



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

- Könyvtári rész -

Összeállította:

Tompáné Székely Zsófia
könyvtári informatikus

Felelős vezető:

Ifj. Sarkady Sándor
könyvtári főigazgató

A Szenátus döntése alapján
jóváhagyta:

Dr. Faragó Sándor
rektor

S o p r o n

Bevezetés

Nyilvános, felsőoktatási és országos feladatkörű szakkönyvtárként feladata az egyetem oktatási, kutatási tevékenységének támogatása, valamint a helyi és regionális szakirodalmi információszolgáltatás. Az erdészet, faipar, geodézia és vadgazdálkodás területén országos szakmai és információs központ, az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer tagja. Informatikai rendszere csatlakozik és beépül az együttműködő tagkönyvtárakkal és szakkönyvtárakkal együtt az országos könyvtári rendszerbe, valamint az országos lelőhelyjegyzék nyilvántartásába.

A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtára és Levéltára (e részben a továbbiakban Könyvtár) az Egyetemen működő központi szervezeti egység, amely az Egyetem fenntartásában működő könyvtári és közgyűjteményi szakmai hálózat központja. Munkáját az Egyetem Közgyűjteményi Bizottsága segíti. A hálózat tagjai a kari, letéti intézeti, tanszéki és gyakorló iskolai könyvtárak, valamint levéltárak és gyűjtemények (múzeumok):

- Központi Könyvtár – Sopron
- Központi Levéltár – Sopron
- Erdészeti-, Faipari és Földméréstörténeti Gyűjtemény – Sopron
- Apáczai Csere János Kar Könyvtára – Győr
- Benedek Elek Pedagógiai Kar Könyvtára – Sopron
- Geoinformatikai Kar Könyvtára – Székesfehérvár (2014. június 30-ig)
- Mezőgazdasági- és Élelmiszertudományi Kar Könyvtára – Mosonmagyaróvár
- Savaria Egyetemi Könyvtár - Szombathely

A felsőoktatásban bekövetkezett változások, a könyvtári jogszabályok, szükségessé teszik a könyvtár tevékenységének a minőség szempontjából történő áttekintését, értékelését és fejlesztését. Ennek érdekében a Könyvtár vezetése – egyeztetve és együttműködve az Egyetem vezetésével – elhatározta, hogy kiépíti a szervezeti egység minőségirányítási rendszerét és elkészíti a rendszer dokumentációját, amely beépül az Egyetem minőségbiztosítási rendszerébe. Egyúttal a szükséges erőforrások biztosításával megvalósítja a rendszer működési feltételeit.

Az oktatás és kutatás tartalomszolgáltatási, tartalom- és tudásmenedzselési háttérét biztosító szervezeti egység tevékenységének alapvető célja:

- Az egyetemi oktatás és kutatás - az akkreditációs eljárásban megfogalmazott követelményeknek megfelelő - ellátása a szükséges szakirodalmi és információs szolgáltatások rendelkezésre bocsátásával.
- A meghatározó felhasználói csoportok (oktatók, kutatók, hallgatók és külső használók) igényeinek minőségi kiszolgálása, a használói elégedettség fokozása.
- A tartalomszolgáltatások színvonalának emelése.
- A hatékony működés fokozása.

A könyvtár minőségirányítási rendszerét meghatározzák:

- ✓ A törvényi előírások;
- ✓ Az egyetem minőségpolitikája és minőségirányítási rendszere;
- ✓ A magyar könyvtári rendszer stratégiai fejlesztésével kapcsolatos megállapodások;
- ✓ A minőségirányítási rendszerre vonatkozó szabványok;

- ✓ A minőségértékelési rendszer alapelvei és alapfogalmai;
- ✓ Az egyetem és a könyvtár felső vezetése.

A minőségirányítási rendszer bevezetése hosszú folyamat, amely több lépésben valósítható meg. A jelen szabályozás a rendszer alapvető kereteit és működési feltételeit kívánja rögzíteni a meglévő dokumentáció rendszerbe foglalásával, a minőségi célok meghatározásával és a minőségértékelési mechanizmus kialakításával.

1. Vezetői nyilatkozat

A Könyvtár vezetése kinyilvánítja azon akaratát, hogy szolgáltatásait és munkafolyamatait úgy szervezi, hogy azok a felhasználók mindenkori igényeit a lehető legteljesebb mértékben képesek legyenek kielégíteni. Ennek érdekében összeállította minőségirányítási dokumentációját, amelyben megfogalmazta:

- Küldetésnyilatkozatát;
- Minőségpolitikáját;
- A minőségbiztosításra vonatkozó főbb követelményeit és minőségbiztosítási eljárásait;
- A minőségi előírások betartására vonatkozó ellenőrzési utasításait.

A Könyvtár vezetése az említett dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartását magára, és minden munkavállalója számára kötelező érvényűnek tekinti és a minőség folyamatos fejlesztését valamennyi munkatársától tartós törekvésként elvárja.

2. Küldetésnyilatkozat

A Központi Könyvtár és tagkönyvtárai küldetése, hogy elősegítsék az intézményben folyó oktató-kutató, tanulmányi és közművelődési tevékenységet, biztosítsák az információhoz és tudásanyaghoz történő szabad hozzáférést, továbbá támogassák a hallgatókat a szakirodalom használatának elsajátításában, az önálló ismeretszerzéshez szükséges jártasság és készség megszerzésében. Részt vállal a tudásalapú társadalom megvalósulása és az élethosszig tartó tanulás támogatásában.

