

1.1. 4. sz. melléklet:
A DRHE – Maróthi György Könyvtár Minőségirányítási Kézikönyve

**A Debreceni Református Hittudományi Egyetem
Maróthi György Könyvtárának**

Minőségirányítási Kézikönyve

**Debrecen
2016.**

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	4
2. Minőségirányítási Kézikönyv	4
2.1. <i>Minőségpolitika</i>	4
2.2. <i>Vezetői nyilatkozat.....</i>	5
2.3. <i>Jövőkép</i>	5
2.4. <i>Küldetésnyilatkozat.....</i>	5
3. A DRHE Maróthi György Könyvtár bemutatása	6
3.1. <i>Az intézményre vonatkozó adatok.....</i>	6
3.2. <i>Szervezeti felépítés.....</i>	6
3.2.1. <i>A könyvtári rendszerben elfoglalt helye és jellege</i>	6
3.2.2. <i>A könyvtár szervezeti ábrája (organogram).....</i>	8
3.2.3. <i>A Könyvtár szervezeti felépítése</i>	9
3.3. <i>A könyvtár fenntartása és felügyelete</i>	11
3.4. <i>A könyvtár feladatai.....</i>	12
3.5. <i>A könyvtár szolgáltatásai.....</i>	13
3.6. <i>A működést meghatározó jogszabályok és szabályzatok</i>	13
4. Minőségirányítási rendszer	14
4.1. <i>Általános követelmények.....</i>	14
4.2. <i>Minőségirányítási rendszer és folyamatai</i>	14
4.3. <i>A könyvtári folyamatok szabályozása</i>	16
4.4. <i>Minőségcélok</i>	18
4.5. <i>Dokumentációs rendszer.....</i>	18
4.5.1. <i>Minőségirányítási dokumentumok.....</i>	18
4.5.2. <i>A Minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése</i>	18
5. A vezető felelőssége	19
6. Helyzetértékelés, stratégia	19
7. Szervezeti kultúra fejlesztése	20
8. Partnerközpontúság.....	20
8.1. <i>A partnerek azonosítása</i>	20
8.1.1. <i>A DRHE Maróthi György Könyvtár partneri viszonyai:.....</i>	21

8.1.2.	<i>A külső és belső partnerek elégedettségének növelése</i>	21
8.2.	<i>Kommunikáció a partnerekkel</i>	21
8.2.1.	<i>Belső kommunikáció</i>	22
8.2.2.	<i>Külső kommunikáció</i>	22
8.3.	<i>Panaszkezelés</i>	22
9.	Gazdálkodás az erőforrásokkal	22
9.1.	<i>Erőforrások</i>	22
9.2.	<i>Pénzügyi erőforrások</i>	23
9.3.	<i>Emberi erőforrások</i>	23
9.4.	<i>Infrastruktúra</i>	24
9.5.	<i>Munkahelyi környezet</i>	24
9.6.	<i>Információ</i>	24
10.	Mérés, elemzés, fejlesztés	24
10.1.	<i>Mérés</i>	25
10.1.1.	<i>A partnerek elégedettségének mérése és figyelemmel kísérése</i>	25
10.1.2.	<i>Az egyéni teljesítményértékelés</i>	25
10.1.3.	<i>Intézményi önértékelés</i>	25
10.2.	<i>Folyamatos fejlesztés</i>	26
11.	Záradék	26

2. Bevezetés

A DRHE Maróthi György Könyvtár nyilvános felsőoktatási szakkönyvtár. Feladata az egyetem oktatási, kutatási tevékenységének a támogatása, valamint a helyi és regionális szakirodalmi információszolgáltatás. A DRHE Maróthi György Könyvtára az egyetem központi könyvtára, letéti könyvtárként kapcsolódnak hozzá az egyetem tanszékeinek és kutatóintézeteinek könyvtárai. A könyvtár tevékenységét az egyetem Szenátusa közvetlenül, illetve a szenátusi Könyvtári Bizottságon keresztül ellenőrzi és segíti.

3. Minőségirányítási Kézikönyv

A Minőségirányítási Kézikönyv olyan dokumentum, amely tartalmazza a Debreceni Református Hittudományi Egyetem Maróthi György Könyvtárának minőségpolitikáját és leírja a Minőségirányítási Rendszerét.

A Minőségirányítási Kézikönyv tartalmazza a Minőségirányítási Rendszeren belül a minőségre hatást gyakorló tevékenységek dokumentált eljárásaira vonatkozó hivatkozást, magába foglalja az MSZ EN ISO 9001: 2009 minőségügyi szabványnak a szervezetre megkövetelt összes vonatkozó elemét.

A Minőségirányítási Kézikönyv a DRHE Maróthi György Könyvtárban folyó minőségirányítás dokumentuma, összefoglalja a minőségirányítás könyvtárra vonatkozó alapelveit, gyakorlati megvalósítását. Érvényessége kiterjed a Könyvtár vezetésére, munkatársaira és a minőségirányítási rendszer által szabályozott összes területre.

A DRHE-n folyó minőségirányítás legmagasabb intézményi szintű dokumentuma a DRHE Minőségbiztosítási Szabályzata, amely rögzíti a DRHE-n folyó minőségfejlesztés és minőségirányítás intézményi alapelveit, módszereit, eljárásait. Minden olyan minőségirányítási kérdésben, melyre jelen Minőségirányítási Kézikönyv nem terjed ki, a DRHE Minőségbiztosítási Szabályzatának rendelkezései, eljárásai, illetve az azokból levezethető elvek az irányadók.

3.1. Minőségpolitika

A felsőoktatásban bekövetkezett változások, a könyvtári jogszabályok szükségessé teszik a könyvtár tevékenységének a minőség szempontjából történő áttekintését, értékelését és fejlesztését. Ennek érdekében a könyvtár kiépíti a szervezeti egység minőségirányítási rendszerét és elkészíti a rendszer dokumentációját, amely beépül az Egyetem minőségbiztosítási rendszerébe.

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.

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

3.2.

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

3.4. Jövőkép

Célunk olyan, a XXI. század elvárásainak megfelelő könyvtár kialakítása, amely a mindenkori képzési, oktatási, kutatási és közösségi igényekre építő motiváló és esélyegyenlőséget biztosító intézményként működik.

Szolgáltatásaival hozzájárul a magyar és az egyetemes kultúra értékeinek megismeréséhez, a folyamatos önművelődéshez, az élethosszig tartó tanuláshoz.

