

A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁRÁNAK MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE



Győr

1.0 verzió

2016. július 4.

Mottó:

„A minőség azt jelenti, hogy akkor is jól csinálsz valamit, amikor nem látják.”
(Henry Ford)

Minőségirányítási Kézikönyv azonosítása

A dokumentáció kódja	SZE EK MIK
Verziószám	1.0
Állománynév	MIK_SZEEK_01.doc
Oldalszám	42 oldal + 2 melléklet
Hatálybalépés időpontja	2016. július 4.
Készítette	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta	Figula Anikó
Aláírás	Figula Anikó

**Módosítások listája**

Verziószám	Módosította	Módosított oldalszám	Jóváhagyta	Hatálybalépés dátuma

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár tevékenységeire vonatkozó Minőségirányítási Kézikönyvet és a hozzá kapcsolódó minőségügyi dokumentumokat hatályba léptetem, és elrendelem a teljes dokumentációval leírt rendszer működtetését.


Figula Anikó
igazgató



Tartalom

Bevezetés	6
1 Nyilatkozatok.....	6
1.1 Vezetői nyilatkozat.....	6
1.2 Jövőkép	6
1.3 Küldetésnyilatkozat.....	7
1.4 Minőségpolitikai nyilatkozat.....	7
2 Az intézmény története, bemutatása	8
2.1 Az intézményre vonatkozó adatok	9
2.2 Szervezeti felépítés.....	9
2.3 Szakmai törvények, rendeletek, szabványok, szabályzatok, útmutatók, irányelvek.....	10
2.4 A könyvtár belső szabályzatai, előírásai és egyéb szabályzatok.....	12
3 Szakkifejezések, fogalmak meghatározása.....	13
4 Minőségirányítási rendszer	15
4.1 A minőségirányítási rendszer hatálya	15
4.2 Általános követelmények	16
4.3 A minőségirányítási rendszer szempontjai.....	16
4.4 Minőségirányítási Tanács.....	16
4.5 Dokumentációs rendszer	18
4.5.1. Minőségirányítási dokumentumok	18
4.5.2. Minőségirányítási Kézikönyv	19
5 Hatáskörök és felelősségek	20
5.1 A vezetés felelőssége	20
5.2 A MIT vezetőjének feladata és hatásköre	21
5.3 Vezetőségi felülvizsgálat	21
6 Stratégia, helyzetelemzés, értékelés.....	22
7 Erőforrásokkal való gazdálkodás.....	22
7.1 Erőforrások számbavétele	22
7.1.1 Humánerőforrások	23
7.1.2 Infrastruktúra biztosítása.....	23
7.1.3 Munkakörnyezet biztosítása	24

7.1.4	Pénzügyi erőforrások	24
8	Partnerközpontúság.....	24
8.1	Belső partnerek.....	25
8.2	Külső partnerek	25
8.2.1	Közvetlen külső partnerek	25
8.2.2	Közvetett külső partnerek	25
8.3	Kommunikáció a partnerekkel	26
8.3.1	Belső kommunikáció	26
8.3.2	Külső kommunikáció	26
8.4	Panaszkezelés	28
9	Szolgáltatási folyamatok menedzselése	29
9.1	Vezetői folyamatok	29
9.2	Főfolyamatok	30
9.3	Támogató folyamatok	31
9.4	Folyamatleltár	32
9.5	Szolgáltatások folyamatleírása és folyamatábrája	34
10	Mérés, értékelés, elemzés	38
10.1	Partnerek elégedettségének mérése, elemzése	38
10.2	Egyéni teljesítményértékelés	39
10.3	Intézményi önértékelés	40
10.4	Ellenőrzések ütemezése, belső ellenőrzési terv	40
	Belső ellenőrzési terv.....	41
10.5	Folyamatos fejlesztések.....	42
11	Mellékletek	
11.1	1. számú melléklet A MIT ügyrendje.....	
11.2	2. számú melléklet: A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának belső és külső kommunikációs terve	

Bevezetés

A Minőségirányítási Kézikönyv (továbbiakban: MIK) a Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának (továbbiakban: SZE EK) alapidokumentuma, amely összefoglalja a minőségirányítás alapelveit és gyakorlati megvalósítását. A MIK-ben megfogalmazott elvek a SZE EK vezetőségére, munkatársaira és a könyvtári munkafolyamatok egészére egyaránt érvényesek. A MIK-et a Minőségirányítási Tanács (továbbiakban: MIT) állította össze a könyvtár vezetése és a munkatársak együttműködésével, módosítását az igazgató rendeli el a MIT javaslatai alapján.

1 Nyilatkozatok

1.1 Vezetői nyilatkozat

A könyvtár vezetése elkötelezi magát a minőségi, használóközpontú szolgáltatások mellett. Munkafolyamatait úgy szervezi, hogy azok a felhasználók mindenkorl igényeit a lehető legmagasabb színvonalon legyenek képesek kielégíteni. Ennek érdekében összeállította minőségirányítási dokumentációját, amelyben megfogalmazza:

- jövőképét
- küldetésnyilatkozatát
- minőségpolitikai nyilatkozatát
- a minőségbiztosításra vonatkozó főbb követelményeit és minőségbiztosítási eljárásait
- a minőségi előírások betartására vonatkozó ellenőrzési utasításait.

A könyvtár vezetése a dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartását magára, és minden munkatársra nézve kötelező érvényűnek tekinti.

1.2 Jövőkép

„Olyan térségi információs tudásközpont kialakítása, amely emberközpontú, értéknövelt szolgáltatásaival és az esélyegyenlőség biztosításával támogatja az Egyetem gazdasági és társadalmi igényekhez alkalmazkodó, versenyképes oktatását – tudományegyetemmé válását – és a magas szintű tudományos kutatómunkát, mindezt

helyi, regionális, országos és nemzetközi szinten, a 21. század követelményeinek megfelelően.”¹

1.3 Küldetésnyilatkozat

„A SZE EK az egyetemen folyó oktató, nevelő, tudományos, kutató, valamint tanulmányi és közművelődési munkát segítő szervezeti egység, amely az egyetem szakirodalmi információs központjaként működik. A tudásalapú társadalom alapintézményeként mindenki számára biztosítja a hozzáférést a dokumentumokhoz és az információkhoz, segíti az egész életen át tartó tanulást, a művelődést. Könyvtárunk küldetését a folyamatosan bővülő dokumentumállományával, a használói igények minőségi kiszolgálásával, a könyvtárosok szakmai felkészültségével valósítja meg.”²

1.4 Minőségpolitikai nyilatkozat

A SZE EK valamennyi munkatársa az alábbi nyilatkozatban foglaltak alapján kötelezi el magát a partnerközpontú, minőségi munka iránt.

Szervezeti egységünk mint felsőoktatási szakkönyvtár az oktatás és kutatás iránt érdeklődők igényeit szem előtt tartva részt vesz az Egyetem tudásmegosztó, tudásközvetítő tevékenységében. A könyvtár szakreferensi hálózata az Egyetemen folyó oktatói, kutatói munkát és művészeti tevékenységet támogatja. A szakreferensek az intézmény, valamint egyéni szinten az oktatók és kutatók tudományos teljesítményének méréséhez nyújtanak segítséget az Egyetemhez köthető publikációk nemzeti bibliográfiai adatbázisban való rögzítésével.

A SZE EK mint nyilvános és nyitott szolgáltató hely lehetőséget biztosít bárki számára a tudás megszerzéséhez.

A könyvtár magas szintű szakmai és egyéb kompetenciákkal rendelkező munkatársai, a szakma iránti elhivatottságukkal, folyamatos továbbképzésükkel egy partnerközpontú könyvtár működését szolgálják, a társadalmi megbecsülés reményében.

A SZE EK a folyamatosan felmért igényekhez alkalmazkodó, minőségi dokumentumállománnyal és szolgáltatásokkal közelít célja, a használói elégedettség felé, mert meggyőződésünk, hogy ez a könyvtár hosszú távú, eredményes működésének legfontosabb feltétele.

¹ Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának Stratégiai Terve 2015-2019 p. 13.

² Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának Stratégiai Terve 2015-2019 p. 13.

A megismert igények alapján folyamatos innováció jellemzi a szervezetet, figyelembe véve a humánerőforrás, az infrastruktúra és az intézmény adottságait.

2 Az intézmény története, bemutatása

A Széchenyi István Egyetem jogelődje 1968-ban kezdte meg működését Közlekedési és Távközlési Műszaki Főiskola (KTMF) néven, akkor még Budapesten működő tanszékekkel. A Győrben lévő intézményrész 1974 őszén már új épületben kezdte meg a tanévet. A főiskola könyvtárát szintén ebben az évben, március 1-jén nyilvánította önálló szervezeti egységnek az akkori igazgató a 338/1974. számú ügyiratban. A Győrbe áttelepülő egységek könyvtárai beolvadtak a főiskolai könyvtárba.

1983-ban a Művelődési Minisztérium Könyvtári Osztálya az országos feladatkörű szakkönyvtárak körébe sorolta a könyvtárat. Az 1986. évi XIII. sz. törvényerejű rendelet alapján a KTMF felvette Széchenyi István nevét.

2002. január 1-jén új fejezet kezdődött az intézmény életében: évekig tartó erőfeszítések eredményeként a Magyar Köztársaság Országgyűlésének döntése alapján főiskolánk egyetemmé vált, így könyvtárunk egyetemi könyvtári rangra emelkedett. Ez újabb feladatokat rótt ránk, de lehetőségeket is nyújtott számunkra.

A SZE EK a 2011-es évben újabb nagy mérföldkőhöz érkezett. A TIOP 1.3.1-07/1-2F-2008-0003 azonosítószámú projekt keretein belül megvalósuló komplex fejlesztések lehetővé tették egy új, modern, minden igényt kielégítő könyvtár megvalósítását. Az építéssel párhuzamosan a szolgáltatásokat a használók igényeihez és a kor követelményeihez igazítva folyamatosan fejlesztettük. Az új könyvtár 2011. március 1-jétől heti 54 órában fogadja a látogatókat. A SZE EK tudásközvetítő, tudásmegosztó tevékenysége a 2012-es évben alakult ki véglegesen. A 2016-ban lezajlott intézményi integráció következtében a SZE EK egy három tagkönyvtárat is magába foglaló információs hálózattá alakult, melyben a Központi Könyvtár vezetésével kell kialakítani az összehangolt, zökkenőmentes működést.

Az Egyetem oktatási és tudományos tevékenysége igényli leginkább a szakirodalmi információs háttérrel. A hallgatók képzésének, az új szakok és képzési formák megvalósításának egyik fontos feltétele a könyvtári háttér, amely egyrészt a dokumentumtermés folyamatos és visszamenőleges gyűjtését, feltárását, másrészt a technikai, informatikai háttérrel szolgáltatja. A modern, szép környezet megfelelő helyet biztosít az egyetem jövőbeli oktatási, kutatási elképzeléseihez.

Célunk egybecseng a Széchenyi István Egyetem avatójára megfogalmazott gondolatokkal: "Az intézmény a valóságból fakadó válaszokat adjon a harmadik évezred kihívásaira."

2.1 Az intézményre vonatkozó adatok

Megnevezése: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

Megnevezésének rövidítése: SZE EK

Székhelye: 9026 Győr, Egyetem tér 1.

Létesítésének időpontja:

Jogelőd: Főiskolai Könyvtár, 1974. március 1.

Létesítését a 338/1974. sz. ügyiratban a Főiskola igazgatója rendelte el.

Egyetemi Könyvtár: 2002. január 1.

Telefon: 96/503-441, 96/503-442, 96/503-443, 96/613-682

Webcíme: <http://lib.sze.hu>

E-mail címe: konyvtar@sze.hu

2.2 Szervezeti felépítés

A SZE EK 2016. január 1-től hálózatos formában, fizikailag szétagoltan, négy telephelyen, két városban (Győr, Mosonmagyaróvár) működik. Győrben a Központi Könyvtár mind az öt kart és két intézetet ellátja, és nyilvános könyvtárként fogadja a külső használókat is. A Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtára, az Apáczai Csere János Kar Könyvtára, valamint a mosonmagyaróvári Mezőgazdaság- és Élelmiszertudományi Kar Könyvtára a SZE EK tagkönyvtáraként működik.



