

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



Minőségi kézikönyv

2022.

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



Érvényes: 2016. január 1-jétől visszavonásig

Kidolgozta:	Jóváhagyta:
A Mészáros Károly Városi Könyvtár könyvtáros szakemberei: Gergely Péterné Papp Valéria Margit, Ráczné Vass Hajnalka	Jeles Erzsébet Intézményvezető

Módosítások jegyzéke

A módosítás dátuma	Változat száma	Törlés / beszúrás	A módosított oldal száma	A jóváhagyó aláírása
2022. szeptember 30.	1			Jeles Erzsébet

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



1. Minőségi kézikönyv használatára vonatkozó utalások

A Minőségirányítási Kézikönyv (továbbiakban: Kézikönyv) a Mészáros Károly Városi Könyvtárban (továbbiakban: Könyvtárban) folyó minőségirányítás legfőbb dokumentuma, összefoglalja a minőségirányítás alapelveit, gyakorlati megvalósítását. Érvényessége kiterjed a Könyvtár vezetőjére és munkatársaira, a minőségirányítási rendszer által szabályozott összes területre. A Kézikönyv használatát a Könyvtár igazgatója rendeli el, ugyancsak ő rendeli el az esetleges törlések és módosítások érvénybe léptetését. Összeállítása, aktualizálása a Könyvtár szakembereinek (könyvtárosainak) feladata.

A Kézikönyv törzspéldányát nyomtatott formában a Könyvtár Iroda helységében, a többi szabályzatokkal együtt őrzik, kérésre azt a Könyvtár illetve a Fenntartó bármely munkatársának betekintésre át kell adni. Az aktualitásukat veszített dokumentumrészeket legalább három évig a Könyvtár irattárában meg kell őrizni, kérésre ezeket, a dokumentumokat is hozzáférhetővé kell tenni. Az érvényben lévő Kézikönyv elektronikus változatát a Könyvtár honlapján bárki számára hozzáférhetővé kell tenni.

Jövőkép

„Hagyomány, tudás, lehetőség – ezt adja a könyvtár.”

A Mészáros Károly Városi Könyvtár a közművelődés, valamint a könyvtári kutatások központi szakmai intézménye. Munkájában követi a társadalmi változásokat, az aktuális fejlesztéseket, a társadalom és a könyvtárhasználók elvárásait. Segítséget nyújt a kikapcsolódni vágyóknak, valamint a tanuláshoz, az önképzéshez.

Az értékek teremtésével, megőrzésével, közvetítésével egy élhetőbb társadalmat hozunk létre. Könyvtárunk megfelel a XXI. századi kihívásoknak, kulturális és információs tárházként működik. Folyamatosan fejlődő szolgáltatásainkkal, korszerű infrastruktúrával a város megbecsült intézményévé válunk.

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



A könyvtári épület külső felújítása, a fűtéskorszerűsítés elodázhatatlan feladat. A megújuló intézmény a város rangjához, az olvasók igényeihez, elvárásaihoz igazodik.

Küldetésnyilatkozat

„Az olvasókörtől az olvasóközönségig!”

A Mészáros Károly Városi Könyvtár általános gyűjtőkörű, nyilvános könyvtár.

A könyvtári rendszer alkalmas a 21. századi könyvtárhasználó igényeinek kielégítésére. A nyilvánosságra hozott információnak, felhalmozott tudásnak, valamint műveltségnek a mindenki számára hozzáférhetővé tételével élhető várost alakítunk ki, amelyben mindannyian otthon lehetünk.

Innovatív szolgáltatásainkkal helyi információs központként működünk, mint a tudásalapú társadalom alapintézménye. Szoros integrációt alakítunk ki a város nevelési, oktatási és idősgondozási intézményeivel. Szellemi-kulturális érték közvetítőként hozzájárulunk városunk fejlődéséhez. Könyvtárunk közösségi tér, hagyományos találkozóhely minden korosztály számára.

2. A Mészáros Károly Városi Könyvtár bemutatása

A könyvtár megnevezése: Mészáros Károly Városi Könyvtár

Székhelye: 4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.

Postacíme: u. a.

Telefonszáma: 52/572-016, 52/572-017; 30/237-7426

Működési köre: Hajdúdorog város közigazgatási területe.