3. Minőségpolitika

A Könyvtár minősítése és elismertsége nagymértékben függ attól, hogy olvasóival, a fenntartóval, társadalmi környezetével milyen kapcsolatot alakít ki, milyen képet „vetít” és fogadtat el önmagáról.

A Könyvtár az oktatók, kutatók, hallgatók, valamint a szakmai információ iránt érdeklődő gyakorlati szakemberek szakirodalmi és információs igényeit magas színvonalon, komplex módon szolgáló intézmény.

Minőségpolitikájának megvalósítására, a felhasználói megelégedettség elérésének érdekében minden tevékenységére kiterjedő **minőségbiztosítási rendszert** működtet, amelynek folyamatos fejlesztését alapvető feladatának tekinti.

Céljai elérése érdekében, figyelembe véve a felsőoktatási és könyvtári törvényekben előírt követelményeket:

- Hatékony könyvtári és tartalomszolgáltatást, ezen belül: kipróbált, ellenőrzött módszereket és megfelelő technikát, infrastruktúrát működtet. Ezek alkalmazásával mindent megtesz annak érdekében, hogy elnyerje felhasználóinak megalégedettségét.
- Különös gondot fordít szolgáltatásainak állandó javítására.
- Tevékenységét rendszeresen elemzi, megkülönböztetett figyelmet fordít a felhasználói észrevételekre, és hatékony hibajavító, hibamegelőző tevékenységet alkalmaz.
- Munkatársai minőségszemléletét tervszerűen továbbfejleszti, működő folyamatait tökéletesíti.
- Minőségügyi rendszerét folyamatosan ellenőrzi, és alkalmassá teszi a változások követésére.

4. Minőségbiztosítási rendszer

A minőségbiztosítási rendszer szempontjából a könyvtár tevékenységének célja a hagyományos és hálózati tartalomszolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói elvárások teljesítése, azaz a minőségi szolgáltatások elérése érdekében a könyvtár az alábbi fő tevékenységeket végzi:

- *Állománygyarapítás és információ közvetítés*, amelynek során beszerzi a szolgáltatások alapjait képező hagyományos és elektronikus dokumentumokat, illetve hozzáférést nyújt a különböző szolgáltatók által kínált és az Interneten ingyenesen elérhető tartalmakhoz
- *Formai feltárás*, amely – a vonatkozó szabványok alapján – alakítja azon bibliográfiai adatok körét, amelyek lehetővé teszik a szolgáltatott dokumentumok formai szempontok szerinti visszakeresését, a raktározási és nyilvántartási rendszer működtetését.
- *Tartalmi feltárás*, amely lehetővé teszi a dokumentumok tartalmi visszakeresését, biztosítja az egyetemen folyó képzési és kutatási területeknek való megfelelés ellenőrzését, és a személyre szabott szolgáltatások nyújtását.
- *Olvasószolgálati feladat*, amely ellátja a szolgáltatások biztosításával kapcsolatos teendőket. Létrehozta és működteti az olvasói nyilvántartásokat, amelyek lehetőséget teremtenek az olvasók azonosítására, a könyvtár- és szolgáltatáshasználat nyomon követésére. A tájékoztatási és ügyfélszolgálati munka, valamint a felhasználó-képzési tevékenység helyszíne.
- *Tájékoztató és ügyfélszolgálat*, amely meghatározza a szolgáltatások nyújtásának tartalmi kereteit. Kiemelt feladata az egyetemen folyó tudományos munka dokumentumainak kezelése, valamint az egyetemről szóló információk rendelkezésre bocsátása. Foglalkozik az érdemi felhasználó képzéssel. Tevékenysége meghatározó a szolgáltatások tartalmi minőségében és a hálózati szolgáltatásokkal kapcsolatos igények közvetítésében.
- *Belső kapcsolatok kezelése*, amely során a könyvtári szervezeti egységek közötti együttműködések koordinálása, a tudás és információáramlás biztosítása, valamint a szakmai kompetenciák, felelősségek és hatáskörök meghatározása és ellenőrzése kerül megvalósításra.
- *Intézeti/tanszéki/szervezeti kapcsolatok*, amelyek során folyamatosan kapcsolatot tart az egyetemi intézetekkel/tanszékekkel/szervezetekkel az igények feltérképezése, a szolgáltatások bemutatása érdekében.
- *Tagkönyvtári hálózati kapcsolat*, amelynek keretében gyakorolja az egyetemi könyvtári hálózat feletti szakmai koordinációt, eleget tesz a fenntartó egyetem irányító/ellenőrző tevékenységét biztosító kötelezettségeinek, részt vesz az egyetemi testületek munkájában.

- *Külső kapcsolatok kezelése*, amely során partneri viszonyt alakít ki a többi könyvtárral, a különböző külső beszállítókkal, korrekt szerződésekben fogalmazza meg a közös tevékenységgel kapcsolatos elvárásait, elemzi ezek megvalósulását és kezdeményezi a felmerülő hibák korrekcióját. Tevékenysége során törekszik a szerződésekben foglaltak maradéktalan betartására és betartatására.
- *Közönségkapcsolatok* keretében a könyvtár alapvető céljainak elérése és a szolgáltatásairól való tájékoztatás hatékonysága érdekében közönségkapcsolati munkát végez, amelynek feladata a belső és külső kommunikáció szervezése, az olvasói elégedettséget/elégedetlenséget feltáró adatok gyűjtése, elemzése, illetve az olvasói visszajelzések kezelésével kapcsolatos eljárások kidolgozásának koordinálása.
- *Informatikai feladatok* a könyvtár munkafolyamatait és a korszerű tartalomszolgáltatásokat támogató, a felhasználókkal való kommunikációt segítő információs technológiát (IT) működtet, alkalmazásokat fejleszt, honosít és működtet, amelyek meghatározó hatással vannak az ellátás minőségére. Az IT eszközök és alkalmazások rendelkezésre állása, üzemképessége, fejlesztési megoldásai az egyetem, ezen belül is a könyvtárak versenyképességének alapvető eszközei.

