PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont

MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV

01. verzió
2015. július 9.

Minőségi könyvtár a színvonalas szolgáltatásért!

A MINŐSÉGI KÉZIKÖNYV AZONOSÍTÁSA

A dokumentum kódja	MINK
Verziószám	01
Állománynév	MinosegiKezikonyv_20150709.pdf
Oldalszám	26 oldal + 4 mell.
Készítette	Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta	Könyvtári Tanács
A jóváhagyás dátuma	2015. július 9.
A hatálybalépés dátuma	2015. július 9.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

A Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont tevékenységeire vonatkozó *Minőségi Kézikönyv*et és a hozzá kapcsolódó minőségügyi dokumentumokat hatályba léptetem, és elrendelem a teljes dokumentációval leírt rendszer működtetését.

Dr. Fischerné dr. Dárdai Ágnes
főigazgató

Tartalomjegyzék

Bevezetés 6
I. A Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont bemutatása 6
I.1. Az intézményre vonatkozó adatok 6
I.2. Szervezeti felépítés 7
I.3. Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont tevékenységének jogi szabályozása 7

II. Nyilatkozatok 8
II.1. Küldetésnyilatkozat 8
II.2. Jövőkép 8
II.3. Minőségpolitikai nyilatkozat 10
II.4. Vezetői nyilatkozat 10

III. Szakkifejezések, fogalommeghatározások 11

IV. Minőségirányítási rendszer 11
IV.1. A minőségirányítási rendszer hatálya 11
IV.2. Általános követelmények 11
IV.3. Minőségirányítási Tanács 12
IV.4. A minőségirányítással foglalkozó felelősök és munkacsoportok 12

V. Dokumentációs rendszer 12
V.1. A *Minőségi Kézikönyv* 13
V.2. Minőségirányítási dokumentumok 14
V.3. A dokumentumok és adatok kezelése 14

VI. Felelősség és hatáskör 14
VI.1. A minőségirányítási felelős feladata és hatásköre 14
VI.2. A vezetés felelőssége 15

VII. Gazdálkodás az erőforrásokkal 15
VII.1. Az erőforrások 15
VII.2. Pénzügyi erőforrások 16
VII.3. Emberi erőforrások 16
VII.4. Infrastruktúra 17
VII.5. Munkakörnyezet 17
VII.6. Információ 17

VIII. Partnerközpontúság 18
VIII.1. A partnerek azonosítása 18
VIII.2. Kommunikáció a partnerekkel 19

VIII.3. Belső kommunikáció 19
VIII.4. Panaszkezelés 20

IX. A könyvtári folyamatok szabályozása 20
IX.1. A könyvtári folyamatok azonosítása és leírása 20
IX.2. A folyamatok fejlesztése és javítása 21

X. Mérés, elemzés és fejlesztés 22
X.1. Mérés 22
X.1.1. A partnerek elégedettségének mérése és figyelemmel kísérése 22
X.1.2. Az egyéni teljesítményértékelés 22
X.1.3. Belső audit 23
X.1.4. Az intézményi önértékelés 23
X.1.5. Vezetőségi felülvizsgálat 24
X.2. A nem megfelelő folyamatok kezelése 24
X.3. Az ellenőrzések ütemezése 26
X.4. Folyamatos fejlesztés 26

XI. Mellékletek
1. sz. *Organogram*
2. sz. *A PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont működését meghatározó jogszabályok, egyetemi szabályzatok*
3. sz. *Fogalmak és rövidítések jegyzéke*
4. sz. *A Minőségirányítási Tanács ügyrendje*

BEVEZETÉS

A *Minőségi Kézikönyv* a Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont (a továbbiakban: EK TK) minőségirányítási alapdokumentuma. A kézikönyvben leírt minőségirányítási rendszer követi az *Oktatási és Kulturális Miniszter 12/2010. (III.11) OKM – a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról szóló rendelete*ben megjelölt Könyvtári Minőségügyi Bizottság által meghatározott önértékelés (KKÉK) szakmai szempontjai szerint összeállított minőségirányítási rendszerek kialakításának követelményeit és elveit. Az EK TK munkatársai felelősséget vállalnak a minőségpolitika megvalósításáért, a minőségi célkitűzések teljesítéséért, a minőséget befolyásoló tevékenységek előírásszerű végrehajtásáért. A Kézikönyv használatát az EK TK főigazgatója rendeli el, ahogy az esetleges törlések és módosítások érvénybe léptetését is. Összeállítása, aktualizálása a Minőségirányítási Tanács (továbbiakban: MIT) feladata.

I. A PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁR ÉS TUDÁSKÖZPONT BEMUTATÁSA

I.1. Az intézményre vonatkozó adatok

A könyvtár hivatalos neve: Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont
A könyvtár rövid neve: PTE EK TK
A könyvtár angol neve: University Library of Pécs and Centre for Learning
A könyvtár székhelye: 7622 Pécs, Universitas u. 2/a.
A könyvtár telephelyei: a PTE EK TK SzMSz-e tartalmazza
A könyvtár központi postacíme: 7602 Pécs, Pf. 450.
A könyvtár telephelyeinek postacímei: a PTE EK TK SzMSz-e tartalmazza
A könyvtár telefonszáma: (72) 501–650/28052
A könyvtár honlapja: http://www.lib.pte.hu
A könyvtár főigazgatója: Dr. Fischerné dr. Dárdai Ágnes, egyetemi tanár
A könyvtár vezetősége: http://app.pte.hu/tk/egyseg.php?id=538
A könyvtár SZMSZ-e: http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9561
Szakmai felügyelet: Emberi Erőforrások Minisztériuma

A könyvtár szervezeti egységeinek jegyzékét a hatályos *A Pécsi Tudományegyetem Szervezeti és Működési Szabályzatá*nak 38. számú melléklete, *A Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont Szervezeti és Működési Szabályzata* VIII. fejezete[1] tartalmazza. Az EK TK fenntartója a Pécsi Tudományegyetem (továbbiakban: Egyetem). Az Egyetem központi költségvetésből biztosítja a könyvtári feladatok és szolgáltatások ellátását.