Irányító szerv neve, székhelye: Hajdúdorog Város Önkormányzati

Képviselő-testülete; Hajdúdorog. Tokaji út 4. 4087

Gazdálkodási jogkör: önállóan működő költségvetési szerv

Email cím: hd.konyvtar@gmail.com



Honlap címe: <https://hdkonyvtar.hu>

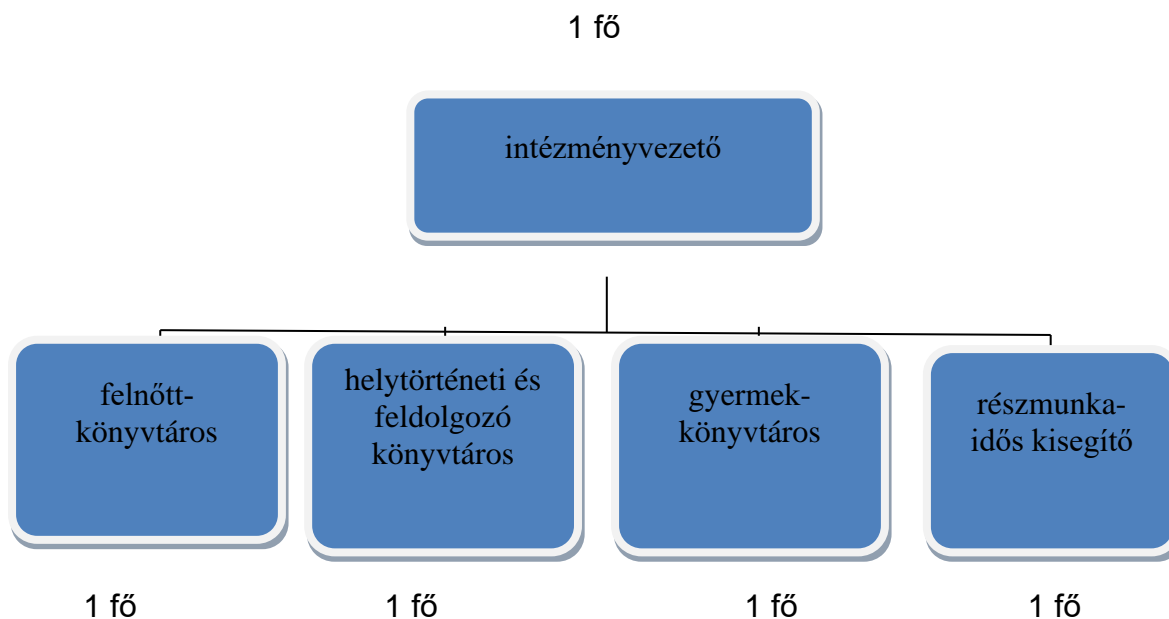
2.1. Személyi és tárgyi feltételek, IKT helyzet

Az alapító által engedélyezett létszám: 4,5 fő, melyből szakmai munkakörben 4 fő dolgozik, a fél állás takarító, amely jelenleg nincs betöltve. Jól képzett szakemberek látják el a feladatukat minden területen. Megfelelő munkakörnyezet, biztonságos munkavégzés feltételei adottak.

Az informatikai környezet fejlesztése folyamatos.

2.2. A könyvtár szervezeti felépítése

Organogram



2.3. A könyvtár tevékenységét meghatározó jogszabályok, rendelkezések

A könyvtár működését és gazdálkodását érintő jogszabályok változásait figyelemmel kísérjük. Az aktualizálás is megtörténik. A részletes felsorolás a fenntartó által jóváhagyott Szervezeti és Működési Szabályzatban olvasható.

-
- SZMSZ

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



3. A Mészáros Károly Városi Könyvtár minőségirányítása

A könyvtár munkáját közel 10 éve a minőség elvén végzi. Minden munkatárs elhivatott. Közösén fogalmazták meg a Minőségpolitikai nyilatkozatot. A könyvtár vezetője elkötelezett a minőségirányítás iránt. Figyelembe veszi a PDCA elvet, folyamatosan méri és értékeli a könyvtár működésének külső és belső számaint.

3.1. Minőségpolitikai nyilatkozat

A Mészáros Károly Városi Könyvtár Hajdúdorog város lakói számára közgyűjteményi feladatokat ellátó, nyilvános közkönyvtár. Minden korosztályra kiterjedő, sokféle könyvtári szolgáltatást biztosít, a szakmai követelményeknek és a használók igényének megfelelően, folyamatosan fejlesztve tevékenységét.

A könyvtára felhasználó-központú teljes körű minőségirányítási rendszer (Total Quality Management, TQM) szerint, annak megfelelően végzi feladatait.