2.3 Szakmai törvények, rendeletek, szabványok, szabályzatok, útmutatók, irányelvek

Általános törvények, rendeletek:

- Magyarország Alaptörvénye
- Magyarország Alaptörvényének átmeneti rendelkezései
- 2015. évi CXXXI. törvény egyes, a felsőoktatás szabályozására vonatkozó törvények módosításáról
- 305/2005. (XII. 21.) Korm. r. a közérdekű adatok elektronikus közzétételéről
- 56/2011. (XII. 31.) NGM rendelet a szakfeladatrendről és az államháztartási szakágazati rendről

Könyvtári jogszabályok:

- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, és annak módosítása
- 2001. évi LXIV. törvény a kulturális örökség védelméről
- 150/1992. (XI.20.) Korm. r. a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény végrehajtásáról a művészeti, a közművelődési és a közgyűjteményi területen foglalkoztatott közalkalmazottak jogviszonyával összefüggő egyes kérdések rendezésére
- 60/1998. (III. 27.) Korm. r. a sajtótermékek kötelespéldányainak szolgáltatásáról és hasznosításáról
- 165/1999. (XI. 19.) Korm. r. az Országos Könyvtári Kuratóriumról
- 194/2000. (XI. 24.) Korm. r. a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről
- 6/2001. (I. 17.) Korm. r. a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 73/2003. (V. 28.) Korm. r. az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről
- 212/2010. (VII. 1.) Korm. r. az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről
- 120/2014. (IV. 8.) Korm. r. a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

- 30/2014. (IV. 10.) EMMI rendelet az országos múzeum, az országos szakmúzeum, a nemzeti könyvtár, az országos szakkönyvtár és az állami egyetemek könyvtárának kiemelt feladatairól
- 57/2015. (XII.29.) EMMI rendelet a Nemzeti Kulturális Alapról szóló 1993. évi XXIII. törvény végrehajtásáról szóló 9/2006. (V.9.) NKÖM rendelet módosításáról
- 14/2011. (IV.7.) NEFMI rendelet a nyilvános haszonkölcsonzésért a szerzőt megillető díj megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról
- 19/2010. (IV. 23.) OKM rendelet a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről és a kulturális szakértői nyilvántartás vezetéséről
- 12/2010. (III.11.) OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- 22/2005. (VII.18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről
- 6/2000. (III. 24.) NKÖM rendelet a Könyvtári Intézet jogállásáról
- 1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet a kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról
- 49/2012. (XII. 15.) EMMI rendelet az emberi erőforrások minisztere által adományozható elismerésekről
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet a könyvtári anyagok bejelentéséről
- 2/1993. (I. 30.) MKM rendelet az egyes kulturális közalkalmazotti munkakörök betöltéséhez szükséges képesítési és egyéb feltételekről
- 3/1975. (VIII.17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról

Európai Unió jogi aktusok:

- Az Európai Parlament és a Tanács 2001/29/EK irányelve (2001. május 22.) az információs társadalomban érvényesülő szerzői és kapcsolódó jogok egyes kérdésekben történő összehangolásáról;
- Az Európai Parlament és a Tanács 96/9/EK irányelve (1996. március 11.) az adatbázisok jogi védelméről;

- Az Európai Parlament és a Tanács 2006/115/EK irányelve (2006. december 12.) a bérleti jogról és a haszonkölcsönzési jogról, valamint a szellemi tulajdon területén a szerzői joghoz kapcsolódó egyes jogokról;
- A Bizottság 2011/711/EU ajánlása (2011. október 27.) a kulturális anyagok digitalizálásáról és online hozzáférhetőségéről, valamint a digitális megőrzésről
- Az Európai Parlament és a Tanács 2012/28/EU irányelve az árva művek egyes megengedett felhasználási módjairól
- A Bizottság 2012/417/EU (2012. július 17.) ajánlása a tudományos információkhoz való hozzáférésről és azok megőrzéséről

2.4 A könyvtár belső szabályzatai, előírásai és egyéb szabályzatok

A SZE EK Szervezeti és Működési Rendje

- A könyvtár ügyrendje
- Gyűjtőköri szabályzat
- Használati szabályzat
- Állomány-feldolgozási szabályzat
- Letétkezelési szabályzat
- A rugalmas munkaidő igénybevételének szabályzata

Panaszkezelési szabályzat

Pénzkezelési szabályzat

Belső ellenőrzés rendje

2.5. A Könyvtárra is vonatkozó egyetemi szabályzatok, előírások

Kollektív szerződés

Alapító okirat

Szervezeti és Működési Szabályzat

Intézményfejlesztési Terv

Esélyegyenlőségi terv

Széchenyi István Egyetem stratégiai terve

Rektori, kancellári utasítások, körlevelek

Gazdasági vezetői körlevelek

3 Szakkifejezések, fogalmak meghatározása

A MIK-ben használt minőségirányítási szakkifejezéseket, fogalmakat elsősorban a minőségügyi szabványok és a minőségügyi szakirodalom alapján használjuk.

Benchmarking: Más szervezetekkel való folyamatos összehasonlítás és összemérés folyamatát jelenti abból a célból, hogy információt nyerjünk a szervezeti filozófiákról és politikákról, gyakorlatokról és mértékekről.

Erőforrások: A szervezet működését, céljainak elérését szolgáló pénzügyi, infrastrukturális, tárgyi és egyéb eszközök. Ide tartozik az emberi erőforrás és a tudástőke is.

Felhasználó: Az a személy, intézmény, aki, vagy ami a könyvtár szolgáltatásait igénybe veszi.

Folyamatok: Egymást követő lépések sorozata, amely adott bemenettől indulva az elvárt kimenetet eredményezi, és ezáltal növeli az értéket. Az egyik folyamat kimenetei rendszerint más folyamatok bemeneteiként funkcionálnak.

Folyamatszabályozás: Az a tevékenység, amikor a minőségjellemző értékének változását a tevékenység minden szakaszában figyelemmel kísérjük, és a folyamatba a minőségjellemző változása alapján avatkozunk be a minőség megtartása és egyenletessége érdekében.

Minőség: A minőség alapvető szervezeti stratégia, amely alapján született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső partnerek igényeit azzal, hogy megfelelnek a kimondott és kimondatlan elvárásoknak. Vagyis: minőség = a partnerek igényeinek való megfelelés.

Minőségpolitika: Egy adott szervezetnek a felső vezetés által a minőségre vonatkozó, hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonalai. 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 minőség szempontú vezetésére és ellenőrzésére vonatkozó tevékenységek koordinált összessége. Általában tartalmazza a minőségpolitikát, a minőségcélokat, a minőségtervezést, a minőségszabályozást, és a minőségjavítást.

Partnerközpontúság: A szervezetek a partnereiktől 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.

Teljeskörű minőségirányítás (TQM): Vezetési filozófia és módszer, amelynek központjában a minőség áll, és amely a szervezet összes tagjának részvételén alapszik. Célja, hogy a szervezet hosszú távon sikereket érjen 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 vezetőkét, a munkatársakét és a külső beszállítókét is.

Tervezési feladatok végrehajtása: A tervezési feladatok a PDCA-jellegű szemlélet (tervezés – végrehajtás – ellenőrzés, értékelés – korrekció, beavatkozás, fejlesztés) érvényesítését jelentik az intézmény minden területén. A tervezési feladatok szabályozása alkalmával meg kell határozni a tervdokumentumok elkészítésének rendjét, tartalmát, az egyes dokumentumok egymáshoz való viszonyát.

Mérési feladatok végrehajtása: A mérésekkel (mérhető mutatók, szempontok megadásával, a szempontokhoz, mutatókhoz illeszkedő megfelelő mérőeszközökkel) biztosítjuk, hogy a kitűzött célok elérése a megadott időszakossággal, mintával ellenőrizhető, értékelhető. A mérések során az intézmény olyan adatok, mutatók

vizsgálatát végzi az ezek mérhetőségét biztosító speciális eszközökkel, melyek révén objektív, tényszerű eredményeket kap.

Ellenőrzési feladatok végrehajtása: A PDCA-logika értelmében az ellenőrzési feladatok a megtervezett feladatok végrehajtása közben végzett folyamatközi, valamint záró-ellenőrzések elvégzését jelentik. Az ellenőrzéseket az elvárt eredménykritériumhoz viszonyított szempontok határozzák meg. Az ellenőrzési, mérési feladatok rendszerszerű elvégzése a vezető hatásköre. Az egyes méréseket, ellenőrzéseket a beosztások, kompetenciák és az érintettség alapján a vezető delegálhatja a megfelelő szintre. A vezető felelőssége, hogy a szervezet külső és belső partnerei számára ismertté tegye a mérések és ellenőrzések rendszerét (szempontjait, tartalmát, időpontjait, módját, dokumentálási rendszerét).

Értékelési feladatok végrehajtása: A különböző területeken kitűzött célok, eredmények elérésének értékelése az adott területre meghatározott vizsgálati szempontok, illetve a végzett mérések, ellenőrzések alapján.

A tervezési szintekhez és területekhez hasonlóan az értékelés is többféle szintre, többféle tartalomra vonatkozhat. Ugyancsak különbözhetnek az értékelések az időszakosság megszabásában is (pl. féléves, éves, ciklusközi, stb.)

Az értékelés szabályozásánál az intézmény meghatározza az értékelés tárgyát, az értékelés szempontjait, az értékelés időszakosságát, az értékelés felelősét, a legitimálási és dokumentálási rendet.

Minőségfejlesztés, minőségfejlesztési rendszer: Az intézményen belüli tevékenységek és folyamatok eredményességének és hatékonyságának növelése, az intézmény és a partnerek igényeinek mind teljesebb kielégítése és a partnerek elégedettségének növelése érdekében. A folyamatos fejlesztés (innováció) a komplex intézményértékelés alapján a vezető által jóváhagyott fejlesztési stratégia szerint zajlik.

4 Minőségirányítási rendszer

4.1 A minőségirányítási rendszer hatálya

A minőségirányítási rendszer a SZE EK Központi Könyvtárára és a Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtárára vonatkozik, és nem érinti a SZE

fenntartásában működő közoktatási intézmény (gyakorló iskola) könyvtárát, valamint az egyéb, fel nem sorolt kari gyűjteményeket. A MIT minden évben felülvizsgálja és dokumentálja, hogy mely könyvtárakra terjed ki a MIK hatálya.

4.2 Általános követelmények

A célunk olyan minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése, amely megfelel a minőségpolitikában és a minőségcélokban rögzített követelményeknek, továbbá fenntartható és fejleszthető. A partnerek elégedettsége érdekében a TQM alapelveit figyelembe véve folyamatosan végezzük az önértékelést. A PDCA-ciklus alapján a partnerek teljes körű megelégedettségére törekszünk.

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, amely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, a hibák okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését a SZE EK tevékenységeinek teljes körében.

Minőségirányítási rendszerünk kialakítása, bevezetése és működtetése során meghatározzuk tevékenységeink fő-, támogató és vezetői folyamatait, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, valamint a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket, és erőforrásokat.

4.3 A minőségirányítási rendszer szempontjai

A minőségirányítási rendszer irányítási folyamatait olyan eljárások alkotják, amelyekhez szabályozási, döntési tevékenységek társulnak. Ide tartozik a minőségirányítási rendszer, a dokumentálás követelményeinek meghatározása, vezetői elkötelezettség, minőségpolitika, partnerközpontúság, erőforrás-gazdálkodás stb.

A SZE EK olyan minőségirányítási rendszert működtet és fejleszt, amelynek tevékenysége kapcsolódik és összhangban van az egyetem minőségirányítási rendszerével.

A könyvtár valamennyi munkatársának feladata, hogy munkájával és intézmény iránti elkötelezettségével segítse a megfogalmazott minőségcélok megvalósítását.

4.4 Minőségirányítási Tanács

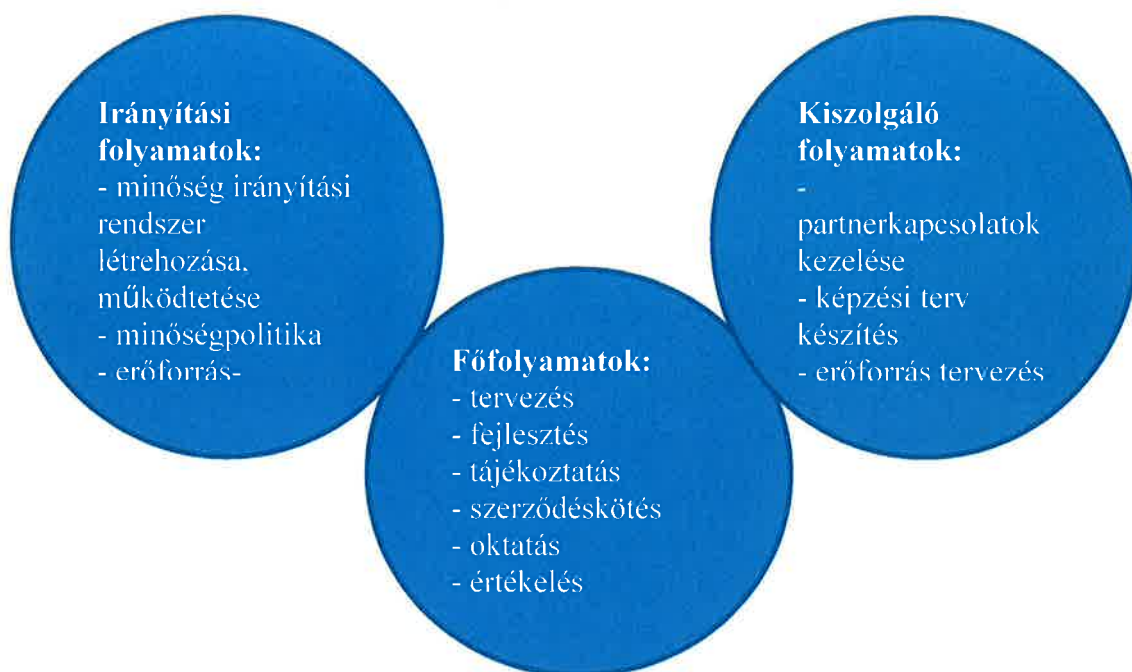
A SZE EK a minőségirányítási rendszer működésének biztosítására Minőségirányítási Tanácsot hozott létre, amely az általa kialakított ügyrend szerint

végzi a munkát.³ A MIT vezetője rendszeres tájékoztatást nyújt a könyvtár vezetőjének és a munkatársaknak is a MIT munkájáról. A dokumentációs rendszer kezelése a MIT vezetőjének a feladata.