A DRHE Maróthi György Könyvtár 2014–2018 évre vonatkozó stratégiai terve szorosan kapcsolódik a DRHE stratégiai tervéhez. Feladatának tekinti, hogy infrastruktúrájának, szolgáltatásainak, humán erőforrásának fejlesztésével segítse az egyetem stratégiai tervének minél teljesebb körű megvalósítását, az oktatás, kutatás, tanulás támogatását. Ezen belül kiemelt feladatának tekinti:

- a szolgáltatások minőségének és színvonalának fejlesztését,
- az informatikai rendszer szinten tartását, fejlesztését,
- a munkatársak szakmai képzését, továbbképzését,
- az állomány teljes körű retrospektív katalogizálását,
- új, egységes integrált könyvtári rendszer bevezetését,
- az on-line szolgáltatások továbbfejlesztését.

3.5. Küldetésnyilatkozat

A könyvtár, mint felsőoktatási szakkönyvtár segíti a DRHE egyetemi polgárainak tanulmányi, tudományos kutatói, oktató-nevelői, valamint közművelődési munkáját, biztosítva az ehhez szükséges információs feltételeket.

Nyilvános könyvtárként mindezekon túl információs rendszerével és gyűjteményével mindenki, de elsősorban is a Tiszántúli Református Egyházkerület, valamint a Tiszántúli régió számára a tudásalapú társadalom alapintézményeként működik, magas színvonalon szolgálva

ki a regionális és városi szakmai információs igényeket, kedvező feltételeket biztosítva használói számára a magyar és az egyetemes kultúra értékeinek megismeréséhez, a folyamatos önművelődéshez, az élethosszig tartó tanuláshoz.

4. A DRHE Maróthi György Könyvtár bemutatása

4.1. *Az intézményre vonatkozó adatok*

A könyvtár elnevezése: Debreceni Református Hittudományi Egyetem Maróthi György Könyvtára

Elnevezése angolul: György Maróthi Library of Debrecen Reformed Theological University

Elnevezése németül: György-Maróthi-Bibliothek der Reformierten Theologischen Universität Debrecen

A könyvtár székhelye és pontos címe: 4026 Debrecen, Fűvészkert utca 2.

A könyvtár létesítésének időpontja: 1959.

Rövidített névhasználat: DRHE – Maróthi György Könyvtár.

A könyvtár típusa: nyilvános felsőoktatási szakkönyvtár

A könyvtár pecsétjének (a benne elhelyezett ábra és szöveg) leírása: Körbélyegző, középen a Magyarországi Református Egyház címeréből az Ó- és Újszövetségen álló, pálmafa alatti zászlósbárány motívum, körülötte felül a „*DRHE – Maróthi György Könyvtár*”, alul pedig a „*Debrecen*” szöveg.

A könyvtár által folytatott tevékenységek TEAOR száma: Alaptevékenység: 92.51 Könyvtári, levéltári tevékenység

4.2. *Szervezeti felépítés*

4.2.1. *A könyvtári rendszerben elfoglalt helye és jellege*

A könyvtár a hittudományok (teológia), a vallástudományok, a filozófiai tudományok, a pszichológiai tudományok, a neveléstudományok, valamint a könyvtártudományi ismeretek tekintetében nyilvános egyetemi szakkönyvtár.

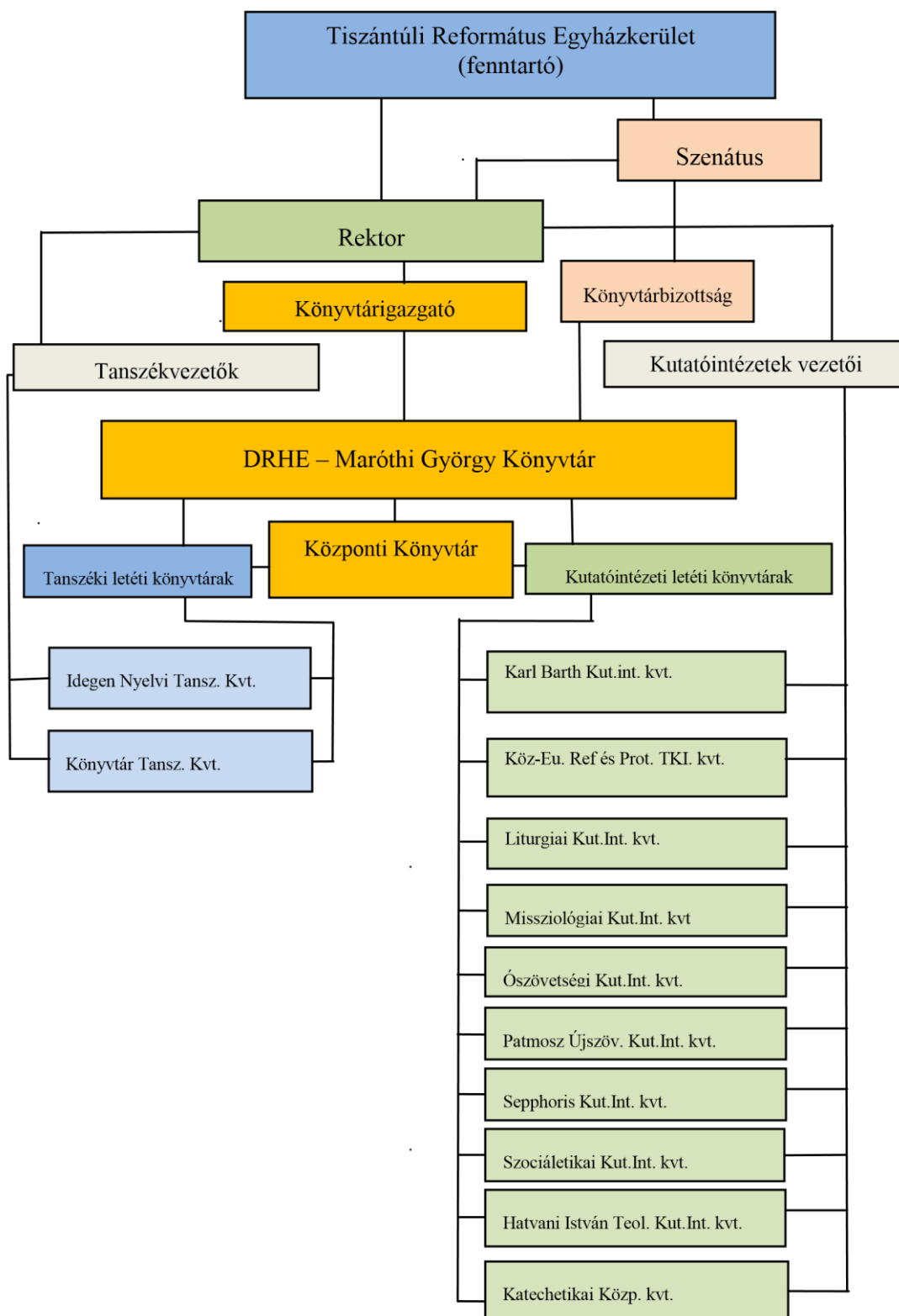
A könyvtár része a hazai hittudományi (teológiai), valamint a hazai pedagógiai szakkönyvtári rendszernek. A könyvtár tagja az Egyházi Könyvtárak Egyesülésének és az egyesülés UNITAS nevet viselő közös katalógusának és információs portáljának.