[1] A *PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont Szervezeti és Működési Szabályzata* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9561

I.2. Szervezeti felépítés

Az EK TK hálózatos formában, fizikailag széttagoltan, 12 telephelyen, öt városban (Pécs, Szekszárd, Kaposvár, Zalaegerszeg, Szombathely) működik (www.lib.pte.hu). Két-két kar közösen tart fenn egy-egy könyvtárat (Bölcsészettudományi Kar és Természettudományi Kar, Állam- és Jogtudományi Kar és Közgazdaságtudományi Kar). A Bölcsészettudományi Kar ezen kívül rendelkezik több intézeti szakkönyvtárral és tanszéki könyvtárakkal is, a Természettudományi Karnak pedig egy intézeti szakkönyvtára van. Az Egészségtudományi Kar három vidéki képzési helyén is működtet könyvtárat, valamint található egy kari könyvtár Szekszárdon is (Kultúratudományi, Pedagógusképző és Vidékfejlesztési Kar). Az Általános Orvostudományi Kar könyvtára szakmailag felügyeli a klinikai intézetek könyvtárait is.

E széttagoltság hátrányait (a szombathelyi könyvtárat kivéve) az egységes szakmai és munkáltatói irányítás, a minden könyvtári egységre és munkafolyamatra kiterjedő, közös integrált könyvtári rendszer, illetve az egységes könyvtári szolgáltatások (honlap, adatbázisok, szabályzatok stb.) ellensúlyozzák, melyeket a Központi Könyvtár mint az integrált hálózat központja működtet.[2]

2010 októbere óta országosan egyedülálló könyvtári modell működik az Európa Kulturális Fővárosa projekt keretében felépült új épületben, a Dél-Dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpontban; két könyvtári egységünk (a Központi Könyvtár és a Benedek Ferenc Jogtudományi és Közgazdaságtudományi Szakkönyvtár) közös könyvtári szolgáltatást valósít meg egy közkönyvtárral, a Csorba Győző Könyvtárral együttműködve.

I.3. Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont tevékenységének jogi szabályozása

Az EK TK működését és gazdálkodását érintő jogszabályokról (törvények, kormány- és minisztériumi rendeletek), felügyeleti és hatósági szervek előírásairól, útmutatóiról egységes rendszerben nyilvántartást vezetünk. A részletes felsorolást a 2. sz. melléklet[3] tartalmazza. Ezen jogszabályok elérhetőségének biztosítása, a változások nyomon követése és a követelmények EK TK-n belüli dokumentált megismertetése a minőségügyi felelős feladata. A könyvtári hálózat egységeinek működését érintő hatályos jogszabályok is felsorolásra kerülnek az adott szakterület belső szabályozó dokumentumaiban.

[2] 1. sz. melléklet: *Organogram*

[3] 2. sz. melléklet: *A PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont működését meghatározó jogszabályok, egyetemi szabályzatok*

II. NYILATKOZATOK

A stratégiaalkotási folyamat első lépéseként az EK TK felülvizsgálta a szervezet küldetését, különös tekintettel az egyetem mint fenntartó alapvető elvárásaira, a kielégítendő felhasználói és társadalmi igényekre, melynek alapján az alábbi küldetésnyilatkozatot és jövőképet fogalmaztuk meg, útmutatást adva ezzel mind a könyvtárhasználók, mind a munkatársak felé a szervezet alapvető céljairól.

II.1. Küldetésnyilatkozat

„A PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont a dél-dunántúli régió legjelentősebb szaktudományos információs centruma. Elsődleges feladatunk, hogy a Pécsi Tudományegyetem szakkönyvtári és információs igényeit kielégítsük. Az egyetemen keletkezett tudásanyagot szervezett formában gyűjtjük, az intézmény tudományos információmenedzsmentjét magas színvonalon biztosítjuk. A „tudásközpont”szerepnek megfelelően innovatív tartalomszolgáltatási eszközök és módszerek kidolgozásával és működtetésével aktív partnerként járulunk hozzá az egyetemen folyó tudományos tevékenység hátterének biztosításához. Történeti múltunkból adódóan további feladatunk, hogy az Egyetemtörténeti Gyűjtemény által őrizzük és ápoljuk az egyetem történeti értékeit, melyet állandó és időszaki kiállítások formájában mutatunk be az érdeklődőknek. Aktív szerepet kívánunk betölteni a PTE országos és nemzetközi pozíciójának megerősítésében, a tudósközösség információs igényeit kielégítő szakmai kezdeményezésekben, stratégiai partneri kapcsolatok építésében.

A PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont célja, hogy a szaktudományos tájékozódás igényével fellépő valamennyi olvasó számára felhasználóbarát közösségi tér és találkozási pont legyen, úgy a virtuális világban, mint a valóságban.”[4]

II.2. Jövőkép

„A PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont 2020-ra a legmodernebb technológiára támaszkodva magas színvonalú minőségi szolgáltatásokat nyújt a szaktudományos tájékozódás igényével fellépő valamennyi felhasználó számára, és e szolgáltatásokat dinamikus kommunikációval és erős marketing szemlélettel valósítja meg. A Könyvtár és Tudásközpont megkerülhetetlen a tudományos munkák regisztrálásában, ezért a tudománymetriai adatszolgáltatás és adatelemzés szakértői központjává válik, továbbá a hivatkozásgyűjtés országos koordináló központja lesz. Munkatársaink az egyetemi tanszékekkel, intézetekkel és oktatókkal együttműködve részt vesznek a felhasználók kutatásmódszertani képzésében. Az egyetemen keletkezett publikációk kiadására egyetemi kiadót működtetünk. Az oktatói munka aktív partnereiként az online

[4] A *PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont Stratégiai Terve 2015–2020* p. 44. http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/10881

tananyagok összegyűjtésében, rendszerezésében, különböző adatbázisokba való szervezésében működnek közre.” [5]

[5] A *PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont Stratégiai Terve 2015–2020* pp. 44–45. http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/10881

II.3. Minőségpolitikai nyilatkozat

A Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont vezetői és valamennyi dolgozója számára legfontosabb vezérelv, hogy a hallgatók, oktatók, kutatók minden esetben elégedettek legyenek a könyvtári szolgáltatásokkal. Ennek érdekében az alábbi minőségcélokat fogalmazzuk meg:

- Hatékonyan, egységes elvek szerint működő könyvtári szolgálat kialakítására törekszünk.
- TQM alapú minőségfejlesztési rendszert építünk, melynek segítségével folyamatosan értékeljük munkánkat.
- Valamennyi munkatársunk elkötelezett a minőség iránt.
- Rendszeresen mérjük és elemezzük a felhasználói igényeket és elégedettséget, melyek eredményeit felhasználva fejlesztjük szolgáltatásainkat.
- A felhasználók eléréséhez a legmodernebb infokommunikációs technológiákat alkalmazzuk.
- Szervezeti kultúránkat folyamatosan fejlesztjük.
- Munkatársaink számára megfelelő munkakörnyezetet és szakmai fejlődést biztosítunk.
- Folyamatosan felülvizsgáljuk és megújítjuk szabályzatainkat, dokumentumainkat, amelyekkel biztosítjuk a könyvtári hálózat egységes működését.
- Munkánkat a szakma etikai szabályainak és *PTE Kommunikációs és Magatartási kézikönyv*ben[6] meghatározottaknak megfelelően végezzük.
- A minőségcélok figyelembe vételével alakítjuk ki éves feladattervünket.

