



EGYETEMI KÖNYVTÁR
ÉS LEVÉLTÁR
SZÉCHENYI EGYETEM

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV



„A minőség mindenki felelőssége.” W. Edwards Deming

Minőségirányítási Kézikönyv azonosítása

A dokumentáció kódja	SZE EKL MIK
Verziószám	1.3
Állománynév	Minőségirányítási Kézikönyv
Oldalszám	36 oldal
Hatálybalépés időpontja	2026. március 16.
Készítette	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta	Tóth Csilla

Módosítások listája

Verziószám	Módosította	Módosítás, oldalszám	Jóváhagyta	Hatálybalépés dátuma
1.0	Tóth Zsófia Dánielné H. Ildikó	20. 27. 39. 41. 42.	Tóth Csilla	2019.02.05.
1.1	Hegedüs Péter	Arculati elemek módosítása fejléc lábléc és a 3. oldal: igazgató neve igazgató váltás miatt	Tóth Csilla	2020.01.06.
1.2	Tóth Zsófia	Megváltozott az intézmény neve, fenntartója, aktualizált törvényi háttér, aktualizált nyilatkozatok, teljesítménymutatók	Tóth Csilla	2021.03.05.
1.3	Hegedüs Péter	Érdemi adminisztratív és tartalmi változtatások az új stratégiai terv, kommunikációs terv elvei mentén	Tóth Csilla	2026.03.16.

Tartalom

Bevezetés.....	4
1 Nyilatkozatok	4
1.1 Vezetői nyilatkozat	4
1.2 Jövőkép - vízió	4
1.3 Küldetésnyilatkozat.....	4
1.4 Minőségpolitikai nyilatkozat	5
2 Az intézmény története, bemutatása.....	6
2.1 Az intézményre vonatkozó adatok.....	6
2.2 Szervezeti felépítés.....	7
2.3 Törvények, rendeletek, szabványok, szabályzatok, útmutatók, irányelvek	7
2.4 A SZE EKL Szervezeti és Működési Rendje (SZMR)	9
2.5 A SZE EKL-ra is vonatkozó egyetemi szabályzatok, előírások	10
2.6 Szakkifejezések, fogalmak meghatározása	10
3 Minőségirányítási rendszer	13
3.1 A minőségirányítási rendszer hatálya	13
3.2 Általános követelmények	13
3.3 A minőségirányítási rendszer szempontjai	13
3.4 Minőségirányítási Tanács	13
3.5 Dokumentációs rendszer.....	14
3.6 Minőségirányítási dokumentumok	15
3.7 Minőségirányítási Kézikönyv	15
4 Hatáskörök és felelősségek	17
4.1 A vezetés felelőssége	17
4.2 A MIT vezetőjének feladata és hatásköre	18
4.3 Vezetőségi felülvizsgálat	18
5 Stratégia, helyzetelemzés, értékelés	19
6 Erőforrásokkal való gazdálkodás	20
6.1 Erőforrások számbavétele	20
6.2 Humán erőforrás	20
6.3 Infrastruktúra biztosítása.....	21
6.4 Munkakörnyezet biztosítása.....	21
6.5 Pénzügyi erőforrások	21
7 Partnerközpontúság	22
7.1 Belső partnerek.....	22
7.2 Külső partnerek.....	22
Közvetlen külső partnerek.....	22
Közvetett külső partnerek.....	22
7.3 Kommunikáció a partnerekkel	23

	Belső kommunikáció	23
	Külső kommunikáció	25
	7.4 Panaszkezelés	27
8	Szolgáltatási folyamatok menedzselése	28
	8.1 Vezetői folyamatok	28
	8.2 Főfolyamatok	28
	8.3 Támogató folyamatok	28
	8.4 Folyamatleltár	29
	8.5 Folyamatleírás-sablon minta	30
9	Mérés, értékelés, elemzés	31
	9.1 Partnerek elégedettségének mérése, elemzése	31
	9.2 Értékelés, egyéni teljesítményértékelés	32
	9.3 Intézményi önértékelés (Minősített könyvtári cím pályázathoz)	33
	9.4 Ellenőrzések ütemezése, belső ellenőrzési terv	33
	9.5 Folyamatos fejlesztések	34

Bevezetés

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

1 Nyilatkozatok

1.1 Vezetői nyilatkozat

A SZE EKL vezetése és minden munkatársa elkötelezett a minőségi, partnerközpontú szolgáltatások nyújtása iránt. Alapvető célunk, hogy a Széchenyi István Egyetemen (továbbiakban: SZE) folyó oktató, tudományos és kutatói munkát hatékonyan támogassuk, figyelembe véve a tudományos és infokommunikációs ökoszisztéma folyamatos változásait. Tevékenységeinket rendszeresen értékeljük, és a TQM (Total Quality Management) alapú minőségügyi elvek mentén folyamatosan javítjuk munkafolyamatainkat.

A SZE EKL Minőségirányítási Kézikönyvének elveit magamra és a szervezet minden munkatársára nézve kötelezőnek ismerem el. Tóth Csilla igazgató

1.2 Jövőkép - vízió

Az EKL Nyugat-Magyarország egyik leginnovatívabb egyetemi könyvtára és levéltára, amely:

- támogatja az oktatás és kutatás minden fázisát,
- fejleszti a digitális és információs kompetenciákat,
- erősíti az egyetem nemzetközi jelenlétét,
- nemzetközileg versenyképes szolgáltatási modellt működtet,
- és a térség aktív közösségi szereplője.

1.3 Küldetésnyilatkozat

Az EKL az egyetem tudásinfrastruktúrájának központi elemeként támogatja az oktatást, a kutatást és az egyetemi közösség fejlődését magas színvonalú, ügyfélközpontú, nemzetközi trendekhez igazodó szolgáltatásokkal, információforrásokkal és korszerű térhasználati

lehetőségekkel. Célja egy modern, nemzetközileg versenyképes, felhasználóközpontú egyetemi könyvtár, amely a digitális és fizikai terek integrációjára épít.