A könyvtár a DRHE intézményi szakkönyvtári feladatait a Tiszántúli Református Egyházkerületi Nagykönyvtárral (a továbbiakban: Nagykönyvtár) a kölcsönösségen alapuló szoros együttműködésre törekedve látja el. A két könyvtár a hittudományok (teológia), valamint a vallástudományok területén integrált könyvtári rendszert alkalmaz, állományát közös adatbázisban tárja fel. A DRHE a Debreceni Egyetem (a továbbiakban: DE) társult tagja. A Maróthi György Könyvtár – a Teológiai Szakkönyvtár jogutódjaként – tagja a DE könyvtárait tömörítő fórumnak.

A könyvtár a Kölcsey Ferenc Református Gyakorló Általános Iskola igazgatójának felkérésére szaktanácsadással segíti a gyakorló iskola könyvtárának munkáját.

A könyvtár a Wáli István Református Cigány Szakkollégium a DRHE-val megkötött együttműködési megállapodás alapján segíti a szakkollégium könyvtári ellátását.

4.2.2. A könyvtár szervezeti ábrája (organogram)



4.2.3. A Könyvtár szervezeti felépítése

A könyvtár az alábbi részlegekből épül fel:

- központi könyvtár,
- kutatóintézeti könyvtárak,
- tanszéki letéti könyvtárak.

A központi könyvtár, a kutatóintézeti könyvtárak és a tanszéki letéti könyvtárak hálózatban működnek.

A könyvtár hálózatának az alábbi kutatóintézeti könyvtárak és tanszéki letéti könyvtárak a tagjai:

- Hatvani István Teológiai Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Katechetikai Központ kutatóintézeti könyvtár,
- Kelet-Közép-Európai Karl Barth Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Közép-Európai Reformáció és Protestantizmus Történeti Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Liturgiai Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Missio et Oikodome – Missziológia és Ökumenika Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Ószövetségi Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Patmosz Újszövetségi Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Sepphoris Bibliai Régészeti és Posztbiblikus Zsidó Irodalmi Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Szociáletikai Kutatóintézet kutatóintézeti könyvtár,
- Idegen Nyelvi Tanszéki letét,
- Könyvtár Tanszéki letét,
- Társadalomtudományi Tanszéki letét,
- Természettudományi Tanszéki letét.

A kutatóintézeti könyvtárakat és a tanszéki letéteket az adott kutatóintézet, illetve tanszék vezetője által megbízott könyvtárkezelők kezelik.

A kutatóintézeti könyvtárak állományának a fejlesztését pályázatokból, adományokból és a könyvtár költségvetésében erre a célra megszabott keretből az adott kutatóintézet vagy tanszék vezetője végzi, kérésére a könyvtárigazgató segítségével. A kutatóintézeti könyvtárak önálló leltárkönyvvel rendelkeznek, könyvállományuk szakozási rendje a könyvtár teológiai szakrendjéhez igazodik. A beszerzett könyvtári egységek állományba és könyvtár elektronikus nyilvántartásába való felvételét, a lelőhely külön feltüntetésével, a könyvtár végzi, számláit kezeli és a kutatóintézeti könyvtár könyvvásárlási keretének terhére elszámolja. A kutatóintézeti könyvtárak állományát a könyvtár olvasószolgálat a könyvtár központi olvasótermében helyben olvasásra és fénymásolásra adhatja csak ki; állományuk könyvtárközi kölcsönzés keretében csak a kutatóintézeti könyvtár kezelőjének előzetes hozzájárulásával kölcsönözhető.

A kutatóintézeti könyvtárak nyitva tartását, a helyben olvasás és kutatás szabályait a kutatóintézeti könyvtár kezelője határozza meg.

A tanszéki letéti könyvtárak állományát a Könyvtárnak az adott tanszék oktatói karának oktatási tevékenységét segítő, tartós kölcsönzésben lévő állománya alkotja. A letétek gyarapítását, állományának frissítését az adott tanszék vezetőjének kezdeményezésére a

könyvtár feldolgozó csoportja végzi. A letétek állománya nem nyilvános és tovább nem kölcsönözhető.

A könyvtári munkaszervezet két fő szolgálati területre oszlik:

- Feldolgozó csoport,
- Olvasószolgálati, tájékoztató csoport.

A Feldolgozó csoport feladatkörébe tartozik:

- a hagyományos és új típusú dokumentumok gyarapítása a gyűjtőköri szabályzatban foglaltak szerint,
- a könyvtári dokumentumok nyilvántartásba vétele, könyvtári használatra alkalmassá tétele,
- állomány apasztás (törlés) elvégzése,
- a könyvtár hagyományos és számítógépes katalógusainak építése, karbantartása,
- a kutatóintézeti könyvtárak és a tanszéki letéti könyvtárakba kihelyezett dokumentumok nyilvántartása, ellenőrzése, valamint kezelőiknek szakmai és módszertani segítése,
- az állományellenőrzés előkészítése, részvétel a lebonyolításban és lezárása.

E szolgálati ágban folyó tevékenységet közvetlenül a csoport vezetője irányítja és fogja össze. A csoportvezetőt a könyvtárigazgató javaslatát kikérve a rektor bízza meg. Csoportvezetői feladatait a csoportvezető egyéb, munkaköri feladatai mellett, külön díjazás nélkül látja el. A csoporton belüli munkamegosztásra az egyes dolgozók munkaköri leírásában foglaltak az irányadók.