II.4. Vezetői nyilatkozat

„A Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont vezetése elkötelezett a minőségalapú könyvtári szervezet fenntartása és a felhasználók elvárásainak megfelelő fejlesztése iránt, melynek érdekében minőségfejlesztési rendszert működtet.

A vezetés a Minőségi Kézikönyv*ben leírtak betartását magára nézve kötelező érvényűnek tekinti és munkatársaitól is elvárja.*

A könyvtár vezetése beépíti az éves munkatervbe a minőségcélok megvalósítását szolgáló feladatokat. A vezetés támogatja, szervezi és kezdeményezi a munkatársak részvételét a feladatok elvégzésében, a minőségfejlesztési tevékenységbe való bekapcsolódásban. Mindezek megerősítéseként az egyéni teljesítmény értékelésekor, az elismerések odaítélésénél, a vezetői megbízásoknál figyelemmel van a minőségi szempontok teljesülésére is.”

[6] http://old.pte.hu/files/tiny_mce/File/szabalyzatok/magatartasikezikonyv20141002.pdf

III. SZAKKIFEJEZÉSEK, FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

A *Minőségi Kézikönyv*ben használt minőségirányítási szakkifejezéseket, fogalmakat elsősorban a minőségügyi szabványok és a minőségügyi szakirodalom alapján használjuk.[7] A fogalmak értelmezésben a MIT támogatja munkatársainkat.

IV. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

IV.1. A minőségirányítási rendszer hatálya

A minőségirányítási rendszer az EK TK SzMSz-ben felsorolt könyvtáraira[8] vonatkozik. A minőségirányítási rendszer nem vonatkozik a PTE fenntartásában működő közoktatási intézmények (gyakorló iskolák) könyvtáraira, valamint az egyéb, az SzMSz-ben fel nem sorolt tanszéki és intézményi gyűjteményekre. A Könyvtári Tanács minden évben felülvizsgálja és dokumentálja, hogy mely könyvtárakra terjed ki a *Minőségi Kézikönyv* hatálya.

IV.2. Általános követelmények

A célunk olyan minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése, amely megfelel a minőségpolitikában, a minőségcélokban rögzített követelményeknek, továbbá fenntartható és fejleszthető. Minőségirányítási rendszerünk kialakítása, bevezetése és működtetése során meghatározzuk tevékenységeink fő folyamatait, azok sorrendjét és kölcsönhatásait, valamint a folyamatok eredményes működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat, módszereket és erőforrásokat. Célunk, hogy könyvtárunk tevékenységeinek folyamatos ellenőrzésével, javításával, valamint minden dolgozó minőség iránti teljes elkötelezettségével fenntartónk és partnereink teljes körű megelégedettségét érjük el. A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működése biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibák észlelését, a hibák okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését.

A minőségirányítási rendszert az EK TK tevékenységeinek teljes körére alkalmazza:

- vezetési folyamatok
- gyűjteményszervezési tevékenységek/folyamatok
- olvasószolgálati tevékenységek/folyamatok
- informatikai tevékenységek
- oktatási, kutatástámogatási tevékenységek
- partnerkapcsolatok

[7] 3. sz. melléklet: *Fogalmak és rövidítések jegyzéke*
[8] A *PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont Szervezeti és Működési Szabályzata* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9561

IV.3. Minőségirányítási Tanács

Az EK TK Könyvtári Tanácsa 2014 májusában létrehozta a Minőségirányítási Tanácsot, melynek feladata a könyvtár minőségfejlesztéssel kapcsolatos tevékenységének tervezése, szervezése, irányítása, koordinálása és ellenőrzése. A tevékenységhez szükséges feltételeket (erőforrásokat) az EK TK vezetése biztosítja. A MIT tevékenységét a jóváhagyott ügyrend[9] és az éves munkaterv alapján végzi.

IV.4. A minőségirányítással foglalkozó felelősök és munkacsoportok

Az EK TK-ban folyó minőségfejlesztő tevékenység irányítására a főigazgató minőségügyi felelőst bíz meg, meghatározott feladat- és jogkörrel. A minőségfejlesztés keretein belül jól körülhatárolt feladatkörű munkacsoportok működnek a következő működési területeken:

- Értékelésirányítás: előkészíti a szervezeti önértékelést
- Folyamatmenedzsment: azonosítja és leírja a folyamatokat, elkészíti a folyamatleírásokat és a kapcsolódó dokumentumokat
- Primer kutatások: előkészíti, lefolytatja az elégedettségméréseket és benchmarking tevékenységeket, elemzi és értékeli az eredményeket
- Kommunikációs: bemutatja és közvetíti a minőségfejlesztési projekt eredményeit partnereinknek
- Belső audit: ellenőrzi a belső folyamatok szabályszerű működését, a keletkezett dokumentumokat és nem-megfelelőség esetén javaslatot tesz a fejlesztésre.

A munkacsoportok vezetőit a főigazgató bízza meg, munkájukat a minőségügyi felelős koordinálja. Tagjait az EK TK különböző egységeiben dolgozó munkatársai alkotják. A minőségügyi felelős, valamint a munkacsoportok vezetői tevékenységüket a MIT egyetértésével végzik, a feladatok teljesüléséről évente beszámolnak.

V. DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER

A minőségirányítási rendszer működése írásban rögzített szabályokon és utasításokon nyugszik. A dokumentációs rendszer tartalmazza azokat a dokumentumokat és feljegyzéseket, amelyek a minőségirányításhoz és a minőségi működés megvalósításához szükségesek. A dokumentációs rendszer lehetővé teszi a minőségirányítási rendszer nyomon követését, a hatékonyság és az eredményesség igazolását, valamint biztosítja a folyamatos fejlesztési tevékenység információs hátterét. A minőségirányítási dokumentumok készítésekor törekedni kell az egységes formai megjelenésre és fel kell tüntetni az alábbiakat:[10]

- a dokumentum címe
- a dokumentum kódja
- verziószám
- állománynév

[9] 4. sz. melléklet: *A Minőségirányítási Tanács ügyrendje*
[10] *Dokumentumsablon* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9744

- oldalszám
- készítő neve
- jóváhagyó neve
- a jóváhagyás dátuma
- a hatálybalépés dátuma
- aláírás(ok)

Az EK TK szabályzatai és minőségirányítási dokumentumai minden dolgozó számára elérhetőek az e célra létrehozott *Dokumentumtár*ban[11] és a könyvtári Wikin.[12]

A Dokumentumtárban a közösen használt dokumentumokat, nyomtatványokat elektronikus formában gyűjtjük, és az EK TK honlapjáról elérhető webes felületen szabályozott módon hozzáférhetővé tesszük.[13] A Dokumentumtár csak a dokumentumok végleges, használatra elfogadott formáját tárolja.