1.4 Minőségpolitikai nyilatkozat

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár (SZE EKL) közössége elkötelezett a dinamikusán változó információs környezethez igazodó, ügyfél/partnerközpontú, minőségi szolgáltatások iránt. Intézményünk a tudásmegosztás megkerülhetetlen csomópontjaként aktívan támogatja a Széchenyi István Egyetem (SZE) oktatási/kutatási és művészeti célkitűzéseit.

Küldetésünk alappillérei:

- Szakmai kiválóság: Munkatársaink magas szintű szakmai kompetenciái, valamint folyamatos továbbképzésük a garancia arra, hogy a SZE EKL a változó használói igényekre folyamatosan reagáló, a PDCA-elvet következetesen alkalmazó, modern és befogadó intézményként funkcionáljon.
- Fenntarthatóság: Működésünk során szem előtt tartjuk a környezeti és társadalmi fenntarthatóság elveit. Arra törekszünk, hogy a könyvtár, mint fizikai tér és digitális szolgáltatórendszer is erőforrás-hatékony, környezettudatos és a jövő generációi számára is értékőrző intézmény legyen.
- Open Science és láthatóság: Szakreferensi hálózatunk adminisztrációs és adattisztító tevékenységgel támogatja a kutatási adatok rögzítését és tárolását, publikálás-támogató szolgáltatásainkkal pedig aktívan ösztönözzük a tudományos eredmények nyílt hozzáférését, ezzel növelve az Egyetem globális láthatóságát és az akadémiai rangsorokban elfoglalt helyét.
- Nyitottság és felhasználói élmény: Nyilvános felsőoktatási könyvtárként biztosítjuk a tudáshoz való egyenlő hozzáférést, közösségi tereinkkel és használóbarát szolgáltatásainkkal pedig igyekszünk barátságos és befogadó környezetet biztosítani olvasóink számára.
- Modern infrastruktúra és IT eszközök. Elkötelezettek vagyunk a korszerű technológiák és a mesterséges intelligencia (MI) etikus, felelősségteljes és átlátható alkalmazása mellett, kiemelt figyelmet fordítva az adatvédelemre és kritikus forráskutatásra.

2 Az intézmény története, bemutatása

A Széchenyi István Egyetem (SZE) jogelődje 1968-ban kezdte meg működését Közlekedési és Távközlési Műszaki Főiskola (KTMF) néven, akkor még Budapesten működő tanszékekkel. A győri intézményrész 1974 őszére épült meg, amelyben a könyvtár is helyet kapott. 1983-ban a KTMF felvette gróf Széchenyi István nevét. 2002-ben intézményünk egyetemi rangot nyert.

Az egyetemi könyvtár 2011-ben új építésű, modern különálló épületbe költözött, amellyel együtt szemléletváltáson is átesett. Megkezdjük TQM tevékenységünket, melynek keretein belül ügyfélközpontúan, a PDCA elvnek megfelelően és a kor követelményeihez igazodva folyamatosan fejlesztjük szolgáltatásainkat.

A 2016-ban lezajlott intézményi integráció következtében a könyvtár három tagkönyvtárat is magába foglaló információs hálózattá (SZE EK) alakult. 2020-ban a SZ EK levéltárral egészült ki (SZE EKL), majd az SZE fenntartói jogait augusztus 1-jétől a Széchenyi István Egyetemért Alapítvány vette át az államtól.

Minőségirányítási tevékenységünk elismeréseként a SZE EKL eddig két alkalommal (2017-2021 és 2022-2026) nyerte el a Minősített Könyvtár címet, 2025-ben pedig a legrangosabb hazai szakmai elismerést: a Könyvtári Minőségi Díjat is átvehette, amely örök időre szól.

2.1 Az intézményre vonatkozó adatok

Elnevezése: **Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár**

Elnevezésének rövidítése: **SZE EKL**

Elnevezésének idegen nyelvű változatai: **Széchenyi István University University Library and Archive; Széchenyi István Universität Universitätsbibliothek und Archiv**

Székhelye: **9026 Győr, Egyetem tér 1.**

Pecsettje: **kör alakú, közepén a Magyar Köztársaság címere; körben szövegfelirat: Széchenyi István Egyetem, Egyetemi Könyvtár és Levéltár, Győr**

Létesítésének időpontja:

- **Főiskolai Könyvtár: 1974. március 1.**
- **Egyetemi Könyvtár: 2002. január 1.**
- **Egyetemi Könyvtár és Levéltár: 2020. január 1.**