A MIT feladatai:

- A „Minőségfejlesztés 21” projekt keretében elkezdett feladatok áttekintése
- Stratégiai terv készítése
- Minőségi Kézikönyv elkészítése
- Önértékelés elkészítése a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszerben (KKÉK) meghatározott kritériumok szerint.

A minőségirányítási rendszer ábrája:



³ 1.sz. melléklet: A MIT ügyrendje

4.5 Dokumentációs rendszer

A dokumentációs rendszerben találhatók a minőséggel kapcsolatos dokumentumok, melyek a tervezésben, végrehajtásban és a fejlesztésben meghatározó szerepet játszanak. A dokumentációs rendszer lehetővé teszi a minőségirányítási rendszer nyomon követését, a hatékonyság és az eredményesség igazolását, valamint biztosítja a folyamatos fejlesztési tevékenység információs háttérét. A minőségirányítási dokumentumok készítésekor törekedni kell az egységes formai megjelenésre, és fel kell tüntetni az alábbiakat:

- a dokumentum címe
- verziószám
- állománynév
- oldalszám
- készítő neve
- jóváhagyó neve
- a jóváhagyás dátuma
- a hatálybalépés dátuma
- aláírás(ok).

A SZE EK szabályzatai és minőségirányítási dokumentumai minden dolgozó számára elérhetőek az e célra létrehozott dokumentumtárban és a könyvtár belső blogján.

4.5.1. Minőségirányítási dokumentumok

A dokumentációval kapcsolatban alapvető elvárás, hogy a stratégiai célkitűzésekhez igazodjon, és segítségével valamennyi könyvtárszakmai tevékenység az előírásoknak megfelelően elvégezhető, ellenőrizhető és módosítható legyen.

A minőségügyi rendszer és a könyvtár működéséhez szükséges kötelező érvényű dokumentumok:

- szabályzatok, jogszabályok, normatívák, irányelvek
- ügyrendek
- munkaterv
- munkaköri leírások
- folyamatleírások

- feljegyzések, jelenléti ívek
- statisztikák, kimutatások
- beszámolók
- felmérések (használói igény- és elégedettségmérés, szervezeti kultúra) és ezek elemzései
- teljesítményértékelő lapok
- fotódokumentumok
- önértékelés

A szabályzatokat és minőségirányítási dokumentumokat a mindenkori könyvtárigazgató hagyja jóvá. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése, aktualizálása, nyilvántartása a MIT feladata.

4.5.2. Minőségirányítási Kézikönyv

A MIK a SZE EK minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmazzuk a minőségirányítási rendszer alkalmazási területeit, bemutatjuk a különböző szabályzatok által megkövetelt, dokumentált eljárásokat, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatokat és azok alapkövetelményeit, hivatkozva az intézmény működését szabályozó további dokumentumokra. A MIK a SZE EK minőségpolitikai célkitűzéseinek megvalósulása érdekében tartalmazza:

- könyvtár bemutatását, szervezeti felépítését
- a jövőképet
- a küldetésnyilatkozatot
- a minőségpolitikai nyilatkozatot
- a vezetői nyilatkozatot
- a minőségirányítási rendszer leírását és dokumentációját, a felelőségeket
- az erőforrásokkal történő gazdálkodás formáit
- a folyamatmenedzsment rendszerét
- a partnerközpontú működés elveit
- a mérés, elemzés, értékelés módját
- a fejlesztést
- a mellékleteket

A MIK-et a MIT javaslata alapján az igazgató hagyja jóvá. Az érvényben lévő MIK elektronikus változatát a SZE EK honlapján bárki számára hozzáférhetővé tesszük. Az eredeti példány (nyomtatott formában) a SZE EK igazgatójánál hozzáférhető, kérésre azt bármely munkatársnak megtekintésre át kell adni. Az aktualitásukat veszített dokumentumrészeket legalább öt évig meg kell őrizni, kérésre ezeket a SZE EK munkatársai számára ugyancsak hozzáférhetővé kell tenni. A MIK-et szükség szerint, de legalább két évente felül kell vizsgálni.

5 Hatáskörök és felelősségek

Minden, a könyvtári hálózatban dolgozó munkatársnak joga és kötelessége, hogy a minőségirányítási folyamat bármely fázisában tapasztalt, a minőséget károsan befolyásoló jelenséget jelezze, illetve hatáskörének megfelelően megszüntesse.

5.1 A vezetés felelőssége

A könyvtár vezetésének elsődleges feladata a könyvtár törvényi, jogszabályi előírásoknak megfelelő működésének biztosítása, a belső szabályzatoknak való megfelelés, valamint a minőségirányítási rendszer hatékony működtetése.

A SZE EK vezetője arra ösztönzi munkatársait, hogy:

- munkájukkal szemben fokozottan igényesek legyenek;
- a minőségpolitikát megismerjék és alkalmazzák;
- ismereteiket, szaktudásukat folyamatosan bővítsék.

A minőségcélok megvalósulásának érdekében:

- meghatározza a minőségpolitikát;
- megtervezi a minőségirányítási rendszer folyamatait a minőségpolitikával és a stratégiai célokkal összhangban;
- meghatározza és biztosítja a minőségirányítási rendszer működtetéséhez szükséges erőforrásokat;
- a fenntartónak, a partneri igényeknek és a jogszabályi követelményeknek megfelelően biztosítja a működést;
- meghatározza a minőségirányítási rendszer folyamatainak megvalósításában résztvevő munkatársak egyéni felelősségi körét.

A minőségirányítási rendszer működtetése és fejlesztése érdekében:

- gondoskodik arról, hogy a szervezet minden dolgozója a rá vonatkozó mértékben ismerje és megértse a minőségirányítási rendszert és annak működtetésében aktívan részt vegyen;
- gondoskodik a SZE EK minőségcéljainak megismertetéséről, azok szükség szerinti módosításáról és megvalósításáról;
- meghatározza a szükséges folyamatokat, azok hatályát és alkalmazását, a folyamatok rendszerét;
- biztosítja a folyamatok működésének feltételeit és folyamatos fejlesztését;
- gondoskodik a minőségirányítási rendszer tervszerű átvizsgálásáról.

5.2 A MIT vezetőjének feladata és hatásköre

- minőségirányítási folyamatok létrehozása, működtetése, ellenőrzése
- a minőségirányítási rendszer fejlesztése
- a minőségirányítási rendszer információs és dokumentációs rendszerének meghatározása, alkalmazása
- a dokumentumok azonosítása, nyilvántartása, módosítása
- a MIT működését meghatározó jogszabályok, egyetemi szabályzatok követése
- a minőségügyi oktatások, képzések megszervezése
- ellenőrzések előkészítése, lebonyolítása.

5.3 Vezetőségi felülvizsgálat

A könyvtár vezetése évente a MIT tagjainak bevonásával elvégzi a minőségirányítási rendszer működésének átvizsgálását és értékelését a következők szerint:

- minőségpolitika aktualizálása
- minőségcélok megvalósítása
- a folyamatok eredményessége és a szolgáltatások megfelelősége
- fejlesztésre tett javaslatok

A vezetői felülvizsgálatokról jegyzőkönyv készül, melynek, ha szükséges, tartalmaznia kell a javító intézkedések elrendelését. A vizsgálat eredményét a MIT vezetője közzéteszi a munkatársak számára.

6 Stratégia, helyzetelemzés, értékelés

A stratégiai célok felállításához szükség van helyzetelemzésekre. A makrokörnyezet elemzésének egyik legismertebb módszere a PGTTJ-analízis. Az elemzés olyan befolyásolhatatlan keretfeltételeket jelent a szervezet számára, amelyhez akaratunktól függetlenül alkalmazkodni kell. A PGTTJ-elemzés során az egymáshoz tartozó, egymással kölcsönhatásban lévő tényezők – a politika, a gazdaság, a társadalom, a technológia és a jog – nemcsak egy adott szervezetet és környezetét foglalják magukba, hanem az egymáshoz kapcsolódó szervezeteket is. A PGTTJ-analízis a szervezetre ható hosszú távú trendek felkutatását jelenti, amelynek kedvező és kedvezőtlen hatásai lehetnek a szervezetre, egy-egy szakmára nézve. Ezek vagy könnyebbé, vagy nehezebbé teszik működésünket.

A SWOT-elemzés segítségével számba vesszük a könyvtár erősségeit (Strengths), gyengeségeit (Weaknesses), lehetőségeit (Opportunities) és veszélyeit (Threats). A SWOT-analízis a jelenlegi helyzetkép, a kiinduló állapot megismerésére szolgál. A helyzetkép irányt mutat a stratégiai terv készítéséhez, a célok meghatározásához. Ezen iránymutatás alapján kívánunk a továbbiakban dolgozni.

A stratégiai terv célkitűzéseinek megvalósítása beépül a könyvtár munkatervébe. Az értékelésre és a felülvizsgálatra a MIT tagjainak együttműködésével évente kerül sor. Ennek alapján történnek meg a szükséges javítások, intézkedések.

7 Erőforrásokkal való gazdálkodás

A minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez, valamint a fenntartó és a partnerek elégedettségének biztosításához erőforrásokra van szükség. Fontos, hogy ezek időben álljanak rendelkezésre.

7.1 Erőforrások számbavétele

A könyvtár igazgatója mindent megtesz azért, hogy a szükséges erőforrások rendelkezésre álljanak, az osztályvezetők/koordinátorok pedig felelősek az erőforrások megfelelő felhasználásáért.

Az intézmény által használt erőforrások:

- humánerőforrások;
- infrastruktúra;

- munkahelyi környezet;
- pénzügyi erőforrások.

7.1.1 Humánerőforrások

A szervezet vezetője a célok eléréséhez, a minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez megfelelő, a feladatai ellátásához szükséges szakképzettséggel, végzettséggel rendelkező munkatársakat választ ki és alkalmaz. A munkatársak kiválasztásában és képzésében a legfontosabb szempont a fenntartói és partneri igények kielégítése. A szervezet minden munkatársa számára igyekszik biztosítani a feladatai ellátásához szükséges speciális képzettséget, nyelvi és informatikai ismereteket, szakmai gyakorlatot és a szükséges továbbképzéseket.

A könyvtár igazgatója felelős azért, hogy kellő szakképzettséggel, gyakorlattal és helyi ismerettel rendelkező munkatársak álljanak rendelkezésre. A vezetés az eredményes és hatékony feladatvégzéshez meghatározza, és folyamatosan figyelemmel kíséri az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges felkészültségi követelményeket, melyeket az egyes munkaköri leírások tartalmaznak.

A képzés leggyakrabban az alábbi formákban valósul meg:

- képesítést adó képzések
- szakmai továbbképzések
- egyéb képzések, belső továbbképzések (minőségügyi, informatikai, nyelvi)
- kötelező oktatások (munka-, baleset- és tűzvédelmi)
- új dolgozók belépéskori alapoktatása.

Az elvégzett oktatásokat és képzéseket évente kiértékeljük, hogy információként szolgáljon a jövőbeli képzési tervekhez.

7.1.2 Infrastruktúra biztosítása

Szolgáltatásaink magas színvonalának biztosítása érdekében meg kell teremtenünk az erre alkalmas feltételeket: a munkahelyek és a szolgáltató helyek, az épületek, a helyiségek, a gépi berendezések, a hardver és a szoftver, a dokumentumállomány, valamint az ezekkel kapcsolatos szolgáltatások biztosításával.

Az igazgató és a gazdasági ügyintéző felelős a szükséges és elégséges infrastruktúra biztosításáért. Ha szükséges, az Egyetemi Informatikai Központ munkatársaitól kérünk segítséget az informatikai rendszer működésének folyamatos biztosítása érdekében.

7.1.3 Munkakörnyezet biztosítása

A munkavégzés feltételeinek szabályozása lehetővé teszi a dolgozók biztonságának, egészségének megőrzését, kedvezően befolyásolja a munkatársak motiváltságát és teljesítményét. A vezetők felelőssége a megfelelő, biztonságos munkakörnyezet kialakítása. Minden munkatárs köteles az előírásoknak eleget tenni, és a személyes munkakörnyezetét rendben tartani.