4.1. A minőségbiztosítási rendszer általános követelményei

A minőségbiztosítási rendszer célja, hogy meghatározza és egységes szerkezetben szabályozza a kritikus folyamatokat, amelyek minősége döntő a felhasználói elégedettség elérése érdekében.

A rendszerrel kapcsolatos követelmények:

- ✓ A könyvtári tevékenység minőségi céljainak meghatározása.
- ✓ A kritikus folyamatok bemutatása, kapcsolódása és egymásutániséga.
- ✓ Az egyes folyamatok minőségét meghatározó követelmények és teljesítménymutatók megfogalmazása, a tevékenység értékelhetőségének biztosítása.
- ✓ Az értékelések alapján szükséges változtatások kezelése.
- ✓ A minőségbiztosítási tevékenység dokumentumainak és dokumentálásának meghatározása.

Mindezek alapján a könyvtár vezetése rendszeres időközönként felülvizsgálja és elemzi a minőségbiztosítási rendszer hatásosságát és megteszi a szükséges lépéseket annak érdekében, hogy az mind tökéletesebben tölthesse be a szerepét. A tevékenység sikeres végzése érdekében előírja, hogy a minőségbiztosítás körébe tartozó feladatokat minden vezető és beosztott munkatársa elsőrendű fontosságúnak tekintse.

A könyvtár vezetése tudatában van annak, hogy a felhasználók részéről elvárt minőségi munkához törekednie kell a feltételek megteremtésére, és ennek érdekében elemzi a szolgáltatásait, felhasználói elégedettségvizsgálatot, valamint teljesítménymérést végez.

4.2 Minőségcélok

A könyvtár a küldetésnyilatkozatában megfogalmazottak értelmében az alábbi átfogó minőségcélokat tartja tevékenysége meghatározójának:

1. Olyan gyűjteményszervezési és tartalom-hozzáférés biztosítási politika kialakítása és gyakorlati végrehajtása, amellyel a lehető legteljesebb mértékben illeszkedik az akkreditációs eljárásokban megfogalmazott egyetemi képzési területek és tudományos munka igényeihez.
2. A tudományterületi szakmai örökség megőrzése, az ehhez szükséges hagyományos és digitális technológiák ismerete és alkalmazása.
3. Az egyetemi könyvtári feladatok színvonalas megoldása, amely egyben biztosítja a szakmai tudományos könyvtári szerep megtartását és továbbfejlesztését.
4. A releváns információkhoz, dokumentumokhoz való hozzáférés időráfordításának csökkentése a tevékenysége során létrehozott hozzáadott érték következtében.
5. Felhasználói képzés – beleértve a források használatának oktatását és tanuláshoz, kutatáshoz szükséges segédletek rendelkezésre bocsátását – a hatékony tanulás/kutatás támogatásához.
6. A szakmai tudás hatékony kihasználása és olyan szakmai programok szervezése, amelyek eredményeképpen a szolgáltatásminőség javul.

A fentiekben megfogalmazott, átfogó minőségcélokat a teljes könyvtári munkafolyamatban érvényesíteni kell. A szervezeti egységek vezetőinek meg kell fogalmazniuk az általuk felügyelt folyamatok számára lebontott cél- és követelményrendszert és az annak elérésére szolgáló eljárásokat.

5. Követelmények és teljesítménymutatók

A Minőségirányítási Kézikönyv 4. fejezetében leírtak szervezeti és működési kereteit az egyetemi és könyvtári szabályzatok, valamint könyvtári és minőségbiztosítási szabványok tartalmazzák. Ezen dokumentumok előírásai alapján kell az egyes részterületek minőségi követelményeit megfogalmazni és meghatározni azokat a teljesítménymutatókat, amelyek a Kézikönyvben előírtak teljesítésének értékelésére, a tevékenység megfeleléségének mérésére alkalmasak.

6. A minőségbiztosítási rendszer dokumentumai, a dokumentumok kezelése

A minőségirányítási dokumentumok szabályozása terén a könyvtár célja ellenőrzött dokumentumkezelési rendszer alkalmazása.

6.1 Minőségbiztosítás dokumentumai

Minőségirányítási kézikönyv

A Minőségirányítási kézikönyv felügyelt minőségdokumentum, amelynek kidolgozásáért és folyamatos aktualizálásáért a könyvtári főigazgató által kijelölt munkatárs felelős.

A Minőségirányítási kézikönyv mindenkor érvényes példánya nyomtatott formában, aktuális, és eredeti aláírásokkal hitelesített, s a könyvtári irattárban található.