A Feldolgozó csoporton belül legalább egy, a könyvtárosi szakképzettség mellett teológiai vagy más, hitéleti felsőfokú végzettséggel rendelkező munkatársat is alkalmazni kell. Ilyen munkatárs hiányában teológiai vagy más, hitéleti felsőfokú végzettséggel rendelkező munkatársat kell részmunkaidőben alkalmazni, aki a hittudományok és a vallástudományok területéhez tartozó állomány szakrendi besorolását és tárgyszavazását végzi.

Az Olvasószolgálati, tájékoztató csoport alapvető feladata a könyvek, periodikák raktározása, a könyvtári szabályoknak megfelelő kölcsönzése, ill. a prézenssé nyilvánított dokumentumok helybeni használatának biztosítása, könyvtárközi kölcsönzés lebonyolítása.

Az Olvasószolgálati, tájékoztató csoport további feladatai:

- tájékoztatással áll a könyvtárhasználók rendelkezésére, így szakirodalmi és az irodalomkutatás segédeszközeiben való keresésről egyedi szóbeli tájékoztatást nyújt,
- az olvasóteremben referens szolgálattal áll a könyvtárhasználó rendelkezésére,
- hivatalos egyetemi érdekből bibliográfiai szolgáltatást végez, esetenként megbízás vagy felkérés alapján témabibliográfiákat állít össze,
- közvetíti az országos feladatkörű szakkönyvtárak és tájékoztatói intézmények szolgáltatásait,
- reprográfiai szolgáltatást nyújt,
- kezeli, gyűjti, kötteti a könyvtárba járó időszakai sajtótermékeket,
- beszerzi, nyilvántartja és feltárja a központi könyvtárba, a kutatóintézeti könyvtárakba és a tanszéki letétekbe rendelt periodikákat,
- vezeti az olvasók és kölcsönzések nyilvántartását, a könyv használatára, a könyvtárközi kölcsönzésekre vonatkozó kimutatásokat,
- népszerűsíti a könyvtári szolgáltatásokat, illetve ezzel kapcsolatban PR tevékenységet folytat,

- jelen szabályzat pénzkezelésre vonatkozó rendelkezései szerint kezeli a könyvtár saját bevételeit (beiratkozás, másolás, nyomtatás, elveszett könyvekért fizetett kártérítések), és azokat a TTRE Gazdasági Hivatalába befizeti.

Az olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosok tevékenységét a könyvtárigazgató közvetlenül irányítja és fogja össze.

4.3. A könyvtár fenntartása és felügyelete

A könyvtár fenntartója a Debreceni Református Hittudományi Egyetem, amely biztosítja a működéshez szükséges feltételeket.

A könyvtár fenntartói felügyeletét a DRHE rektora látja el, általános szakmai felügyeletét az Emberi Erőforrások Minisztériuma. Közvetlen felügyeletét a rektor és a Szenátus gyakorolja. A rektor felügyeleti jogát az általa kijelölt rektorhelyettesre átruházhatja. A Szenátus a felügyeleti jogát részben közvetlenül (éves beszámoló, a könyvtár szabályzatainak és egyéb alapidokumentumainak elfogadása), részben szenátusi bizottságán, a Könyvtárbizottságon keresztül gyakorolja (munkaterv, aktuális feladatok, a szenátus hatáskörébe tartozó döntések előkészítése, előzetes véleményezése).

A korszerűen szervezett könyvtári és szakirodalmi tájékoztatási tevékenység végzéséhez szükséges feltételeket a DRHE biztosítja. Ennek pénzügyi fedezetét az egyetem az éves költségvetésben megtervezi, a célszerű felhasználást lehetővé teszi, folyamatosan gondoskodik a könyvtár számára előírt feladatokhoz szükséges pénzügyi feltételekről.

A könyvtár a DRHE önálló szervezeti egysége, amely önálló gazdálkodási jogkörrel nem rendelkezik, a gazdálkodásával kapcsolatban a felügyeleti és a kiutalási jogkört a rektor gyakorolja.

A könyvtár gondoskodik saját bevételei beszedéséről, és azokat befizeti a Tiszántúli Református Egyházkerület Gazdasági Hivatalába. A könyvtár a rektor előzetes hozzájárulásával részt vesz a könyvtárak számára meghirdetett pályázatokon, a pályázatokon elnyert támogatásokat pedig a kiírásnak megfelelően, rendeltetésszerűen használja fel.

A 152/2014. (VI.6.) kormányrendelet és az 1997. évi CXL. törvény rendelkezései alapján az emberi erőforrások minisztere ellátja a Könyvtár ágazati irányítását, és szabályozza szakmai működését.

A könyvtár munkáját szakmai szempontból a Szenátus a Könyvtárbizottságon keresztül ellenőrzi és segíti. A Könyvtárbizottság a Szenátus állandó bizottságaként működik. A Könyvtárbizottság feladatait a DRHE Szervezeti és Működési Szabályzata, ügyrendjét a Szenátus által elfogadott saját Működési Szabályzata határozza meg.

A könyvtár nem lelkészi jellegű alkalmazottai felett a munkáltatói jogkört – a szabadság engedélyezése kivételével – az egyetem rektora gyakorolja. A könyvtár lelkészi jellegű alkalmazottai felett gyakorlandó munkáltatói jogkörből a szolgálati viszony létesítését és megszüntetését, valamint a fegyelmi jogkört a fenntartó gyakorolja.

A könyvtár zavartalan működését a mindenkori állapotnak (használói létszám, szolgáltatások száma és milyensége, gyarapodás mértéke) megfelelő számú és képzettségű személyzet biztosítja.

4.4. *A könyvtár feladatai*

A könyvtár az alábbi alapfeladatokat látja el:

- a küldetésnyilatkozatában foglaltak szerint tevékenységével, személyzetével és eszközeivel a DRHE-n folyó oktató, kutató, képző és továbbképző, közművelődési, valamint tudományos kutató és gyakorlati munkát a rendelkezésére álló könyvtári eszközökkel és módszerekkel elégíti ki,
- biztosítja a szakirodalomról való teljes körű tájékoztatást, a szakirodalmi dokumentációs ellátást,
- részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében.

A könyvtár az alábbi kiegészítő feladatokat látja el:

- könyvtári eszközökkel részt vesz a DRHE-n folyó közművelődési munkákban, együttműködve mindazon testületekkel, melyek e tevékenységben részt vállalnak,
- a hazai könyvtári rendszeren belül együttműködik más könyvtárakkal, az együttműködés keretében pedig kölcsönösségi alapon szolgáltatásokat vesz igénybe, illetve szolgáltatásokat nyújt.

