- rendhagyó órák

Közösségi szolgáltatások: Rendezvények

- játszóház
- előadás, fórum
- kiállítások
- vetélkedők
- helytörténeti egyesület tevékenységének segítése
- olvasótábor szervezése

2. Fogalom meghatározások

Folyamatok

Egymást követő lépések sorozata, amely adott bemenettől az elvárt kimenetet eredményezi, és ezáltal növeli az értéket. Az egyik folyamat bemenetei tipikusan más folyamatok kimenetei.

Minőség

A minőség alapvető üzleti stratégia, amely alapján született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső partnereket azzal, hogy megfelelnek a kimondott és kimondatlan elvárásaiknak. Vagyis: *minőség = a partnerek igényeinek való megfelelés.*

Más meghatározás szerint a minőség egy tevékenység, vagy folyamat, egy termék, szervezet, rendszer vagy személy, vagy ezek bármilyen kombinációja azon jellemzőinek összessége, amelyek befolyásolják képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket kielégítsen.

Minőségpolitika

Egy adott szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala. A minőségpolitikának összhangban kell lennie a szervezet általános politikájával, és keretet kell adnia a minőségcélok kitűzéséhez.

Minőségcél

A minőséggel kapcsolatos szint, amelyet az adott szervezet el akar érni, és amely a szervezet minőségpolitikáján alapul. A minőségcélokat célszerű a szervezet különböző szintjein kitűzni, és lehetőleg számszerűsíteni.

Minőségirányítás

Az adott szervezet minőségszempontú vezetésére és ellenőrzésére vonatkozó tevékenységek koordinált összessége. Általában tartalmazza a minőségpolitikát, a minőségcélokat, a minőségtervezést, a minőségszabályozást, és a minőségjavítást.

Partner

Mindazok a személyek és szervezetek, akik/amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá

akik/amelyek elvárásokat fogalmaznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban

Partnerközpontúság

A könyvtárak a szolgáltatásokat igénybevevőktől függenek, ezért ismerniük kell jelenkori és jövőbeli partnereik elégedettségét, valós és látens szükségleteit, elvárásait, annak érdekében, hogy mindezen igényeket a lehető legmagasabb szinten legyenek képesek kielégíteni.

PDCA ciklus

Egy ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. A betűk jelentése „*PDCA*”: Plan - tervezés, Do – cselekvés, Check – ellenőrzés, Act – beavatkozás.

PGTTJ elemzés

A makrokörnyezet elemzésének módszere. Alkalmas arra, hogy megismerjük azokat a *politikai, társadalmi, gazdasági, technológiai és jogi* vonásokat, körülményeket, amelyek meghatározzák és alakítják a könyvtári tevékenységek mozgásterét.

Stratégiai terv – annak megfogalmazása, hogy hol állunk hova akarunk eljutni, és hogyan fog ez sikerülni. A stratégiai tervezés folyamata a szervezetet változó környezetével és a piac lehetőségeivel, veszélyeivel szembesíti. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmaznak meg, vizsgálnak, értékelnek és tekintenek át. A folyamat tevékenységek sorából áll, s valójában a könyvtárfenntartásban érdekelt felekkel folytatott kommunikáció eredménye.

SWOT analízis

A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése. A SWOT elemzéssel feltérképezhetjük egy piac, iparág, üzlet, termék, szolgáltatás stb. piaci életképességét, illetve megismerhetjük, hogy mely feladatok a legfontosabbak stratégiai szempontból. A *SWOT* jelentése: Strengths – erősségek; Weaknesses – gyengeségek; Opportunities – lehetőségek; Threats - veszélyek

Teljeskörű minőségirányítás (TQM – Total Quality Management)

Vezetési filozófia, amelynek központjában a minőség áll, és amely az adott intézmény összes munkatársának részvételén alapszik. Célja, hogy a munkatársak hosszú távon sikereket

érjenek el a partnerek megelégedettsége révén, és hasznára legyen a szervezet összes tagjának, valamint a társadalomnak.

Teljes elkötelezettség

A teljes elkötelezettség integrálja a szolgáltatásban részt vevő minden személy és csoport erőfeszítéseit: a vezetőét, a munkatársakét és a külső beszállítókét is.

3. Intézményi alapelvek

Partnerközpontúság

A szervezetek a partnereiktől függenek, ezért meg kell érteniük a jelenlegi és jövőbeli partneri igényeket, teljesíteniük kell a használók követelményeit és törekedniük kell az általuk támasztott elvárások túlteljesítésére. Ismerni kell a helyi társadalom különböző szociális, demográfiai összetételét, ezen csoportok igényeit és könyvtárhasználati, olvasási, szabadidő eltöltési szokásait. Ezek alapján kell terveznünk szolgáltatásainkat, meg kell felelnünk a követelményeknek, és képesnek kell lennünk felülmúlni elvárásaikat, tehát előre következtetni is rájuk. A partneri igények és elvárások vizsgálata és megértése, azok kommunikálása a szervezet egésze felé alapvető fontosságú, ez a szervezetek létezésének egyik alapja. Ezért fontos, hogy a partneri elégedettséget mérni kell, a használók ötleteit fórumon, kérdőíven, ötletbörzén rendszeresen gyűjteni kell és az eredményeknek megfelelően lehet folytatni a tevékenységet. Konkrét, mérhető eredmények, célkitűzések, határidők, felelősök és megfelelő visszacsatolás, ellenőrzés szükséges ehhez.

Támogató vezetés

A vezető hozza létre a szervezet céljának és irányításának egységét, és azt a belső környezetet, amelyben a munkatársakat teljes mértékig be lehet vonni a szervezet céljainak elérésébe. Ennek érvényesítése a szervezetnél a következőket jelenti:

- A Könyvtár jövőképeinek és küldetésének meghatározása, kihívást jelentő célok kitűzése minden érdekelt fél igényeinek figyelembevételével;
- Erőforrások és feltételrendszer meghatározása és biztosítása;
- Vezetési folyamatok (tervezés, ellenőrzés, értékelés) minőségközpontú szabályozása;
- A munkatársak motiválása és együttműködésük elismerése.

Munkatársak bevonása

A szervezet terméke szolgáltatások összessége, és ezek minősége nagyban függ a szolgáltatást végző dolgozó képzettségétől, kompetenciájától és adott fizikai, mentális állapotától. Ezért elengedhetetlenül fontos, hogy a munkatársak érdekeltnek legyenek, értsenek egyet a munkahelyük céljaival, motiváltak legyenek. A munkatársak bevonása a célkitűzésekbe és a döntéshozatalba, a visszacsatolásba és a fejlesztésbe a következőket igényli:

- Az eredményes csoportmunka feltételeinek biztosítása;
- Folyamatos képzés, előmenetel tervezés, innováció ösztönzése;
- 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 célt hatékonyabban lehet elérni, ha a tevékenységeket és a hozzá kapcsolódó erőforrásokat folyamatként kezelik. A minőségirányítási rendszer a tevékenységeket olyan folyamatokkal írja le, amelyek a bemeneteket (inputokat) erőforrások felhasználásával, előírt módon (eljárások, szabályozások alkalmazásával) kimenetekké (outputokká, eredményekké) alakítják át úgy, hogy ezzel hozzáadott értéket állítsanak elő. Ennek érdekében:

- A folyamatokat azonosítani kell és le kell írni;
- Meg kell adni a folyamatok sorrendjét és kölcsönhatásait;
- Meg kell határozni a folyamatok működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat és módszereket;
- Meg kell határozni a folyamatokhoz tartozó hatásköröket, felelősséget;
- Gondoskodni kell a folyamatok működtetéséhez és méréséhez szükséges erő- és információforrásokról;
- Rendszeresen mérni és elemezni kell a folyamatokat;
- Gondoskodni kell a folyamatok állandó fejlesztéséről.

A folyamatszempléletű megközelítés akkor érvényesül a szervezetnél, ha hangsúlyt kap az erőforrásokkal való gazdálkodás, a folyamatos mérés, értékelés, a folyamat felülvizsgálata és az ideálistól való eltérés meghatározása. Minden folyamathoz alkalmazni lehet a PDCA-ciklust. A szervezet folyamatai általában három csoportba sorolhatók: vezetési, előállítási (fő folyamatként) és támogató folyamatok.

Rendszerszemlélet az irányításban

Az egymással összefüggő folyamatok rendszerként való azonosítása, megértése és irányítása hozzájárul ahhoz, hogy az intézmény eredményesen és hatékonyan valósítsa meg céljait. A minőségirányítási rendszerben a tevékenységek olyan folyamatokkal írhatók le, ahol az egyik folyamat kimenete a másik folyamatnál bemenetként jelentkezik. A folyamatok összekapcsolódnak, összetett folyamathálózat alakul ki. A rendszerszemlélet akkor érvényesül a szervezetnél, ha meghatározzák annak működési folyamatait és a folyamatok közötti kapcsolatokat a folyamatszabályozás megvalósítása érdekében. Ehhez segítséget nyújthatnak

a folyamatmodellek és folyamatábrák, valamint a változások követése (változásmenedzsment).

Folyamatos fejlesztés

A szervezet állandó célja legyen az átfogó, teljes működésre vonatkozó folyamatos fejlesztés a PDCA ciklusnak megfelelően.

Ennek érvényesítése a szervezetnél a következőket jelenti:

- A munkatársak képzése a folyamatos fejlesztés módszereire és technikáira, valamint az alkalmazás előírása;
- A szolgáltatások, a folyamatok és a rendszer teljesítményének, eredményeinek folyamatos mérése, valamint fejlesztésük mindenki számára célként történő meghatározása a szervezetben belül;
- A fejlesztések elismerése és jutalmazása.
- A felülvizsgálatok (tanúsító, felügyeleti auditok) alkalmával a szervezetnek a folyamatos fejlődés valódi bizonyítékait kell felmutatnia.

Tényeken alapuló döntéshozatal

Az eredményes döntések az adatok és egyéb információk elemzésén alapulnak. Ez az alapelv akkor érvényesül a szervezetnél, ha a vezetés gondoskodik a megfelelő mérési és elemzési folyamatok bevezetéséről a szervezet működéséhez és továbbfejlesztéséhez. Fontosak a rendszer eredményességére, a folyamatokra, a termékekre, a fejlesztésre és a partnerekre vonatkozó különféle adatok (az azokból képzett minőségi mutatószámok) statisztikai feldolgozásán alapuló módszerek, ezek rendszeres elemzése és más, hasonló intézmények eredményeivel való összevetése. Az eredményes döntéshozatalhoz szükséges a szervezet minőségbiztosítási folyamatainál a folyamatos dokumentáció.