A Minőségirányítási kézikönyv módosítását a könyvtár valamennyi munkatársa kezdeményezheti. A módosításra vonatkozó javaslatokkal a könyvtár vezetősége foglalkozik az érintettek bevonásával. Az indokoltnak tekintett változtatásokat – konkrét szövegjavaslattal – a Vezetői értekezlet elé terjesztik. A főigazgató a Vezetői értekezlet meghallgatásával dönt a módosítás elfogadásáról vagy elvetéséről. A módosítási javaslat elfogadásakor a kézikönyv érintett fejezete, valamint a tartalomjegyzéke újra kinyomtatásra kerül a korábbi, érvénytelenített fejezet egyidejű visszavonásával.

Szabályzatok

A könyvtár alapvető tevékenységeit, működését szabályzatokban rögzíti. A szabályzatok alapidokumentuma a könyvtárak **Ügyrendjei**, amelyek az egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatának, ill. a karok Ügyrendjének mellékletét képezik. A szabályzatok köre és érvényessége meghatározott időnként, legalább két évente, vagy szervezeti változtatásokkor felülvizsgálatra kerül. A szabályzatok a könyvtár működésének alapidokumentumai, melyeket az egyetem mindenkor rektora a Szenátus egyetértése, illetve a karok dékánjai, a Savaria Egyetemi Központ elnök-rektorhelyettese a Tanácsok egyetértésével hagynak jóvá.

A szabályzatokban történt módosítások átvezetésének előírásai megegyeznek a Minőségirányítási Kézikönyvben leírtakkal.

Minőségbiztosítási eljárási utasítások

A Minőségirányítási kézikönyvben meghatározott minőségcélok elérése érdekében a könyvtár valamennyi – a minőségirányítás alá vont területének – felelős vezetője meghatározza az irányítása alá tartozó területekre vonatkozó konkrét minőségcélokat és az azok elérése érdekében követendő eljárásokat. Az eljárási utasítások tartalmazzák a célokhoz tartozó minőségi követelményeket, a kritikus folyamatokat, a követelmények teljesítésének ellenőrzésére kidolgozott teljesítménymutatókat és egyéb mérési módszereket, valamint a nem megfelelés esetén fogantatott vezetői helyesbítő és megelőző tevékenységeket. A minőségbiztosítási eljárási utasítás zárt struktúrájú dokumentum, amelynek tartalmaznia kell a résztvevő személy megnevezését, amelyre vonatkozik (pl. kölcsönzés, állománygyarapítás, stb.), a dokumentum típusát (minőségbiztosítási eljárási utasítás), a célokat, a követelményeket, a mérési módszereket, valamint az ellenőrzés gyakoriságát és az eljárási utasítás hatályba lépésének és érvényességének idejét. A minőségbiztosítási eljárási utasítás hivatkozásaiban jelezni kell azokat az egyéb minőségirányítási dokumentumokat, amelyek az adott feladatra vonatkoznak.

A minőségbiztosítási eljárási utasításból egy példány kerül kinyomtatásra, amely mindenkor aktuális, és eredeti aláírásokkal hitelesített. Ez a könyvtári irattárban található.

Az egyes folyamatokat előíró minőségbiztosítási eljárási utasításokat az adott terület felelős vezetője készíti el, és a főigazgató hagyja jóvá, amellyel elrendeli a végrehajtást.

Munkaköri leírás

A könyvtár valamennyi munkatársának rendelkeznie kell a feladatait és azok ellátásához szükséges követelményeket és kompetenciákat tartalmazó munkaköri leírással. A munkaköri leírás elkészítése a szervezeti egység felelős vezetőjének feladata, jóváhagyása a főigazgató

hatásköre. A munkaköri leírásban foglaltak kötelező érvényűek a munkavállaló számára, ha azt eredeti, hiteles aláírásával elfogadta.

A munkaköri leírásból három példány kerül kinyomtatásra, amelyek a munkavállalónál, az egyetem Humánerőforrás-gazdálkodási Csoportnál, illetve a könyvtári irattárban kerülnek elhelyezésre.

6.2 A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése

A minőségirányítási dokumentumok áttekinthető formában, azonosítottan, rendszerezve és visszakereshető módon kerülnek megőrzésre. A minőségirányítási dokumentumokban csak a főigazgató által nevesített munkatársak végezhetnek módosításokat. A módosítások, változtatások átvezetése során minden esetben azonosítani kell a végrehajtó személyét, időpontját és azt, hogy a módosítás mely dokumentumban történt.

A könyvtár által készített minőségbiztosítási dokumentumokat a Minőségirányítási kézikönyv 6.1 fejezete tartalmazza, kezelésükről, megőrzési idejükről és formájukról az egyetem Iratkezelési szabályzata rendelkezik.

7. A vezetőség felelősségi köre

7.1 A vezető elkötelezettsége

A könyvtár főigazgatója elsőrendű feladatának tartja, hogy a munkatársai számára tudatosítsa a törvényekben, rendeletekben és szabályzatokban a könyvtár tevékenységére vonatkozó előírásokat annak érdekében, hogy mindenkor az előírások ismeretében és annak betartásával járjanak el.

A főigazgató meghatározta, kihirdette és a Minőségirányítási kézikönyv hatályba léptetésével, közzétette a szervezet által elérni kívánt minőségpolitikai elvárásokat. Ezzel kapcsolatban meghatározza, és folyamatosan karbantartja azokat a minőségi célokat, amelyek elősegítik a minőségpolitikában foglaltak megvalósítását.

A főigazgató a könyvtár minőségi működésének biztosítása érdekében rendszeres időközönként vezetőségi átvizsgálásokat végez, amely során rendszeresen ellenőrzi a minőségcélok elérése érdekében kialakított követelmények betartását és betartatását.