Központi telefonszámai: **+36 (96) 503-441**

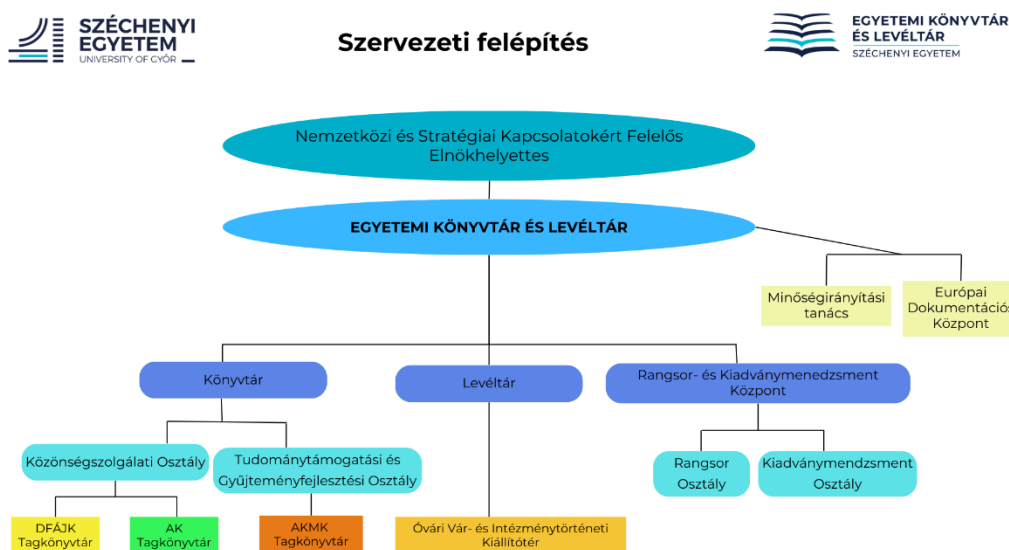
Webcíme: <http://lib.sze.hu>

E-mail címe: **konyvtar@sze.hu**

2.2 Szervezeti felépítés

A SZE EKL 2016. január 1-től hálózatos formában, fizikailag széttagoltan, négy telephelyen, két városban (Győr, Mosonmagyaróvár) működik. A győri Központi Könyvtár (KK) az egyetem mind a kilenc karának biztosít szakmai háttérrel, emellett nyilvános könyvtárként a külső látogatók előtt is nyitva áll. A szintén győri telephelyű Apáczai Csere János Kar Könyvtára (AKK), a Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtára (DFÁJKK), valamint a mosonmagyaróvári Albert Kázmér Mosonmagyaróvári Kar Könyvtára (AKMKK) a SZE EKL tagkönyvtáraiként működnek.

Organogram



2.3 Törvények, rendeletek, szabványok, szabályzatok, útmutatók, irányelvek

Általános jogszabályok:

- [Magyarország Alaptörvénye](#)
- [2011.évi CCIV törvény a nemzeti felsőoktatásról](#)
- [2015. évi CXXXI. törvény indokolása](#) egyes, a felsőoktatás szabályozására vonatkozó törvények módosításáról
- [305/2005. \(XII. 25.\) Korm. rendelet](#) a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadatkereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adatintegrációra vonatkozó részletes szabályokról
- [368/2011. \(XII. 31.\) Korm. rendelet](#) az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- [15/2019. \(XII. 7.\) PM rendelet](#) a kormányzati funkciók és államháztartási szakágazatok osztályozási rendjéről: felsőoktatás; könyvtári tevékenység

Könyvtári jogszabályok:

- [1997. évi CXL. törvény](#) a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről (A 2025. január 1-jétől hatályos jogszabályi módosítás értelmében a 25 éven aluliak és a 70 éven felüliek számára a beiratkozás díjmentes.)
- [2001. évi LXIV. törvény](#) a kulturális örökség védelméről
- [2012. évi CLII. törvény](#) a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény módosításáról
- [2020. évi XXXII. törvény](#) a kulturális intézményekben foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyának átalakulásáról, valamint egyes kulturális tárgyú törvények módosításáról
- [378/2017. \(XII. 11.\) Korm. rendelet](#) a kulturális szakemberek szakmai továbbképzésének nyilvántartásba vételi szabályairól
- [379/2017. \(XII. 11.\) Korm. rendelet](#) a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről
- [416/2017. \(XII. 18.\) Korm. rendelet](#) a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről és a kulturális szakértői nyilvántartás vezetéséről
- [194/2000. \(XI. 24.\) Korm. rendelet](#) a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről
- [6/2001. \(I. 17.\) Korm. rendelet](#) a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- [73/2003. \(V. 28.\) Korm. rendelet](#) az Országos Dokumentumellátási Rendszerről
- [3/1975. \(VIII. 17.\) KM-PM együttes rendelet](#) a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról
- [7/1985. \(IV. 26.\) MM rendelet](#) a könyvtári anyagok bejelentéséről
- [6/2000. \(III. 24.\) NKÖM rendelet](#) a Könyvtári Intézet jogállásáról
- [14/2001. \(VII. 5.\) NKÖM rendelet](#) a könyvtári szakfelügyeletről
- [22/2005. \(VII. 18.\) NKÖM rendelet](#) a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- [14/2011. \(IV. 7.\) NEFMI rendelet](#) a nyilvános haszonkölcsönzésért a szerzőt megillető díj megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról
- [30/2014. \(IV. 10.\) EMMI rendelet](#) az országos múzeum, az országos szakmúzeum, a nemzeti könyvtár, az országos szakkönyvtár és az állami egyetem könyvtárának kiemelt feladatairól
- [26/2016. \(IX. 8.\) EMMI rendelet](#) az emberi erőforrások minisztere által adományozható elismerésekről
- [32/2017. \(XII. 12.\) EMMI rendelet](#) a kulturális szakemberek továbbképzéséről

- [33/2017. \(XII. 12.\) EMMI rendelet](#) a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról

Európai Unió jogi aktusok:

- [2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról](#) (GDPR)
- [Az Európai Parlament és a Tanács 96/9/EK irányelve \(1996. március 11.\)](#) az adatbázisok jogi védelméről
- [Az Európai Parlament és a Tanács 2001/29/EK irányelve \(2001. május 22.\)](#) az információs társadalomban a szerzői és szomszédos jogok egyes vonatkozásainak összehangolásáról
- [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 joggal szomszédos bizonyos jogokról (kodifikált változat)
- [A Bizottság 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 \(2012. október 25. \)](#) az árva művek egyes megengedett felhasználási módjairól EGT-vonatkozású szöveg
- [2012/417/EU: A Bizottság ajánlása \(2012. július 17. \)](#) a tudományos információkhoz való hozzáférésről és azok megőrzéséről

Az egyetemi szabályzatok és a könyvtár belső szabályzatai.

2.4 A SZE EKL Szervezeti és Működési Rendje (SZMR)

A SZE EKL szervezetére és működésére vonatkozó részletes szabályokat az SZMR tartalmazza.

Az SZMR tartalma:

1. Általános rendelkezések
2. Az EKL feladata
3. Az EKL szervezetének felépítése, működése
4. Szakmai munkaterv, szakmai beszámoló
5. Hatáskör, jogkör
6. Gazdálkodás

Az SZMR mellékletek:

1. Az EKL Panaszkezelési Szabályzata
2. Az EKL Gyűjtőkori Szabályzata
3. Az EKL Könyvtárhasználati Szabályzata
4. Az EKL Levéltár Kutatási Szabályzata
5. Az EKL Pénzkezelési Szabályzata

2.5 A SZE EKL-ra is vonatkozó egyetemi szabályzatok, előírások

- Kollektív szerződés
- Alapító okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Intézményfejlesztési Terv
- Esélyegyenlőségi terv
- Stratégiai terv
- Irányító testületi körlevelek, tájékoztatók
- HR kézikönyv
- TÉR kézikönyv

2.6 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.