Partnerkapcsolatok

A szervezetek és partnereik kölcsönösen függenek egymástól, értékteremtő képességük a kölcsönösen előnyös kapcsolatok révén növekszik. Olyan partnerkapcsolat létesítését kell elérnünk beszállítóinkkal, használóinkkal, civil szervezetekkel és más kulturális, közművelődési intézményekkel, szervezetekkel, amely felöleli közös stratégia kidolgozását, közös fejlesztési tevékenységek létrehozását, valamint az ismeretek, a kockázatok és a haszon

megosztását. Fontos szerepe van tehát a partnerek kiválasztásának, értékelésének, a speciális partnerek kezelésének, a közös fejlesztések támogatásának és elismerésének.

4. Könyvtári jogszabályok

4.1. Törvények

- 1992. évi XXII. törvény *A Munka Törvénykönyvéről*
- 1992. évi XXXIII. törvény *A közalkalmazottak jogállásáról*
- 1997. évi CXL. törvény *A kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről*
- 1999. évi LXXVI. Törvény *A szerzői jogról*
- 2001. évi LXIV. törvény *A kulturális örökség védelméről*
- 2005. évi XC. törvény *Az elektronikus információszabadságról*
- 2011. évi CXCV. törvény *Az államháztartásról*

4.2. Rendeletek

- 1/1967. (VI. 18.) MM rendelet *A muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről*
- 5/1971. (X. 23.) MM rendelet *Egyes jogi személyek könyvtáraiban levő muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről*
- 3/1975. (VIII. 17.) KM–PM együttes rendelet *A könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról*
- 19/1981. (XII. 8.) MM rendelet *A könyvtárközi kölcsönzésről*
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet *A könyvtári anyagok bejelentéséről*
- 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet *A kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról*
- 6/2000. (III. 24.) NKÖM rendelet *A Könyvtári Intézet jogállásáról*
- 18/2000. (XII. 18.) NKÖM rendelet *A kulturális szakértők működésének engedélyezéséről és a szakértői névjegyzékek vezetéséről*
- 157/2000. (IX. 13.) Kormányrendelet *A dokumentumvásárlási hozzájárulásról*
- 194/2000. (XI. 24.) Kormányrendelet *A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről*
- 6/2001. (I. 17.) Kormányrendelet *A könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről*
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet *A könyvtári szakfelügyeletről*

- 13/2002. (IV. 13.) NKÖM rendelet *A helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltségnövelő támogatásáról*
- 117/2004. (IV.28.) Kormányrendelet *A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 38. §-ának (5) bekezdésében szabályozott szabad felhasználás esetében a nyilvánosság egyes tagjaihoz való közvetítés és a számukra történő hozzáférhetővé tétel módjának és feltételeinek meghatározásáról*

4,3. Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták

- Közkönyvtári charta (1993)
- UNESCO közművelődési könyvtári kiáltványa (1994)
- IFLA/UNESCO fejlesztési irányelvei közkönyvtárak számára (2001)
- IFLA/UNESCO iskolai könyvtári irányelvei (2002)
- IFLA Internetről szóló kiáltványa (2002)
- Ajánlás a fogyatékkal élő könyvtárhasználók könyvtári ellátásának javítására (készült a Könyvtárfejlesztési stratégia 2008-2013, Portál program részeként)

5. Helyzetértékelés

5.1. A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár működésének PGTTJ - analízise

A település bemutatása

Mezőkovácsháza az Alföld délkeleti részén, Magyarország egyik legnagyobb megyéjében, az 5669 km² területű Békés megyében fekszik. A település az Alföld nagytájának 0,8%-át, és a Körös-Maros közí középíájának 7,8%-át kitevő Csanádi-hát kistáj része, annak északi szélén található. Városi rangot 1986-ban kapott. Kedvező természeti adottságai a mezőgazdaság számára nyújtanak lehetőséget. A város a megye déli részének egyik meghatározó települése. A közigazgatási területén áthaladó úthálózat egyben a térségi kapcsolatok (országhatáron túlnyúló) meghatározó útvonala is. Az Orosháza-Battonya nemzetközi forgalmat is bonyolító útvonal az országos közúthálózat része. A Békéscsaba – Kétegyháza – Mezőhegyes - Makó-Újszeged mellékvonala a megye déli, határ menti sávjában biztosítja a vasúti közlekedést. A város egy vasútállomással és egy vasúti megállóval rendelkezik, melyek hosszú távon is biztosítják ezt a közlekedési módot. A városban buszpályaudvar is található, az autóbussz-közlekedés a tömegközlekedésben meghatározó tényező.

2 lakótelep épült a településen, de lakóterületének nagyobb része családi házas beépítésű.

A város egyik vonzereje a nyáron üzemelő Borostyán kemping és fürdő kiváló minőségű gyógyvize.

A település erősségei:

- jól szervezett önkormányzati intézményhálózat
- közigazgatási intézmények jelenléte (APEH, munkaügyi hivatal, földhivatal, rendőrség, tűzoltóság, népegészségügy, okmányiroda)
- járásközponti települési státusz
- járó beteg ellátás
- teljes csatornázottság
- exportképes májliba feldolgozás
- a szolgáltatások működését segítő háttérintézmények jelenléte (központi orvosi ügyelet, mentőállomás, szakrendelő intézet, pszichiátriai betegek otthona)
- túrázási lehetőségek
- lovassport
- fürdő, kemping

A város köznevelési intézményei a Mezőkovácsházi Négy Évszak Óvoda és Bölcsőde, a Mezőkovácsházi Csanád Vezér Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola és a Hunyadi János Középiskola.

A Békés Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Mezőkovácsházi Tagintézménye végzi a járásban a szakszolgálati feladatokat.

A Mezőkovácsházi Humán Szolgáltató Központ magába foglalja a szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatásokat, valamint a védőnői szolgáltatást.

Közművelődési megállapodás keretében az önkormányzat kötelező közművelődési feladatait a Kalocsa Róza Nonprofit Közhasznú KFT látja el.

A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár általános gyűjtőkörű nyilvános könyvtár, mely ellátja az iskolai könyvtári feladatokat, valamint biztosítja a járás 13 településének könyvtári ellátását.

Az elmúlt években megtörtént a járások visszaállítása. Mezőkovácsháza a járás központja. A Mezőkovácsházai Járási Hivatal központi szerepet tölt be a járás közigazgatási feladatainak ellátásában, összefogja a dél-békési térség településeinek közigazgatási folyamatait. Mezőkovácsháza regionális szerepe a közigazgatásban ismét növekszik. A járási gyámhivatal, az építésügyi hatóság és az okmányiroda illetékessége 16 településre terjed ki.

A város szempontjából fontos a határ menti települések, és a közelben levő Arad nyújtotta lehetőségek megkeresése, közös gazdasági kapcsolatok kiépítése.

A településfejlesztés célja a város népességmegtartó képességének növelése, a helyi gazdaság fejlesztése, a munkahelyteremtés megvalósítása, az energiatudatosság, az önellátó város és az értékteremtés körébe tartozóan megfogalmazott célok megvalósítása.

Politika

Az elmúlt években több alkalommal változtak a törvények. Ezek a változások hatással voltak a könyvtárakra is.

Változott, több alkalommal módosításra került Magyarország alkotmánya. Az új Alaptörvény szakított az önkormányzatiság autonomista, településközpontú felfogásával. Az önkormányzati vagyon beleolvadt a nemzeti vagyonba.

A kormányhivatalok szerepe megerősödött. Az önkormányzatok gazdálkodási önállósága erős államigazgatási korlátok közé került. A finanszírozás kötöttsége szintén erősödött.

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011.évi CLXXXIX. törvényben foglaltak alapján megváltozott az önkormányzati feladatok rendszere. Nagyobb hangsúlyt kap a kötelező feladatok ellátása, feltételekhez kötött az önként vállalt és átvállalt feladatok biztosítása.

A közoktatási törvényt felváltó köznevelési törvény szerint a köznevelési intézmények fenntartója - többségében az óvodák kivételével - az állam lett, mely a Klebelsberg Intézményfenntartó Központon keresztül gyakorolja fenntartói jogait. Létrejöttek a járási és megyei tankerületek. A 3000 fő alatti települések köznevelési intézményeinek működtetését átvállalta az állam. A 3000 fő feletti települések önkormányzatai öt évre szóló köznevelési szerződésben vállalhatták intézményeik működtetését. Változott a tankötelezettség, 3 éves kortól kötelezővé vált az óvoda, módosult a Nemzeti Alaptanterv, kidolgozták és bevezették a pedagógus életpálya modellt is.

A 2012. évi CLII. törvénnyel módosított, a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény 64.§-a rendelkezése szerint a települési könyvtári ellátás az önkormányzatok kötelező feladata, melyet a megyei könyvtár szolgáltatásainak igénybevételével is teljesíthet. Az emberi erőforrások minisztere 13/2013.(II.14.) EMMI rendelete a települési önkormányzatok könyvtári, közművelődési és múzeumi feladataihoz nyújtott támogatások részletes szabályairól 17.§(2) szerint „Ha a megyei könyvtár a KSZR szolgáltatás megszervezéséhez megállapodást köt a városi könyvtárral, a városi könyvtár által ellátott feladatok költségeinek fedezetéről az (1) bekezdés szerinti támogatás keretei között a megyei könyvtár gondoskodik.”

A fenti rendelkezések alapján Mezőkovácsházán megállapodás jött létre a Békés Megyei Könyvtárral a könyvtárellátási szolgáltatásban való közreműködésről, mely szerint a Mezőkovácsházi Városi Könyvtár 13 település (Almáskamarás, Dombegyház, Dombiratos, Kisdombgyház, Kunágota, Magyarbánhegyes, Magyardombegyház, Medgyesbodzás, Nagybánhegyes, Nagykamarás, Pusztatottlaka, Végegyháza, Kaszaper) könyvtári szolgáltatásában vesz részt.