V.1. A Minőségi Kézikönyv

A *Minőségi Kézikönyv* (továbbiakban: Kézikönyv) az EK TK minőségirányítási rendszerének alapdokumentuma, 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 intézményünk működését szabályozó további dokumentumokra.
A Kézikönyv az EK TK minőségpolitikai célkitűzéseinek megvalósulása érdekében tartalmazza:

- a jövőképet
- a küldetésnyilatkozatot
- a minőségpolitikai nyilatkozatot
- a vezetői nyilatkozatot
- a minőségirányítási rendszer leírását
- a dokumentációt
- a felelősségeket
- az erőforrásokkal történő gazdálkodás formáit
- a folyamatmenedzsment rendszerét
- a partnerközpontú működés elveit
- a mérés, elemzés, értékelés módját
- a fejlesztést
- a mellékleteket

A Kézikönyvet a MIT javaslata alapján a Könyvtári Tanács hagyja jóvá. Az érvényben lévő Kézikönyv elektronikus változatát az EK TK honlapján bárki számára pdf formátumban

[11] *Dokumentumtár* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181
[12] http://wiki.tudaskozpont-pecs.hu/doku.php
[13] Dokumentumtár szabályzata http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181

hozzáférhetővé tesszük, az eredeti példányról – szükség szerinti példányszámban – másolat készíthető. A Kézikönyv törzspéldánya nyomtatott formában az EK TK titkárságán hozzáférhető, kérésre azt bármely munkatársnak megtekintésre át kell adni. Az aktualitásukat veszített dokumentumrészeket legalább három évig az EK TK irattárában meg kell őrizni, kérésre ezeket az EK TK munkatársai számára ugyancsak hozzáférhetővé kell tenni. A Kézikönyvet szükség szerint, de legalább kétévente felül kell vizsgálni.

V.2. Minőségirányítási dokumentumok

A minőségügyi rendszer működésével kapcsolatos dokumentumok a következők:

- szabályzatok
- ügyrendek
- munkatervek
- folyamatleírások
- jegyzőkönyvek, jelenléti ívek
- emlékeztetők
- statisztikák, kimutatások
- beszámolók
- ellenőrzési tervek
- elégedettségi kérdőívek
- partneri elégedettségvizsgálatok elemzései
- teljesítményértékelő lapok
- fotódokumentumok

V.3. A dokumentumok és adatok kezelése

A szabályzatokat és minőségirányítási dokumentumokat a MIT javaslata alapján a Könyvtári Tanács hagyja jóvá. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése, aktualizálása, nyilvántartása a minőségügyi felelős feladata.

VI. FELELŐSSÉG ÉS HATÁSKÖR

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

VI.1. A minőségirányítási felelős feladata és hatásköre:

- minőségirányítási folyamatok létrehozása, működtetése, ellenőrzése
- a minőségtervek elkészítése
- a minőségirányítási rendszer fejlesztése,
- a minőségirányítási rendszer információs és dokumentációs rendszerének meghatározása, alkalmazása,
- a dokumentumok azonosítása, nyilvántartása, módosítása
- működését meghatározó jogszabályok, egyetemi szabályzatok követése,

- a minőségügyi oktatások, képzések megszervezése
- a belső és külső auditok előkészítése, lebonyolítása

VI.2. A vezetés felelőssége

A minőségi célok megvalósulásának érdekében sor kerül:

- a minőségpolitika meghatározására
- a minőségpolitikával és a stratégiai célokkal összhangban lévő minőségcélok kitűzésére és a minőségirányítási rendszer folyamatainak megtervezésére
- az erőforrások meghatározására és biztosítására a minőségirányítási rendszer működtetéséhez
- a fenntartó, a partneri igények és a jogszabályi követelményeknek megfelelő működés biztosítására
- a minőségirányítási rendszer folyamatainak megvalósításában résztvevő munkatársak egyéni felelősségi köreinek meghatározására
- a minőségirányítási felelős megbízására

A minőségirányítási rendszer működtetése és fejlesztése érdekében az EK TK vezetése:

- gondoskodik az EK TK minőségcéljainak megismertetéséről, azok szükség szerinti módosításáról, és a szervezeti egységek intézkedési terveibe való beépítésével azok megvalósításáról
- gondoskodik arról, hogy a szervezet minden dolgozója a rá vonatkozó mértékben ismerje és megértse a minőségirányítási rendszert és annak működtetésében aktívan részt vegyen
- meghatározza a szükséges folyamatokat, azok hatályát és alkalmazását, a folyamatok rendszerét
- biztosítja a folyamatok működésének feltételeit és folyamatos fejlesztését
- gondoskodik a minőségirányítási rendszer rendszeres átvizsgálásáról

Az EK TK vezetése arra ösztönzi munkatársait, hogy:

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

VII. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

VII.1. Erőforrások

A minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez, valamint a fenntartó és a partnerek elégedettségének biztosításához erőforrások szükségesek. Fontos, hogy ezek időben álljanak rendelkezésre. A könyvtár főigazgatója mindent megtesz azért, hogy a szükséges erőforrások rendelkezésre álljanak, az osztályvezetők/kari könyvtári vezetők pedig felelősek az erőforrások megfelelő felhasználásáért.