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).

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

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.

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 fenntarthatósága érdekében.

Mérési feladatok végrehajtása: A mérésekkel (mérhető mutatók, szempontok megadásával, a szempontokhoz, mutatókhoz illeszkedő megfelelő mérőeszközökkel) biztosítjuk, hogy a kitűzött célok elérése a megadott határidőkkel, mintával ellenőrizhető, értékelhető legyen. A mérések során az intézmény olyan adatok, mutatók vizsgálatát végzi az ezek mérhetőségét biztosító speciális eszközökkel, melyek révén objektív, tényszerű eredményeket kap.

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. Minőség = a partnerek igényeinek való megfelelés.

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.

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

Minőségirányítás: Az adott szervezet minőség szempontú vezetésére és ellenőrzésére vonatkozó tevékenységek koordinált összessége. Általában tartalmazza a minőségpolitikát, a minőségcélokat, a minőségtervezést, a minőség szabályozást és a minőségjavítást.

Minőségpolitika: Egy adott szervezetnek a felső vezetés által a minőségre vonatkozó, hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonalai. A minőségpolitikának összhangban kell állnia a szervezet általános politikájával, és keretet kell adnia a minőségcélok kitűzéséhez.

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.

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

Teljes körű 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 elégedettsége révén és hasznára váljon a szervezet összes tagjának, valamint a társadalomnak.

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.

3 Minőségirányítási rendszer

3.1 A minőségirányítási rendszer hatálya

A minőségirányítási rendszer a SZE EKL KK-ra, az AKK-ra, a DFÁJKK-ra és az AKMKK-ra vonatkozik és nem érinti a SZE szervezeti egységeként működő közoktatási intézmények (Öveges Kálmán Gyakorló Általános Iskola, Szent-Györgyi Albert Egészségügyi és Szociális Szakgimnázium és Szakközépiskola) könyvtárait.

3.2 Általános követelmények

A SZE EKL vezetősége és a MIT tagjai a munkatársakkal egyetértésben olyan minőségirányítási rendszert alakított ki és működtet, 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 olyan folyamatos ellenőrzést biztosítanak, amely lehetővé teszi a kockázati tényezők észlelését, a hibák feltárását, valamint a javító intézkedéseket a SZE EKL teljes tevékenységi 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.

3.3 A minőségirányítási rendszer szempontjai

A SZE EKL olyan minőségirányítási rendszert működtet és fejleszt, amelynek tevékenysége kapcsolódik és összhangban van a SZE minőségirányítási rendszerével. 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 EKL valamennyi munkatársának feladata, hogy munkájával és intézmény iránti elkötelezettségével segítse a megfogalmazott minőségcélok megvalósítását.

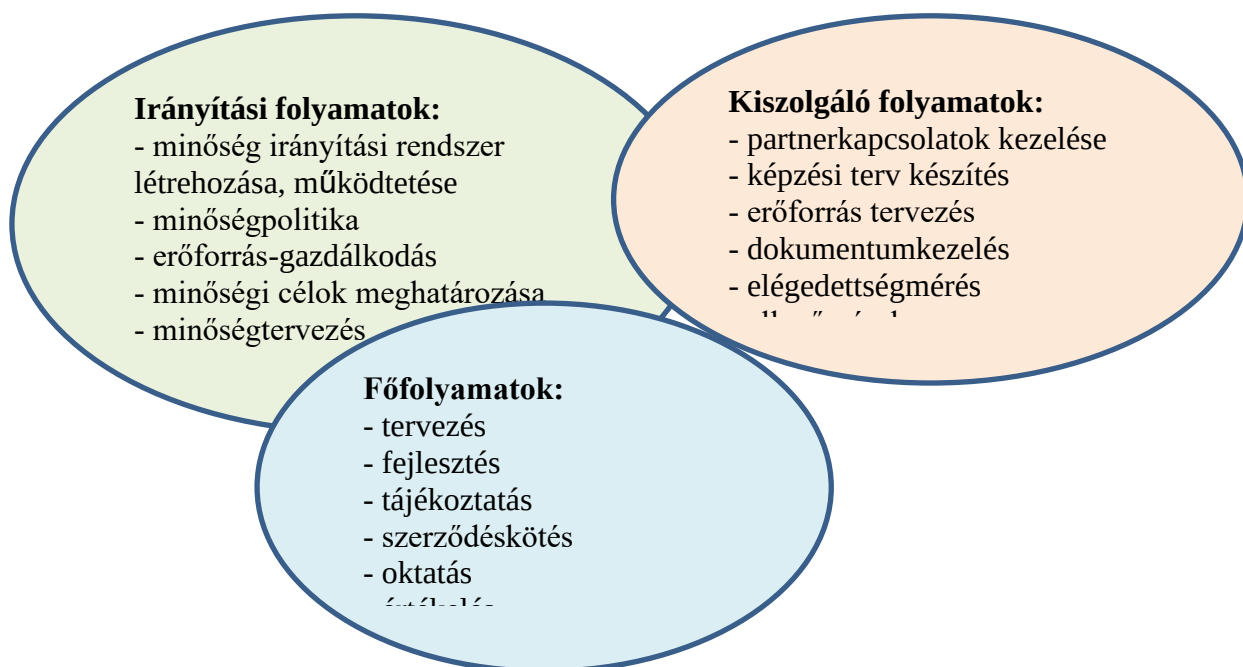
3.4 Minőségirányítási Tanács

A SZE EKL a minőségirányítási rendszer működésének biztosítására Minőségirányítási Tanácsot (MIT) hozott létre, amely az általa kialakított ügyrend szerint végzi a munkát. A MIT vezetője rendszeres tájékoztatást nyújt a SZE EKL vezetőjének és a munkatársaknak is a MIT munkájáról. A dokumentációs rendszer kezelése a MIT vezetőjének a feladata.

A MIT feladatai:

- Stratégiai terv készítése
- Minőségügyi Kézikönyv elkészítése
- Önértékelés elkészítése a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) által meghatározott kritériumok szerint.