7.2 Olvasó, felhasználó központúság

A könyvtári főigazgató által megbízott munkatárs gondoskodik arról, hogy minden esetben dokumentálásra kerüljenek az olvasó, felhasználó igényei (követelményei) annak érdekében, hogy azok teljes körűen kielégíthetők legyenek, és ez által az olvasók, felhasználók elégedettsége elnyerhető legyen.

A szolgáltatások létrehozásával és működtetésével foglalkozó vezetők határozzák meg azokat a vizsgálati módszereket (kérdőíves megkérdezés, használati statisztikák, teljesítménymutató, stb.), amelyek alkalmasak az olvasói, felhasználói visszajelzések kezelésére. Ugyancsak az ő feladatuk az egyes szolgáltatások használatával kapcsolatos adatfelvételi módszerek kialakítása és a használattal kapcsolatos vizsgálatok elrendelése és/vagy a kapott információk alapján a változtatások, hibák kiküszöbölésére tett javaslatok megfogalmazása a munkatársak bevonásával.

7.3 Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

A könyvtár minőségirányítási rendszerének meghatározásával, bevezetésével és módosításával kapcsolatos döntések a főigazgató hatáskörébe tartoznak. A főigazgató képviseli a könyvtárat az egyetemi vezetői testületekben, egyeztet az egyetem felelős vezetőivel a könyvtárral kapcsolatos követelmények meghatározásában.

A főigazgató, mint a könyvtár egyszemélyi felelős vezetője dönt a könyvtár minőségpolitikájának kialakításáról, végrehajtásának ellenőrzéséről. Meghatározza a minőségirányítási rendszer feladatait, vezetői szintjeit, és biztosítja a rendszer hatékony működéséhez szükséges feltételeket. Kiadja a Minőségirányítási kézikönyvet, a minőségbiztosítási eljárásokat és munkautasításokat, elrendeli a végrehajtást. Meghatározott időközben, de legalább évente egyszer vezetői átvilágítást végez.

7.31 Vezetőség képviselője

A főigazgató a minőségirányítási rendszerben a vezetőség képviselőjének megbízott helyettesét, mint minőségügyi vezetőt megbízta. Ennek megfelelően a tevékenység összefogásáért és koordinálásáért a megbízott helyettes a felelős. A megbízott helyettes hatásköre kiterjed az átfogó minőségi célok és követelmények meghatározására, a Minőségirányítási kézikönyv összeállítására, és a részletes célok és követelmények meghatározásának ellenőrzésére, különös tekintettel a Minőségirányítási kézikönyvben leírtakkal való összhangjukra. A megbízott helyettes felelőssége és hatásköre, hogy az elfogadott célok és követelmények minden munkatárs számára hozzáférhetőek legyenek és kötelessége, hogy a könyvtár bármely munkatársa által – a minőségüggyel kapcsolatosan – megfogalmazott javaslattal érdemben foglalkozzon. A könyvtár vezetését érdemi javaslatokkal segítse a hibák okainak felderítésében és javításában.

7.32 A minőségirányítás szervezete

A könyvtárakban nem jön létre önálló minőségirányítási szervezet, a minőségirányítással kapcsolatos feladatok részei a vezetői feladatoknak. Ennek megfelelően a tagkönyvtárak, a szervezeti egységek vezetői a felelősségi és hatáskörükbe tartozó területen a minőségirányításért felelős vezetők is egyben. Feladatuk, hogy a Minőségirányítási kézikönyvben foglaltakkal összhangban meghatározzák működési területük minőségi céljait és követelményeit, elkészítsék a vonatkozó minőségbiztosítási eljárásokat és azok betartására szolgáló vizsgálati és mutatószám rendszert.

7.33 A minőséggel kapcsolatos munkatársi felelősség

A könyvtár minden munkatársa felelős a reá vonatkozó feladat megismeréséért és az előírásoknak megfelelő elvégzéséért, az önellenőrzések szakszerűségéért. Amennyiben a nem megfelelés munkavégzésével kapcsolatosan felmerül, köteles a hibák kijavítására vonatkozó vezetői utasításokat maradéktalanul betartani.

Valamennyi munkatárs feladata, hogy részt vegyen a működési minőség – összességében a szolgáltatási minőség – javítására irányuló tevékenységben.

7.34 Kommunikáció

A könyvtárak a megfelelő információ átadás és véleménycsere érdekében személyes szakmai megbeszéléseket, üléseket, osztályértekezleteket, vezetői értekezleteket és könyvtári munkaértekezletet működtetnek. E mellett – meghatározott napirenddel – évente legalább alkalommal összehívja a Közgyűteményi Bizottságot – az elnökkel való egyeztetés után –, elsősorban a stratégiai kérdések megtárgyalására.

A könyvtár vezetése a munkatársak informálására információs rendszert alakít ki, amely alkalmas a minőségirányítási rendszer hatékony működéséhez szükséges ismeretek eljuttatására valamennyi munkatárshoz és a munkatársi javaslatok fogadására.

A feladat a hagyományos és hálózati információs csatornákkal szembeni minőségcélok és követelmények megfogalmazása, hatékonyságának felülvizsgálata és a szükséges módosítások elvégzése a rendelkezésre álló korlátok figyelembe vételével.