A szervezetünk által használt erőforrások:

- pénzügyi erőforrások
- emberi erőforrások

- infrastruktúra
- munkahelyi környezet
- információ

VII.2. Pénzügyi erőforrások

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

- pénzügyi tervet készít
- rendszeresen ellenőrzi a tervek megvalósulását
- korrekciókat és/vagy pótlólagos tervet készít azon esetekben, melyek megvalósulása a tervektől jelentős mértékben eltér, és elemzi az eltérés okait
- folyamatos erőfeszítéseket tesz új erőforrások felkutatására és megszerzésére
- eleget tesz a szervezet jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, statisztikai adatszolgáltatásra vonatkozó kötelezettségeinek

VII.3. Emberi erőforrások

A szervezet céljainak eléréséhez, a minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez megfelelő munkatársakat választ ki és alkalmaz. A munkatársak kiválasztásában és fejlesztésében a fenntartói és partneri igények kielégítése a legfontosabb szempont. A szervezet minden munkatárs számára igyekszik biztosítani a feladatai ellátásához szükséges speciális képzettséget, nyelvi és informatikai ismereteket, szakmai gyakorlatot és a szükséges továbbképzéseket.
A könyvtár főigazgatója felelős azért, hogy rendelkezésre álljanak a kellő szakképzettséggel, gyakorlattal és helyi ismerettel rendelkező munkatársak. A vezetés az eredményes és hatékony feladatvégzéshez meghatározza és folyamatosan figyelemmel kíséri az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges felkészültségi követelményeket, melyeket az egyes munkaköri leírások tartalmaznak.
A felkészültségbeli követelmények meghatározása kiterjed a következőkre:

- a stratégiai tervekkel és célokkal összefüggő jövőbeli igényekre, figyelembe véve a megváltoztatandó folyamatokat, eszközöket és berendezéseket
- a szervezetet érintő jogszabályi környezet és előírások követelményeire
- a várható munkaerő-utánpótlási szükségletekre

A főigazgató által kijelölt munkatárs felelős a szakmai, informatikai és nyelvi képzési igények felméréséért, a lehetőségek felkutatásáért és a képzések megszervezéséért. A minőségügyi képzések, továbbképzések ütemezése a minőségügyi felelős feladata.

A stratégia terv megvalósulása érdekében, a felmérések és a teljesítményértékelések[14] eredményei alapján képzési tervet készítünk. Az oktatási és képzési terveket és azok megvalósulását dokumentáljuk.

A képzés az alábbi főbb témakörökben történhet:

- képesítést adó képzések
- szakmai továbbképzések
- egyéb képzések, továbbképzések (minőségügyi, informatikai, nyelvi)
- kötelező oktatások (munka-, baleset- és tűzvédelmi – évente minimum egyszer – minden munkatárs részére)
- új dolgozók belépéskori alapoktatása

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

VII.4. Infrastruktúra

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.
A főigazgató és a gazdálkodási referens felelős a szükséges és elégséges infrastruktúra biztosításáért, az Informatikai Osztály munkatársai felelősek az informatikai rendszer működésének folyamatos biztosításáért.

VII.5. Munkakörnyezet

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.

VII.6. Információ

Az EK TK vezetése törekszik a szervezeten belüli kommunikáció zavartalanságára, az információ szabad áramlására, a kommunikációs csatornák állandó felülvizsgálatára. Mindezen célok érdekében:

- Belső elektronikus levelezési rendszert működtet
- Honlapján belső felületet biztosít a munkatársakat érintő információk elérése érdekében[15]

[14] *Teljesítményértékelési rendszer* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181
[15] *Dokumentumtár* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181, , http://wiki.tudaskozpont-pecs.hu/doku.php

- A szakmai rendezvényen történő – a könyvtár által finanszírozott – részvételről a dolgozók kötelesek beszámolni. Ezeket a beszámolókat a *Dokumentumtár*ban teszi közzé, hogy minden munkatárs bármikor elérhesse. A beszámolók megírásakor a legfőbb szempont, hogy a máshol látott tapasztalatokat hogyan lehet intézményen belül hasznosítani, a jó gyakorlatokat alkalmazva javítani ezzel a könyvtár szolgáltatásait.
- A minőségbiztosítási információk szabad és mindenirányú áramlását a minőségirányítási felelős havi rendszerességű beszámoló napon, valamint a Kommunikációs munkacsoport támogatásával az online kommunikációs felületeken biztosítja. A beszámolónapokon minden esetben emlékeztető készül az ott elhangzott témákról és feladatokról a határidők és felelősök megjelölésével.
- Az elért eredményekről a partnereket a Kommunikációs munkacsoport tájékoztatja.

VIII. PARTNERKÖZPONTÚSÁG

Az EK TK a fenntartóval és partnereivel együttműködve valósítja meg stratégiai elképzeléseit, erősíti pozícióját.
A partnerközpontú működés legfőbb területei és folyamata:

- partnereink számbavétele, azonosítása[16]
- a kommunikációs csatornák számbavétele[17]
- a kommunikációs folyamatok feltérképezése,
- szükséges kapcsolattartók kijelölése a hálózat egészére vonatkozólag
- adott célhoz/eseményhez/tevékenységhez kapcsolódó kommunikációs tervek elkészítése
- a partnerek igényeinek és elégedettségének rendszeres mérése
- az igény és elégedettségmérés elemzése az intézkedési terv elkészítésekor
- szükség esetén – de évente legalább egyszer – a partnerlisták felülvizsgálata

VIII.1. A partnerek azonosítása

A partnerek azonosítása és szegmentálása belső közvetlen, külső közvetlen és külső közvetett partneri viszonyokat eredményez.
Partnerek mindazok a személyek és intézmények:

- akik gyakori kapcsolatban állnak a könyvtárral, a velük lévő kapcsolat meghatározó, mert a közvetlen módon megfogalmazott igényeik beépülnek a könyvtár tevékenységi rendszerébe, és visszajelzéseik rövid időn belül visszacsatolhatók
- akik külső szabályozással, külső tevékenységgel közvetett hatást gyakorolva (külső erőforrás) meghatározzák a könyvtár működését
- akik valamilyen szabályozó rendszeren keresztül társadalmi és szakmai igényeket fogalmaznak meg

[16] *Partnerazonosítási dokumentum* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181
[17] *Kommunikációs dokumentum* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181

- akik szolgáltató rendszerükön keresztül fogalmazzák meg az igényeiket, melyet keretként kell figyelembe venni
- akikkel azonos feltételek mentén működünk
- olyan külső intézmények, akikkel szerződéses viszonyban vagy rendszeres kapcsolatban állunk

A könyvtár a *Partnerazonosítási dokumentum*ban veszi számba és szegmentálja partnereit. A szegmentált partnerekhez rendeli a kommunikációs eszközöket és a kommunikáció formáját. Partnerlistáiban a partnerek nevét, titulusát, szervezethez tartozását és elérhetőségét, a könyvtári kapcsolattartó személyét és elérhetőségét tartja nyilván. A partnerek listája és elérhetősége a kapcsolattartással megbízott munkatárs számára hozzáférhető a *Dokumentumtár*ban.[18]

VIII.2. Kommunikáció a partnerekkel

A partnerek eléréséhez a legmodernebb infokommunikációs technológiákat alkalmazzuk. Szolgáltatásaink teljes skálájáról az EK TK honlapján tájékoztatjuk a felhasználókat. www.lib.pte.hu Szolgáltatásaink nemcsak a saját, hanem a PTE, a karok, és a Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont honlapján keresztül is elérhetők.[19]