7.1.4 Pénzügyi erőforrások

A vezetés gondoskodik a rendelkezésére álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek hatékony, gazdaságos felhasználásáról, melyek biztosítják a minőségi szolgáltatás folyamatosságát, kiszámíthatóságát és biztonságát.

Ennek érdekében:

- pénzügyi tervet készít;
- rendszeresen (havonta) ellenőrzi a tervek megvalósulását;
- folyamatos erőfeszítéseket tesz új erőforrások felkutatására és megszerzésére
- eleget tesz a szervezet jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, statisztikai adatszolgáltatásra vonatkozó kötelezettségeinek.

8 Partnerközpontúság

A SZE EK alapvető céljának tartja, hogy a fontos partnerek elvárásait, valamint elégedettségét megismerje, és mindezeket az ismereteket beépítse mindennapi gyakorlatába. Azonosítja és rangsorolja partnereit, vizsgálja elvárásaikat és elégedettségüket, a mérési eredményeket értékeli, a problémákat meghatározza. Elkészíti a változtatás (beavatkozás) stratégiáját, végrehajtja a változtatásokat, majd újabb mérésekkel ellenőrzi azok hatékonyságát. A partnerközpontúság kiépítése a

legfőbb partnereink azonosításával, számbavételével kezdődik. Tudnunk kell, hogy kik azok, akiknek a véleménye számunkra a leginkább meghatározó.

8.1 Belső partnerek

- A SZE EK munkatársai
- A SZE EK tagkönyvtárainak munkatársai

8.2 Külső partnerek

8.2.1 Közvetlen külső partnerek

- Széchenyi István Egyetem (fenntartó):
 - Rector
 - Kancellár
 - Szenátus
- A HÖK elnöke (a SZE polgárai képviselőjében)
- Szakszervezet (FDSZ helyi szervezetének elnöke, titkára)
- Használók (A SZE polgárai)

8.2.2 Közvetett külső partnerek

- Használók:
 - Külső könyvtárhasználók (az egyetemmel jogviszonyban nem álló könyvtárhasználóink)
- Emberi Erőforrások Minisztériuma, Közgyűjteményi Főosztály, Könyvtári és Levéltári Osztály
- Könyvtárszakmai szervezetek
- A régió könyvtárai, kulturális intézményei, országos intézmények
- Könyvtárosképző felsőoktatási intézmények
- Közoktatási intézmények (óvodák, általános- és középiskolák)
- Konzorciumok (elektronikus folyóiratok szolgáltatói)
- Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala
- Beszállítók
- Média

8.3 Kommunikáció a partnerekkel

A partnerekkel való kommunikáció és az esetleges panaszkezelés fontos része a minőségirányítási munkának. A SZE EK belső és külső kommunikációs terve szoros kapcsolatban áll a partnerazonosítással. Az eljárás során fel kell mérni a kommunikációs szinteket, szabályozni kell, hogy az egyes partnerekkel való kommunikációért ki a felelős, milyen gyakorisággal kommunikálunk velük, és milyen kommunikációs csatornát használunk. A kommunikációs terv a korszerű szervezet hosszú- és rövidtávú céljait egyformán képes kezelni, meghatározni a partnerközpontú működés alapelveit és a szervezeti kultúrát. Alapvető célja, hogy kijelölje azokat a főbb irányokat, amelyek hozzájárulnak a sikeres működéshez. Rögzíti a belső és külső kommunikáció célját, alapelveit, módszereit, megmutatja a fejlesztendő pontokat és felvázolja a hozzájuk kapcsolódó feladatokat.

8.3.1 Belső kommunikáció⁴

Kommunikáció tárgya	Kapcsolattartó	Kapcsolat-tartás gyakorisága	Partnerek	Kommunikációs csatornák
Éves beszámoló ismertetése	Igazgató	Évente egy alkalommal	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet Írásban: PPT bemutató blog, honlap
Éves munkaterv ismertetése	Igazgató	Évente egy alkalom	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet blog

8.3.2 Külső kommunikáció⁵

⁴ 2. sz. melléklet: A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának belső és külső kommunikációs terve p.10-12

⁵ 2. sz. melléklet: A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának belső és külső kommunikációs terve p.12-15

Partnerek	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Kommunikáció tárgya	Kommunikációs csatornák
Könyvtár-használók	Igazgató	Folyamatos	A könyvtár megjelenése	Az épület és környezete Fotók
			Szolgáltatások népszerűsítése	szórólapok, honlap Nyitott Kapuk Napja
			Használó-képzés	Könyvtár-használati órák
			Könyvtárhasználat	Honlap Facebook Virtuális könyvtári séta
	Olvasószolgálat	Naponta	Beiratkozás, kölcsönzés, kártyakészítés,	Személyesen a kölcsönző pultnál Telefon E-mail
			raktári kérések teljesítése	Személyesen a kölcsönző pultnál Telefon E-mail
			Felszólítás, hosszabbítás, reklamáció	Telefon E-mail Posta
	Szaktájékoztatók	Naponta	Információ, tájékoztatás	Személyesen a tájékoztató pultnál Telefonon
	Könyvtár-használók	Évente	Használói elégedettség visszajelzése	Írásban: nyomtatott kérdőív Honlap: online kérdőív

8.4 Panaszkezelés

A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeket. A Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy a minőség javítása érdekében a panaszkezelést dokumentáljuk. Panasznak minősül minden olyan észrevétel, vagy reklamáció, amelyben a bejelentő a SZE EK tevékenységével, szolgáltatásaival szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg. A SZE EK a panasz megtételére két alapvető eljárási formát biztosít:

- **Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:** A panaszos célja, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válasza a SZE EK részéről nem tart igényt.
- **Hivatalos panaszkezelési eljárás:** Minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben vagy az osztályvezetők, vagy az igazgató hivatalos válaszával történik.

A SZE EK minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel. Az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezetünk a titkárságon, amely tartalmazza:

- a panasz leírását
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját
- a panaszfelvételi űrlapot.

A Panaszkezelési Szabályzat a blogon teljes szöveggel elérhető, a nyomtatványok a kölcsönző- és a tájékoztató pultnál az olvasók rendelkezésére állnak. (Lásd a SZE EK Panaszkezelési Szabályzatát).

9 Szolgáltatási folyamatok menedzselése

A Könyvtár munkatársai a célközönsége igényei alapján alakítja szolgáltatásait és a jelenlegi környezetben ellátandó feladatait, a következők szerint szervezi. A minőségirányítási rendszerben meghatározott vezetési feladatok, fő és támogató valamint kulcsfontosságú folyamatokra bontja az SZMR-ben meghatározott tevékenységeket. Minden folyamatról egységes szerkezetű folyamatleírás készült, a kulcsfolyamatokat folyamatábrán is megjelenítettük. A többi folyamathoz tartozó ábra a rendszeres, évenkénti felülvizsgálatok alkalmával, folyamatosan készül el.

9.1 Vezetői folyamatok

Azokat a feltételeket teremtik elő, melyek szükségesek a főfolyamatok működéséhez. Célok, irányok, kommunikáció a partnerekkel, az intézmény vezetéséhez, irányításához szükségesek.

VF-01: Projektmenedzsment

Pályázatokban és egyéb projektekben való részvétel

VF-02: Mérés, értékelés, önértékelés

VF-03: Minőségmenedzsment

VF-04: Stratégiai tervezés

VF-05: Emberi erőforrás menedzsment: stratégiai célként meghatározott feladatok eléréshez szükséges humán, tárgyi és anyagi erőforrások biztosítása.

VF-06: Szabályzatok készítése

VF-07: Panaszkezelés: A nem megfelelő folyamatok kezelése és egyéb panaszok kezelése

9.2 Főfolyamatok

Azok a feladatok tartoznak ide, melyekkel a használóink és a partnereink számára nyújtunk szolgáltatásokat.

FF-01: Dokumentumszolgáltatás: a könyvtárban található dokumentumok kölcsönzése, hosszabbítása, visszavétele, előjegyzés kérése, helyben használata és a raktári kérések (folyóiratok, szakdolgozatok, raktári könyvek felhozása) teljesítése. Médiatár használata (médiaboxok, CD-k, CD-mellékletek, DVD-k rendelkezésre bocsátása). Könyvtárközi kölcsönzéssel az ODR keretein belül a könyvtári rendszer más intézményeiből történő dokumentumok hozzáférhetőségének biztosítása.

FF-02: Információs szolgáltatás: az információ közvetítése nyomtatott dokumentumokon kívül, nem hagyományos – elektronikus- és egyéb információforrások szolgáltatása. Tájékoztatás a könyvtár állományából személyesen és online (IShare 24online), országosan a Libinfo keretein belül. Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala kihelyezett szellemitulajdon-védelmi információs pontja, amely az Európai Szabadalmi Egyezményhez csatlakozott tagállamokban létesített hálózat része Patlib-központ, információbróker szolgáltatás.

FF-03: Oktatás, használóképzés, mentorálás

Használóképzés órák keretében (könyvtárbemutató, adatbázis-bemutató, kutatómódszertan) valamint a könyvtár szakos hallgatók gyakorlatainak vezetése és a közösségi szolgálatban részt vevő középiskolások mentorálása.

FF-04: Magyar Tudományos Művek Tára (MTMT)

Képzés és személyes konzultáció biztosítása a kutatóknak, oktatóknak, PhD-hallgatóknak, a publikáció-adatbázis építése és statisztikai adatok szolgáltatása

FF-05: PR tevékenység, marketing

Könyvtári rendezvények, előadások, könyvtárbemutatók megszervezése, lebonyolítása. Médiában való megjelenés (TV, rádió, honlap, facebook), könyvtárral kapcsolatos szóróanyagok készítése, terjesztése.

FF-06: Kiegészítő szolgáltatások

Ruhatár, kutatószobák használatának, reprográfiai szolgáltatások biztosítása. Kisgyermekes anyukáknak gyermekkuckó igénybevétele. Egyetemi hallgatók részére vizsgahely biztosítása. Prospero Partner Pontként ingyenes könyvtárvevő pont.

FF-07: Adminisztráció

Beiratkozás és a beiratkozáshoz kártyakészítés. Felszólító levelek kiküldése és a késedelmi díj rendezése, valamint ide tartozik az elveszett könyvek pénzügyi intézése.

Az előzőekhez kapcsolódóan a pénzkezelés, pénztárgép kezelés és ezzel kapcsolatos feladatok.

9.3 Támogató folyamatok

Azok, amelyek támogatják a partnerekkel való munkát, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak.

TF-01: Gyűjteményszervezés

Dokumentumgyűjtemény tervszerű állomány kialakítása, feltárása, nyilvántartásba vétele és hozzáférés biztosítása. A gyűjtemény rendezése (könyvek színcsíkkal való ellátása, szabadpolcos állomány ritkítása, dokumentumok visszasorolása, folyóiratok raktári elhelyezése. Időközönként az állomány ellenőrzése

TF-02: Feldolgozás

Dokumentumok tartalmi és formai feltárás, dokumentumok felszerelése és jelzetelés.

TF-03: Állományvédelem

Megrongálódott könyvek javítása, polcok rendezése. Állományvédelmi rendszer normál működésének figyelése.

TF-04: Adatbázis-építés, digitalizálás

Széchenyi István Egyetem Repozitóriumának kezelése (E-tananyag, disszertáció, szakdolgozat, publikáció). MATARKA folyóirat „tartalomjegyzékbe” a folyóiratok feltöltése. Az ODR-MOKKA NPA-része a folyóirat-nyilvántartás aktualizálása. PHD dolgozatok DOI azonosítóval való ellátása.

TF-05: Könyvtári rendszer működtetése

HUNTEKA és a JADOX rendszer adminisztrációs feladatainak ellátása

TF-06: Gazdasági- és egyéb ügyintézés

Fénymásolók (Safe Q (pénzügyek kezelése, hibaelhárítás). Könyvtárba érkező számlák előkészítése. Munkaügyi-személyügyi tevékenység intézése. Eszközleltár készítése és az épületfenntartással kapcsolatos szervezési feladatok ellátása.