Gyökeresen átalakult a magyar kulturális intézményrendszer. A változás mintegy 2000 múzeumot, könyvtárat, közművelődési intézményt érintett. Átfogó reform zajlott a közgyűjteményi területen: a megyei múzeumok és könyvtárak megyeszékhelyek fenntartásába kerülése 123 település 16 könyvtári és 212 muzeális intézményét érintette.

Az új modellhez megfelelő finanszírozási feltételeket alakítottak ki a Belügyminisztérium és az Emberi Erőforrás Minisztérium költségvetésében. Az EU-s pályázati lehetőségek lehetővé tették a vidéki kulturális területeken az infrastrukturális fejlesztéseket.

A könyvtárügy stratégiai céljait a **Portál Program** jelölte ki és határozta meg a 2008 – 2013 időszakra:

- IKT és szolgáltatásfejlesztés

- 7/24 szolgáltatás tértől és időtől függetlenül
- olvasáskultúra fejlesztése új módszerekkel
- közösségi szolgáltatás fejlesztése-felnőttképzés
- a könyvtárosok ismeret-és kompetenciafejlesztése

A program eredményei:

- Egy minőségileg magasabb színvonalú, egyenlő esélyű hozzáférést biztosító könyvtári rendszer alakult ki.
- Megvalósult a Magyar Országos Közös Katalógus (MOKKA) és az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer (ODR) egységes felületen történő hozzáférése.
- Elkezdődött a könyvtári infrastruktúra megújítása
- Nőtt az olvasást és az olvasási kompetencia fejlesztését támogató programok száma.

Meghatározásra került a 2014-2020-as időszakra a jövőkép:

„A folyamatosan fejlesztett könyvtári rendszer a tudás forrásaként a társadalmi növekedés, a gazdasági fellendülés és az egyéni érvényesülés nélkülözhetetlen bázisa. A könyvtárak közszolgáltatásként, a társadalom valamennyi rétege számára időbeli és térbeli korlátozás nélkül egyenlő esélyű hozzáférést biztosítanak korszerű gyűjteményeikhez és szolgáltatásaikhoz. Támogatják az ismeretszerzést, a kompetenciák fejlesztését, közösségépítő tevékenységükkel növelik a társadalmi kohéziót.”

Mezőkovácsházán a város működésében az oktatási és kulturális intézmények kiemelt szerepet kapnak, hiszen az óvoda fenntartásával és működtetésével, valamint az általános iskola működtetésével a fiatal nemzedék nevelését vállalja magára a város, a kulturális intézményekkel pedig a munka- és iskolán kívüli művelődés lehetőségeit, az egyéni és csoportos kulturálódás körét. A Hunyadi János Középiskola működtetését nem kell megoldania a városnak, de mivel az intézmény a településen működik, így fontos szerepet játszik a város életében.

Mezőkovácsháza fejlesztési koncepciójában meghatározta településfejlesztési politikájának legfőbb célkitűzéseit, a tervezett fejlesztéseket.

A könyvtár vonatkozásában ezek a következők:

- épületbővítés előadóteremmel és raktárhelyiséggel
- könyvtár épület szigetelése és festése

Mezőkovácsháza Kulturális koncepciója (2012-2017) világosan megfogalmazza, hogy „Minden mezőkovácsházi polgárnak alapvető joga, hogy műveltségét, készségeit gyarapítsa, közösségi művelődési jogait érvényesítse. Ennek érdekében az önkormányzat közművelődési, közgyűjteményi intézményeket tart fenn, vagy szerződéses formában működtet, meghatározza a fejlődés irányait, az intézmények érdekelttségét, az önkormányzat szerepvállalását ebben a folyamatban.”

Ennek megfelelően fogalmazódtak meg a fenntartói elvárások a könyvtárral szemben:

- nyilvánosságra szánt információk és adatok közvetítése, hozzáférés biztosítása a nemzeti kultúra dokumentumaihoz
- a nyilvános könyvtári ellátás mellett az iskolai könyvtári feladatok ellátása
- mozgókönyvtári szolgáltatás biztosítása
- az alaptevékenységet kiegészítő egyéb kulturális tevékenységek megszervezése
- pályázatokon való részvétel

Az elvárásokat a könyvtár magas színvonalon teljesítette és teljesíti.

Mezőkovácsháza-helyi politika

Mezőkovácsházának a rendszerváltást követően minden ciklusban új polgármestere volt. A 2015. évi választásokon a Fidesz – KDNP jelöltjét, Varga Gusztávot választották meg polgármesternek. A jelenlegi polgármester éveken keresztül ellátta az alpolgármesteri feladatokat, így nagy rálátása van a város és az önkormányzat életére.

A polgármester munkáját két alpolgármester segíti. Az önkormányzat három bizottságot működtet 5-5 fővel: ügyrendi és pénzügyi, kulturális, szociális és városfejlesztési bizottságot. A bizottságok munkáját 2-2 külsős tag segíti.

Megalakult és működik a városban a Román Nemzetiségi Önkormányzat és a Roma Nemzetiségi Önkormányzat.

A településen 19 egyesület, egyesület és 8 alapítvány végzi tevékenységét.

Mezőkovácsháza képviselő-testülete 2015. március 26-án elfogadta a város 5 évre szóló Gazdasági Programját, melyben meghatározták a következő évek célkitűzéseit, feladatait. A programban meghatározott célok a költségvetési lehetőségekkel összhangban, a helyi

társadalmi, környezeti, gazdasági adottságok figyelembe vételével az önkormányzat által nyújtandó kötelező és önként vállalt feladatok biztosítását, fejlesztését szolgálják.

A nyilvános könyvtári ellátás rendszerének működtetése a helyi önkormányzat feladata.

A nyilvános könyvtár alapkövetelményeinek a Mezőkovácsházi Városi Könyvtár megfelel.

- mindenki által használható és megközelíthető,
- könyvtári szakembereket alkalmaz,
- rendelkezik kizárólagosan könyvtári szolgáltatások céljaira alkalmas helyiséggel,
- rendszeresen, a felhasználók többsége számára megfelelő időpontban tart nyitva,
- helyben nyújtott alapszolgáltatásai ingyenesek,
- statisztikai adatokat szolgáltat.

A nem alaptevékenység megvalósításához szükséges anyagi feltételek megteremtése részben az önkormányzat, részben pedig a könyvtár dolgozóinak a feladata (pályázatok, szponzorok, stb.)

Mezőkovácsháza hátrányos helyzetű térségben található. Magas a munkanélküliség, kevés a munkahely, a lakosság szélesebb rétegei csak a könyvtárban jutnak hozzá olvasnivalóhoz. Az önkormányzat különös felelőssége a nyilvános közművelődési könyvtár fenntartása.

Gazdaság

2009 és 2012 közötti időszakban Magyarországon jelentősen nőttek a jövedelmi egyenlőtlenségek, nőtt a relatív jövedelmi szegénységben élők aránya. A gazdasági és pénzügyi válság időszakában tovább erősödtek azok a tendenciák, melyek a társadalom szegmentálódására utalnak. Az információs gazdaság tekintetében Magyarország a harmadik helyen áll az Európai Unióban. Az információs társadalom főbb mutatói tekintetében hazánk az utolsó harmadban szerepel. Ezért fejlődésnek tekinthetjük az elektronikus közigazgatás fejlesztését, az e-Magyarország pontok hálózat felépítését és mentori hálózat kialakítását.

A 2008-ban Amerikából elindult gazdasági világválság meghatározza a jelen gazdaságát. Hatására az euró zónában a gazdaság teljesítménye csökkent, a fejlett világ recesszióba került. A recesszió hatása Magyarországon is jelentkezett, visszaesett a gazdaság teljesítése. A munkanélküliségi ráta rekord szintet ért el, 11,7 %, az infláció 5 % felett volt, magasak voltak a kőolaj és nyersanyagárak. Kiadáscsökkentő és bevételnövelő intézkedések követték egymást (Szél Kálmán terv), a kormányzat célja az adósság és deficitcsökkentés, külső és belső gazdasági egyensúly megteremtése lett.

A gazdasági válság érezte hatását a magyar könyvpiacra is. Az elmúlt 5 évben 15%-al csökkent a könyvforgalom, és 20%-kal a megjelent címek száma. Átalakulóban vannak a könyvpiac és az információpiac hagyományos szerepkörei, az e-dokumentumok megjelenése és a digitalizálás ezen a területen gyökeres változásokat indított el.

A könyvtárak egyre kevesebb pénzt tudtak állománygyarapításra fordítani. Míg 2009-ben 72,6 Ft volt az egy lakosra fordított állománygyarapítási összeg, addig 2011-ben már csak 52,8 Ft.

2008 óta változatlan a közalkalmazotti bértábla, ennek megfelelően folyamatosan a könyvtárban dolgozók reálbér csökkenése. Eltűnt a bérrendszerből a 13. havi munkabér és az önkormányzatok anyagi helyzetétől függ az esetenkénti jutalom.

A települési könyvtári ellátás továbbra is az önkormányzatok kötelező feladata maradt. A feladatellátáshoz a települési önkormányzatok normatívát kapnak.

A könyvtári és közművelődési érdekeltségnövelő támogatás a könyvtári állománygyarapítást ösztönző központi támogatás, amely a fenntartót teszi érdekelté abban, hogy nagyobb összeget fordítson a dokumentumok beszerzésére. A települési önkormányzat az előirányzatból támogatást igényelhet az általa fenntartott nyilvános könyvtár állománygyarapításához, a közművelődési infrastruktúra technikai, műszaki fejlesztéséhez. A könyvtárak a fejlődést, az eszközökbővítést és a szakmai munka színvonalának emelését pályázati forrásból tudják megvalósítani.

A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár élt a meghirdetett pályázatok adta lehetőségekkel.