A projektekhez kapcsolódóan *Kommunikációs tervet* készítünk, amely

- rögzíti a célokat és kapcsolódó alapelveket
- leírja a szükséges erőforrásokat,
- azonosítja a célcsoportot
- meghatározza a kommunikációs eszközt
- meghatározza a felelősöket és határidőket

VIII.3. Belső kommunikáció

Az EK TK vezetése kiemelt feladatként kezeli a munkatársak értékrendjének, motiváltsági szintjének fejlesztését, az egyéni és a szervezeti célok közötti összhang megteremtését. Mindezen célok érdekében rendszeresen tájékoztatja munkatársait a célkitűzéseiről, az előttünk álló feladatokról, visszajelzést ad a feladatok teljesítéséről.
A belső kommunikáció során a munkához szükséges információk mellett szervezett kereteket biztosít ahhoz, hogy a könyvtár munkatársai megoszthassák egymással friss szakmai ismereteiket is.[20]

[18] *Dokumentumtár* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181
[19] http://pte.hu/konyvtar
http://tudaskozpont-pecs.hu/
[20] *Tudásmegosztás* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/10701

VIII.4. Panaszkezelés

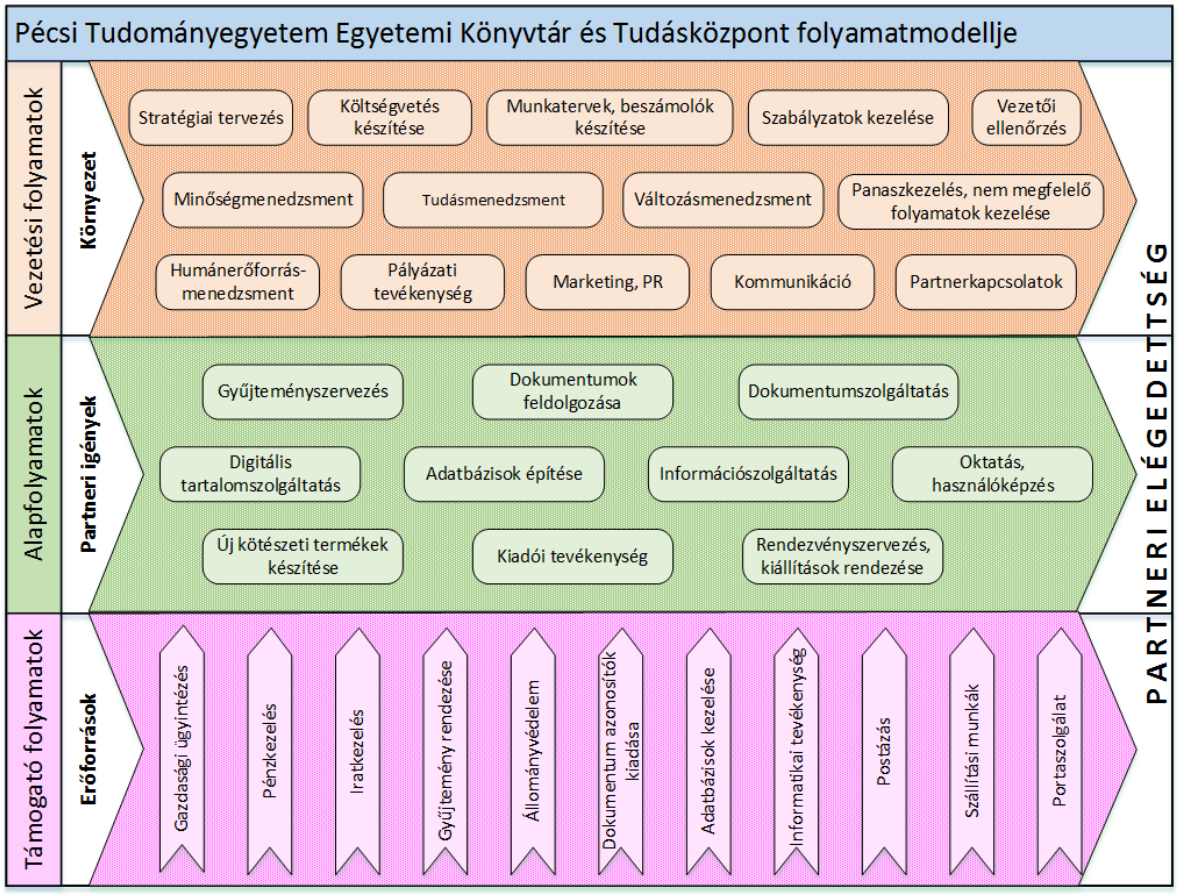
Az EK TK nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást[21] hozott létre. Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely az EK TK-ban az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásának tudomásul vételétől a panaszügy lezárásáig tart. A panaszok számát és jellegét rendszeresen elemezzük, okait feltárjuk, kijavításuk elősegítésére helyesbítő és megelőző intézkedéseket hozunk.[22] A szolgáltatási igazgató és a kari könyvtárak vezetői a beérkezett panaszokról és a megtett intézkedésekről folyamatosan beszámolnak a Könyvtári Tanácsnak.

IX. A KÖNYVTÁRI FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA

IX.1. A könyvtári folyamatok azonosítása és leírása

A könyvtár eredményessége és sikere a lehetőségekkel és követelményekkel összhangban kialakított célok, folyamatok, szervezet, valamint információs technológia függvénye. A folyamatok valamilyen elvárás, követelmény, cél elérése érdekében történő (tervezett) események, tevékenységek sorozataként definiálhatók. A vezetés legfontosabb feladata, hogy olyan folyamatokat alakítson ki és vezessen be, amelyek segítségével elérhetők, teljesíthetők a terület működésével szemben megfogalmazott célok, követelmények. Egy terület akkor jól menedzselt, kézben tartott, ha a területen dolgozó munkatársak ismerik és alkalmazzák a területre vonatkozóan megfogalmazott folyamatszabályozásokat, és folyamatos vezetői iránymutatás, kommunikáció és beavatkozás nélkül is képesek megbízhatóan teljesíteni a célokat, kielégíteni a területtel kapcsolatban megfogalmazott követelményeket.
A könyvtár folyamatszabályozásának helyi rendszerét a *Folyamatmenedzsment* című dokumentum[23] tartalmazza.