Minőségpolitikánk legfőbb elvei:

Teljes-körűség: A minőségi követelmények a könyvtár minden dolgozójára vonatkoznak, lefedik az összes szolgáltatást, kiterjednek a környezeti feltételekre, és általánosságban elmondható, hogy a rendszer felölel mindent a könyvtárban (hardver, szoftver, szervezési és személyzeti intézkedések).

Használó-központúság: A könyvtárunk szolgáltatásai: legfőbb feladatunk az olvasók, a használók igényeinek megfelelő színvonalú szolgáltatások nyújtása.

A személyzet célja: a használók udvarias, gyors és pontos kiszolgálása, a munkafolyamatok állandó javítása.

Szabályozottság: Tevékenységünket a mindenkor érvényben lévő jogszabályok betartásával/betartatásával, a szakmai és partneri elvárásoknak megfelelő szabályozott keretek között, dokumentálva végezzük.

A személyzet által tapasztalt, a partnerek által jelzett, vizsgálatokkal feltárt hibák okainak elemzését elvégezzük annak érdekében, hogy ismételt előfordulásukat megelőzzük.

Mészáros Károly Városi Könyvtár
4087 Hajdúdorog, Böszörményi út 7.
E-mail: hd.konyvtar@gmail.com
Honlap: <https://hdkonyvtar.hu>
Tel: 52/572-016, 52/572-017
30/237-7426



Nyilvánosság: A szolgáltatásokról, a végbement változásokról folyamatosan nyilvánosságra hozzuk a közérdekű információkat és elért eredményeket. Lehetőséget biztosítunk a partnereknek a véleménynyilvánításra.

Tudásmenedzsment: A könyvtárvezetés lehetőséget ad arra, hogy a munkatársak szakmailag és emberileg kibontakozhassanak, a döntések előkészítésében figyelembe veszi a dolgozók javaslatait, nagy hangsúlyt kap a személyzet továbbképzése, a minőségre összpontosító gondolkodás kialakítása.

Gazdaságosság: Az alaptevékenységek költségvetési forrásainak felhasználásánál az elsődleges szempontunk. A szolgáltatások minőségét javító változásokhoz külső, pályázati és egyéb támogatások megteremtésére a teljes személyzet elkötelezett.

Személyes adatok kezelése: Figyelembe vesszük az előírásokat, annak megfelelően kezeljük a könyvtárhasználók személyes adatait, az információs igényeiket, és az általuk keresett információt.

Tisztelet: Minden könyvtárhasználónak megadjuk a tiszteletet. Igyekszünk kérésüket, igényeiket a legjobb tudásunk, lehetőségünk szerint kiszolgálni.

A minőségbiztosítás mellett elkötelezett vezetőség: A szolgáltatások értékelése és azok fejlesztési irányainak meghatározása érdekében a teljesítménymutatók alkalmazása segíti a vezetés munkáját. A könyvtári szolgáltatások színvonalának javítására a vezetőség további két módszert alkalmaz: az összehasonlító színvonalmérést (benchmarking), valamint az önértékelést.

A könyvtár összehangolt, folyamatos ellenőrzésre, a javító és fejlesztő tevékenységek gyors bevezetésére törekszik a partnerek maximális elégedettségének eléréséért.

3.2. A munkatársak elkötelezettsége

A szervezeti kultúra fejlesztése növeli a szakmai lojalitást, valamint a könyvtár iránt érzett elkötelezettséget. Ennek eszköze: a munkatársak körében végzett rendszeres felmérések, melyek megbeszélése előrehaladást, irányt mutat.



-
- Munkatársak teljesítményének értékelése
 - Dolgozói elégedettség mérés
 - Közösségi rendezvényeink

3.3. PDCA elv érvényesülését bizonyító dokumentumok

- Honlap-fejlesztés
- DorogTéka
- Olvasóterem és helytörténeti gyűjtemény felülvizsgálata
- „Könyvet házhoz!”
- Strandkönyvtár

-
- PDCA elv érvényesülését bemutató dokumentumok

3.4. Benchmarking elemzés

Könyvtárunk az „öreg hajdúvárosok” könyvtárának működését hasonlította, hasonlítja össze.

-
- Benchmarking elemzés
 - Teljesítménymérés eredményei

3.5. Szakfelüyeleti, szakértői jelentés

A vizsgálatra 2017. november 3-án került sor.