Megvalósuló pályázatok:

- a **TIOP-1.2.5/09/1-2009-0022** azonosító jelű, „Összehangolt kistérségi könyvtári infrastruktúra-fejlesztés a közös szolgáltatások megvalósításához” címet viselő pályázat 20 millió Ft támogatást jelentett az intézmény számára. Ebből többek között 17 korszerű számítógépet vásárolt szoftverekkel, valamint különböző elektronikai, irodatechnikai eszközöket, melyek nem csak helyben, hanem a kistérségi szolgáltató helyeken, valamint az együttműködő partner, battonyai Népbarátság Közművelődési és Iskolai Könyvtárban is fejlesztést jelentettek. A projekt kiemelt célja volt a fogyatékkal élők könyvtári ellátásának javítása, különös tekintettel a látássérültekre. A beszerzett képernyő-nagyító és felolvasó program így számukra is eddig nem elérhető szolgáltatásokat biztosít.

- a **TÁMOP-3.2.11/10-1-2010-0054** Az “Együtt a könyvtárral” című pályázat célja a könyvtár és a nevelési-oktatási intézmények kapcsolatának erősítése a projekt megvalósítása által, a szolgáltatási kínálat, valamint a kulturális eszköztár bővítése. A projekt 4 településen, 7 intézményben valósult meg. Az egy éven át tartó programok 29 foglalkozási formában, (havi, heti szakkör, témanap, témahét, verseny, vetélkedő, tehetséggondozás) több mint 700 felnőtt és gyermek részvételével zajlottak. Az elnyert támogatás: 31.264.004,- Ft volt.

- a **TÁMOP-3.2.13-12/1-2012-0036** azonosító jelű “Újra együtt a könyvtárral!” című pályázat 5 település 13 nevelési-oktatási intézményével/tagintézményével együttműködésben valósult meg. 17 havi szakkör, 11 heti szakkör, 1 tehetséggondozás, fejlesztés, 6 témanap-témahét, 7 verseny, vetélkedő került lebonyolításra, mely 1164 foglalkozást jelentett 900 fő gyermek és 50 fő szakmai megvalósító részvételével.

A támogatás összege 30 millió Ft volt.

- a **TÁMOP-3.2.4. A-11/1-2012-0029** azonosító jelű “Ezerarcú könyvtár” című pályázat célja az volt, hogy megfelelő technikai háttérrel megvalósuljon az élethosszig tartó tanulás, a versenyképes tudás megszerzésének támogatása, a fogyatékossgal élők könyvtárhasználatának segítése, az olvasási kultúra fejlesztése a kulturális szolgáltatások bővítése által. A támogatás összege: 48.401.502,- Ft volt. Az egyszeri és többszöri programokon összesen **2.700 fő** vett részt.

- a **TÁMOP-3.3.7/09-1-2009-0044** azonosító jelű “Élethosszig a könyvtárban” című pályázat fő célja a minőségi oktatás támogatása, valamint az egész életen át tartó tanulás elősegítése a kultúra eszközeivel a hátrányos helyzetű településeken élők esélyegyenlősége érdekében. A projekt részterületei voltak: kistérségi akadálymentes portál kialakítása; szakemberek továbbképzése; felhasználói tanfolyamok és olvasásfejlesztő programok szervezése; álláskereső klub létrehozása. A projekt 50 millió Ft támogatást jelentett könyvtár számára. A programoknak 926 fő regisztrált résztvevője volt.

- a **TIOP-1.2.3-11/1-2012-0354** azonosító jelű “Együttműködésben megvalósuló infrastruktúra-fejlesztés a könyvtár online szolgáltatásaink bővítése, oktatási szerepének erősítése és az egész életen át tartó tanulás elősegítése érdekében” című pályázat 8 millió Ft összegű támogatásából informatikai fejlesztés valósult meg az intézményben, melynek eredményeként bővült a könyvtár online szolgáltatásainak köre, tovább erősödhet oktatási szerepe. A projekt hozzájárult az élethosszig tartó tanulás és a felnőttképzés támogatásához.

Mezőkovácsháza – helyi gazdaság

Mezőkovácsháza lakossága hosszú éveken keresztül földműveléssel és állattenyésztéssel foglalkozott. Az 1990-as évektől az ipari jellegű tevékenységek, szolgáltatások is kialakultak. A rendszerváltás után az iparban is szerkezetváltozás történt. Sorra szűntek meg a gazdaságtalan üzemeltetésre hivatkozva a létesítmények.

A városban kb. 100 egyéni vállalkozó él, 395 vállalkozást tartanak nyilván, melyből a társas vállalkozások száma 40. Mezőkovácsházán öt áruház, több kisbolt, négy pékség, négy nemzeti dohánybolt, egy barkácsbolt, valamint kb. öt egyéb üzlet található. A város gazdasági életének irányító vállalkozása a Lidl Magyarország Bt. helyi üzlete és a Penny Market.

A város legfejlettebb vállalatoként tartják számon a jelenleg kb. 250 alkalmazottal rendelkező baromfi-feldolgozó vállalatot, a Pannon Lúd KFT-t.

A városban található üzemek továbbá a Mezőkovácsházi Hungária Tollfeldolgozó KFT, és a Fénycsőhulladék-feldolgozó üzem.

A településen két szolgáltató üzemeltet kábeltelevízió hálózatot, és ehhez kapcsolódóan biztosít kábeltelefon és internet szolgáltatást: a Magyar Telekom Zrt. és a Gyopárosi Kábeltelevízió KFT.

Ezen kívül parabolaantennás és műholdas vételi lehetőségek is adóttak. A vezetékes telefonhálózat üzemeltetője az INVITEL Zrt.

A térségben a fő mezőgazdasági tevékenységet a növénytermesztés jelenti. Az 1-10 ha közötti földterületen gazdálkodók közül 180 fő beintegrálva gazdálkodik az Új Alkotmány Szövetkezetbe. Vannak olyan magántermelők, akik valamilyen szintű gépesítettséggel rendelkeznek, a mezőgazdasági szolgáltatásra eltérő mértékben náluk is jelentkező igényt vagy a szövetkezet, vagy magánszemélyek által elégítik ki. Ők átlag 5-50 ha területen gazdálkodnak. Az 50 hektárnál nagyobb területen gazdálkodók száma körülbelül 20 fő, ők általában teljes gépsorral is rendelkeznek. Mezőkovácsházán megközelítőleg 1700 személy rendelkezik östermelői igazolvánnyal.

A szántóföldi növénytermesztésben komoly probléma a „zöldítésnek” való megfelelés. Ez egy új kihívás, melynek meg kell felelnie a növénytermesztéssel foglalkozó vállalkozásoknak. Településünkön a hagyományos növénykultúrákat (kalászosok, kukorica, őszi repce, olajnapraforgó) részesítik előnyben. Termesztenek ezen kívül őszi és tavaszi mákot (étkezési valamint alkaloidás mákot), étkezési céllal zöldborsót, szárazbabot. Az utóbbi években a piaci igényeknek megfelelő szintre állt be a cirok termesztése. Az olajretket Nyugat-Európába értékesítik, ahol zöldtrágyaként, valamint vetőmagként hasznosítják. Mind a szántóföldi,

mind a fóliás zöldségtermesztés elterjedőben van. A szántóföldön a dinnye hódít, néhány termelő több hektáros területen foglalkozik dinnyetermeléssel. A dinnye mellett elsősorban TV paprika termelése folyik, elvétve találkozni hagyma, uborka, karfiol, káposzta, salátatermesztéssel is. A tehenészet számára lucerna és silókukorica termesztés történik a szükséges mennyiségben.

Az állattenyésztés helyzete romlott a településen az elmúlt évtizedben. Az Új Alkotmány Szövetkezet volt a legnagyobb sertéstartó, azonban több éve kénytelen volt felszámolni az állatállományát. Minimálisra csökkent a sertésállomány. A baromfi és vízi szárnyas tenyésztés helyzete is hasonló képet mutat, amelynek oka a kereslet folyamatos csökkenése. A környékbeli feldolgozók közül a mezőkovácsházi a pecsenye, míg az korszerűsített és újra megnyitott orosházi a hízott szárnyasok feldolgozását látja el. Jelenleg pár fő foglalkozik Mezőkovácsházán csirkeneveléssel, kacsá és libatartással is csak néhányan.

A tejelő szarvasmarhák száma magánszemélyeknél minimális, keveseknek van a településen háromnál több állata. Működik viszont a Mezőkovácsházi Új Alkotmány KFT. szarvasmarha telepe, melyben az uniós előírásoknak megfelelő trágyakezelés is megoldódott az előző évek fejlesztései során.

Önkormányzati tulajdonban működik a Mezőkovácsházi Vízmű KFT. A társaság a tulajdonos önkormányzatok részére szerződéses formában vízi közműszolgáltatást végzett éveken keresztül. Jogszabályi változás miatt 2015. április 1-jétől a KFT vízi közmű szolgáltatási tevékenysége megszűnt, és csak a városüzemeltetéshez és a fürdő- és kemping üzemeltetéséhez kapcsolódó feladatokat látja el.

Mezőkovácsházán az önkormányzati gazdálkodás helyzetére a szűk mozgástér jellemző. Mindez rányomja a bélyegét a könyvtár gazdálkodására. A könyvtár működésének finanszírozása megoldott, bár a központi támogatásból kapott összeg csak töredéke a kultúrára fordított városi kiadásoknak. A takarékosági intézkedések éreztették hatásukat a könyvtár költségvetésében is.

A központi támogatás sajnos évek óta szinte változatlan, így a fenntartói finanszírozásnak, valamint saját bevételeknek sokkal jelentősebben kell nőnie ahhoz, hogy az energia és egyéb áremelések fedezetét biztosítani tudja. 2014-ben a költségvetési törvény alapján 3.590 e Ft normatív támogatás járt a közgyűjteményi feladatokra, melyhez az önkormányzat az intézmény működéséhez 18.885 e Ft támogatást biztosított, mely példaértékű lehet a hasonló nagyságrendű települések számára.

A pályázatokon nyert támogatások a könyvtár esetében a költségvetés főösszegének 31,9 %-át teszik ki.

Társadalom

A 90-es években két nagy változás befolyásolta a gazdaságot és a mindennapi életet. Az egyik a globalizáció, a másik a technológiai forradalom. Megnövekedett a felsőoktatásban résztvevők száma, központba került a humán erőforrás fejlesztése. Míg korábban az iskola volt a tudás megszerzésének hagyományos és egyedüli színtere, addig napjainkban számos intézményben indítanak képzéseket. Megjelentek a távoktatási formák, az e-learning képzések, s a tudás közvetítésében mind nagyobb szerepet kap a média és az internet. A tudás megszerzésének egyik alapintézménye a könyvtár. Kulcsszerepe van a tájékozódás, információszerzés technikájának, a digitális kultúrának az elsajátításában.