9.4 Folyamatleltár

FOLYAMATLELTÁR 2015					
Folyamat száma	Folyamat neve	FF	TF	VF	KF
FF-01	Dokumentumszolgáltatás (Kölcsönzés, hosszabbítás, visszavétel, Előjegyzés, Könyvtárközi kölcsönzés, Helyben használat, Raktári kérések (folyóiratok, szakdolgozatok, raktári könyvek felhozása), Médiatár használata)	X			X
FF-02	Információs szolgáltatás (Tájékoztatás, IShare 24 (online tájékoztatás), Libinfo, Patlib-szolgáltatás, Információbróker szolgáltatás)	X			X
FF-03	Oktatás, használóképzés, mentorálás (Használóképzés órák keretében(könyvtárbeutató, adatbázis-bemutató, kutatómódszertan), Könyvtár szakos hallgatók gyakorlatainak vezetése, Közösségi szolgálatban részt vevő középiskolásokkal kapcsolattartás)	X			X
FF-04	MTMT (Oktatói publikáció-adatbázis építése, Statisztikai adatszolgáltatás)	X			X
FF-05	PR tevékenység, marketing (Rendezvények, Előadások, Könyvtári séta, Médiamegjelenések, Honlap, Facebook-oldal, Szórolapok, Kiállítások, Könyvajánlók)	X			
FF-06	Kiegészítő szolgáltatások (Ruhatár használat, Kutatószobák használata, Reprográfiai szolgáltatások, Gyermekkuckó használat, Vizsgáztatás, Prospero Partner Pont)	X			
FF-07	Adminisztráció (Beiratkoztatás, Kártyakészítés, Felszólítók küldése, Késedelmi díj rendezése, Pénzkezelés, pénztárgéppel kapcsolatos feladatok, Elveszett könyvek pénzügyi ügyintézés)	X			
TF-01	Gyűjteményszervezés (Beszerzés, Rendelés, Listairás ajándék és egyéb dokumentumokról, Érkeztetés, Reklamáció, Állományba vétel, Egyedi leltárkönyv nyomtatása, Állomány apasztás, Gyűjtemény rendezése (könyvek színcsíkkal való ellátása, szabadpolcos állomány ritkítása, dokumentumok visszasorolása, folyóiratok raktári elhelyezése), Állományellenőrzés)		X		
TF-02	Feldolgozás (Tartalmi és formai feltárás, Dokumentumok felszerelése, Dokumentumok jelzeteleése)		X		
TF-03	Állományvédelem (Megrongálódott könyvek javítása, Állományvédelmi rendszer, Havi polcrendezeések)		X		
TF-04	Adatbázis-építés, digitalizálás (Repozitórium (E-tananyag, disszertáció, szakdolgozat, publikáció), MATARKA, ODR-MOKKA NPA-része (folyóiratnyilvántartás aktualizálása az ODR-ben), DOI)		X		
TF-05	Könyvtári rendszer működtetése (HUNTEKA admin, Informatikai háttér, Jadox)		X		

TF-06	Gazdasági- és egyéb ügyintézés (Safe Q (pénzügyek kezelése, hibaelhárítás), Számlák előkészítése, Munkaügyi-személyügyi tevékenység, Eszközleltár, Épületfenntartással kapcsolatos szervezési feladatok)		X		
VF-01	Projektmenedzsment			X	
VF-02	Mérés, értékelés, önértékelés			X	X
VF-03	Minőségmenedzsment			X	
VF-04	Stratégiai tervezés			X	
VF-05	Emberi erőforrás menedzsment			X	
VF-06	Szabályzatok készítése			X	
VF-07	Panaszkezelés			X	

9.5 Szolgáltatások folyamatleírása és folyamatábrája

Gyűjteményszervezés - Gyarapítás/beszerzés folyamatának leírása

A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Beszerzés**

2. A folyamat kódja: **TF-01/1**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*:

a) vezetési folyamat b) főfolyamat c) támogató folyamat d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

Tervszerű állománygyarapítás a gyűjtőköri szabályzatnak megfelelően

5. Folyamatgazda: Tóth Csilla

6.1. A folyamat bemenete:

Dokumentum-kérés érkezik

6.2. A folyamat kimenete:

Dokumentum megrendelése

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet):

- Beszerzési javaslat érkezik a könyvtárba. A javaslat érkezik könyvtárostól, könyvtárhasználótól, karról, tanszékről, pályázat útján. (Egyetemi Könyvtár keretére, pályázat illetve egyéb kar, tanszék keretére).
- A könyvtár vezetője kapja meg a dokumentum beszerzési javaslatokat és továbbítja a beszerzéssel foglalkozó munkatártnak, aki elkészíti a megrendelést.
- Ha könyvtárostól, könyvtárhasználótól érkezik, a beszerzés a javaslatot a munkatárs összeveti a gépi nyilvántartással, a rendelés alatt lévő dokumentumok listájával valamint megvizsgálja, hogy a közbeszerzési keretösszegbe belefér-e.
- Amennyiben ezek valamelyikében szerepel, megvizsgálja, elegendő-e a példányszám. Ha szerepel és elegendő a példányszám, akkor a rendelést

elvetjük.

- Ha nem elegendő a példányszám, és illeszkedik a dokumentum a gyűjtőköri szabályzatunkhoz: **Új folyamat indul: Rendelés (TF-01/2).**
- Ha a javasolt dokumentumot sehol sem lehet beszerezni, felveszi a deziderátába, illetve értesíti az igénylőt.
- Ha karról, tanszékről vagy pályázat miatt érkezik a beszerzési javaslat, megnézi, hogy beszerezhető-e a dokumentum, valamint, hogy a közbeszerzési keretösszegbe belefér-e.
- Ha beszerezhető a dokumentum **Új folyamat indul: Rendelés (TF-01/2).**

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

8.1. Általános:

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

III. RÉSZ: A NYILVÁNOS
KÖNYVTÁRI ELLÁTÁS

2015. évi CXLI. törvény a közbeszerzésekről

8.2. Helyi:

SZMR 1. sz. melléklete:

Széchenyi István Egyetem Egyetemi
Könyvtár Gyűjtőköri Szabályzata

SZMR 3. sz. melléklete:

Széchenyi István Egyetem Egyetemi
Könyvtár Állományfeldolgozási
Szabályzata

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: Szerzeményezéssel foglalkozó munkatárs

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, dosszié, papír

Pénzügyi: Költségvetés, pályázati források

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

Rendelés-nyilvántartás

Dezideráta-nyilvántartás

10.2. Keletkező dokumentumok:

Rendelés-nyilvántartás

Dezideráta-nyilvántartás

	Megrendelő
--	------------

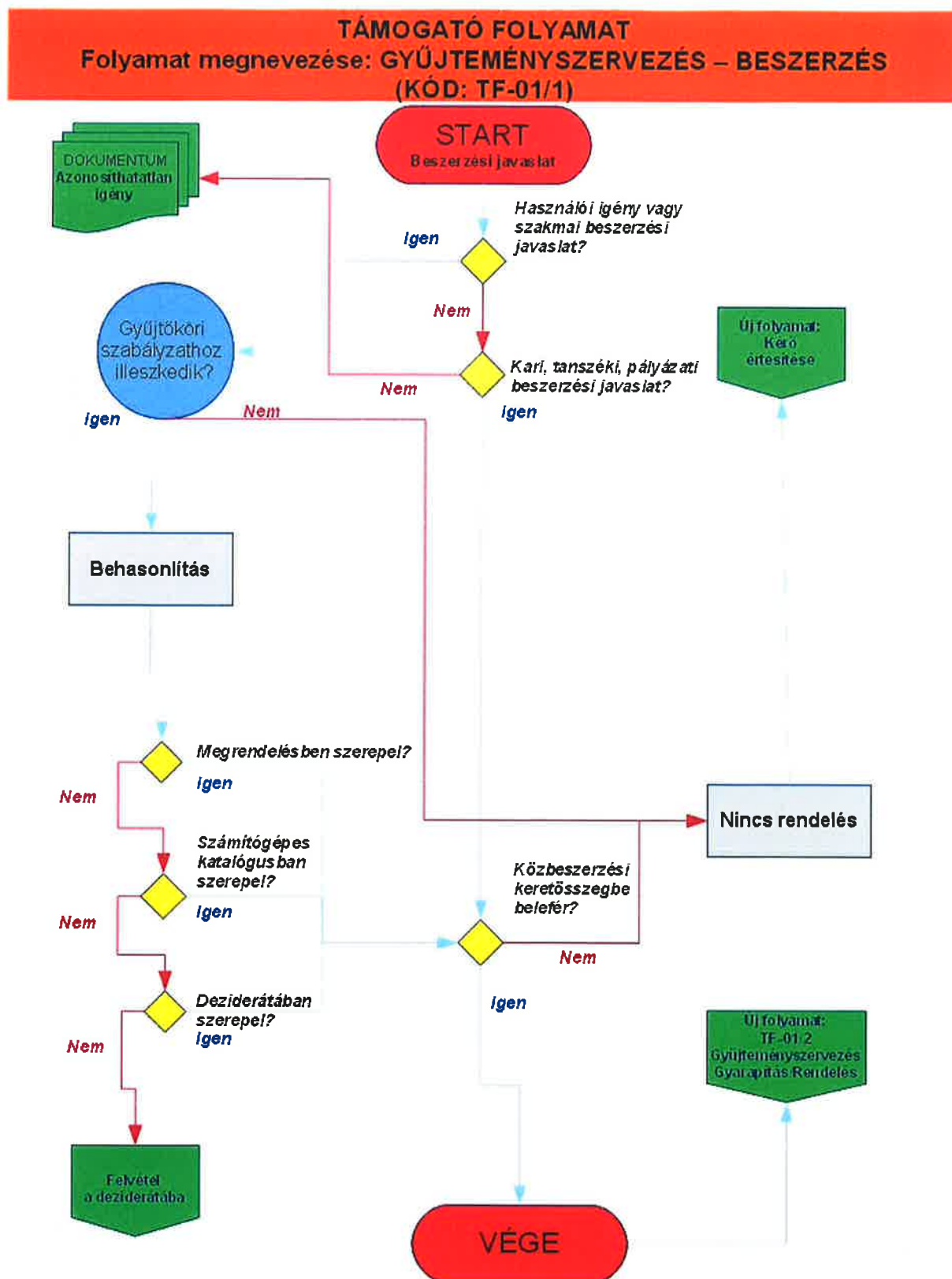
11. Folyamatindikátorok: Elégedett használó, sikeres pályázati elszámolás
--

12. Mérés, értékelés: Használói elégedettség mérés Havi/éves statisztika
--

13. Folyamatleírás elhelyezése: Állománygondozási és Feldolgozó Osztály MIT nyilvántartás	14. Hatálybalépés: 2015. június 1.
---	---------------------------------------

15. Vezető jóváhagyása Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta	vezető aláírása
---	-----------------

16. Módosítások:			
Sorszáma	Dátuma	Leírás jellege	Engedélyező
1.	2016. június	Folyamatsablon felülvizsgálata érdemi módosítás nélkül megtörtént.	Figula Anikó



10 Mérés, értékelés, elemzés

A mérés, értékelés, elemzés a minőségirányítási rendszer vezetési folyamatának egyik legfontosabb részterülete, amelynek segítségével információkat kapunk a tényeken alapuló döntésekhez, változtatásokhoz, illetve a folyamatok továbbfejlesztéshez.

Mindez segítséget nyújt:

- a partneri igények elvárásainak megismerésében
- a folyamatok hatékonyságának vizsgálatában, javításában
- a minőségirányítási rendszer működésének vizsgálatában
- a szolgáltatások fejlesztésében
- a könyvtári önértékelés lebonyolításában

A vizsgálat módszerei:

- kérdőíves, fókuszcsoportos felmérések
- statisztikai adatok elemzése
- teljesítménymutatók alkalmazása
- interjú, becslés.

10.1 Partnerek elégedettségének mérése, elemzése

Kötelező adatszolgáltatás, statisztika: A kötelező adatszolgáltatást jogszabály írja elő. Az adatszolgáltatás a könyvtár igazgatójának és a MIT vezetőjének a feladata. Egyéb statisztikai adatszolgáltatásra jogosult még az MTMT intézményi adminisztrátora. Az adatok egy része legyűjthető az IT segítségével, az adatok további részét a szolgáltatásban résztvevő munkatársak biztosítják. Adatokat szolgáltatunk az egyetem, a MAB, a KSH és az EMMI felé.

Kérdőíves, fókuszcsoportos felmérés: A partnerek elégedettségét, elvárásait rendszeresen végrehajtott mérések alapján fejleszthetjük. Ezek a mérések szolgáltatják a folyamatok továbbfejlesztéséhez a bemeneti információkat, amelyek alapján a döntéseket meghozzuk. Az igazgató felelős a munkatársak, a MIT pedig a használók elégedettségmérésének lebonyolításáért, feldolgozásáért.

A mérés és értékelés végeztével a megbízott munkatársak beszámolót készítenek a felmérés eredményéről. A dokumentációt a MIT vezetője összegyűjti, és gondoskodik annak megőrzéséről. A kapott adatok elemzése alapján intézkedési terv készül.

- A használói és a dolgozói elégedettségmérés gyakorisága: évente
- A szervezeti kultúra felmérése: kétévente
- A közvetett külső partnerek elégedettségének felmérése: kétévente

10.2 Egyéni teljesítményértékelés

Belső értékelés: A könyvtár a havi munkatársi értekezleteken értékeli az előző hónap tevékenységeit, feladatait, levonja a szükséges következtetéseket, szükség esetén beavatkozik. Esetenként egy-egy fontos feladat elvégzése után nyilvános vezetői értékelésre kerül sor (e-mail, ad hoc értekezlet).

Közalkalmazotti teljesítményértékelés: Az Egyetem alkalmazásában álló közalkalmazottak teljesítményének értékelésére az SZMSZ 4. sz. belső mellékletében leírt szempontok alapján évi egy alkalommal kerül sor, melyet a szervezeti egység vezetője készít el, és ismertet a munkatárssal. A teljesítményértékelés biztosítja az egyéni pozitív megerősítést, a szakmai munka elismerését, illetve feltárja az egyén számára a teljesítménybeli, képességbeli hiányosságokat is. Lehetőséget biztosít a könyvtár stratégiai céljainak és az egyéni céloknak az összehangolására.