A könyvtár feladatainak megvalósítása érdekében a DRHE oktatási és kutatási feladatainak ismeretében:

- gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja,
- közreműködik a hallgatók könyvtári ismereteinek gyarapításában, részt vesz a könyvtárszakos és a teológia szakos hallgatók gyakorlati képzésében,
- az állományfejlesztési munkában folyamatosan figyelemmel kíséri az egyetemen folyó oktatás és kutatás szakirodalom- és tananyagszükségletét, a külső felhasználók igényeit, és a rendelkezésre álló pénzügyi kereteken belül, az egyes tudományterületek súlyának megfelelő arányban törekszik ezek minél teljesebb kielégítésére,
- gyűjti, kiegészíti és nyilvántartja a DRHE történeti értékű dokumentumait, a DRHE oktatóinak, kiemelkedő egyéniségeinek munkáit,
- gyűjti, nyilvántartja és az intézményi szabályozásnak megfelelő időtartamig megőrzi a DRHE hallgatói által készített szakdolgozatokat, záró dolgozatokat, doktori és habilitációs értekezéseket,
- szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi.

A könyvtár állománya vásárlás, csere és ajándék útján gyarapodik. A könyvtár tervszerűen és folyamatosan megvásárolja az e célra biztosított pénzügyi forrásokból a kereskedelmi forgalomba kerülő, ill. kereskedelmi forgalomba nem kerülő hazai és nemzetközi szakirodalmat.

A könyvtár, mint nyilvános könyvtár, eleget tesz a nyilvános könyvtárakkal szemben támasztott törvényi előírásoknak, amennyiben

- mindenki által használható és megközelíthető,
- könyvtári szakembereket alkalmaz,
- rendelkezik kizárólagosan könyvtári szolgáltatások céljaira alkalmas helyiségekkel,
- rendszeresen, a felhasználók többsége számára megfelelő időpontban tart nyitva,
- helyben nyújtott alapszolgáltatásai ingyenesek (az alapszolgáltatások körét a Könyvtárhasználati Szabályzat tartalmazza),
- statisztikai adatokat szolgáltat.

A könyvtár tudományos minősítéssel (PhD fokozattal) rendelkező munkatársait az intézményi SzMSz-ben rögzített keretek között a DRHE bevonhatja az oktatói munkába.

4.5. A könyvtár szolgáltatásai

A könyvtár a következő szolgáltatásokat nyújtja:

- kölcsönzés,
- helyben olvasás,
- tájékoztatás,
- irodalomkutatás,
- másolatszolgáltatás,
- nyomtatás,
- elektronikus tananyag-szolgáltatás,
- könyvtárközi kölcsönzés.

A könyvtár használatával kapcsolatos szabályokat a könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata rögzíti.

A könyvtárigazgató köteles gondoskodni arról, hogy Könyvtárhasználati Szabályzatot a felhasználók megismerhessék, annak tudomásulvételét pedig a beiratkozás során aláírásukkal igazolják.

4.6. A működést meghatározó jogszabályok és szabályzatok

Törvények és rendeletek

- az 1997. évi CXL. törvény a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről,
- a 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról (a következőkben: Nftv.),
- a Magyarországi Református Egyház 2014. évi V. törvénye a felsőoktatásról,
- a KM-PM 3/1975. (VIII. 17.) számú együttes rendelete a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról,
- a kulturális miniszter és a pénzügyminiszter együttes irányelve a 3/1975. (VIII.17.) KM-PM számú együttes rendelettel megállapított szabályzattal kapcsolatos kérdésekről
- az NKÖM 22/2005. (VII. 18.) számú rendelete a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról,
- a 120/2014.(IV.08.) számú kormányrendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről,

Belső szabályzatok

- DRHE Szervezeti és Működési Szabályzata,
- DRHE Maróthi György Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzata,
- Könyvtárhasználati Szabályzat,
- Gyűjtőköri Szabályzat,
- Muzeális dokumentumok kezelési szabályzata,
- Adatvédelmi Szabályzat,
- Minőségirányítási kézikönyv.

5. Minőségirányítási rendszer

A minőségirányítási rendszer célja, hogy meghatározza és egységes szerkezetben szabályozza a kritikus folyamatokat, amelyek minősége döntő a felhasználói elégedettség elérése érdekében. A könyvtár tevékenységeinek folyamatos javításával, tökéletesítésével, valamint minden dolgozó minőség iránti teljes elkötelezettségével, a partnereink teljes mértékű megelégedettségét érje el szolgáltatások használata során.

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 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.

5.1. Általános követelmények

- A könyvtári tevékenység minőségi céljainak meghatározása.
- 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 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 a vezető és a beosztott munkatársak elsőrendű fontosságúnak tekintsek.

A könyvtár munkatársai tudatában vannak annak, hogy a felhasználók részéről elvárt minőségi munkához törekednie kell a feltételek megteremtésére, és ennek érdekében elemzik a szolgáltatásokat, felhasználói elégedettségvizsgálatot, valamint teljesítménymérést végeznek.

5.2. Minőségirányítási rendszer és folyamatai

A minőségirányítási rendszer felépítése, dokumentációja és működő elemei biztosítják a rendszeres és folyamatos ellenőrzést, mely lehetővé teszi a lehetséges hibaforrások észlelését, a hibák okainak feltárását, helyesbítését, valamint megelőzését.

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:

Gyűjteményszervezés 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. Dokumentumok feldolgozása (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.

Dokumentumok feldolgozása (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 tájékoztatói és ügyfélszolgálati munka, valamint a felhasználó-képzési tevékenység helyszíne.

Tájékoztató szolgálat, amely meghatározza a szolgáltatások nyújtásának tartalmi kereteit. Kiemelt feladata az olvasók szakirodalmi tájékoztatása, az adatbázisokban található információk, valamint az egyetemről szóló információk rendelkezésre bocsátása. Tevékenysége meghatározó a szolgáltatások tartalmi minőségében és a szolgáltatásokkal kapcsolatos igények közvetítésében.

Belső kapcsolatok kezelése, amely során a könyvtár és a 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 kutatóintézetekkel/tanszékekkel/szervezetekkel az igények feltérképezése érdekében.

Külső kapcsolatok kezelése, amely során partneri viszonyt alakít ki a többi könyvtárral, a különböző külső szolgáltatókkal, 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.