A társadalmi változások másik meghatározó trendje a globalizáció, amely érinti a gazdaság, a pénzügyek, a kommunikáció és a kultúra területeit is. Az Európai Unióba való belépésünket követően a magyar könyvtárügyben is felerősödött az egységes elvek szerinti fejlesztés igénye, az azonos szintű szolgáltatások kialakítása.

A rendszerváltást követően a magyar társadalomban nagy átalakulás, változás zajlott. A munkanélküliség egyre nagyobb méreteket öltött. Megnőttek a társadalmi és jövedelmi különbségek. Kialakult egy vállalkozói, majd nagyvállalkozói réteg, melyeknek anyagi helyzete jelentősen emelkedett. A szegénységben élők helyzete viszont nem változott, sőt az alsó- középréteg elszegényedésével számuk növekedett. A fiatalok elhelyezkedési esélyei romlottak, megnövekedett a külföldön munkát vállaló fiatalok száma. Az 50 év feletti korosztály is elhelyezkedési gondokkal küzd.

A könyvtárpolitika hamar reagált a társadalom hátrányos helyzetű tagjainak problémájára, a gondok enyhítésére különböző programok, pályázatok indultak.

Mezőkovácsháza demográfiai adottságai

A település népességszámának alakulása szorosan összefügg a történeti, gazdasági folyamatokkal. A népességszám az 1960-as évektől folyamatosan csökken. Mezőkovácsháza állandó népességének száma jelenleg 6127 fő.

Születések, halálozások számának alakulása:

	Születések száma (fő)	Halálozások száma (fő)
2009	48	87
2010	42	89
2011	31	81

2012	42	98
2013	49	92
2014	29	90
2015	47	108
2016	49	91

A halálozások száma közel kétszerese a születések számának. Ez a tény a természetes fogyás okaként tudható be.

Óvodások számának alakulása:

nevelési év	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
létszám (fő)	158	165	147	172	170
ebből HH	58	55	17	19	22
arány (%)	37	33	11	11	13
ebből HHH	33	29	9	4	3
arány (%)	21	17	6	2	2

Forrás: október 1-jei statisztika

Általános iskolások számának alakulása:

tanév	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
létszám (fő)	385	357	366	368	355
ebből HH	162	124	54	41	42
arány (%)	42	35	15	11	12
ebből HHH	46	42	21	17	18
arány (%)	12	12	6	5	5

Forrás: október 1-jei statisztika

Az óvodások és általános iskolások számában is megfigyelhető a fogyás, mely összefügg a születések számával. Kedvező jelenség, hogy a hátrányos és halmozottan hátrányos gyermekek arányában is csökkenés mutatkozik.

Középiskolások (gimnáziumi tanulók) és 6 osztályos gimnáziumi tanulók számának alakulása:

tanév	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
létszám (fő)	405	389	327	242	217
ebből HH	31	44	6	7	13
arány(%)	7,6	11,3	1,8	2,89	6,9

Forrás: október 1-jei statisztika

A középiskolás tanulók számában is fogyás tapasztalható. Négy év alatt jelentősen csökkent a tanulók száma. Ez kapcsolatba hozható Mezőkovácsháza és a környező települések általános iskolai tanulóinak létszámcsökkenésével, továbbá azzal, hogy a szülők nagyobb városokban levő, a helyitől eltérő képzést biztosító gimnáziumokba íratják be gyermeküket.

A gimnáziumokra általában nem jellemző a hátrányos helyzetű tanulók magas aránya. Mezőkovácsházán ez az arány 2011-től 2013-ig az előző évhez képest növekedést mutat. Ez pozitív tendencia, mivel a hátrányos helyzetű tanulók többségében szakképzésre jelentkeznek, kevesebben kapcsolódnak be a gimnáziumi oktatásba, majd onnan a felsőoktatásba. 2014-ben az arány viszont minimálisra csökkent.

Népesség:

	2012	2013	2014	2015	2016
Népesség száma (fő)	6362	6282	6254	6176	6127

Forrás: TeIR Központi Statisztikai Hivatal

Az állandó lakosok száma csökkenő tendenciát mutat.

Technológia

Az elmúlt időszakban növekedésnek indult az információs technológia. Az internet használat tömegessé vált, egyre több családban valósult meg az internet elérése és alkalmazása, megjelentek és elterjedtek az e-dokumentumok.

Míg 5-6 évvel ezelőtt többnyire a könyvtárakban lehetett elérni az internet szolgáltatást, az otthoni internethasználattal ez a szolgáltatási lehetőség egyre inkább csökken.

Egyre szélesebb körben terjednek a hordozható, olvasásra is alkalmas mobil eszközök, tabletek, az e-dokumentumok letölthetők a világhálóról.

Egyre többen alkalmazzák az interneten történő ügyintézés is, veszik igénybe az e-közigazgatást. Az eMagyarország pontok hálózatának nagy szerepe van abban, hogy az állampolgárok el tudják intézni hivatalos ügyeiket, információt és segítséget kapjanak az ügyintézéshez. A könyvtárak legtöbbször egyben eMagyarország pont is, ahol nem csak a technikai eszközök, de a jól képzett munkaerő is rendelkezésre áll.

Az e-book-ok kiadása és vásárlási forgalma ugrásszerűen növekszik, a könyvtáraknak feladatuk az e-dokumentumok beszerzése és a kölcsönzés megoldása. A könyvtárak közötti dokumentumok cseréjében is mindinkább az elektronikus formák kerülnek előtérbe.

A könyvtári szolgáltatások megjelennek a világhálón, a 24 órás elérés, a tartalmak folyamatos frissítése rendszeres, a könyvtári honlapok elérhetőek.

A könyvtárakban integrált könyvtári rendszerek működnek, amelyekkel megvalósult a könyvtári munkafolyamatok gépesítése és az on-line elérésű katalógusok azonnali frissítése.

A könyvtári munkát egyéb technikai berendezések is segítik, mint a vonalkód nyomtatók és leolvasók, a lopás gátló berendezések – biztonsági kapu, kamera rendszer -, fénymásolók, nyomtatók, laptopok.

Sok könyvtár kínál a rászorulóknak részére könyvtár használatot megkönnyítő technikai eszközöket: Braille olvasó, képernyő felolvasó szoftverek.

A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár technikai felszereltsége megfelel a kor követelményeinek. Pályázati támogatásból az elmúlt években megtörtént a technikai, informatikai, elektronikai, irodatechnikai eszközök teljes cseréje.

Összesen 24 db asztali számítógép és 3 db notebook-kal rendelkezik a könyvtár, melyből 6 db a használók számára fenntartott, internet-elérést biztosító számítógép. A közelmúltban megvalósított TIOP-1.2.3 pályázat keretében 6 db számítógép oktatási célra a gyermekkönyvtárban került elhelyezésre, illetve beszerzésre került egy KIOSZK számítógép, mely segíti a vakokat és gyengén látókat az információhoz jutásban. A többi számítógép

elsősorban belső adminisztrációt, valamint a könyvtári munkát segíti a TEXTLIB integrált könyvtári rendszer alkalmazásával.

Az intézmény két különálló hálózattal rendelkezik, az egyik az olvasók által használt internetes egyenrangú hálózat, a másik egy Server-Kliens kiépítésű belső hálózat, melyen a TEXTLIB könyvtári rendszer fut. A két hálózat összekapcsolódását a Textlib Web Szerver valósítja meg. Segítségével a felhasználó elérheti az állományt az interneten keresztül. Ezzel megvalósult az a törekvés, hogy a kistérségi könyvtárak is rendelkezzenek integrált könyvtári rendszerrel. Így a katalógus digitálisan is megjelent a világhálón.

Pályázati támogatással elindult az új honlap a **kovikonyvtar.hu** web címen, melyen az általános információkon túl négy adatbázist lehet megtekinteni: digitális, helytörténeti, cég-tár, bibliográfiai, valamint az intézmény Facebook oldalán, rajta keresztül több emberhez, köztük a fiatal korosztályhoz juthatnak el információk.

A könyvtár épületén belül az internet wifi csatlakozása megoldott hordozható számítógépek és mobil eszközök számára. A rendezvények színvonalasabb megtartására szolgálnak az audiovizuális eszközök: projektor, motoros vászon, 5.1 hangosítás, interaktív tábla, nagyképernyős televízió. A fogyatékkal élők számítógép-használatát képernyő nagyító és felolvasó program segíti.

Jelenleg a városi könyvtár az egyetlen igazán nyilvános, heti hat napon nyitva tartó közösségi Internet-hozzáférési hely a településen.

A könyvtárban 2004 óta működik eMagyarország pont, melynek bővítésére 2007-ben támogatást nyertünk, így javulhatott az információs szolgáltatások minősége, illetve informatikus munkatársunk eTanácsadó végzettséget szerezhetett.

Jogi környezet

A könyvtáraknak a jogszabályokban foglaltak szerint kell végezni tevékenységüket. A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL törvény szabályozza a könyvtárak működését, feladatait, fenntartását, finanszírozását és együttműködését. A 2012-ben módosított kulturális törvény rendezte a megyei könyvtárak helyzetét. A könyvtárak szakmai működését a kulturális tárca szabályozza, és szakfelügyelet keretében ellenőrzi a jogszabályok, szakmai követelmények betartását, a törvényes működést. A könyvtárak működését 14, a könyvtárügy szakmai oldalát 22, a foglalkoztatást 5 jogi dokumentum szabályozza, és további 16 jogi szabály kapcsolódik még a könyvtárakban folyó munkához.

A fontosabb jogszabályok a következők:

- Magyarország Alaptörvénye. 2011. április 25.