Munkatársi önértékelés: A munkatársak évente egy alkalommal – kapcsolódóan a közalkalmazotti teljesítményértékeléshez – ugyanazon szempontok alapján önértékelést végeznek. Az önértékelés célja, hogy a munkatárs önmaga határozza meg erősségeit, fejlesztési, képzési szükségleteit. A vezető és a munkatárs értékelését összevetve a munkatárs pozitív megerősítést kap.

Teljesítménymutatók: A könyvtári teljesítménymutatók kiváló eszközök a könyvtári szolgáltatások és a könyvtári szakmai feladatok mérésére. A jelenlegi könyvtári szolgáltatásokat figyelembe véve egyéni mutatókat készítünk. Ezek egy része az éves beszámolóknak megtalálható, illetve ahhoz mellékeljük.

A fenntartó értékelése: A könyvtár minden évben írásban elkészíti az intézmény éves beszámolóját, és a vezető önértékelését. Az éves beszámolót az egyetem vezetésén kívül a karok dékánjai és a tanszékek vezetői számára is eljuttatjuk. A fenntartó igénye alapján a könyvtár vezetője szóban beszámol a rektornak és a kancellárnak az intézmény éves tevékenységéről, szolgáltatásairól, fejlesztési célkitűzéseiről. Esetenként a szenátus előtt ad számot az elvégzett munkáról. A fenntartó a könyvtár munkáját kérésre írásban értékeli. Az igazgató közalkalmazotti teljesítményértékelését a kancellár végzi.

10.3 Intézményi önértékelés

Intézményi önértékelés 1.: A SZE EK önértékelése a KKÉK alapján történik, az intézmény adottságainak és eredményeinek számbavételével. Az önértékelés folyamatában valamennyi munkatárs részt vesz. Célja a kapott információk alapján a feladatok meghatározása, a fenntartható minőség fejlesztése annak érdekében, hogy a könyvtár ismertsége, elismertsége, a partnerek bizalma és a munkatársak motiváltsága nőjön. Az önértékelés eredményeként megtörténik a fejlesztési irányok kijelölése, melyeket intézkedési tervben rögzítünk és ütemezünk.

Intézményi önértékelés 2.: Egyetemi szinten kapcsolódik a közalkalmazottak teljesítményértékeléséhez. Célja annak meghatározása, hogy az éves munkatervben előírt feladatok milyen mértékben teljesültek. A beszámoló során számba vesszük az eredményeket, a problémákat és a hiányosságokat is. Az intézményi önértékelés elemzését az Igazgatásszervezési Főigazgató a szenátus elé terjeszti.

10.4 Ellenőrzések ütemezése, belső ellenőrzési terv

A SZE EK maximálisan törekszik a partnerek, a fenntartó igényeinek kielégítésére. Igyekszik megfelelni a minőségügyi dokumentumokban meghatározott követelményeknek és a működési hiányokat kiküszöbölni.

A nem megfelelő folyamatok, panaszok kezelése kulcsfontosságú terület a minőségbiztosítás folyamatában. A nem megfelelő minőség, munkavégzés felszínre kerülhet a külső vagy belső ellenőrzés, és a partnerektől érkező panaszok formájában.

A nem megfelelően végzett munka ronthatja a könyvtár teljesítményét, a partnerek elégedettségét. A vezetés feladat figyelemmel kísérni, ellenőrizni, hogy a munkatársak betartják-e a szabályokat.

A könyvtár valamennyi munkatárának joga és kötelessége bejelenteni, ha bármely folyamatban nem megfelelő minőséget észlel, vagy panasz érkezik hozzá. A folyamatos fejlesztéssel, a könyvtár azt szeretné elérni, hogy szolgáltatásai mindig korszerűek és naprakészek legyenek, emellett felhasználóbarát maradjon.

A könyvtár rendelkezik Panaszkezelési szabályzattal, panasz esetén az abban foglaltak szerint kell eljárni, illetve vezetői döntést nem igénylő, azonnal megoldható panasz esetén intézkedik a panasz elhárításáról.

Nem megfelelő minőségűnek számít:

- partneri reklamáció esetén felmerült hibák;
- vezetői ellenőrzés következtében felmerülő hibák;
- belső szabályzatokban, folyamatleírásokban meghatározott követelmények be nem tartása;
- munkatárs tapasztalata alapján felmerült elégtelen működés;
- Könyvtáros etikai kódexben meghatározott normák be nem tartása.

Belső ellenőrzési terv

Ellenőrzési terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
A szervezet működése	folyamatos	vezetői ellenőrzés	vezetés
Belső folyamatok	folyamatos	statisztikai és más alapadatok gyűjtése	vezetés, vagy a feladatra kijelölt munkatárs
Belső szabályzatok felülvizsgálata	szükség szerint	dokumentumelemzés	vezetés
Stratégiai célok megvalósítása	évente	önértékelés	vezetés
Szolgáltatások minősége	folyamatos	vezetői ellenőrzés	vezetés
Használói igény- és elégedettségmérés	évente	kérdőív	MIT
Közvetett külső partnerek igény- és elégedettségmérés	kétévente	kérdőív, fókuszcsoport	MIT

Dolgozói igény- és elégedettségmérés	évente	kérdőív	igazgató
Teljesítményértékelés	évente	adatlap kitöltése, egyéni elbeszélgetés	igazgató
Költségvetés alakulása	havonta		
Intézményi önértékelés	évente	statisztika, adatok elemzése, dokumentumkészítés	vezetés
Intézményi Önértékelés a KKÉK szerint	ötévente	KKÉK önértékelés alapján	MIT
Panaszkezelés	folyamatos	a panasztól függő	Olvasószolgálat, szaktájékoztatók, vezetés
Partnerlista felülvizsgálata	évente		MIT
Kommunikációs terv felülvizsgálata	évente		MIT

10.5 Folyamatos fejlesztések

A SZE EK a stratégiai és a minőségi célok folyamatos értékelése, a mérések, ellenőrzések útján fejleszti a minőségirányítási rendszerét. A partneri és munkatársi elégedettségi vizsgálatok eredményei, a fenntartó elvárásai, a helyzetelemzések során szerzett információk, visszajelzések alapján beavatkozásokat eszközöl a kritikus pontokon, a folyamatos fejlesztés érdekében alkalmazza a PDCA ciklus módszerét. A folyamatos fejlesztés a könyvtár szolgáltatásainak korszerűsítését eredményezi.

SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁR
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI TANÁCSÁNAK
ÜGYRENDJE



Győr
2014

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár (a továbbiakban SZE-EK) Minőségirányítási Tanács (a továbbiakban: MIT) a SZE-EK dolgozói által létrehozott testület.

Az ügyintézés helye: 9026, Győr Egyetem tér 1.

1. A MIT célja:

A SZE-EK minőségirányítási rendszerének (előzmény: a „Minőségfejlesztés 21” projekt), további felelősségteljes működtetése és fejlesztése.

2. A MIT feladatai:

- a. A „Minőségfejlesztés 21” projekt keretében elkezdett feladatok áttekintése,
- b. Stratégia terv készítése
- c. Minőségi Kézikönyv elkészítése
- d. Önértékelés elkészítése a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK)-ben meghatározott pontok szerint.

3. A MIT személyi összetétele:

A MIT 1 elnökből, és min. 2 tag max. 4 tagból áll, mely testület elnökét és tagjait a SZE-EK munkatársai titkos szavazással választja meg. 1 tag a tanács állandó meghívottja (SZE-EK mindenkor i igazgatója), aki tanácskozási joggal vesz részt az üléseken. A tanács tagjait jelen ügyrend *I.sz. melléklet* tartalmazza.

A bizottság elnökének és tagjainak megbízatása határozatlan időre szól. Amennyiben az általunk meghatározott minimum fő (1 elnök és 2 tag) alá esik a tanács tagjainak száma, új választás szükséges.

4. A MIT tagjai tisztségükben újraválaszthatók.

5. A MIT tagjainak jogai és kötelességei:

- a. a MIT üléseken való részvétel,
- b. belső továbbképzés szervezése a munkatársaknak,
- c. észrevételek, javaslatok tétele a MIT működésével kapcsolatban,
- d. javaslattétel a MIT rendkívüli összehívására,
- e. a MIT ajánlásainak megtartása, illetőleg végrehajtása,
- f. beszámolás a MIT-ben vállalt feladatok végrehajtásáról.

6. A MIT-ben betöltött tagság megszűnik:

- a. lemondással,
- b. közalkalmazotti jogviszony megszűnésével.

7. A MIT ülése, határozathozatal:

- a. A MIT szükség szerint, de legalább évente 4 alkalommal ülésezik. Indokolt esetben, rendkívüli ülés összehívása is lehetséges.
- b. Rendkívüli ülést kell összehívni abban az esetben is, ha azt a MIT tagjainak egyharmada - az ok és cél megjelölésével - indítványozza.
- c. A MIT üléseiről jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az ülésen elhangzott lényeges észrevételeket és javaslatokat, valamint a vállalt feladatokat. A javaslatokról, feladatokról az érintett egységeket és személyeket, értesíteni kell.
- d. A MIT ülést az elnök hívja össze. Az ülés időpontjáról, helyéről és a napirendi pontokról, legalább hét nappal korábban értesíteni kell a bizottság tagjait és az esetleges meghívottakat.
- e. A MIT döntésképes, ha tagjainak több mint fele jelen van. Szavazategyenlőség esetén a bizottság elnökének szavazata dönt.

8. Dokumentumkezelés, megőrzés, tárolás módja:

- a. MIT minden üléséről jegyzőkönyvet, egyéb tevékenységéről feljegyzést készít.
- b. A jegyzőkönyvekkel, feljegyzésekkel szemben támasztott alapvető követelmények - készüljön az bármilyen eszközzel vagy formában - a következők:
 - I. tartalmazza a feljegyzés megnevezését,
 - II. azonosítsa a készítőjét,
 - III. szerepeljen rajta dátum,
 - IV. legyen egyértelmű, olvasható, azonosítani lehessen belőle azt a tevékenységet, feladatot vagy folyamatot, amire vonatkozik.
- c. A jegyzőkönyveket, feljegyzéseket a dátumtól számított 5 évig kötelező megőrizni.
- d. A MIT a 2/a,b,c,d pontban meghatározott feladatokat is dokumentálja, 2 évente felülvizsgálja, ha szükséges módosítja a tartalmát, így a friss verzió lesz érvényes.
- e. A 8/a,b,c,d pontban meghatározott dokumentumokat, a MIT elnöke tárolja és az Ő engedélyével lehet hozzáférni.

Záró rendelkezések:

Jelen ügyrendet a Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár Minőségirányítási Tanácsának 2014. október 20. ülésén elfogadta.

Győr, 2014. október. 20.


Tóth Csilla

a MIT elnöke



Minőségirányítási Tanács személyi összetétele

Elnök:

Tóth Csilla (Könyvtáros)

Tagok:

Danielné Harcsa Ildikó (Segédkönyvtáros)

Oross Adrienn (Okleveles könyvtáros)

Tóth Zsófia (Könyvtáros)

A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁRÁNAK BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓS TERVE



Győr

2016

Tartalom

Bevezetés.....	3
Helyzetelemzés.....	3
1. Belső kommunikáció.....	3
1.1. Szóbeli kommunikáció	4
1.2. Írásbeli kommunikáció.....	5
2. Külső kommunikáció.....	6
2.1. A külső kommunikáció eszköztára az EK-ban	6
2.2. Kommunikáció a partnerekkel.....	7
3. Belső kommunikációs terv	11
4. Külső kommunikációs terv.....	13

Bevezetés

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárának (továbbiakban: EK) kommunikációs terve a belső és külső kommunikáció fejlesztésére irányul. A kommunikáció elengedhetetlen feltétele a jól működő szervezetnek. Befolyásolja tevékenységünket, segít egymás kölcsönös megismerésében, a szolgáltatások javításában és az értékelésben. Elősegíti a partnerközpontú működés erősítését. A megfelelő belső információáramlás, a kommunikáció összehangolása hozzájárul a szervezet pozitív külső és belső megítéléséhez.

A kommunikációs terv a korszerű szervezet hosszú- és rövidtávú céljait egyformán képes kezelni, meghatározni a partnerközpontú működés alapelveit és a szervezeti kultúrát. Alapvető célja, hogy kijelölje azokat a főbb irányokat, amelyek hozzájárulnak a sikeres működéshez. Rögzíti a belső és külső kommunikáció célját, alapelveit, módszereit, megmutatja a fejlesztendő pontokat és felvázolja a hozzájuk kapcsolódó feladatokat.