A minőségirányítási rendszer ábrája



3.5 Dokumentációs rendszer

A dokumentációs rendszerben találhatók a minőséggel kapcsolatos dokumentumok, melyek a tervezésben, végrehajtásban és fejlesztésben játszanak meghatározó szerepet. 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 EKL szabályzatait és minőségirányítási dokumentumait minden dolgozó számára elérhetővé kell tenni az erre a célra létrehozott dokumentumtárainkban.

3.6 Minőségirányítási dokumentumok

A dokumentációval kapcsolatban alapvető elvárás, hogy igazodjon a stratégiai célkitűzésekhez és a 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,
- munkatervek,
- 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.

3.7 Minőségirányítási Kézikönyv

A MIK a SZE EKL 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 EKL 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 felelősségeket,
- 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 EKL honlapján](#) bárki számára hozzáférhetővé tesszük.

4 Hatáskörök és felelősségek

A könyvtári hálózat minden munkatársának joga és kötelessége, hogy a minőségirányítási folyamat bármely fázisában tapasztalt, a minőséget károsan befolyásoló jelenséget jelezze, illetve hatáskörének megfelelően megszüntesse.

4.1 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 EKL vezetője arra ösztönzi munkatársait, hogy

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

A minőségcélok megvalósulásának érdekében:

- meghatározza a minőségpolitikát,
- a minőségpolitikával és a stratégiai célokkal összhangban megtervezi a minőségirányítási rendszer folyamatait,
- 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 EKL 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.

4.2 A MIT vezetőjének feladata és hatásköre

- minőségirányítási folyamatok létrehozása, működtetése, ellenőrzése,
- a MIT üléseinek összehívása, témájának meghatározása, az ülések levezetése,
- 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.

4.3 Vezetőségi felülvizsgálat

A SZE EKL vezetése a Belső ellenőrzési terv alapján 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 felülvizsgálatokról jegyzőkönyv készül, melynek, ha szükséges, tartalmaznia kell a javító intézkedések elrendelését. A vizsgálat eredményét a MIT vezetője közzéteszi a munkatársak számára.

5 Stratégia, helyzetelemzés, értékelés

A stratégiai célok meghatározásához alapvető fontosságúak a helyzetelemzések. 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 – politikai, gazdasági, társadalmi, technológiai és jogi – tényezők nemcsak egy adott szervezetet és környezetét foglalják magukba, hanem más, 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 SZE EKL 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 és a célok meghatározásához. Ezen iránymutatás alapján kívánunk a továbbiakban dolgozni.

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

6 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.

6.1 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:

- humánerőforrás,
- infrastruktúra,
- munkahelyi környezet,
- pénzügyi erőforrás.

6.2 Humánerőforrás

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

A SZE EKL 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, amelyeket 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 munkavállalók belépéskori alapoktatása.

6.3 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 felelős a szükséges és elégséges infrastruktúra biztosításáért.

6.4 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.

6.5 Pénzügyi erőforrások

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

Ennek érdekében

- havonta mérleget készít a pénzügyi kiadásokról és bevételekről,
- rendszeresen figyelemmel kíséri az új pénzügyi erőforrások megszerzésére irányuló lehetőségeket,
- eleget tesz a szervezet jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, statisztikai adatszolgáltatásra vonatkozó kötelezettségeinek.

7 Partnerközpontúság

A SZE EKL 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, értékeli a mérési eredményeket, meghatározza a problémákat. 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.

7.1 Belső partnerek

- A SZE EKL munkatársai

7.2 Külső partnerek

Közvetlen külső partnerek

- A SZE Irányító Testülete
- A SZE szolgáltató és funkcionális szervezeti egységei
 - Karok
 - Igazgatóságok
 - Központok
 - Az EHÖK elnöke (az Egyetem polgárai képviselőjében)
 - Szakszervezet (FDSZ helyi szervezetének elnöke, titkára)
- A SZE polgárai

Közvetett külső partnerek

- Külső könyvtárhasználók (a SZE-mel jogviszonyban nem álló könyvtárhasználóink)
- Ágazati minisztérium
- 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

7.3 Kommunikáció a partnerekkel

A partnerekkel való kommunikáció fontos része a minőségi munkának. A SZE EKL 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.

Belső kommunikáció

Kommunikáció tárgya	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Partnerek	Kommunikációs csatornák
Féléves és éves beszámoló ismertetése	Igazgató, Központvezetők	Évente két alkalommal	Munkatársak	Személyesen, online: értekezlet Írásban: PPT bemutató elhelyezés: honlap
Éves munkaterv ismertetése	Igazgató	Évente egy alkalom	Munkatársak	Személyesen, online: értekezlet elhelyezés: honlap
Munkaértekezlet az előző hónap feladatainak értékelése, beszámolók, feladatok ismertetése	Igazgató	Havonta	Munkatársak	Személyesen, online: munkaértekezlet Írásban: feljegyzés az értekezletről elhelyezés: honlap
Nemzetközi és stratégiai kapcsolatokért felelős elnökhelyettesi megbeszélés	Igazgató	Min. havi egy alkalommal	Igazgató	Személyesen, online: megbeszélés
Vezetői értekezlet: döntés-előkészítés, minősítés, munkaterv, beszámoló előkészítése, feladatok megbeszélése	Igazgató	Min. havi 1 alkalom	Központ és -osztályvezetők	Személyesen, online: vezetői értekezlet Írásban: Feljegyzés
Egyéni megbeszélések: személyes megbeszélések, tájékoztatások, egyeztetések	Igazgató	Alkalmanként	Munkatársak	Személyesen, online: az adott munkatárssal E-mail
Projektértekezlet: Projekt tervezése, megvalósítása, értékelése, visszacsatolás, tájékoztatás	Projektfelelősök	Alkalmanként	Munkatársak	Személyesen, online: projektmegbeszélés Írásban: szükség szerint emlékeztető a megbeszélésről E-mail