7.35 Vezetőségi átvizsgálás

A minőségbiztosítási rendszer működtetésének és hatékonyságának ellenőrzésére a főigazgató rendszeres időközönként, de legalább évente egy alkalommal vezetőségi átvizsgálást tart. A vezetőségi átvilágítást megelőzik azok a belső auditok, amelyek eredményeképpen ellenőrzésre kerül a célok megvalósításának határfoka, a követelmények betartása, a problémás folyamatok feltérképezése az okok megjelölésével.

8. Gazdálkodás az erőforrásokkal

8.1 Gondoskodás az erőforrásokról

A minőségbiztosítási rendszer kialakítása kapcsán amennyiben a könyvtár főigazgatója nem ítéli megfelelőnek azt az infrastruktúrát, amely elegendő a minőségbiztosítási rendszer további hatékony működtetésére, és a majdani továbbfejlesztésére, javaslatot tesz az egyetem vezetése felé az optimális megvalósíthatóság kialakítására. Jelenleg ugyanis a könyvtár épülete nem alkalmas már az olvasói, felhasználói igények maradéktalan kielégítésére. Mindezek alapján a minőségbiztosítási rendszer célja az kell, hogy legyen, hogy a rendelkezésre álló elhelyezés valamennyi lehetőségét a lehető legjobb módon állítsuk a szolgáltatások biztosításának rendelkezésére.

8.2 Emberi erőforrások

A könyvtár főigazgatója, a tagkönyvtárak vezetői úgy választja meg munkatársaikat, hogy azok felkészültsége és szakmai gyakorlata, valamint a szolgáltatások biztosításával kapcsolatos ismereteik alapján alkalmasak a felmerülő munkák ellátására, és az ehhez tartozó szolgáltatások nyújtására.

A könyvtárak munkatársainak túlnyomó része felsőfokú képzettséggel rendelkezik, s ennek megfelelően feladatait nagyfokú önállósággal látja el. A folyamatosan változó feltételekhez történő alkalmazkodás és a minőségi munkavégzés érdekében a könyvtárak – továbbképzési programjaikban előírtaknak megfelelően – gondoskodnak munkatársaik szakmai fejlődésének elősegítéséről.

8.3 Pénzügyi források

A könyvtár folyamatosan törekszik arra, hogy a rendelkezésére álló fenntartói forrásokat – pályázati lehetőségekkel – bővítse. Ennek megfelelően nyomon követi a kiírt pályázatokat és a céljai elérését támogató források elnyerésére pályázatokat készít és ad be a kiíróhoz.

A könyvtár a rendelkezésre álló költségvetési pénzügyi kereteket hatékonyan és észszerűen használja fel feladatai ellátásához.

8.4 Infrastruktúra, munkakörnyezet

A könyvtár folyamatosan törekszik arra, hogy rendelkezzen azokkal a korszerű IT eszközökkel és alkalmazásokkal, amelyek biztosítják a szolgáltatások és munkavégzés megfelelő környezetét. Az IT eszközökkel szemben az alapvető minőségi követelmény, hogy folyamatosan rendelkezésre álljanak, a meghibásodások száma minimalizálható legyen, a hibajavítás a lehető leggyorsabban történjen meg. Ugyancsak alapvető, hogy valamennyi munkatárs számára biztosított legyen a munkavégzéséhez szükséges és elégséges eszköz. A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges mennyiségű eszköz is rendelkezésre álljon. Ennek érdekében a könyvtár szolgáltatásait az eszközök képessége, a technikai és szakmai kapacitás korlátainak figyelembevételével szervezi.

A könyvtár törekszik arra is, hogy a munkakörnyezet – a körülményekhez képest – elfogadható színvonalú legyen.

9. A szolgáltatás nyújtása

9.1 A szolgáltatási folyamatok tervezése

A könyvtárak hagyományos és informatikai szolgáltatásokat biztosítanak. A hagyományos szolgáltatások érdekében olvasótermeket működtetnek, amelyekben részben szabadpolcokon, részben a raktári terekben megtalálhatók mindazok a papíralapú dokumentumok, amelyek beszerzését az Ügyrendek előírják. A hagyományos szolgáltatási folyamatok tervezésénél meghatározó az olvasói terek nyitva tartása, és a termi funkciók pontos meghatározása, amely igazodik az olvasói igényekhez. A másik fontos követelmény a dokumentumok osztályozása és elhelyezése, valamint a katalógus keresési lehetőségeinek rugalmassága. Az olvasói terekben történik az olvasókkal és az olvasói igényekkel való találkozás, ezért a minőségi követelmények jelentős része a „frontemberek” személyiségi és szakmai megfelelősége körébe tartozik.

A könyvtári tevékenység – állománygazdálkodás, feldolgozás, szolgáltatás, informatikai fejlesztés és üzemeltetés – minden egyes eleme szorosan egymásra épül, ezért nélkülözhetetlen az egyes szervezeti egységek, munkatársak összehangolt munkája a minőségi ellátás biztosításához és a kritikus folyamatok egységes elvek és eljárások szerinti kezelése, szervezése.

- A hagyományos és informatikai szolgáltatások megfelelő színvonalú biztosításához elengedhetetlen a visszakeresést támogató tartalmi feltárás minősége, a hálózati szolgáltatások igénybe vételére alkalmas eszközök elhelyezése, a felhasználóbarát felületek és a felhasználói képzés, tájékoztatás. Ezeknek a folyamatoknak a tervezése során egységes követelményeknek kell érvényesülniük és az Olvasószolgálatok, valamint az informatikai munkatársak szoros együttműködése szükséges.