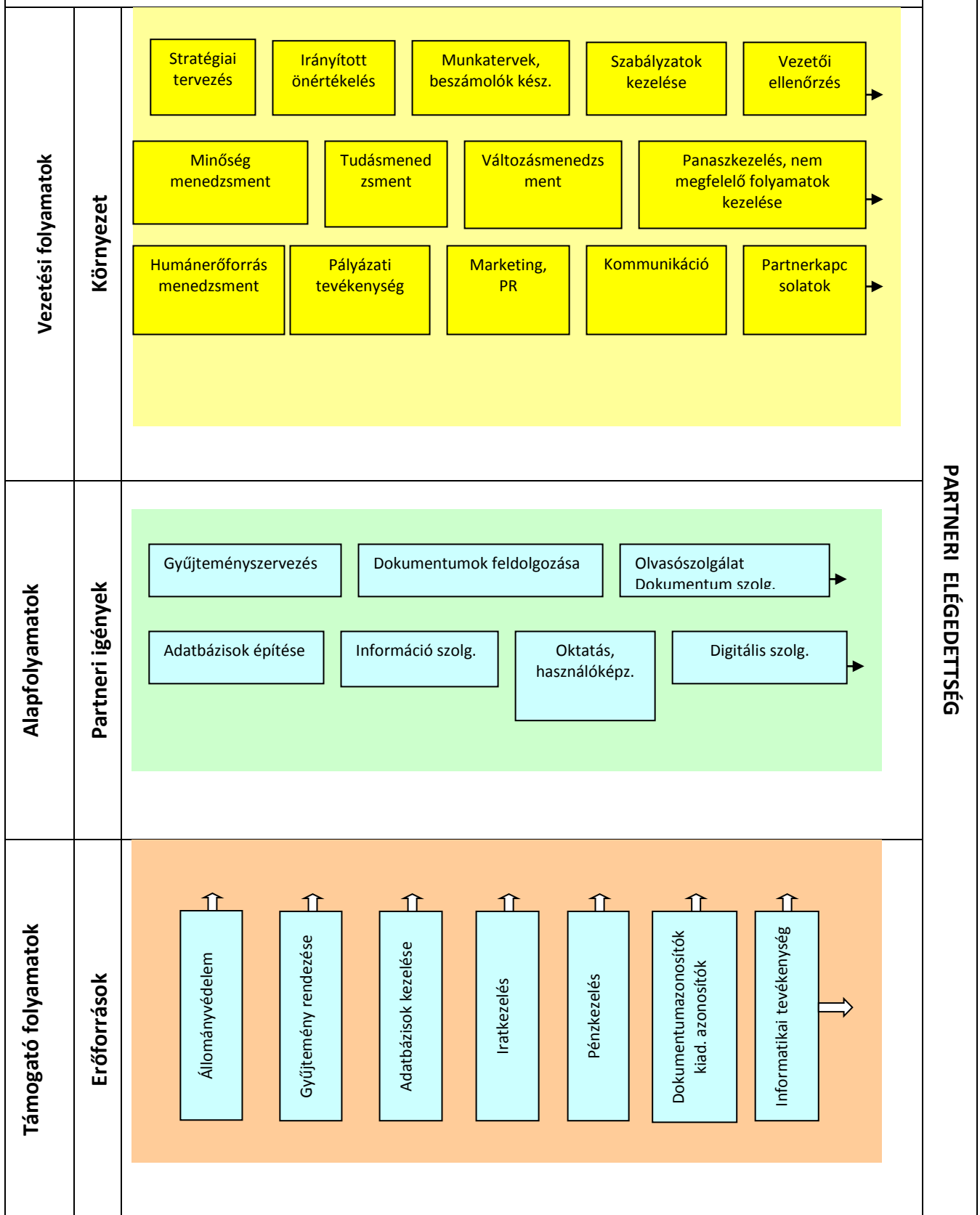
Közönségkapcsolatok keretében a könyvtár alapvető céljainak elérése és a szolgáltatásairól való tájékoztatás hatékonysága érdekében közönségkapcsolati munkát végez, amelynek feladata a belső és külső kommunikáció szervezése, az olvasói elégedettséget/elégedetlenséget feltáró adatok gyűjtése, elemzése, 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 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.

5.3. *A könyvtári folyamatok szabályozása*

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 jó 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 DRHE Maróthi György Könyvtár folyamatmodellje



PARTNERI ELEGEDTTSÉG

5.4. Minőségcélok

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

1. Az egyetem képzési területeinek megfelelő és a tudományos kutatómunka igényeihez alkalmazkodó, az akkreditációs eljárásokban megfogalmazott igényeknek megfelelő gyűjteményszervezési és tartalomszolgáltatási eljárások kidolgozása.
2. A tudományos könyvtári szerepnek megfelelő színvonalas szolgáltatások kialakítása és továbbfejlesztése.
3. A releváns információkhoz, dokumentumokhoz való hozzáférés időintervallumának csökkentése.
4. Felhasználói képzés kiterjesztése a hatékony kutatás, tanulás támogatásához.
5. Olyan szakmai programok szervezése, amely a szakmai tudás hatékony kihasználásra épül, és eredményeképpen a szolgáltatás minősége javul.

A fentiekben megfogalmazott, átfogó minőségcélokat a teljes könyvtári munkafolyamatban érvényesíteni kell. Cél és követelményrendszert kell megfogalmazni, és ki kell dolgozni a megfogalmazott célok elérésére szolgáló eljárásokat.

5.5. Dokumentációs rendszer

5.5.1. Minőségirányítási dokumentumok

A Minőségirányítási Kézikönyv a DRHE Maróthi György Könyvtár minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, melyben megfogalmaztuk a könyvtár minőségirányítási rendszerének alkalmazási területeit, eljárásait, és a rendszerhez tartozó folyamatokat és azok alapkövetelményeit.

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

A minőségirányítási rendszer dokumentumai:

- Minőségirányítási Kézikönyv,
- stratégiai terv,
- SWOT analízis,
- munkaterv,
- statisztika,
- beszámoló,
- munkaköri leírás,
- szabályzatok,
- olvasói elégedettség vizsgálat leírása,
- munkatársi elégedettség vizsgálat leírása.

5.5.2. A Minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése

A DRHE Maróthi György Könyvtár Minőségirányítási Kézikönyve a DRHE Maróthi György Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzatának melléklete.