[21] *Panaszkezelési szabályzat http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/10067*
[22] *Nemmegfelelőségek kezelése http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/10066*
[23] *Folyamatmenedzsment dokumentum http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181*



IX.2. A folyamatok fejlesztése és javítása

A minőségirányítási rendszer alkalmazásának egyik célja a működés folyamatos fejlesztése, amelynek eredménye a jobb minőségű szolgáltatás.

A folyamatleírások elkészítésénél a *Szabályzatkészítés folyamata*[24] alapján járunk el, hiszen minden folyamatszabályozás egyben egy szabályzat is. Célunk, hogy a működés minden területén szabályozottak legyenek a legfontosabb folyamatok, a működést tudatosan és folyamatosan fejlesszük. A folyamatos fejlesztés alapelvét, a PDCA-elvet folyamatainkba beillesztjük, szükség esetén ellenőrizzük és módosítjuk azokat

A lehetőség a folyamatok javítására és az erre irányuló indítványokra mindenki előtt nyitott, sőt, minden munkatársnak kötelessége a javításra javaslatokat tenni. Ezek mellett a vezetés támogat minden olyan kezdeményezést, amely a minőség javítására irányul.

[24] *Szabályzatkészítés folyamata* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9847/discover?query=szab%C3%A1lyzatk%C3%A9sz%C3%ADt%C3%A9s&submit=OK

X. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

A mérés, értékelés és elemzés a minőségirányítási rendszer egyik kulcsterülete, mely információkat biztosít a tényeken alapuló döntésekhez és a folyamatok továbbfejlesztéséhez. Magában foglalja:

- a könyvtári tevékenységek eredményességének nyomon követését
- a szolgáltatások igénybevételének alakulását
- a folyamatok hatékonyságának vizsgálatát
- a partneri elégedettségre vonatkozó információkat
- az önértékeléshez szükséges forrásokat

A könyvtári teljesítménymutatókat a mellékletben felsorolt szabványok tartalmazzák.[25]

X.1. Mérés

Ahhoz, hogy szolgáltatásainkat a változó társadalmi környezet elvárásaihoz tudjuk igazítani, pontosan ismernünk kell partnereink igényeit, elvárásait és véleményét. Szakszerűen és rendszeresen végrehajtott mérések segítségével fel kell tárni az egyes partnercsoportok elvárásait, ezek a mérések szolgáltathatják a folyamatok továbbfejlesztéséhez a bemeneti információkat, amelyek a tényeken alapuló döntésekhez szükségesek. Ahol az adatok az informatikai rendszerek segítségével követhetők, ott adatgyűjtéskor törekedni kell az automatizálásra (integrált könyvtári rendszer, adatbázisok használata). A folyamatok működtetéséhez elengedhetetlen egy értékelési rendszer kialakítása.

X.1.1. A partnerek elégedettségének mérése és figyelemmel kísérése

Figyelemmel kísérjük a felhasználók és egyéb partnerek elégedettségét arra vonatkozóan, hogy szervezetünk teljesítette-e az elvárt követelményeket a szolgáltatások, valamint a működés biztosítása, továbbfejlesztése terén. A MIT felelős a partneri elégedettségmérések[26] lebonyolításáért, az összegyűjtött kitöltött kérdőívek statisztikai és szöveges értékeléséért. A mérés és értékelés végeztével a megbízott munkacsoportok beszámolót készítenek a felmérés eredményéről, a felméréseket a minőségirányítási vezető gyűjti össze, és gondoskodik öt éves megőrzésükről. A kapott adatok elemzése alapján intézkedési terv készül.

X.1.2. Az egyéni teljesítményértékelés

A teljesítményértékelés az emberi erőforrások menedzselésének kulcseleme, melynek célja az alkalmazottak teljesítményének javítása, a dolgozók képességeinek kibontakoztatása a szervezet stratégiai céljaink elérése érdekében. A TÉR[27] írásba foglalja és szabályozza a könyvtárban dolgozók teljesítményének értékelési módszerét, hogy mindenki számára

[25] 3. sz. melléklet: *A fogalmak és rövidítések jegyzéke*
[26] *Elégedettségi kérdőívek http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181*
[27] TÉR: *Teljesítményértékelési rendszer* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181

áttekinthetővé és érthetővé váljon, milyen elvek alapján hoz döntést a vezetés, amikor a dolgozó minősítésére kerül sor, vagy amikor az anyagi ösztönzés indoklására van szükség.
Az objektíven végrehajtott teljesítményértékelés közös érdek, a könyvtár vezetése felelős annak következetes lebonyolításáért. A teljesítményértékelés által megvalósul:

- az egyéni pozitív és sikeres viselkedés és a szakmai munka megerősítése
- a teljesítménybeli, képességbeli hiányosságok/problémák feltárása
- a változó igényeknek megfelelő képzési/fejlesztési szükségletek meghatározása
- a könyvtár stratégiai céljainak és az egyéni céloknak az összehangolása

X.1.3. Belső audit

Annak meghatározására, hogy az adott folyamatra vonatkozó kritériumok milyen mértékben teljesülnek, éves terv alapján a szervezet erre a célra létrehozott csoportja belső auditot végez.[28] A felülvizsgálat során az Audit csoport feltárja a vizsgált folyamatok gyenge pontjait, hiányosságait, és a működőképesség javítása érdekében szükség esetén kezdeményezi a változtatásokat (folyamatgazda, szolgáltatási igazgató). A MIT évente egy alkalommal áttekinti a folyamatokat, a szükséges erőforrásokat, a folyamatba iktatott mérések eredményeit, a kitűzött célok megvalósulását.

X.1.4. Intézményi önértékelés

Az önértékelés módja a KKÉK kiválóságmodell kritériumterületeinek vizsgálata, a kapott információk értékelése és az ebből következő feladatok meghatározása a minőség fenntartható fejlesztése érdekében. Az önértékelést az egyes kritériumok információinak (pl. kérdőíves felmérések) feldolgozásával az arra kijelölt csoport végzi el.[29]
Az önértékelés lehetővé teszi a szervezetnek, hogy világosan meghatározza erősségeit és azokat a területeket, amelyeket tovább lehet fejleszteni a kiválóság elérése és a fenntartható minőségi fejlődés érdekében. Az önértékelés során ki kell térni a kritériumrendszer következő területeire:

- a vezetésre
- a stratégiára és tervezésre
- az emberi erőforrásokra
- a partnerkapcsolatokra
- a folyamatokra
- a munkatársi elégedettségre
- a partneri elégedettségre
- a társadalmi hatásra
- az elmúlt időszak kulcsfontosságú eredményeinek bemutatására

[28] *Belső audit folyamatleírás* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9847/discover?query=bels%C5%91+audit&submit=OK
[29] *Önértékelési útmutató* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9181

Az intézményi önértékelésnél a szöveges értékelő munkát és a fejlesztendő területek meghatározását mindenkor a főigazgató által kijelölt önértékelő csoport végzi.
Az önértékelés eredményeként megtörténik a fejlesztési irányok meghatározása, amelyeket intézkedési tervben kell összefoglalni és ütemezni.