Helyzetelemzés

1. Belső kommunikáció

A belső kommunikáció a szervezet és az alkalmazottak közötti kölcsönös kapcsolat, információcsere, melyen keresztül erősödik a szervezeti kultúra. Cselekvésre, megfelelő koordinációra akkor van lehetőség, ha megértjük egymást. A folyamatok hatékonyságának megteremtése, a kapacitások növelése és a munkatársak munkájuk, munkahelyük iránti elkötelezettsége elősegíti az információcserét.

A kommunikációt meg kell tervezni annak érdekében, hogy a szervezet folyamatos működését biztosítani tudjuk. A tervezésnél figyelembe kell vennünk, hogy milyen belső kommunikációs céljaink, illetve ezekhez milyen megfelelő kommunikációs csatornáink vannak, vagy milyen új csatornákat kell beemelni ahhoz, hogy valamennyi munkatárs időben hozzájusson a neki megfelelő információhoz. Ugyanakkor az ellenőrzésre is időt, energiát kell szánni ahhoz, hogy a kommunikáció kiértékelését, javítását és elemzését meg tudjuk valósítani. A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárában meghatározó szerepe van a kommunikációs eszközöknek.

1.1. Szóbeli kommunikáció

Munkaértekezlet: Havonta egy alkalommal, minden hónap első hétfőjén az igazgató hívja össze. A meghívót valamennyi munkatárs e-mailen megkapja, a Központi Könyvtár és a Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar könyvtárának minden munkatársa részt vesz rajta. Az Apáczai Csere János Kar könyvtárának munkatársai nem teljes létszámmal vannak jelen, a Mezőgazdaság- és Élelmiszertudományi Kar könyvtárának munkatársai a távolság miatt nem tudnak részt venni. Az értekezleten beszámolók hangzanak el az előző hónap feladatairól, értékeljük a munkát, megbeszéljük a problémákat, meghatározzuk a következő hónap feladatait, a határidőket és a felelősöket. A munkaértekezleteken elhangzottakról írásbeli tájékoztató készül, amely a belső blogon mindenki számára elérhető.

Évértékelő értekezlet: Az igazgató hívja össze évente egy alkalommal, mindenki részt vesz rajta. Az éves beszámoló alapján az előző év munkáját értékeljük.

Évzáró értekezlet: Évente egy alkalommal, rendszerint a tanév végén megszervezett lazább, kötetlenebb értekezlet, ahol megünnepeljük magunkat is. Az igazgató a munkatársakkal egyeztetve, lehetőség szerint nem a könyvtárba hívja össze.

Vezetői értekezlet: Az igazgató által évente 3-4 alkalommal összehívott értekezlet, melyen az osztályvezetők vesznek részt. Fő célja az egész intézményre vonatkozó aktuális feladatok megbeszélése, döntés-előkészítés, munkatársak minősítése, munkaterv, beszámolók egyeztetése, megbeszélése.

Projekt-csoport értekezletek: A projektfelelősök – saját hatáskörben – a projektfeladatok hatékony elvégzése, új információk átadása céljából előre meghatározott időpontokban hívják össze a projektcsoport tagjait. Értékelik az elvégzett feladatokat, megbeszélnek a további teendőket, határidőket.

Belső továbbképzések: A konferenciákon, továbbképzéseken részt vett munkatársak belső továbbképzés keretében tájékoztatják a munkatársakat az új ismeretekről.

Belső szakmai nap: az innovációk, új fejlesztések bemutatása a munkatársaknak, rendszerint a projektcsoportok által (pl. repozitóriumi feladatok)

Telefon: az épület adottságaiból kifolyóan gyakran használt kommunikációs eszköz valamennyi munkaterületen.

Személyes megbeszélés: hivatalos megbeszélések a különböző területeken dolgozó munkatársak és az igazgató között.

Informális kommunikáció: a nem hivatalos információáramlás is fontos eszköze a kommunikációnak, a napi kapcsolatot, kapcsolattartást jelenti. Gyakran egy-egy kávé, ebéd közben is fontos információk jutnak el a munkatársakhoz nemcsak a munkáról, hanem az egymás közötti viszonyokról és a magánéletről is. Fontos, hogy mindig tudjuk kihez, milyen információkkal fordulhatunk, kitől milyen segítséget kérhetünk, kaphatunk.

1.2. Írásbeli kommunikáció

Éves beszámoló: a naptári évről készülő éves beszámolót az igazgató állítja össze az osztályok által elkészített beszámolók, információk, adatok alapján. Az éves beszámoló az EMMI-hez, az egyetem vezetéséhez, továbbá az egyetemi tanszékek vezetőihez kerül továbbításra. Az Egyetemi Könyvtár honlapján és a belső blogon is elérhető.

Önértékelés: a tanévre szóló önértékelést az értékeléshez kapcsolódóan az igazgatónak kell elkészíteni, alapja az éves munkaterv megvalósítása és az igazgató munkája.

Munkaterv: A munkatervet az igazgató évente egy alkalommal, az osztályvezetők által összeállított tervek alapján készíti el az adott tanévre. A munkaterv a belső blogon elérhető a munkatársak számára.

Stratégiai terv: a MIT és a feladatba bevont munkatársak állítják össze. A belső blogon mindenki értékelheti, javaslatot tehet a változtatásra, majd ezt közösen megvitatjuk, s a munkatársak egyetértésével kerül elfogadásra. A stratégiai terv évente egy alkalommal felülvizsgálatra kerül.

E-mail, kör-email: az írásbeli kommunikáció egyik leggyakoribb formája, a munkatársak napi szinten használják kapcsolattartásra és a munkavégzéshez szükséges dokumentumok továbbítására. A valamennyi munkatársat, vagy bizonyos projektcsoportokat érintő fontos, aktuális információkat kör-email útján továbbítjuk.

Honlap: naprakész honlapunk (lib.sze.hu) tartalmaz minden, a könyvtárat érintő információt, amely nyilvános, bárki számára hozzáférhető. Itt jelenik meg az Egyetem eseménynaptára is. A honlap folyamatosan frissülő tartalmának nyomon követése mindenki feladata, de szerkeszteni csak a kijelölt munkatársaknak van lehetősége.

Belső blog: a belső blogon a minőségfejlesztéssel kapcsolatos valamennyi információ megtalálható. A menüpontok segítséget nyújtanak a tájékozódásban, tájékoztatásban. Nagy segítséget jelent az önértékelés folyamatában.

Hálózati meghajtó: mindenki számára elérhető, szakmai anyagok, forgatókönyvek, fotók találhatók itt.

Egyetemi intranet: bejelentkezés után számos olyan dokumentum érhető el a hálózaton, amely a mindennapi munkákat segíti. (Alapdokumentumok, nyomtatványok, körlevelek, szenátusi határozatok, stb.)

Faliújság: A folyosón lévő faliújságra aktuális információk, heti munka- időbeosztás határidők, fontos egyesületi hírek, programok, kerülnek ki nyomtatott formában.

2. Külső kommunikáció

A külső kommunikáció célja feltérképezni azt, hogy megfelelően tudunk-e reagálni a felhasználói igényekre, megfelelően tudjuk-e kiszolgálni azokat, tudjuk-e érdekeinket a fenntartóval szemben képviselni. A külső kommunikáció által tudatosan figyelünk a felhasználókra. A külső kommunikáció eszköze célcsoportonként változik, a hatékonyság érdekében mindig az aktuális szokásokhoz/igényekhez igazodik. A külső kommunikáció szoros kapcsolatban van a könyvtár partnerkapcsolati rendszerével.

2.1. A külső kommunikáció eszköztára az EK-ban

- a könyvtár külső megjelenése
- arculatteremtés (egyetemi logó – egyetemhez tartozás – megjelenés a weboldalon, a szórólapon, a hivatalos leveleken, a meghívókon stb.)
- személyes kapcsolat, szóbeli kommunikáció
- telefon
- előadások, képzések
- rendezvények (konferenciák, szakmai napok, tréningek, nyílt napok, kiállítások, stb.)
- levelek, feljegyzések, állásfoglalások, felhívások
- hirdetőtáblák, plakátok
- beszámolók, éves jelentések, szabályzatok, szakmai anyagok
- prospektusok, brosrák, szórólapok
- meghívók

- PR filmek
- sajtóközlemények, híradások
- videokonferencia
- honlap (a küldetésnyilatkozattal, a jövőképpel, a minőségpolitikával) és más weblapok
- virtuális könyvtári séta
- linkgyűjtemények

2.2. Kommunikáció a partnerekkel

Kommunikáció a használókkal: A használók számára meghatározó, hogy milyen a könyvtár szűkebb és tágabb környezete, milyen az infrastruktúrája, milyen az állomány, tudunk-e számukra megfelelő szolgáltatást biztosítani, és nagyon fontos a könyvtárosok felkészültsége, emberi magatartása is. Egy tiszta, nyugodt légkört árasztó környezet erősen befolyásolja a használó komfortérzetét. A személyes kommunikáció a legfontosabb eszköz a használókkal való kapcsolattartás folyamatában. Az olvasószolgálat felelőssége nagy, hiszen a könyvtárba érkező látogató az ott dolgozó könyvtárosokkal találkozik először.

A könyvtár szolgáltatásairól, programjairól szórólapokon, plakátokon tájékoztatja a használókat, ehhez kapcsolódik még a folyamatosan frissülő könyvtári weblapunk, amely lehetőséget ad számos online szolgáltatás igénybe vételére is (hosszabbítás, előjegyzés, online tájékoztatás, könyvtárközi kérés kezdeményezése). A könyvtár működéséből adódóan gyakran kommunikál a partnereivel e-mailben, telefonon. Ma már egyre ritkább a postai úton történő kapcsolattartás.

A virtuális könyvtári séta bemutatja a könyvtár épületét, a könyvtári kalauz pedig a történeti áttekintés mellett bemutatja az új könyvtárat, a szolgáltatásokat, azok igénybevételének módját. Innen közvetlenül elérhető az egyetem, a könyvtárban működő PATLIB szellemi tulajdonvédelmi központ honlapja is.

A könyvtár Facebook-profilját a könyvtár fontos információinak terjesztésére és a programjaink kommunikálására használjuk.

A könyvtárról, a szolgáltatások minőségéről a visszajelzést a kérdőíves használói elégedettségi vizsgálat jelzi. A visszacsatolásra a honlapunkon, a hallgatók lapjában van lehetőség.

Kommunikáció a fenntartóval: az EK az új szervezeti struktúrában közvetlenül a Kancellárhoz tartozik, akivel, akárcsak az Egyetem más vezetőivel is, jó kapcsolatot ápolunk. A Kancellár az igazgatótól szóban és írásban rendszeres tájékoztatást kap a könyvtárat érintő kérdésekről, munkatársi értekezletekre is meghívjuk. Számos konkrét feladat elvégzése céljából a Rektorral is személyesen kommunikálunk. Éves beszámolóinkat minden egyetemi vezetőnek elküldjük írásos formában. Az Egyetem szenátusa fogadja el a Stratégiai tervünket, Szervezeti és Működési Rendünket.

Kommunikáció a karokkal, dékánokkal, igazgatókkal egyéb szervezeti egységekkel: A kommunikáció leggyakoribb módja az e-mail és a telefon. Szeptember elején valamennyi dékánhoz, tanszékhez eljuttatjuk tájékoztató levelünket az aktuális információkkal. Az éves beszámolót szintén megkapják nyomtatott formában. A szakreferensek napi e-mailes, telefonos és személyes kapcsolatban vannak az oktatókkal, tanszékvezetőkkel. Az egyetem egyéb szervezeti egységeivel szintén az e-mailen, telefonon és személyesen folytatott kommunikációnak van jelentősége.

Kommunikáció a HÖK-kel: a HÖK vezetőivel e-mailen, telefonon és személyesen tartjuk a kapcsolatot. A kölcsönös tájékoztatás és az esetlegesen felmerülő problémák megbeszélése nagyban hozzájárul a hallgatók elégedettségéhez. Számos rendezvénynek adunk otthont a Könyvtárban, a hallgatókat érintő felhívások, értesítések a HÖK honlapján is elérhetők.

Kommunikáció a tagkönyvtárakkal: Évente legalább egy alkalommal személyes találkozó valamennyi munkatárssal. A rendszeres kapcsolattartás elsősorban e-mailen, telefonon keresztül történik. Havonta egy-egy alkalommal személyes találkozóra is sor kerül.

Kommunikáció a beszállítókkal: A könyvtár állományának gyarapítása, adatbázisokhoz való hozzáférés, irodaszer és egyéb beszerzés céljából rendszeres kommunikációt folytatunk a beszállítókkal. A kommunikáció eszköze elsősorban az e-mail, és a telefon.

Kommunikáció a karbantartókkal, takarítókkal: az EK épületének karbantartása elsősorban az egyetem karbantartóinak a feladata. Az Üzemeltetési és Biztonságszervezési Osztály felé jelezzük a problémát e-mailben, s a továbbiakat ők intézik. A takarítást külső cég végzi, az ezzel kapcsolatos problémákat szintén a fenti osztály felé kell jelezni.