A Minőségirányítási Kézikönyvet és annak módosításait - DRHE Maróthi György Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzatának részeként – a Minőségbiztosítási és Értékelési Bizottság állásfoglalását kikérve – az egyetem Szenátusa fogadja el.

A Könyvtár igazgatója a Minőségbiztosítási és Értékelési Bizottsággal és a minőségügyi referenssel együttműködve dolgozza ki, állítja össze és gondozza a DRHE Maróthi György Könyvtár Minőségbiztosítási kézikönyvét.

A Minőségbiztosítási és Értékelési Bizottság (a továbbiakban: MÉB) a Szenátus állandó bizottsága, összetételét a DRHE SzMSz-e a 21. § (7) bekezdésében rögzíti.

A Kézikönyv törzspéldányát nyomtatott formában az egyetem irattárában őrzik, kérésre azt az egyetem bármely munkatársának betekintésre át kell adni. Az aktualitásukat veszített dokumentumrészeket legalább három évig az egyetem irattárában meg kell őrizni, kérésre ezeket a dokumentumokat az egyetem munkatársai számára ugyancsak hozzáférhetővé kell tenni.

Az érvényben lévő Kézikönyv elektronikus változatát a könyvtár honlapján bárki számára hozzáférhetővé kell tenni. Az érvényben lévő Kézikönyv egy nyomtatott példányát a könyvtár igazgatójának irodájában el kell helyezni, egy bekötött példányát pedig a könyvtár olvasótermében bárki számára látható és elérhető helyen közzé kell tenni.

Az egyéb minőségirányítási dokumentum megőrzéséről és aktualizálásáról a könyvtár gondoskodik, valamint egy-egy példányt a könyvtár igazgatójának irodájában, valamint az egyetem irattárában kell elhelyezni.

6. A vezető felelőssége

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

Az igazgató 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 könyvtár igazgatója a minőségi működés biztosítása érdekében rendszeres időközönként vezetőségi átvizsgálásokat végez, amely során ellenőrzi a minőségcélok elérése érdekében kialakított követelmények betartását és betartatását.

Az igazgató gondoskodik arról, hogy a minőségfejlesztéshez szükséges források (személyi, tárgyi, anyagi) rendelkezésre álljanak, valamint, hogy a könyvtár munkatársai a minőségfejlesztéshez szükséges ismeretekkel és motiváltsággal rendelkezzenek. Ennek érdekében a munkatársak számára képzéseket, továbbképzéseket, tréningeket szervez.

7. Helyzetértékelés, stratégia

A Minőségbiztosítási és Értékelési Bizottság és a minőségügyi referens bevonásával, a DRHE

Minőségbiztosítási Szabályzatában rögzített eljárási rend és gyakoriság szerint a könyvtár egészére vonatkozólag helyzetértékelés (SWOT analízis) készül, amelynek kritikus pontjai alapján rövid távú (egy éves időtartamú) stratégiai terv készül. A stratégiai terv tartalmazza a szükséges intézkedéseket, valamint a felelősöket. A stratégiai tervben szereplő feladatok teljesüléséért intézményi szinten az igazgató a felelős.

8. Szervezeti kultúra fejlesztése

A hatékony szervezet kialakítása érdekében tervszerű humán erőforrás gazdálkodást kell folytatni, amelynek során értéklik és elismerik a dolgozók teljesítményét. Kiemelt cél a dolgozók elégedettségének növelése, tervezetten kell támogatni a könyvtárosok kompetenciáinak fejlesztését, mert mindezekkel együttesen alapozhatjuk meg a könyvtár versenyképességét.

A minőségi könyvtári szolgáltatások nyújtása érdekében a környezeti változásokra reagálni képes szervezetet kell létrehozni, amely lehetővé teszi a hatékony működést, és a stratégia mentén haladó innováció belső erőforrása lehet.

9. Partnerközpontúság

A DRHE Maróthi György Könyvtár a fenntartóval és partnereivel együttműködve valósítja meg stratégiai elképzeléseit, erősíti pozícióját.

A partnerközpontú működés legfőbb területei és folyamata:

- partnereink számbavétele, azonosítása,
- a kommunikációs csatornák számbavétele,
- a kommunikációs folyamatok feltérképezése,
- 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.

9.1. A partnerek azonosítása

A partnerek azonosítása 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 fogalmazznak meg, keretként kell figyelembe venni,
- akikkel azonos feltételek mentén működünk,
- akik szolgáltató rendszerükön keresztül fogalmazzák meg az igényeiket, melyet

- olyan külső intézmények, akikkel szerződéses viszonyban vagy rendszeres kapcsolatban állunk.

9.1.1. A DRHE Maróthi György Könyvtár partneri viszonyai:

Külső közvetett	Külső közvetlen	Belső közvetlen
<ul style="list-style-type: none"> - Ágazati irányító és felügyelő szervek - Beszállítók - Könyv, folyóirat és adatbázis terjesztők, Kiadók, szerkesztőségek, Egyéb tartalomszolgáltatók - Egyházi intézmények - Felsőoktatási és könyvtári minősítő testületek - Hatóságok, hivatalok - Hazai szakmai szervezet, testületek, egyesületek, együttműködések - Kulturális intézmények: múzeumok, levéltárak - Partner könyvtárak - Felsőoktatási intézmények könyvtárai - Egyházi könyvtárak - Országos tudományos szakkönyvtárak - Egyéb könyvtárak - Partnerkönyvtárak vezetői, a könyvtári szakterület vezető képviselői 	<ul style="list-style-type: none"> - Egyetemi Könyvtári Bizottság - DRHE felsővezetés - DRHE központi irányító egységei - DRHE más szervezeti egységei - Felhasználók: DRHE-oktatók, kutatók DRHE-hallgatók DRHE-dolgozók Más felsőoktatási intézmények oktatói, kutatói Közoktatási intézmények tanulói Egyéb könyvtárhasználók - Fenntartó (Rektor, Szenátus) - Hallgatói szervezetek - Könyvtári Bizottság 	<ul style="list-style-type: none"> - DRHE Maróthi György Könyvtár munkatársai - A DRHE kutatóintézeti és tanszéki könyvtárainak kezelői

9.1.2. A külső és belső partnerek elégedettségének növelése

A könyvtár versenyképességének elérése érdekében folyamatosan vizsgálni kell a használói igényeket, a kutatók, oktatók, hallgatók és a széles nagyközönség elvárásait, a gyorsuló technikai változások által generált új használói szokásokat. A használói igény és elégedettségi mérések alapján rendszeresen felülvizsgált szolgáltatási koncepciót kell kidolgozni, s az új szolgáltatásokat elérhetővé kell tenni.