X.1.5. Vezetőségi felülvizsgálat

A Könyvtári Tanács évente ellenőrzi a minőségirányítási rendszer működését, amelynek értékelését a MIT készít elő. Bármilyen változás – szervezeti, szolgáltatási változások, panaszok számának növekedése – esetén a főigazgató rendkívüli felülvizsgálatot rendelhet el:

- a vezetői, belső ellenőrzések, szakfelügyeleti vizsgálat eredményei alapján
- a folyamatok eredményességének és a szolgáltatás megfelelőségének hiányosságaira vonatkozó, használói és más szervezeti egységektől érkező jelzések alapján
- a megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzete
- a bevezetett intézkedések hatásai
- a minőségcélok megvalósulása
- a korábbi értekezleteken/üléseken elrendelt intézkedések hatékonysága
- a fejlesztésre tett javaslatok alapján

A vezetőségi vizsgálatokról a főigazgató által megbízott munkatárs jegyzőkönyvet készít, amely tartalmazhatja a javító intézkedésekre tett javaslatot is. Az intézkedési tervbe bekerül minden olyan tevékenység, amely:

- a minőségirányítási folyamatok javítására vonatkozik
- a szolgáltatás javítását szolgálja
- az erőforrások biztosítására irányul

A vezetői vizsgálatokon hozott intézkedések végrehajtásáról és hatékonyságáról készült dokumentumot– a megadott határidő elteltével – a megbízott munkatárs a Könyvtári Tanács elé terjeszti.

X.2. A nem megfelelő folyamatok kezelése

Az EK TK törekszik a fenntartói és partneri igények maximális kielégítésére, valamint az esetleges működési hiányosságok hatékony feltárására. Ennek érdekében szabályozzuk a panaszok,[30] valamint a nem-megfelelőségek kezelését.[31]
A szabályzatokkal a következő célokat kívánjuk megvalósítani:

- a nem megfelelő szolgáltatások és partneri reklamációk azonosítása és kezelése
- a belső működésbeli, szabályozatlanságból adódó hibák, eltérések felderítése, azonosítása és megszüntetése
- a nem-megfelelőségek okainak vizsgálata, feltárása, kijavításának elősegítése

[30] *Panaszkezelési szabályzat http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/10067*
[31] *Nemmegfelelőségek kezelése* http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/9847/discover

- a nem-megfelelőség újbóli előfordulásának megakadályozására hozott intézkedésekkel kapcsolatos teendők.

A nem megfelelően végzett munka ronthatja a könyvtár teljes tevékenységének színvonalát, ezért a vezetők kötelesek figyelemmel kísérni és ellenőrizni, hogy a munkatársak ismerik-e és betartják-e a szabályzatokat és a folyamatokra vonatkozó előírásokat.
Az EK TK folyamatait rendszeresen ellenőrzi és felülvizsgálja abból a célból, hogy biztosítsa a nem-megfelelőségek kezelését, a szolgáltatást igénybe vevők elvárásainak kielégítését. A helyesbítő tevékenység kapcsán mindazon dolgokra ki kell térni, amelyek eltérést mutatnak a szolgáltatást igénybe vevők elvárásai, igényei, valamint a szabályzatokban és folyamatleírásokban rögzítettek között. Nem-megfelelőség észlelése esetén a tevékenység végzéséért felelős dolgozó saját hatáskörében dönt, és intézkedik a probléma kezeléséről, helyesbítéséről. Amennyiben saját hatáskörben nem tudja megoldani azt, akkor nem-megfelelőségi jegyzőkönyvet kell kiállítani, és a szolgáltatási igazgatóhoz, illetve a minőségügyi felelőshöz továbbítani. Jelentősnek ítélt nem-megfelelőségek esetén a folyamatgazda és a minőségügyi felelős kezdeményezi a folyamatok felülvizsgálatát.
Panasz esetén az EK TK *Panaszkezelési szabályzata*[32] szerint kell eljárni.
Nem megfelelő minőségűnek számítanak:

- partneri reklamáció esetén felmerült hibák
- vezetői ellenőrzés esetén felmerült hiányosságok
- a szabályzatokban, folyamatleírásokban meghatározott követelmények be nem tartása
- elemzések folyamán felmerült hiányosságok
- belső javaslattétel alapján felmerült elégtelen működés
- a *Könyvtáros etikai kódex*ben[33] meghatározott normák be nem tartása

[32] *Panaszkezelési szabályzat http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/10067*
[33] *Könyvtáros etikai kódex http://ki.oszk.hu/content/etikai-kodexe*

X.3. Az ellenőrzések ütemezése

Ellenőrzési terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
Stratégiai célok megvalósulása	folyamatos		főigazgató
A szervezet működése	folyamatos	vezetői ellenőrzés	vezetés
Belső folyamatok	folyamatos	statisztikai és más alapadatok gyűjtése	vezetés /informatika
Belső szabályzatok	szükség szerint	dokumentumelemzés	vezetés
Költségvetés	folyamatos / évente		gazdálkodási referens
Szolgáltatások minősége	folyamatos	vezetői ellenőrzés	szolgáltatási igazgató
Partneri igény és elégedettségmérések	évente	elégedettségi kérdőív, interjúk	megbízott munkacsoport
Egyéni teljesítményértékelés	évente	egyéni elbeszélgetés	vezetés
Intézményi önértékelés	3 évente	KKÉK kérdőív	MIT
Innovációk megvalósulása	évente	innovációs adatbázis, innovációs nap	innovációs felelős
Panaszkezelés	folyamatos		szolgáltatási igazgató
Partnerlisták felülvizsgálata	évente		Közönségkapcsolati osztály

X.4. Folyamatos fejlesztés

Az EK TK tudatosan és – a stratégiai és minőségcélok, valamint a mérések, értékelések eredményének figyelembe vételével – folyamatosan fejleszti minőségirányítási rendszerét. A helyzetelemzések, a partneri és dolgozói elégedettségmérések, valamint a benchmarking-kapcsolatok során szerzett információk és visszajelzések alapján, a PDCA-módszert alkalmazva kezdeményezi a beavatkozásokat. A folyamatos fejlesztés a szolgáltatásaink korszerűsítéséhez elengedhetetlen.