Belső továbbképzések: konferencián, továbbképzéseken résztvevők tájékoztatója	A programokon részt vevő könyvtárosok	Alkalmanként	Munkatársak	Személyesen, online: értekezlet Írásban: PPT, szórólapok,
Belső szakmai nap: Innovációk, új fejlesztések bemutatása	Könyvtárosok	Alkalmanként	Munkatársak	Személyesen, online, Írásban: PPT virtuálisan
Napi tájékoztatás, tájékozódás	Munkatársak	Naponta	Munkatársak	Személyesen, online: megbeszélés Informális kommunikáció telefon e-mail
Minőségmenedzsment: előre meghatározott napirend; feladatok áttekintése, megbeszélése, beszámolók	MIT vezetője	rendszeresen	Munkatársak	Személyesen, online: team- megbeszélések Írásban: emlékeztető, jegyzőkönyv e-mail, elhelyezés: honlap
Stratégiai terv felülvizsgálata	Igazgató	Évente	Munkatársak	Személyesen, online: értekezlet Írásban: Stratégiai terv elhelyezés: honlap
Minőségügyi feladatok megbeszélése, elvégzése, értékelése.	MIT vezetője	Évente	Munkatársak	Személyesen, online: értekezlet Írásban: elhelyezés: honlap
Használói, dolgozói elégedettségmérés,	MIT vezetője	Kétévente	Munkatársi, használói elégedettségi vizsgálat értékelése	Személyesen: értekezlet Írásban: elhelyezés: honlap

Külső kommunikáció

Partnerek	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Kommunikáció tárgya	Kommunikációs csatornák
EKL - használók	Igazgató és az általa megbízott munkatárs	Folyamatos	Az EKL megjelenése	Az épület és környezete Fotók, Image videó elhelyezés: honlap
			Szolgáltatások népszerűsítése	Honlap Facebook, Instagram, szórólapok, honlap Nytott Kapuk Napja
			Használó-képzés	Könyvtár és -adatbázishasználati órák
			EKL használat	elhelyezés: honlap
	Közönségszolgálati Osztály kölsönzők és szaktájékoztatók	Kétévente	Használói elégedettség visszajelzése	Honlap: online kérdőív elhelyezés: honlap
		Naponta	Beiratkozás, kölcsönzés, kártya készítés, raktári kérések teljesítése	Személyesen a kölcsönző pultnál
			Általános információszolgáltatás	Személyesen a kölcsönző pultnál Telefon E-mail
			Felszólítás, hosszabbítás, reklamáció	Telefon E-mail Posta
		Naponta	Szaktájékoztatás	Személyesen a tájékoztató pultnál, Telefonon, e-mailben
		Alkalmanként	Panaszkezelés	Személyesen a tájékoztató pultnál online és e-mail
	Éves munkatervben megjelölt munkatárs	Előre tervezett	Kiállítások	Bemutatás az első emeleten és az AK könyvtárban
		Adott félév	használók képzése	Személyesen, Írásban
		Aktuálisan	TDK felkészítő előadások	Személyesen Írásban
		Aktuálisan	Könyvtárközi kölcsönzés	Személyesen, e-mail,
	Minőségügyi felelős	Kétévente	Használók elégedettségi mérésének értékelése	Faliújság: eredmények közzététele
Fenntartó: egyetem felsővezetés	Igazgató	Évente	Évértékelés	Személyesen: évértékelő értekezlet, Írásban: e-mail, meghívó, éves jelentés
		Rendszeresen	Tájékoztatás, tájékozódás, feladatok egyeztetése	Személyes kommunikáció Írásban: emlékeztető e-mail
Szenátusi ülés	Igazgató	Alkalmanként	Az EKL-at érintő kérdésekben az egyetem vezetése meghívására	Szóban: előterjesztés Írásban
			Az egyetem vezetésének meghívása rendezvényekre	Személyes kommunikáció Írásban: meghívó
Karak, dékánok, tanszékek, oktatók, kutatók	Igazgató	Alkalmanként	Tájékoztatás, tájékozódás	Személyesen Írásban: e-mail, levél formájában
	Megbízott munkatársak	rendszeresen	Képzések, konzultációk, programok (pl. MTMT, tanszéki értekezletek)	Személyesen Írásban: e-mail, Telefon
EHÖK- EDÖK	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, rendezvények	Személyesen: szóbeli tájékoztatás Írásban: e-mail, meghívó

Ágazati irányítás	Igazgató és az általa megbízott munkatárs	Alkalmanként	Meghívás projekt zárásra / nyitásra	Írásban: e mailben
		Esedékesség	Szakfelügyelői, szakértői vizsgálat	Személyes kommunikáció Írásban: e-mail, postai úton dokumentáció küldése
Pályázati támogató szervezetek	Igazgató és az általa megbízott munkatárs	Aktuális pályázat esetén	Ágazati, NKA és egyéb pályázatok benyújtása, megvalósítása, elszámolása	Telefon: egyeztetések Írásban: postai úton elhelyezés: honlap
Partner-könyvtárak és levéltárak	Igazgató és az általa megbízott munkatárs	Alkalmanként	Együttműködés, rendezvények	Személyesen: kommunikáció a rendezvényeken Írásban: e-mail, meghívó szakmai megbeszélésre, rendezvényekre, szakmai konzultációra
Közüktatás (Óvoda, általános- és középiskola)	Igazgató és az általa megbízott munkatárs	Alkalmanként	Rendezvények szervezése diákok számára, Iskolai Közösségi szolgálat megszervezése	Személyesen: kommunikáció a rendezvényeken Írásban: e-mail, meghívó elhelyezés: honlap
A város, a régió intézményei	Igazgató és az általa megbízott munkatárs	Alkalmanként	Együttműködés nagyszabású rendezvényeken	Személyesen: telefon, szóbeli egyeztetés Írásban: e-mail, meghívó elhelyezés: honlap
Könyvtáros-képző felsőoktatási intézmények	Igazgató	Alkalmanként	Gyakorlatra érkezők feladatainak megbeszélése, útmutatás	Telefon, Írásban: e-mail,, útmutatók
Beszállítók	Igazgató és az általa megbízott munkatárs	Rendszeresen	Könyv és -folyóirat beszállító	Írásban: e-mailben megrendelők szerződés , reklamációk
			Adatbázis-szolgáltatók	Írásban: e-mailben
			Egyéb beszállítók	Személyesen Írásban: szerződések e-mail: megrendelések,
Informatikai fejlesztők, szoftver-fejlesztők	Igazgató és/vagy megbízott munkatársak	Rendszeresen	Informatikai hálózat működtetése, szerverek biztosítása	Személyesen Írásban: e-mail
			Szoftverfejlesztés, karbantartás	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 munkatársak	Rendszeresen	Az EKL szolgáltatásainak, eredményeinek, rendezvényeinek közvetítése a nyilvánosság felé	Személyesen: interjú, Írásban: sajtóközlemény, interjú, cikk, e-mail elhelyezés: honlap