- A hálózati tartalomszolgáltatások minőségi követelményeinek tervezésekor meghatározó a könyvtári honlap formai és tartalmi kialakítása, az azonnal használható szolgáltatások biztosítása, frissítés folyamatossága, a képernyők megjelenítése, az összegyűjtött Internet források lelıhelyének folyamatos ellenırzése, stb., valamint a folyamatos rendelkezésre állás biztosítása.
- A minőségi szolgáltatások biztosítása érdekében a könyvtár – más könyvtárakkal és tartalomszolgáltatókkal – partneri kapcsolatokat épített ki. A partnerkapcsolatok révén bővíti a rendelkezésre bocsátott forrásokat, végzi a könyvtárközi és dokumentumszolgáltatói tevékenységét.

9.2 Az olvasóval, felhasználóval kapcsolatos folyamatok

A könyvtár olvasói, felhasználói lehetnek:

1. természetes személyek:

- az egyetem hallgatói
- az egyetem oktatói
- az egyetem kutatói
- alumni
- más felsőoktatási intézmények hallgatói, oktatói és kutatói
- a gyakorlati életben tevékenykedő szakemberek
- külső olvasók.

2. jogi személyek:

- költségvetési és nonprofit szervezetek
- profitorientált cégek, vagy
- társintézmények.

Az egyes olvasói/felhasználói csoportok használói szokásaira vonatkozó információk gyűjtését és felhasználását, a mérési módszereket és eljárásokat az Olvasószolgálatok vezetői a főigazgató által megbízott munkatárssal együttműködve dolgozzák ki a szabványok és ajánlások alapján.

9.3 A szolgáltatásra vonatkozó követelmények átvizsgálása

A könyvtár szolgáltatásait a nyilvános olvasói terekben, az egyetem belső hálózatán valamint az Interneten lehet igénybe venni. A könyvtár által biztosított szolgáltatások elérése jogszabályi előírások, valamint a Könyvtárhasználati szabályzat – ezen belül, könyvtárközi kölcsönzés, számítógép használat – rendjének szabályzata előírásai szerint kerülnek felülvizsgálatra. A jogszabályokban és a szabályzatokban megfogalmazottak alapján az Olvasószolgálatok vezetői megfogalmazzák a minőségi célokat és követelményeket, valamint a teljesítésükre kidolgozzák a minőségbiztosítási eljárásokat.

9.4 Kapcsolattartás az olvasókkal

Az olvasókkal/felhasználókkal való kommunikációt a könyvtár szóban, hagyományos és elektronikus levelezés formájában, valamint telefonon keresztül bonyolítja. Az olvasók számára ezen kívül „kívánságkönyv” áll a rendelkezésre kifogásaik és észrevételeik közlésére. Az olvasói igények, észrevételek és panaszok kezelésére szolgáló folyamatokkal kapcsolatos eljárásoknak tartalmazniuk kell a válaszadás módját, a reagálás időtartamát, a válaszadásra jogosult munkakörök megnevezését.

Az olvasókkal való kapcsolattartás minőségbiztosítási eljárásait az Olvasószolgálatok vezetői dolgozzák ki.

10. Állománygazdálkodás, gyűjteményfejlesztés

Az állománygazdálkodás folyamatai magukban foglalják a beszerzés, rendelés, reklamálás, feldolgozás, raktározás, irányítás, gondozás, apasztás munkafolyamatokat. Az ügyrendek alapján az állománygazdálkodással és folyóirat ügyekkel foglalkozó vezetők, ill. munkatársak kidolgozzák a minőségi célokat és követelményeket, az azokhoz tartozó minőségbiztosítási eljárásokat és mérési módszereket.

A gyűjteményfejlesztés fogalom alatt nem csak a tulajdonolt, hanem a közvetített dokumentumok, források megfelelőségét, használati mutatóit is értjük. Ennek megfelelően a gyűjteményfejlesztés minőségi céljai és követelményei megfogalmazásához elengedhetetlen az egyetemi képzési és kutatási tevékenység dokumentumainak ismerete, a tantárgyak tartalmi feltérképezése. A gyűjtemény minőségét a használt és holt állományrészek, a hagyományos és elektronikus dokumentumok aránya, valamint az egyetemen létrehozott tudományos művek és egyéb publikációk teljes körűsége is meghatározza. A gyűjtemény minőségével kapcsolatos célokat és a célok eléréséhez szükséges követelményeket, elemzéseket a főigazgató által megbízott munkatárs koordinálja.

11. Informatika eszközök és alkalmazások

A könyvtárak feldolgozási, szolgáltatási és kommunikációs folyamataikat informatikai eszközökön és informatikai alkalmazások támogatásával végzi. Az IT terület minőségcéljait és követelményeit a területért felelős munkatárs dolgozza ki a rendszergazdák bevonásával.

12. Teljesítménymutatók

A könyvtárak tevékenységének eredményességét elsősorban az olvasói/felhasználói elégedettség jelzi. Az olvasói visszajelzések és megkérdések alakítják minőségi céljait és követelményeit. A célok teljesülése érdekében, és a követelmények betartásának ellenőrzésére ki kell alakítani azt a mérési rendszert, amely alkalmas a tevékenység számszerűsítésére. Ennek értelmében a könyvtárak az MSZ ISO 11620:2000 szabvány alapján kidolgozott, önellenőrzésre és összehasonlításra alkalmas teljesítménymutatókat használják tevékenységük mérésére.