-
- Helyszíni vizsgálat adatlapja

4. Stratégia-tervezés

A stratégia célja, hogy a könyvtár hosszú távú céljainak elérése érdekében elkészítse a megvalósításra irányuló terveit, biztosítva a szükséges erőforrásokat, szem előtt tartva a költséghatékonyság, prioritás elvét.



- Stratégiai terv 2022-2026

4.1. Kommunikációs stratégia

A kommunikációs stratégiában megfogalmazott célok megvalósítása érdekében külső- és belső kommunikációs tervet készítettünk, mely elősegíti a könyvtár stratégiájának megismertetését és elfogadását a belső és külső partnerekkel.

- Belső-és külső kommunikációs terv

4.2. Humán erőforrás stratégia

A könyvtár elkészítette, ill. felülvizsgálta az Emberi erőforrás stratégiáját. A felülvizsgálatot indokolta a szervezetben- és jogszabályban végbement változás.

- Humán erőforrás menedzsment
- Esélyegyenlőségi terv

5. Partnerközpontúság

A könyvtár elkötelezett a partnerek igényeit kielégítő minőségi szolgáltatások kialakítása iránt, amihez szükséges volt a partnerek azonosítása, rangsorolása. Igény- és elégedettségmérést végeztünk, melyet szeretnénk megismételni, frissíteni. A partnereknek lehetőségük van elmondani a véleményüket, javaslataikat.

5.1. A Partnerlista

A Partnerlista felülvizsgálatára 2022. augusztus hónapban került sor. Aktualizálásra került.

- Partnerlista

5.2. Partneri együttműködési megállapodások

Írásos együttműködési megállapodások egységes rendszerbe szervezik a partnereinkkel való kapcsolatot. Aktualizálására folyamatos.

- Együttműködési megállapodások



5.3. A használókat érintő útmutatók, szabályzatok

A könyvtárhasználókat érintő szabályok, szabályzatok elérhetőek a könyvtár felnőtt részlegében, a könyvtár honlapján.

5.4. A panaszkezelés eljárása, módja, megoldása

A könyvtár lehetőséget biztosít arra, hogy a könyvtárhasználók megfogalmazzák véleményüket, javaslatukat, észrevételeiket. A Panaszláda a felnőtt könyvtárban, jól látható helyen található, forma nyomtatványokkal.

-
- Panaszkezelési szabályzat

5.5. Használói elégedettségmérés

A könyvtár tervszerűen és rendszeresen megkérdezi az olvasókat a könyvtár működéséről. Ezeket az eredményeket beépítjük a fejlesztési folyamatokba, és a napi munkába.

-
- Használói elégedettségmérés

6. Folyamatszabályozás

A folyamatszabályozás célja: hogy a partnerek számára egységes színvonalú szolgáltatást nyújtson, a kockázatelemzésben feltárt hibákat kiküszöbölve folyamatosan fejlessze, javítsa azokat.

6.1. Folyamatleltár, Folyamatábrák

A könyvtárban zajló folyamatokat, tevékenységek összességét foglalja magába, négy fő csoportba rendezve.

- Fő folyamatok: a stratégia megvalósulására irányuló, a partnerek szempontjából fontos folyamatok;
- Vezetői folyamatok: a szervezet irányításával kapcsolatos folyamatok;
- Támogató folyamatok: háttértevékenységet jelentő folyamatok;



- Kulcsfolyamatok: a könyvtár egész tevékenységére ható folyamat.
-

- Folyamatleltár

7. A könyvtár társadalmi környezetre gyakorolt hatása

7.1. Médiaszereplések

A felnőtt könyvtáros, tájékoztató könyvtáros folyamatosan figyelemmel kíséri és gyűjti a Könyvtárról szóló információkat. Elkészíti a médiaszereplések listáját, mely a beszámoló része is.

- Médiaszereplések

7.2. Társadalmi felelősségvállalás

A könyvtár működésében fontos szerepet játszik a társadalmi felelősségvállalás. Igyekszünk megfelelni a közvetlen partnerek, a helyi közösségeknek munkánkkal. Úgy alakítani a szolgáltatásainkat, hogy azok hozzájáruljanak az életminőség javításához.

Melyek ezek a területek:

- Hátrányos helyzetűk számára biztosított szolgáltatások, programok;
 - Környezettudatosság népszerűsítése;
 - Nemzetiségi (roma) feladat ellátása;
 - Digitális kompetencia fejlesztése.
 - Esélyegyenlőségi terv
 - Környezetvédelmi vetélkedők
 - Cigány fesztivál
 - Digitális stratégia
-