7.4 Panaszkezelés

A SZE EKL 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, reklamáció, amelyben a bejelentő a SZE EKL tevékenységével, szolgáltatásaival szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg. A SZE EKL 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 válaszra a SZE EKL részéről nem tart igényt.
- Hivatalos panaszkezelési eljárás: Minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben az osztályvezetők vagy az igazgató hivatalos válaszával történik.

A SZE EKL 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 és a nyomtatványok a honlapról letölthetők, illetve a kölcsönző- és a tájékoztató pultnál is az olvasók rendelkezésére állnak.

8 Szolgáltatási folyamatok menedzselése

A SZE EKL 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.

8.1 Vezetői folyamatok

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

VF-01: Projektmenedzsment

VF-02: Mérés, értékelés, önértékelés

VF-03: Minőségmenedzsment

VF-04: Stratégiai tervezés

VF-05: Erőforrás menedzsment

VF-06: Szabályzatok felülvizsgálata és új szabályzat készítése

VF-07: Panaszkezelés

8.2 Főfolyamatok

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

FF-01: Dokumentumszolgáltatás

FF-02: Információs szolgáltatás

FF-03: Oktatás, használóképzés, mentorálás

FF-04: Kutatástámogatás

FF-05: PR tevékenység, marketing

FF-06: Kiegészítő szolgáltatások

FF-07: Adminisztráció

8.3 Támogató folyamatok

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

- TF-01: Gyűjteményszervezés**
TF-02: Feldolgozás
TF-03: Állományvédelem
TF-04: Adatbázis-építés, digitalizálás
TF-05: Könyvtári rendszer működtetése
TF-06: Gazdasági- és egyéb ügyintézés
TF-07: Egyetemi rangsorfigyelés, elemzés

8.4 Folyamatleltár

FOLYAMATLELTÁR					
Folyamat száma	Folyamat neve	FF	TF	VF	KF
FF-01	Dokumentumszolgáltatás	X			X
FF-02	Információs szolgáltatás	X			X
FF-03	Oktatás, használtképzés, mentorálás	X			X
FF-04	Kutatástámogatás	X			X
FF-05	PR tevékenység, marketing	X			
FF-06	Kiegészítő szolgáltatások	X			
F-07	Adminisztráció	X			
TF-01	Gyűjteményszervezés		X		
TF-02	Feldolgozás		X		
TF-03	Állományvédelem		X		
TF-04	Adatbázis-építés, digitalizálás		X		
TF-05	Könyvtári rendszer működtetése		X		
TF-06	Gazdasági- és egyéb ügyintézés		X		
TF-07	Egyetemi rangsorfigyelés, elemzés		X		
VF-01	Projektmenedzsment			X	X
VF-02	Mérés, értékelés, önértékelés			X	X
VF-03	Minőségmenedzsment			X	X
VF-04	Stratégiai tervezés			X	X
VF-05	Erőforrás menedzsment			X	X
VF-06	Szabályzatok felülvizsgálata és új szabályzat készítése			X	
VF-07	Panaszkezelés			X	

8.5 Folyamatleírás-sablon minta

A könyvtár neve:

1. A folyamat megnevezése:

2. A folyamat kódja:

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

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

4. A folyamat célja:

5. Folyamatgazda:

6. Folyamat

6.1. A folyamat bemenete:

6.2. A folyamat kimenete:

7. Folyamatleírás / folyamatábra:

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi:

Tárgyi:

Pénzügyi:

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

10.2. Keletkező dokumentumok:

11. Folyamatindikátorok:

12. Mérés, értékelés:

13. Folyamatleírás elhelyezése:

14. Hatálybalépés:

15. Vezető jóváhagyása:

vezető aláírása:

Tóth Csilla SZE EKL igazgató jóváhagyta:

16. Módosítások:

Sorszáma

Dátuma

Leírás jellege

Engedélyező

1.

2.

3.

9 Mérés, értékelés, elemzés

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

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, fókuszcsoporthozos felmérések
- statisztikai adatok elemzése
- teljesítménymutatók alkalmazása
- interjú, becslés.

9.1 Partnerek elégedettségének mérése, elemzése

Kötelező adatszolgáltatás, statisztika: A kötelező adatszolgáltatást jogszabály írja elő. Az adatszolgáltatásért a SZE EKL igazgatója a felelős.

Kérdőíves, fókuszcsoporthozos felmérés: A partnerek elégedettségét, elvárásait rendszeresen végrehajtott mérések alapján fejleszthetjük. Ezek a mérések szolgáltatják a folyamatok felülvizsgálatát, 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 elégedettség mérés gyakorisága: kétfévente
- A szervezeti kultúra felmérése: kétfévente
- A közvetett külső partnerek elégedettségének felmérése: kétfévente