Az alkalmazott teljesítménymutatók a hozzáférés gyorsaságára (átfutási idők), a használati arányokra (az igénybevétel aránya az adott felhasználói csoportban vagy gyűjteményrészben), a hibás teljesítésre (egy adott tevékenységgel kapcsolatos panaszok megismétlődésének aránya, ez lehet belső – osztályok közötti –, vagy külső – olvasói panasz), a saját hibás állásidőkre (eszközkarbantartás, hibaelhárítás) vonatkozik.

A teljesítménymérési rendszer kidolgozása a szakterületért felelős vezetők feladata, koordinálásáért és összehangolásáért a megbízott helyettes a felelős. A teljesítménymérési

rendszer az alapja a belső audit elvégzésének és a nem megfelelés figyelemmel kísérésének, valamint a vezetőségi átvilágításoknak.

13. Belső audit

A könyvtár minőségbiztosítási rendszerét rendszeres időközönként átvizsgálja belső auditjai által. Az auditoknak a célja az, hogy rámutasson a rendszer gyenge pontjaira, és a főigazgató (és/vagy egyéb vezető munkatársak) hatékony intézkedéseket hozzanak a működés tökéletesítésére.

Az auditok eredményei, valamint a meghozott intézkedések a vezetőségi átvizsgáláson is minden alkalommal ellenőrzésre kerülnek.

A belső auditot a főigazgató által megbízott munkatársak végzik, akik a vizsgált feladattal/területtel nincsenek közvetlen kapcsolatban.

Amennyiben a főigazgató úgy ítéli meg, külső szakértőt is megbízhat a belső audit elvégzésére, de ez esetben is egy belső munkatárs támogatja az audit végrehajtását.

Az audit eredményéről minden esetben írásos feljegyzés készül, amelyet a főigazgató és az érintett terület vezetője kap meg. Ez az alapja a hatékony intézkedések meghozatalának. Az intézkedések következményeként meghozott javító tevékenységek eredményeit újra ellenőrzik és kiértékelik. Az írásos értékelések a könyvtári irattárban megőrzésre kerülnek.

A belső audit kitüntetett ellenőrzési módszer, amely nem helyettesíti a munkahelyi vezetők folyamatos ellenőrzési feladatait. A folyamatos figyelemmel kísérés kötelező vezetői tevékenység.

14. Nem megfelelés kezelése

Egy folyamat akkor nem megfelelő, ha a minőségcélokkal ellentétes és nem tartják be a minőségkövetelményeket és a szabályzatokban, minőségbiztosítási eljárásokban, munkautasításokban található előírásokat. A nem megfelelően végzett munka leronthatja a könyvtár teljes tevékenységének színvonalát, ezért kezelése és a nem megfelelés hátterében meghúzódó okok kiderítése és megszüntetése fontos feladata a minőségirányítási rendszernek. Amennyiben a nem megfelelő munkavégzés a munkavállaló hibájának eredménye, a munkahelyi vezető köteles ellenőrizni, hogy a munkatárs a feladat ellátásához szükséges valamennyi ismeret birtokában van. Amennyiben a nem megfelelő munkavégzés sorozatosan fordul elő, a főigazgató elrendeli a megfelelő szankciók foganatosítását.

A nem megfelelés kezelése során a munkahelyi vezetők kötelesek meghatározott időközönként meggyőződni arról, hogy a felügyeletük alá tartozó munkatársak ismerik és betartják a munkakörük ellátását szabályozó előírásokat.

15. Minőségfejlesztés

15.1 Folyamatos fejlesztés

A főigazgató a vezetői átvizsgálások során áttekinti:

- ✓ a minőségpolitikát, és szükség szerint utasítást ad az aktualizálásra,
- ✓ a minőségirányítási rendszer eredményességét, és ebben intézkedéseket tesz,
- ✓ kezdeményezi a minőségcélok módosítását, bővítését,
- ✓ az elemzések, észrevételek alapján intézkedik helyesbítő, megelőző tevékenységek meghozatalára a működés javítása érdekében.

15.2 Helyesbítő tevékenység

Az elemzések, mérések alapján felszínre került problémák, az olvasói észrevételekben előforduló ismétlődések alapján a megbízott helyettes – a vonatkozó terület vezetőjével együttműködve – javaslatot tesz a munkafolyamat szabályozásának változtatására vagy a követelmények, célok felülvizsgálatára. A javaslatok elfogadásáról a Vezetői értekezlet meghallgatásával a főigazgató dönt. A főigazgatói döntés után a változtatások bevezetésével kapcsolatos feladatok elvégzése a munkahelyi vezető, ellenőrzése a megbízott helyettes feladata.

15.3 Megelőző tevékenység

A folyamatok zökkenőmentes működése, a hibák minimalizálása a munkahelyi vezetők folyamatos ellenőrző és karbantartó tevékenységének eredménye. Ennek megfelelően a munkahelyi vezetőknek mindent el kell követniük annak érdekében, hogy a felügyeletük alá tartozó munkavégzésben a hiba elkövetéseket minimalizálják. Ehhez a feladat ellátás ellenőrzése mellett biztosítaniuk kell a munkatársak önállóságát, ösztönözniük kell a vélemény nyilvánítást és a szakmai tapasztalatszeréket. A munkatársak észrevételeit be kell építeniük a munkavégzés folyamatainak szabályozásába.

A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV előírásait az Egyetemi Központi Könyvtárban hatályba léptetem és a végrehajtását elrendelem.

.....
Ifj. Sarkady Sándor
könyvtári főigazgató