Kommunikáció partnerkönyvtárakkal, szakmai szervezetekkel: a megyében lévő könyvtárakkal partnerkapcsolat kialakítására törekszünk. A megyei, városi könyvtárakkal a kapcsolattartás levélben, leggyakrabban e-mailen történik, esetenként egymás rendezvényeit is meglátogatjuk.

A könyvtár számos szakmai szervezetben képviselteti magát vagy tagként, vagy vezetőségi tagként. A szakmai tagság hozzájárul a könyvtár elismertségének növeléséhez, de valószínű, hogy a könyvtár elismertsége is hozzájárul a vezetői megbízásokhoz.

A kommunikáció eszközeit kihasználva igyekszünk mindenhol ott lenni, ahol a szakma, a könyvtárak presztízse fontos:

- Egyetemi Könyvtárigazgatók Kollégiuma
- EISZ Programtanács
- Informatikai és Könyvtári Szövetség*
- Kisalföldi Könyvtárosok és Könyvtárak Egyesülete*
- Libinfo*
- MATARKA Egyesület
- Magyar Könyvtárosok Egyesülete
- Magyar Könyvtárosok Egyesülete Tudományos és Szakkönyvtári Szekció*
- MOKKA Egyesület
- MTMT Programtanács, Bibliográfiai Bizottság, IT Bizottság
- ODR

*-gal jelölt szervezetekben vezetőségi tagok vagyunk.

Kommunikáció az érdekvédelmi szervezetekkel: A könyvtár munkatársai részt vesznek az Egyetem közéleti tevékenységében is. Az FDSZ helyi és országos szervezetébe vezetőségi tagot is delegált az EK. A személyes kommunikáció által az érdekvédelem még erősebb lett.

Kommunikáció az ágazati irányítással, pályázati támogató szervezetekkel: Elsősorban a pályázatok, szakfelügyeleti vizsgálatok idején levél, e-mailes és telefonos kapcsolattartás a jellemző. Esetenként (rendezvényeken) személyes kommunikációra is van lehetőség.

Kommunikáció az informatikusokkal, szoftverfejlesztőkkel: Helyi szinten valamennyi munkatárs kapcsolatban van az informatikusokkal, a szoftverfejlesztőkkel pedig az igazgató és azon munkatársak köre, akik a fejlesztésekben részt vesznek. Külön levelezőlistán keresztül tartjuk a kapcsolatot velük.

Kommunikáció a közoktatási intézményekkel: az EK az Iskolai Közösségi Szolgálat helyszínéként és a különféle rendezvényeken keresztül tartja a kapcsolatot a közoktatás intézményeivel. A közösségi szolgálat szervezése céljából a telefonos és e-mailes kapcsolattartás jellemző. A rendezvények szervezésekor a személyes és az e-mailes kommunikációnak van nagy jelentősége.

Kommunikáció a könyvtáros-képző felsőoktatási intézményekkel: az EK gyakorlati helyet biztosít az informatikus könyvtáros szakon tanuló hallgatók számára. A felsőoktatási intézmény az igazgatóval közvetlenül beszél meg a gyakorlat részleteit személyesen, telefonon, e-mailben. A könyvtárban az igazgató által kijelölt munkatársak mentorálják a hallgatókat.

Kommunikáció a médiával: a média segít abban, hogy a szervezet üzenete, a róla szóló hírek, információk sokakhoz eljussanak. Az egyik legjobb PR forrás.

A Széchenyi István Egyetemen a médiával közvetlenül az egyetem sajtótitkára tartja a kapcsolatot. A különböző pályázatok kommunikálására az egyetem közbeszerzés útján választja ki a megfelelő partnert.

Kommunikációs partnereink:

- Helyi szinten a Győr+ az a sajtóorgánus, amely rendelkezik tv csatornával, hetilappal.
- A megyei napilap nyomtatott és online formája
- Győri Szalon
- ALUMNI magazin
- TÜKÖR (korábban Kredit), az egyetemi hallgatók lapja
- Különböző iskolaújságok
- Szaksajtó

3. Belső kommunikációs terv

Kommunikáció tárgya	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Partnerek	Kommunikációs csatornák
Éves beszámoló ismertetése	Igazgató	Évente egy alkalommal	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet Írásban: PPT bemutató blog, honlap
Éves munkaterv ismertetése	Igazgató	Évente egy alkalom	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet blog
Munkaértekezlet az előző hónap feladatainak értékelése, beszámolók, feladatok ismertetése	Igazgató	Havonta	Könyvtárosok	Személyesen: munkaértekezlet Írásban: feljegyzés az értekezletről Blog: feljegyzés
Vezetői értekezlet: döntés-előkészítés, minősítés, munkaterv, beszámoló előkészítése, feladatok megbeszélése	Igazgató	Évi 3-4 alkalom	Osztályvezetők	Személyesen: vezetői értekezlet Írásban: Feljegyzés
Egyéni megbeszélések: személyes megbeszélések, tájékoztatások, egyeztetések	Igazgató	Alkalmanként	Érintett könyvtárosok	Személyesen: az adott munkatárssal E-mail
Projektértekezlet: Projekt tervezése, megvalósítása, értékelése, visszacsatolás, tájékoztatás	Projektfelelősök	Alkalmanként	Projektcsoportban résztvevő könyvtárosok	Személyesen: projektmegbeszélés Írásban: szükség szerint emlékeztető a megbeszélésről E-mail
Belső továbbképzések: konferencián, továbbképzéseken résztvevők tájékoztatója	A programokon részt vevő könyvtárosok	Alkalmanként	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet Írásban: PPT, szórólapok,
Belső szakmai nap: Innovációk, új fejlesztések bemutatása	Könyvtárosok	Alkalmanként	Könyvtárosok	Személyesen Írásban: PPT virtuálisan
Napi tájékoztatás, tájékozódás	Könyvtárosok	Naponta	Könyvtárosok	Személyes megbeszélés Informális kommunikáció telefon e-mail

Minőségmenedzsment: előre meghatározott napirend; feladatok áttekintése, megbeszélése, beszámolók	MIT vezetője	rendszeresen	Könyvtárosok	Személyesen: team- megbeszélések Írásban: emlékeztető, jegyzőkönyv e-mail, blog
Stratégiai terv felülvizsgálata	Igazgató	Évente	Könyvtárosok	Személyesen: értekezlet Írásban: Stratégiai terv Blog, honlap
Minőségügyi feladatok megbeszélése, elvégzése, értékelése: használói, dolgozói elégedettségmérés,	MIT vezetője	Évente	Munkatársi elégedettségi vizsgálat értékelése	Személyesen: értekezlet Írásban: Blog, honlap

4. Külső kommunikációs terv

Partnerek	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Kommunikáció tárgya	Kommunikációs csatornák
Könyvtár-használók	Igazgató	Folyamatos	A könyvtár megjelenése	Az épület és környezete Fotók
			Szolgáltatások népszerűsítése	szórólapok, honlap Nyitott Kapuk Napja
			Használó-képzés	Könyvtár-használati órák
			Könyvtárhasználat	Honlap Facebook Virtuális könyvtári séta
		Évente	Használói elégedettség visszajelzése	Írásban: nyomtatott kérdőív Honlap: online kérdőív
	Olvasószolgálat	Naponta	Beiratkozás, kölcsönzés, kártyakészítés,	Személyesen a kölcsönző pultnál Telefon E-mail
			raktári kérések teljesítése	Személyesen a kölcsönző pultnál Telefon E-mail
			Felszólítás, hosszabbítás, reklamáció	Telefon E-mail Posta
	Szaktájékoztatók	Naponta	Információ, tájékoztatás	Személyesen a tájékoztató pultnál Telefonon
		Alkalmanként	Panaszkezelés	Személyesen a tájékoztató pultnál E-mail
	Megbízott szaktájékoztató	Előre tervezett	Kiállítások	Bemutatás az első emeleten
	Megbízott könyvtáros(ok)	Adott félév	használó-képzés	Személyesen, Írásban
		Aktuálisan	TDK felkészítés	Személyesen Írásban

	Megbízott könyvtáros	Aktuálisan	Könyvtárközi kölcsönzés	Személyesen, e-mail,
	Minőségügyi felelős	Évente	Használók elégedettségi mérésének értékelése	Faliújság: eredmények közzététele
Fenntartó: egyetemvezetés,	Igazgató	Évente	Évértékelés	Személyesen: évértékelő értekezlet, Írásban: e-mail, meghívó, éves jelentés
		Rendszeresen	Tájékoztatás, tájékozódás, feladatok egyeztetése	Személyes kommunikáció Írásban: emlékeztető e-mail
Szenátus	Igazgató	Alkalmanként	A könyvtárat érintő kérdésekben az egyetem vezetése meghívására	Szóban: előterjesztés Írásban
			Az egyetem vezetésének meghívása rendezvényekre	Személyes kommunikáció Írásban: meghívó
Karok, dékánok, intézeti tanszékek, oktatók	Igazgató	Alkalmanként	Tájékoztatás, tájékozódás	Személyesen Írásban: e-mail, levés formájában
	Megbízott könyvtáros(ok)	rendszeresen	Képzések, konzultációk, programok (pl. MTMT, tanszéki értekezletek)	Személyesen Írásban: e-mail, Telefon
HÖK	Igazgató	Alkalmanként	A hallgatók tájékoztatása, hallgatói rendezvények könyvtári támogatása,	Személyes kommunikáció Írásban: e-mail, Részvétel a programokon
Érdekvédelmi szervezetek	Szakszervezeti vezetőségi tag	Rendszeresen	FDSZ helyi szervezetében való részvétel, az FDSZ szervezetében való részvétel Rendezvények	Személyesen: szóbeli tájékoztatás Írásban: e-mail, meghívó

Ágazati irányítás	Igazgató	Alkalmanként	Meghívás projekt zárásra / nyitásra	Írásban: nyomtatott meghívó
		Évente	Akkreditált képzések bejelentése	Írásban: e-mail, postai úton
		Esedékesség	Szakfelügyelet	Személyes kommunikáció Írásban: e-mail, postai úton dokumentáció küldése
Pályázati támogató szervezetek	Igazgató és/vagy projekt-menedzser	Folyamatosan	TÁMOP pályázat benyújtása, megvalósítása	Írásban: e-mail, nyomtatott meghívó, problémák megoldása E-pályázati oldal: adatfeltöltés Honlap
		Aktuális pályázat esetén	NKA-hoz pályázat benyújtása, megvalósítása	Telefon: egyeztetések Írásban: postai úton Honlap
Partner-könyvtárak	Igazgató és/vagy könyvtárosok	Alkalmanként	Együttműködés, rendezvények	Személyesen: kommunikáció a rendezvényeken Írásban: e-mail, meghívó szakmai megbeszélésre, rendezvényekre, szakmai konzultációra
Közoktatás (Óvoda, általános- és középiskola)	Igazgató és/vagy megbízott könyvtáros	Alkalmanként	Rendezvények szervezése diákok számára, Iskolai Közösségi szolgálat meg szervezése	Személyesen: kommunikáció a rendezvényeken Írásban: e-mail, meghívó Honlap
A város, a régió intézményei	Igazgató és/vagy megbízott könyvtáros	Alkalmanként	Együttműködés nagyszabású rendezvényeken	Személyesen: telefon, szóbeli egyeztetés Írásban: e-mail, meghívó Honlap: tájékoztató
Könyvtáros-képző felsőoktatási intézmények	igazgató	Alkalmanként	Gyakorlatra érkezők feladatainak megbeszélése, útmutatás	Telefon, Írásban: e-mail,, útmutatók,

Beszállítók	Igazgató és/vagy megbízott könyvtárosok	Rendszeresen	Üzemeltetés, takarítás	Személyes kommunikáció központi e-mail
			Közbeszerzési partner (UNIVERSITAS)	Írásban: szerződés keretében
			Folyóirat-terjesztők, Közbeszerzési partner	Írásban: megrendelők szerződés, reklamációk
			Adatbázis-szolgáltatók	Írásban: szerződés
			Egyéb szállítók (víz, szőnyeg, stb.)	Személyesen Írásban: szerződések e-mail: megrendelések,
Informatikai fejlesztők, szoftver-fejlesztők	Igazgató és/vagy megbízott könyvtárosok	Rendszeresen	Informatikai hálózat működtetése, szerverek biztosítása (Informatikai Központ)	Személyesen Írásban: e-mail
			Szoftverfejlesztés, karbantartás (HUNTÉKA, ALEPH, MTMT)	Személyesen: Telefon, szóbeli egyeztetés Írásban: szerződés, meghívó rendezvényekre, e-mail (PEAS; REDMINE)
Szakmai szervezetek	Igazgató	Alkalmanként	Szakmai információcsere	Személyesen: üléseken, rendezvényeken Írásban: e-mail, nyomtatott meghívó
	Vezetőségi tagok			
Média	Igazgató és/vagy megbízott könyvtáros	Rendszeresen	A könyvtár szolgáltatásainak, eredményeinek, rendezvényeinek közvetítése a nyilvánosság felé	Személyesen: interjú, Írásban: sajtóközlemény, interjú, cikk, e-mail Honlap