- 2011. évi CLXXXIX törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2011. évi CXL törvény a nemzeti köznevelésről
- 1997. évi CXL törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 1999. évi LXXVI törvény szerzői jogról
- 1992 évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1992. évi XXII törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 150/1992. (XI.20.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló XXXIII. törvény végrehajtásáról
- 6/2001. (I. 17.) Korm. rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről
- 157/2000. (IX. 13.) Korm. rendelet a dokumentumvásárlási hozzájárulásról
- 19/2010. (IV. 23.) OKM rendelet a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről és a kulturális nyilvántartás vezetéséről
- 22/2005. (VII.18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével
- 3/1975. (VIII.17.) KMPM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról
- 4/2004. (II. 20.) NKÖM rendelet a helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltségnövelő támogatásáról
- 73/2003. (V. 28.) Korm. rendelet az Országos Dokumentum ellátási Rendszerről
- 64/1999. (IV. 28.) Korm. r. a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről
- 12/2010. (III.11.) OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról

A jelenleg hatályos jogszabályok közül várható az elavult állományellenőrzésről szóló rendelet átdolgozása, módosítása. Változás várható még a szerzői jog területén is.

5.2. A mezőkovácsházi Városi Könyvtár működésének SWOT - analízise

Erősségek

- hagyományokkal rendelkező, helyi és térségi szinten elismert intézmény
- elfogadott és támogatott célok, feladatok alapján dolgozik

- bővülő bevételt biztosító szolgáltatások, használó-orientáltság
- jó felkészültségű és jelentős szakmai gyakorlattal rendelkező munkatársak
- jó hozzáférhetőség (gyerekek, 70 éven felüliek, pedagógusok díjmentessége, alacsony beiratkozási díj)
- elfogadott, bevált nyitvatartási rend
- a források rendelkezésre állnak, a működés finanszírozása biztosított
- a fenntartóval kialakított jó kapcsolat
- magas fokú látogató - centrikusság
- jó összetételű és nagyságú állománnyal rendelkezik
- széleskörű helyi és térségi kapcsolatok
- nyitottság a szakmai továbbképzésekre
- kreatív, elkötelezett, empátikus kollégák
- személyre szabott feladatmegosztás, önállóság
- erősödő szociális funkció
- egyre bővülő és korszerűsödő eszközpark
- esztétikus környezet, a hely szelleme
- jó intézményi kapcsolatok
- esztétikus plakátok, meghívók, kiadványok
- a médiákkal való jó kapcsolat
- változatos, igényes, többnyire ingyenes programok
- együttműködés más könyvtárakkal
- projekt orientáltság
- rendszeres állománygyarapítás
- a helytörténeti tevékenység koordinálása
- saját adatbázisok megléte
- eMagyarország pont működtetése
- folyamatosan frissített honlap

Gyengeségek

- kevés idő jut a belső ellenőrzésre
- finansziális okok miatt nincs lehetőség többes példányok beszerzésére
- változó ütemű kiszolgálás (a forgalom egyenetlensége és a raktározás miatt)
- helyhiány, raktározási problémák

- számunkra nem elérhető adatbázisok
- megoldatlan állományvédelem
- túlterheltség
- a számítógépek gyors avulása
- nem elegendő (hatásfokú) szakmai érdekérvényesítés
- költségesebb rendezvények megvalósítása nem lehetséges pénzügyi okok miatt
- hiányzik az eszköz a munkatársak motiválására

Lehetőségek

- kapcsolatok bővítése, a meglévők elmélyítése
- központi fekvés
- a szolgáltatások körének bővítése, korszerűsítése
- új dokumentum típusok nagyobb számú beszerzése
- Internet adta lehetőségek további kihasználása
- pályázatokon való részvétellel az anyagi források bővítése
- kedvezményes dokumentum vásárlási lehetőségek kihasználása
- továbbképzéseken való részvétel
- számítógépes Internet használói tanfolyamok szervezése
- további szponzorok megnyerése
- fenntartói hozzájárulás növekedése
- a könyvtár oktatásban betöltött szerepének további növelése
- ismert, neves előadók meghívása
- a rendezvény költségeinek csökkentése szponzorok támogatásával
- a marketig eszközök jobb kihasználása
- olvasói csoportok létrehozása
- az oktatási intézményekkel való kapcsolat erősítése

Veszélyek

- kiszolgáltatottság a pályázati eredményeknek
- tiszteletdíjak, költségek emelkedése
- közömbösség a fenntartó részéről

- a szakma finansziális, egzisztenciális gondjainak erősödése
- közbiztonság romlása
- a felújítások, karbantartások elmaradása
- hanyatló olvasási kultúra
- kultúra iránti érdektelenség
- eszközök megfelelő működtetése, javíttatása problémákba ütközik
- a dokumentumok rongálása
- a könyvek minőségének romlása, gyors elhasználódása
- a látogatók könyvtárhasználati kultúrájának romlása
- a konkurencia erősödése a szolgáltatások egy részénél
- a gyűjteményalakítás a finanszírozás függvénye
- a szakmai érdekérvényesítés gyengesége
- a teljes akadálymentesítés megoldatlansága
- az épületbővítés és felújítás elmaradása

5.3. A könyvtár átfogó célja

- a látogatók, olvasók igényeinek kielégítése, az információkhoz való korlátlan hozzáférés biztosítása,
- a társadalmi szerepvállalás erősítése,
- a könyvtárhasználók körének bővítése,
- gyűjteményünk és szolgáltatásaink racionalizálása a szakmai színvonal emelése érdekében, az értékközpontúság és a jelentkező igények érvényesítése mellett,
- térségi szerepkörünk erősítése,
- a könyvtár további technikai-technológiai megújítása.

5.4. Kiemelt kulcsterületek

- ⇒ **1. cél:** A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár biztosítja a szabad, korlátozás nélküli hozzáférést minden nyilvánosságra került dokumentumhoz és információhoz az esélyegyenlőség és a demokrácia elvét követve, ezzel hozzájárul az állampolgárok egyéni boldogulásához, életminőségének javításához.

⇒ **Beavatkozások:**

- Törekszünk könyvtárunk akadálymentesítésére, ezzel segítséget nyújtunk a fogyatékkal élők könyvtárhasználatához.
- Szélesítjük a hozzáférést az országos és nemzetközi, nyilvános- és könyvtári adatbázisokhoz.
- Lehetőséget biztosítunk, hogy használóink hozzáférjenek a digitális közigazgatás szolgáltatásaihoz.

⇒ **2. cél:** Gyűjteményünket használói igények és minőségi elvek figyelembevételével fejlesztjük, és ennek megfelelően alakítjuk szolgáltatásainkat. A gyarapítási stratégiát a gyűjtőköri szabályzatban megfogalmazott iránymutatás alapján alakítjuk ki, a gyűjteményfejlesztés forrásainak hatékony felhasználásával.

⇒ **Beavatkozások:**

- Az olvasói igényeket rendszeresen felmérjük, és az állománygyarapítás gyakorlatának kialakításakor figyelembe vesszük.
- A gyűjteményfejlesztés során figyelemmel kísérjük a könyv- és könyvtárszakmai szervezetek ajánlásait.
- Költséghatékony gyarapítási stratégiát dolgozunk ki.
- A kedvezmények elérése érdekében a könyv-nagykereskedésekkel bővítjük és elmélyítjük partneri kapcsolatainkat.

⇒ **3. cél:** Felhasználó központú, korszerű, minőségi szolgáltatásokkal állunk a használók rendelkezésére. Törekszünk az olvasói igények megismerésére, és ennek megfelelően alakítjuk szolgáltatásainkat, rendezvényeinket.

⇒ **Beavatkozások:**

- Rendszeres használói elégedettségi felméréseket végzünk, és a tapasztalatok alapján fejlesztjük szolgáltatásainkat, rendezvényeinket.
- Folyamatosan és átgondoltan fejlesztjük könyvtárunk informatikai rendszerét.
- Modern technikai eszközöket építünk be szolgáltatásainkba.
- Folyamatosan bővítjük interaktív honlapunk szolgáltatásait és biztosítjuk a hozzáférést a nap 24 órájában.
- Szervezett felnőtt használói képzéseket indítunk.

⇒ **4. cél:** Kiemelt feladatunknak tekintjük a város oktatási intézményeivel való együttműködést. Jelentős szerepet töltünk be az olvasás iránti igény felkeltésében, különös tekintettel az óvodás és a kisiskolás korú gyermekek körében. Programjainkkal a különböző korosztályok életkori sajátosságait és elvárásait figyelembe véve hozzájárulunk az iskolai ismeretszerzés bővítéséhez és a könyvtár népszerűsítéséhez. Szoros együttműködésre törekszünk a város kulturális intézményével és civil szervezeteivel.

⇒ **Beavatkozások:**

- A város kulturális intézményével való közös programjainkat továbbvisszük, és újakat hozunk létre.
- Az oktatási intézményekkel szorosabban együttműködve közös programokat dolgozunk ki.
- Általunk készített foglalkozásokat célzott marketing-tapasztalatok alapján ajánljuk ki az iskoláknak.
- Bővítjük a lehetőséget a középiskolások közösségi szolgálatának teljesítésében.

⇒ **5. cél:** Fontos feladatunknak tekintjük, hogy teljességre törekvő módon gyűjtsük, feltárjuk és hozzáférhetővé tegyük Mezőkovácsháza és a térség helytörténeti és helyismereti dokumentumait.

⇒ **Beavatkozások:**

- A helytörténeti, helyismereti dokumentumokat folyamatosan digitalizáljuk és hozzáférhetővé tesszük. Az összegyűjtött anyag mielőbbi teljes feldolgozására törekszünk, az esetleges hiányokat pótoljuk.
- Célunk, hogy a kiemelt területeket szakmai körökben bemutassuk.

⇒ **6. cél:** Célunk, hogy könyvtárunk működését minőségirányítási elvek alapján szervezzük, amely hozzájárul a szolgáltatások magas színvonalának megőrzéséhez és fejlesztéséhez, és ezáltal minősített könyvtárrá válhassunk.

⇒ **Beavatkozások:**

- A könyvtárban működő minőségirányítási csoport segítségével a kidolgozott minőségirányítási rendszert folyamatosan és tervszerűen alkalmazzuk a szolgáltatások és a könyvtári munka minőségének biztosítása érdekében.
- A minőségirányítási rendszer dokumentumait egységesen a Minőségi Kézikönyvben foglaljuk össze. Minőségpolitikánkat folyamatosan felülvizsgáljuk és alkalmazkodunk

a változásokhoz.

⇒ **7. cél:** Továbbfejlesztjük munkatársaink szakmai felkészültségét, növeljük elkötelezettségüket.