9.2. Kommunikáció a partnerekkel

A partnerek eléréséhez a legmodernebb infokommunikációs technológiákat alkalmazzuk.

Szolgáltatásaink teljes skálájáról a DRHE Maróthi György Könyvtár honlapján tájékoztatjuk a felhasználókat.

A hatékony kommunikáció elérése érdekében 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

9.2.1. *Belső kommunikáció*

Kiemelt feladat a munkatársak értékrendjének, motiváltságának fejlesztése, az egyéni és a szervezeti célok közötti összhang megteremtése.

Mindezen célok érdekében fontos feladat a munkatársak rendszeres tájékoztatása a célkitűzésekről, előttük álló feladatokról, visszajelzést kell adni a feladatok teljesítéséről.

A belső kommunikáció során a munkához szükséges információk mellett szervezett kereteket kell biztosítani ahhoz, hogy a könyvtár munkatársai megoszthassák egymással friss szakmai ismereteiket is.

9.2.2. *Külső kommunikáció*

A külső kommunikáció célja a könyvtár környezetének, partnereinek és használóinak elérése, tájékoztatása, szolgáltatásainak felajánlása. Tudatosítani kell a környezettel és a partnerekkel, hogy a könyvtár folyamatosan a legmagasabb szintű minőségi munkára törekszik. Ennek érdekében a TQM módszert bevezette és alkalmazza, működését folyamatosan javítja és fejleszti.

9.3. *Panaszkezelés*

Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a könyvtárban az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásának tudomásul vételétől a panaszügy lezárásáig tart.

A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeit. Ezeket a megfelelő kezeléshez, a minőség javítása érdekében, dokumentáljuk, elemezzük, okait feltárjuk, a megfelelő pontokon javítjuk. Javításuk elősegítésére helyesbítő és megelőző intézkedéseket hozunk. Az igazgató a beérkezett panaszokról és a megtett intézkedésekről folyamatosan beszámol a Könyvtári Bizottságnak.

10. **Gazdálkodás az erőforrásokkal**

10.1. *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 igazgatója mindent megtesz azért, hogy a szükséges erőforrások rendelkezésre álljanak, és felelős az erőforrások megfelelő felhasználásáért.

A könyvtárunk által használt erőforrások:

- pénzügyi erőforrások,
- emberi erőforrások,
- infrastruktúra,
- munkahelyi környezet,
- információ.

10.2. 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,
- folyamatos erőfeszítéseket tesz új erőforrások felkutatására és megszerzésére,
- eleget tesz a jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, statisztikai adatszolgáltatásra vonatkozó kötelezettségeinek.

10.3. Emberi erőforrások

A könyvtár 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 könyvtár minden munkatárs számára igyekszik biztosítani a feladatai ellátásához szükséges speciális képzettséget, informatikai ismereteket, szakmai gyakorlatot és a szükséges továbbképzéseket. A könyvtár igazgatója 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 tartalmazznak.

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.

Az igazgató felelős a szakmai, informatikai, minőségügyi képzések, továbbképzések képzési igények felméréseért, a lehetőségek felkutatásáért és a képzések megszervezéséért.

A stratégia terv megvalósulása érdekében, a felmérések és a teljesítmény értékelések 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),
- 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.

10.4. Infrastruktúra

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

A fenntartó és az igazgató felelős a szükséges és elégséges infrastruktúra biztosításáért, az Informatikai csoport munkatársai felelősek az informatikai rendszer működésének folyamatos biztosításáért.

10.5. Munkahelyi környezet

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.

10.6. Információ

A DRHE vezetése törekszik a szervezeten belüli kommunikáció zavartalanságára, az információ szabad áramlására, a kommunikációs csatornák állandó felülvizsgálatára.

11. Mérés, elemzés, fejlesztés

A mérés, értékelés és elemzés a minőségirányítási rendszer egyik kulcsterülete, melyinformációkat 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.

11.1. 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 szolgáltatathatják 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 folyamatos működtetéséhez elengedhetetlen egy értékelési rendszer kialakítása.

11.1.1. A partnerek elégedettségének mérése és figyelemmel kísérése

Figyelemmel kísérjük a felhasználók és egyéb partnerek elégedettségét arra vonatkozóan, hogy könyvtárunk teljesítette-e az elvárt követelményeket a szolgáltatások, valamint a működés biztosítása, továbbfejlesztése terén.

A partneri elégedettségmérések lebonyolításáért, az összegyűjtött kitöltött kérdőívek statisztikai és szöveges értékeléséért a megbízott munkacsoport a felelős. A mérés és értékelés végeztével a megbízott munkacsoport beszámolót készít a felmérés eredményéről. A felméréseket 5 évig megőrizzük. A kapott adatok elemzése alapján intézkedési terv készül.

11.1.2. Az egyéni teljesítményértékelés

A teljesítményértékelés az emberi erőforrások menedzselésének kulcseleme, melynek célja az alkalmazottak teljesítményének javítása, a dolgozók képességeinek kibontakoztatása a könyvtár stratégiai céljaink elérése érdekében.

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.

11.1.3. Intézményi önértékelés

Az önértékelés lehetővé teszi a könyvtárnak, 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.

Az önértékelés eredményeként megtörténik a fejlesztési irányok meghatározása, amelyeket intézkedési tervben kell összefoglalni és ütemezni.

11.2. Folyamatos fejlesztés

Könyvtárunk tudatosan és – a stratégiai és minőségcélok, valamint a mérések, értékelések eredményének figyelembe vételével – folyamatosan fejleszti minőségirányítási rendszerét. A helyzetelemzések, a partneri és dolgozói elégedettségmérések során szerzett információk és visszajelzések alapján kezdeményezi a beavatkozásokat.

A folyamatos fejlesztés a szolgáltatásaink korszerűsítéséhez elengedhetetlen.

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.

12. Záradék

Jelen Minőségirányítási Kézikönyvet a DRHE Szenátusa 2016. február 2-án tartott rendes ülésén megtárgyalta és 46/2015-16. sz. határozatával, a DRHE Maróthi György Könyvtár Szervezeti és Működési Szabályzatának 4. számú mellékleteként jóváhagyta. A szabályzat az elfogadásával egyidejűleg lép hatályba.

Debrecen, 2016. február 2.

Dr. Bölcskei Gusztáv

rektor