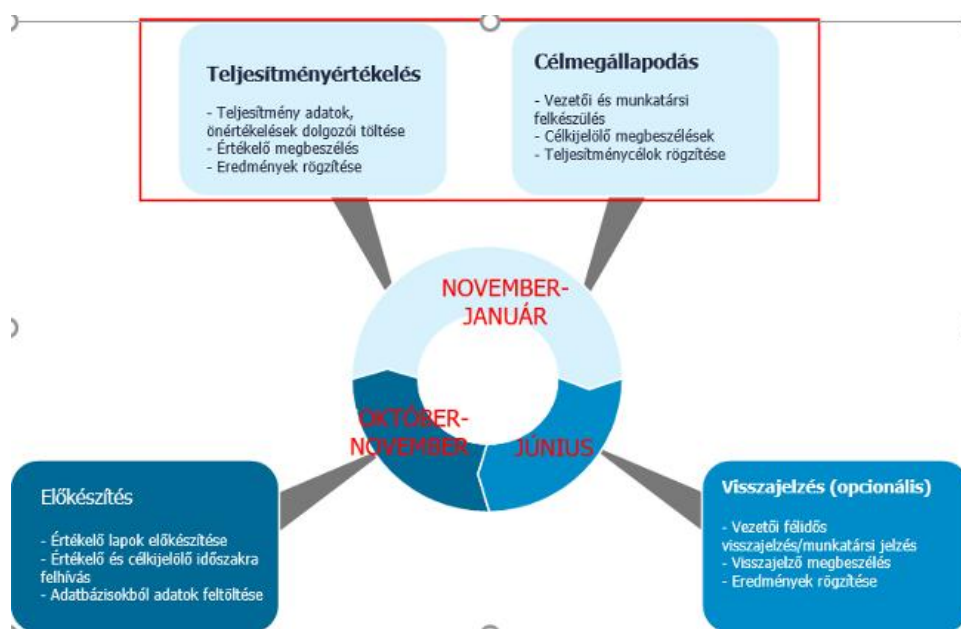
9.2 Értékelés, egyéni teljesítményértékelés

Azonnali értékelés – egy feladathoz köthető: Amennyiben egy feladatot kiemelkedő módon oldott meg - egy vagy több - kolléga azonnali dicséretben részesül. Ez lehet személyesen, telefonon vagy emailben. Jutalomként munkaidőkedvezményt kaphatnak a kollégák: évente maximum 5 napot.

Havi értékelés: A SZE EKL igazgatója és a központvezetők beszámolnak az előző havi teljesítményről és meghatározzák a következő havi célokat. Az összefoglaló utólag megtekinthető a SZE EKL belső blogján. A SZE EKL osztályai havonként szükség szerint szintén munkaértekezletet tarthatnak. Félévenként az osztályok vezetői megvizsgálják, hogy az éves célok és indikátorszámok teljesülnek-e időarányosan. Amennyiben nem, beavatkozás történik.

Éves teljesítményértékelés – egyetemi szintű

Az egyéni értékelési valamint célmegállapodási időszak november-január hónapokban zajlik. A Humán erőforrás Igazgatóság körlevélben hívja fel a figyelmet az aktuális időszak feladataira. Az egyéni önértékelést követően közvetlen vezetőjével történt személyes egyeztetés után a közvetlen vezető rögzíti az éves értékelés eredményét a ter.sze.hu felületen, melyet az alkalmazott jóváhagyja.



A teljesítménymérés ciklusa a naptári évhez került igazításra. (SZE HR Kézikönyv 9. p.)

Az egyéni célkijelölés időszaka követi az értékelési fázist. Az alkalmazott a közvetlen vezetőjével történt személyes egyeztetést követően rögzíti egyéni céljait.

Az értékelés eredménye bizalmas és csak az értékelt munkavállalóra és felettesére, illetve feletteseire tartozik. Az alkalmazottról készült értékelést a ter.sze.hu rendszerben kerül archiválásra.

Éves beszámoló: A könyvtár minden évben írásban elkészíti az intézmény éves beszámolóját, és a vezető önértékelését. Az éves beszámolót az egyetem Irányító Testülete fogadja el.

9.3 Intézményi önértékelés (Minősített könyvtári cím pályázathoz)

A SZE EKL önértékelése a KMÉR alapján történik az Önértékelési Csoport szervezésében, 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 SZE EKL ismertsége, elismertsége, a partnerek bizalma és a munkatársak motiváltsága nőjön. Az önértékelés eredményeként megtörténik a fejlesztési irányok kijelölése, melyeket intézkedési tervben rögzítünk és ütemezünk.

9.4 Ellenőrzések ütemezése, belső ellenőrzési terv

A SZE EKL 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 SZE EKL teljesítményét, a partnerek elégedettségét. A vezetés feladat figyelemmel kísérni, ellenőrizni, hogy a munkatársak betartják-e a szabályokat.

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

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

Belső ellenőrzési terv

Ellenőrzési terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
A szervezet működése	folyamatos	vezetői ellenőrzés	EKL vezetők
Belső folyamatok	folyamatos	statisztikai és más alapadatok gyűjtése	EKL vezetők, feladatra kijelölt munkatárs
Belső szabályzatok felülvizsgálata	szükség szerint, évente egyszer	dokumentumelemzés	igazgató, központ- és osztályvezetők
Stratégiai célok megvalósítása	évente	értékelés, felülvizsgálat	igazgató, központ- és osztályvezetők
Szolgáltatások minősége	folyamatos	vezetői ellenőrzés	igazgató, központ- és osztályvezetők
Használói igény- és elégedettségmérés	kétfévente	kérdőív	MIT
Közvetett külső partnerek igény- és elégedettségmérés	ötfévente	kérdőív	MIT
Dolgozói igény- és elégedettségmérés, szervezeti kultúra felmérés	kétfévente	kérdőív	igazgató
Teljesítményértékelés	évente	adatlap kitöltése, egyéni elbeszélgetés	igazgató, központ- és osztályvezetők
Dolgozói munka ellenőrzés	alkalmanként	adatlap kitöltése, egyéni elbeszélgetés	igazgató, központ- és osztályvezetők
Bevételek kiadások alakulása	havonta	adatlap kitöltése	igazgató által kijelölt munkatárs
Intézményi Önértékelés a KMÉR szerint	kétfévente	KMÉR önértékelés alapján	MIT
Panaszkezelés	folyamatos	a panasztól függő	Közfürdőszolgálati Osztály, EKL vezetők
Partnerlista felülvizsgálata	évente	dokumentum	MIT
Pénzkezelés ellenőrzés	évente 2 alkalom	jegyzőkönyv felvétele	igazgató
Kommunikációs terv felülvizsgálata	kétfévente		MIT

9.5 Folyamatos fejlesztések

A SZE EKL 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 SZE EKL szolgáltatásainak korszerűsítését eredményezi.