⇒ **Beavatkozások:**

- Tudástérkép segítségével felmérjük a hiányzó szakterületeket. Megszervezzük munkatársaink képzését, továbbképzését, támogatjuk a szakmai konferenciákon történő részvételüket. Új munkatársak felvételekor figyelembe vesszük a hiányzó szakterületeket.

Tudatosan és átgondoltan fejlesztjük szervezeti kultúránkat. Javítjuk belső információs rendszerünket, növeljük a munkatársak motivációs szintjét.

6. Partnerkapcsolatok

Egy könyvtár életében elengedhetetlen, hogy a belső és külső partnereket azonosítsa. A partnerek felé kell kommunikálnunk jelenlegi helyzetünket, elvárásainkat és kitűzött céljainkat. A Mezőkovácsházi Városi Könyvtárban évek óta nyilván van tartva az intézmény partnereinek listája. A meglévő lista átvizsgálása után készült el az intézmény partnerlistája. Ezt a dokumentumot félévente felül kell vizsgálni és átvezetni a változásokat. Mert ennek elmulasztása értéktelenné teszi a partnerlistát.

A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár partneri hálózata két részből áll:

- Belső partnerek
- Külső partnerek

Belső partnerek

- Munkatársak
- Gazdasági Iroda (Humán Szolgáltató Központ)
- Balogh György Honismereti Egyesület

A belső kommunikáció célja és feladata

- A könyvtár küldetése és stratégiája által meghatározott célkitűzések valamennyi munkatárs számára ismert legyen;

- Jó munkahelyi, közösségi légkör megteremtésével fokozzuk a munka hatékonyságát, a munkatársak motiváltságát;
- Az újonnan érkező munkatársak számára biztosítsa a szervezet stratégiájának, küldetésnyilatkozatának, minőségpolitikájának megismerését;
- Az alulról felfelé haladó információk a lehető legkisebb torzítással jussanak el a vezetőhöz;
- A felülről lefelé haladó információk megfelelő időben és rendszerességgel eljussanak a dolgozókhoz. Megfelelő visszajelzést kell beépíteni a rendszerbe;
- Rendszeres értékelésekkel, a szervezeten belüli kapcsolatok elemzésével csökkentjük a konfliktusokat – kölcsönös bizalom elérése;
- Lehetőséget biztosítson a munkatársak számára a vélemény nyilvánítására a szervezetet érintő kérdésekben.

A belső kommunikáció eszközei lehetnek

Szóbeli:

- Munkamegbeszélések, értekezletek
- Egyéni beszélgetés
- Közös tervező megbeszélések pl. projekthez kapcsolódva
- Értékelések (csoportos és személyes)
- Konfliktuskezelés
- Csapatépítő rendezvények

Írásbeli:

- Szervezeti és működési szabályzatok
- Stratégiai terv
- Szervezeti struktúra: munkaköri leírások, munkaszerződés
- Rendezvénynaptár
- Éves munkaterv
- Emlékeztetők, jegyzőkönyvek
- Partnerek közti írásos megállapodás

Külső partnerek

Külső partnereinkkel való kommunikáció célja és feladata

- a lakosság és a lehetséges partnerek bizalmának megnyerése, az intézmény jó hírének és ismertségének növelése;

- a könyvtár szolgáltatásainak és előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére;
- eredményeink folyamatos bemutatása lehetséges partnereink és fenntartónk, illetve támogatóink számára, a szervezet pozíciójának erősítése;
- folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a felhasználókkal: a könyvtár szolgáltatásainak hozzáférhetőségét és hasznosságát bizonyítva;
- helyi társadalmi érdekek, problémákra való reagálás, a stratégiai céloknak megfelelően;

Külső partnerek csoportosítása:

Fenntartó, Irányító hatóság:

- Mezőkovácsháza Város Önkormányzata
- Mezőkovácsházi Polgármesteri Hivatal
- Mezőkovácsháza Város Önkormányzatának Képviselő-testülete
- Kulturális Bizottság
- Emberi Erőforrások Minisztérium Közgyűjteményi Főosztály Könyvtári Osztálya
- Magyar Államkincstár

Használók:

- olvasók
- látogatók
- terembérlők
- kézművesek
- önkéntesek

Intézmények

- Mezőkovácsházi Csanád Vezér Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola
- Négy Évszak Óvoda és Bölcsőde
- Nevelési Tanácsadó
- Humán Szolgáltató Központ
- Kalocsa Róza Nonprofit Kft
- Mezőkovácsházai Járási Hivatal
- KLIK Mezőkovácsházai Tankerülete

- Mezőkovácsházi Rendőrkapitányság
- Békés Megyei Hunyadi János Gimnázium
- Szent István Szociális Szolgáltató Kht.
- Körös-menti Szociális Centrum, Pszichiátriai Betegek Otthona
- Katolikus Egyház
- Református Egyház

Civil szervezetek, szerveződések

- Mezőkovácsházi Szivárvány Egyesület
- Barátság Nyugdíjas Klub
- Ezüstfenyő Dalkör
- Díszítőművészeti Szakkör
- Mezőkovácsházi Polgárőr Egyesület
- Széchenyi Zsigmond Vadásztársaság
- Végegyházi Barangoló Egyesület
- KEHOFA Kevermes
- Mozgáskorlátozottak Egyesülete
- Jövők Záloga Alapítvány

Könyvtárak:

- Békés Megyei Könyvtár
- Városi Művelődési Központ és Könyvtár Battonya
- KSZR könyvtárak (Almáskamarás, Dombegyház, Dombiratos, Kaszaper, Kisdombegyház, Kunágota, Magyardombegyház, Magyarbánhegyes, Medgyesbodzás, Nagybánhegyes, Nagykamarás, Pusztatötlaka, Végegyháza)

Szakmai szervezetek

- NIIF / Nemzeti Információs Infrastruktúra Fejlesztési Intézet
- Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
- Nemzeti Kulturális Alap
- MOKKA Egyesület
- OSZK Könyvtári Intézet

- E-Magyarország Pont
- NAVA
- Könyvtárellátó Nonprofit Kft.
- ODR
- IKSZ
- MEK

Beszállítók és szolgáltatók:

- Iroda-Mix
- Irodavilág Kft
- Bábika Bt
- Invitel
- T-mobile
- Maximonet Hírközlési Kft
- D+D Infotech Kft
- Magyar Posta Zrt.
- Alexandra
- Bookline

Sajtó

- Békés Megyei Hírlap
- Hír 6
- Likefest
- Beol
- Rádió 1
- Mezőkovácsháza Tájékoztató

7. Folyamatszabályozás

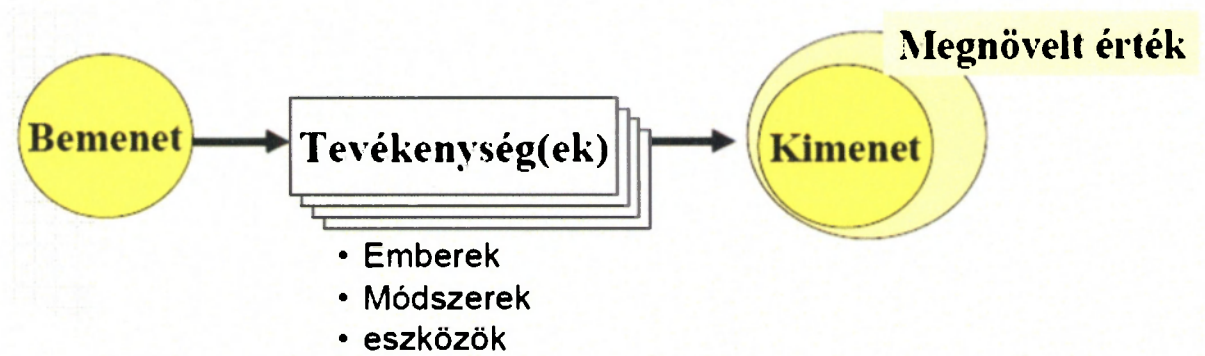
7.1. Folyamatszabályozási rendszer

A folyamat tevékenységek csoportja, amelyek nem véletlenszerűen és nem ötletszerűen vannak egymással kapcsolatban, hanem egy közös cél elérése –mint rendező elv – érdekében működnek együtt. A folyamat célja, hogy eredményt hozzon létre a belső vagy külső partnerek számára. A folyamat úgy is tekinthető, mint egy értékteremtő lánc, amelyben minden lépés hozzátesz valamit a végső eredmény elérése céljából. A folyamat erőforrásokat használ fel. A vezető számára a kihívást az jelenti, hogy megszüntessék azokat a lépéseket, amelyek nem termelnek hozzáadott értéket, valamint, hogy javítsák a hatékonyságát azoknak, amelyek termelnek ilyet.

A folyamatközpontú működés kiépítése alapvetően szakít a korábban megszokott rutinszerű munkavégzéssel: rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzása, az esetleges felelősségek megállapítása.

A partneri elvárások és elégedettségek megismerése során definiálódnak azok az igények, melyeket elvárnak tőlünk. Mindezeket az elvárásokat be kell építenünk a mindennapi tevékenységeink sorába, mintegy le kell fordítani a gyakorlat nyelvére. A tapasztalatok gyakorlati alkalmazása azonban csak abban az esetben valósulhat meg, ha könyvtárunkban tudatos munkavégzés folyik, világosak és jól körülhatároltak a feladatkörök, átgondoltan megtervezettek a munkafolyamatok.

A tudatos munkaszervezést segíti elő a folyamatközpontú működés, vagyis ha a tevékenységeinket jól áttekinthető folyamatokra bontjuk, és azokat megfelelő módon szabályozzuk. A folyamat a tevékenységek olyan rendszere, melynek során a bemeneteket (input-okat) szervezeten egymásra épülő lépcsők segítségével mérhető produktummá – esetünkben többnyire könyvtári szolgáltatásokká – (outputokká) változtat. Az egyes folyamat bemenetei tipikusan más folyamatok kimeneteit jelentik.



A szolgáltatások megfelelő minőségét megelőzéssel, valamint a kulcsfontosságú folyamatok szisztematikus javításával érhetjük el, nem pedig tűzoltómunkával, és nem is rövid távú eredményekre történő összpontosítással. A tudatos folyamatjavítás megköveteli, hogy a folyamatot érthető módon körülírjuk, amely általában egy ábra vagy modell segítségével történik. A folyamatábra közhasznú eszköze a folyamatok leírásának, vagyis az ábra a folyamat leegyszerűsített változatát mutatja.

A folyamatszabályozás lépései:

- A kulcsfontosságú folyamatok azonosítása.
- Folyamatleltár készítése.
- Folyamatgazda kijelölése.
- A folyamat megtervezése, folyamatleírás, folyamatábra készítése.
- A folyamat teljesítményének összevetése a partnerek elvárásaival.
- A folyamatok ellenőrzése (ellenőrzőpontok, mérések, kockázatelemzések).
- Problémamegoldó stratégiák kidolgozása, alkalmazása.
- A folyamatok teljesítményének folyamatos mérése.

7.2. Folyamatleltár

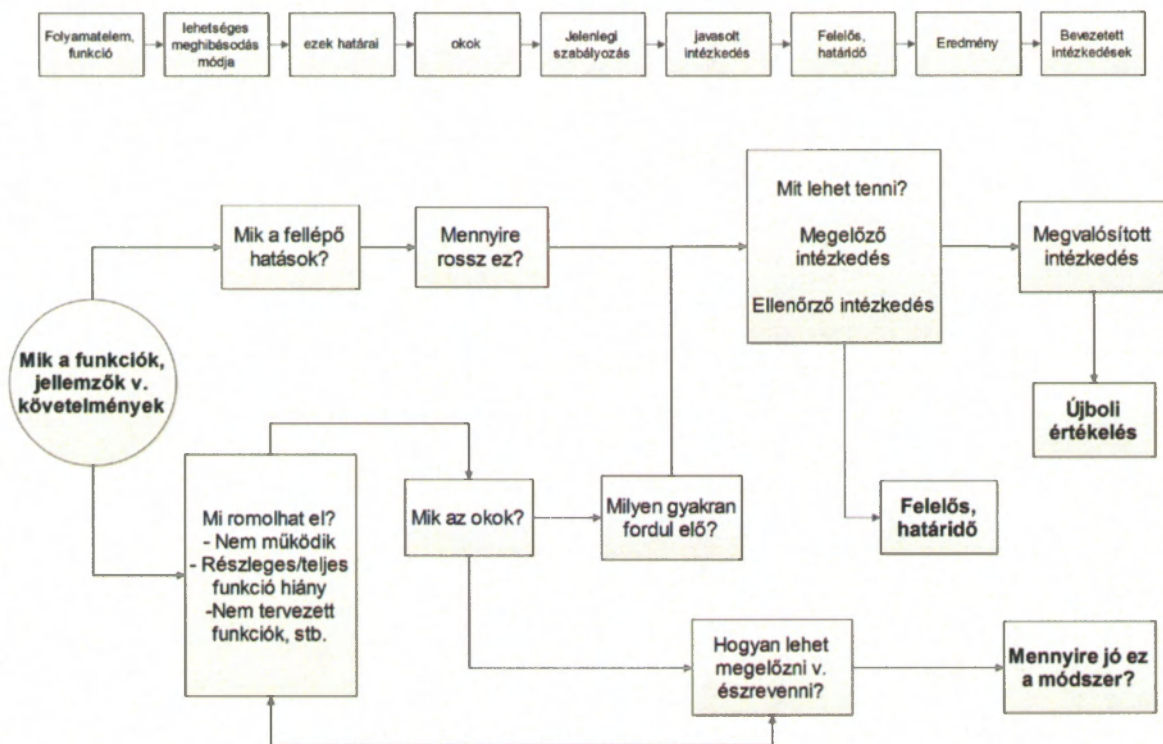
A folyamatok csoportosítása:

- *Fő folyamatok (FF):* Közvetlenül az ügyfelekre irányulnak.
- *Vezetési folyamatok (VF):* Az intézmény vezetéséhez és irányításához szükséges személyi, anyagi erőforrásokra vonatkoznak.
- *Támogató folyamatok (TF):* Támogatják az ügyfelekkel való munkát, de nem közvetlen kapcsolatban zajlanak.
- *Kulcsfolyamatok (KF):* Adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamatok.

S.sz.	Munkafolyamat	Folyamatgazda	FF	TF	VF	KF
1_FF	Dokumentumok nyilvántartásba vétele	Strifler Károlyné	X			
2_FF	Hosszabbítás	Mártáné Makai Erzsébet	X			
3_FF	Beiratkozás	Mártáné Makai Erzsébet	X			
4_FF	Folyóirat kölcsönzés	Mártáné Makai Erzsébet	X			
5_FF	Könyvkeresés	Mártáné Makai Erzsébet	X			
6_FF	Fénymásolás	Balázs Katalin	X			
7_TF	Raktározás	Strifler Károlyné		X		
8_VF	Felszólítás	Mártáné Makai Erzsébet			X	
9_VF	Könyvrendelés	Strifler Károlyné			X	
10_KF	Könyvtári órák, gyerekfoglalkozások	Mártáné Makai Erzsébet				X
11_KF	Honlap ismertető	Balázs Katalin				X
12_KF	Kölcsönzés (könyv, CD)	Mártáné Makai Erzsébet				X

7.3. Kockázatelemzés, hatásvizsgálat: FMEA (Failure Mode Effects Analysis - Hibamód és hibahatás elemzés)

A kockázatelemzés sémája



A hiba súlyosságának felosztása:

- Véletlen hibák

A véletlen hibaokok miatti eltérések *mindig jelen vannak*, a folyamat jellemzői! Számuk jelentős, de egyedileg csekély a hatásuk. A sávjuk csökkentése csak hosszabb távon lehetséges, és nehezebb a többinél.

- Veszélyes hibák

Néha befolyásolják a folyamatot, de akkor jelentősen! Számuk csekély, de egyedileg jelentős hatásuk. Felismerésük könnyű. Hatásuk megszüntetése azonnal szükséges, általában könnyebb a többinél

- Durva hibák

Egyszeri, „érthetetlen”, szélsőséges hatás. Előfordulása, hatása szeszélyes. Felismerése, megszüntetése általában nehéz. Az okok feltárása olykor nehéz.

- Stabil (kézben tartott) a folyamat:

- nincsenek benne veszélyes és durva hibák,
- az ingadozás véletlenszerű, időben állandó, nincsenek jól felismerhető okai.

A hibalehetőségek súlyozása

S.sz.	Munkafolyamat	Kockázatok	A) Partneri vélemény	B) Intézményi érdek	C) Gyakoriság	Összesítés A*B*C
			Pontozás: 1-10			
5_FF	Könyvkeresés	Nem található dokumentum	8	8	4	256
7_FF	Raktározás	Nem található dokumentum	8	8	3	192
12_KF	Kölcsönzés (könyv, CD)	Más nevére történik a kölcsönzés	10	9	2	180
2_FF	Hosszabbítás	Nem rögzítjük	8	7	3	168
3_FF	Beiratkozás	Hibás adatrögzítés	6	8	3	144
8_VF	Felszólítás	Indokolatlan felszólítás	9	8	2	144
6_FF	Fénymásolás	A3-as helyett más formátum fénymásolása	8	8	2	128
4_FF	Folyóirat kölcsönzés	Hibás adatrögzítés	7	8	2	112
11_KF	Honlap - új hír felvétele	Fontos hír nem kerül fel	6	8	2	96
10_KF	Könyvtári órák, gyerekfoglalkozások	Váratlanul érkező csoport	9	9	1	81
9_VF	Könyvvendelés	Hibás visszaigazolás	2	9	3	54
1_FF	Dokumentumok nyilvántartásba vétele	Leltárkönyvi elírások	2	6	2	24

8. Kapcsolódó dokumentumok jegyzéke

8.1. Vezetéssel kapcsolatos dokumentumok

A szervezeti felépítés ábrája (kötelező 2. melléklet)

Belső és külső kommunikációs terve (kötelező 3. melléklet)

Továbbképzési terve (kötelező 4. melléklet)

Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje (Ajánlott melléklet)

8.2. Stratégiával és tervezéssel kapcsolatos dokumentumok

A könyvtár stratégiai terve (kötelező 5. melléklet)

Éves beszámoló, cselekvési tervek 2014, 2015 (kötelező 6. melléklet)

A használói elégedettségmérések kérdőívei és értékelései (Ajánlott melléklet)

8.3. Emberi erőforrásokkal kapcsolatos dokumentumok

Esélyegyenlőségi terv (Ajánlott melléklet)

Projektleírások (Ajánlott melléklet)

8.4. Partnerkapcsolatokkal és erőforrásokkal kapcsolatos dokumentumok

A partnerek azonosítását bizonyító dokumentum (kötelező 7. mellékletek)

Képzésen való részvétel tanúsítványa az utóbbi 5 évben (Ajánlott melléklet)

8.5. Folyamatok

A folyamatszabályozás helyi rendszerének bemutatása (kötelező 8. melléklet)

Folyamatábrák, leírások (kötelező 9. mellékletek)

A használókat érintő útmutatók és szabályok, valamint ezek hozzáférhetőségét bizonyító dokumentumok (kötelező 10. mellékletek)

Szolgáltatási normák (ajánlott dokumentum)

8.6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatban elért eredmények

A használói elégedettségmérés eredményei (kötelező 11. melléklet)

A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai (kötelező 12. melléklet)

8.7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények

A dolgozói elégedettségmérés eredményei (kötelező 13. melléklet)

8.8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei

Lista a könyvtár működésével kapcsolatos – tárgyévi és előző évi – médiaszereplésekről (kötelező 14. melléklet)

A helyi társadalom véleményének megismerését célzó vizsgálatok eredményei –

Lakossági kérdőív (Ajánlott melléklet)

Fogyatékossgal élők számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzések (Ajánlott melléklet)

8,9 A szervezet kulcsfontosságú eredményei

Önköltségszámítási szabályzat (Ajánlott melléklet)

Belsőellenőrzési jelentés (Ajánlott melléklet)

Az utóbbi 3 év nyertes pályázatainak eredményessége (Ajánlott melléklet)

Gazdasági program (Ajánlott melléklet)

Kulturális koncepció (Ajánlott melléklet)