

Budapesti Corvinus Egyetem

Egyetemi Könyvtár

Minőségügyi kézikönyv

Budapest, 2025. március

A dokumentum kódja	MK_2025
Dokumentum neve	Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár Minőségügyi kézikönyv
Verziószám	02.
Fájlnev	Minosegugyi_kezikonyv_v02.docx
Fájl helye	w:\szabalyzatok_iratmintak\konyvtari\szabalyzatok_ugyrendek\
Oldalszám	21 (előlappal) + mellékletek
Készítette	Minőségügyi Csoport (MICS)
Jóváhagyta	MIT
Jóváhagyás dátuma	2025.03.25.
Hatálybalépés dátuma	2025.03.26.

Módosítások jegyzéke

Verzió	Oldal-szám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba-lépés dátuma	Verzió-követés
00.	27	Faragó Andrea			(2023.03.21.)	1., 3., 5. mellékelt frissítés
01.	26	Faragó Andrea	Fischer Mónika Erika	2024.07.22.	2024.07.23.	1.2 csere az új stratégia szerint 1.3 csere az új stratégia szerint 2.2 módosítás 3.1 kiegészítés 3.1.2 módosítás 3.2 módosítás 3.2.1 módosítás 4. link frissítés 5.1 kiegészítés, link frissítése 5.1.2 kiegészítés 5.1.3 kiegészítés 5.2.1 kiegészítés 5.2.2 kiegészítés 5.3 új 6. link frissítés 6.2 módosítás 6.3 módosítás 6.5 módosítás 7.1.1 kiegészítés 8.1.1 módosítás 8.1.2. módosítás 8.1.3 módosítás 3. mell. 1. kiegészítés 2. módosítás
02.		Faragó Andrea	MIT	2025.03.25.	2025.03.26.	új arculati elemek használata 1.4 új nyilatkozat 2.2 szervezeti felépítés módosítás 5.2.2 infotorony és chat törlése 1. sz. melléklet csere hivatkozások frissítése

.....
minőségügyi vezető

.....
főigazgató

Tartalom

Bevezetés	5
1. Nyilatkozatok.....	5
1.1. Vezetői nyilatkozat	5
1.2. Jövőkép	5
1.3. Küldetésnyilatkozat	5
1.4. Minőségpolitikai nyilatkozat.....	6
2. A Könyvtár bemutatása	6
2.1. Alapadatok	6
2.2. Szervezeti felépítés	6
2.3. A működést befolyásoló jogszabályok, szabályzatok	6
3. Minőségirányítási rendszer.....	7
3.1. Minőségirányítás szervezete.....	7
3.1.1. MIT működése, feladatai és hatásköre	7
3.1.2. MICS – állandó munkacsoport.....	7
3.2. Minőségpolitikai alapelvek.....	7
3.2.1. Minőségcélok	7
3.2.2. Minőségtervezés	8
3.2.3. Minőségfejlesztés	8
3.2.4. Vezetés felelőssége	8
3.2.5. Munkatársak felelőssége	9
3.3. Minőségirányítási dokumentumok.....	9
4. Könyvtári stratégia	10
5. Partnerközpontúság.....	10
5.1. A partnerek számbavétele.....	10
5.1.1. Belső partnerek	10
5.1.2. Közvetlen külső partnerek.....	10
5.1.3. Közvetett külső partnerek	10
5.2. Kommunikáció a partnerekkel.....	10
5.2.1. Belső kommunikáció	11
5.2.2. Külső kommunikáció	11
5.3. Panaszkezelés	11
6. Könyvtári folyamatok szabályozása.....	11
6.1. Vezetői folyamatok	11
6.2. Főfolyamatok	11
6.3. Támogató folyamatok.....	12
6.4. Kiegészítő folyamat	12
6.5. Kulcsfolyamat	12
7. Erőforrások	12
7.1. Humánerőforrás	13

7.1.1.	Képzés	13
7.2.	Pénzügyi erőforrás	13
7.3.	Infrastruktúra	13
7.3.1.	Munkakörnyezet biztosítása	13
7.4.	Információ.....	14
8.	Mérés, elemzés, értékelés	14
8.1.	Elégedettségmérés	14
8.1.1.	Felhasználói.....	14
8.1.2.	Intézményi.....	14
8.1.3.	Munkatársi.....	14
8.2.	Egyéni teljesítmény	14
8.3.	Intézményi önértékelés	15
8.4.	Ellenőrzések ütemezése	15
8.5.	Fejlesztés	16
9.	Mellékletek	17
1.	sz. Organogram	17
2.	sz. A működést befolyásoló jogszabályok, szabályzatok	17
3.	sz. A Minőségirányítási Tanács ügyrendje	19
4.	sz. Panaszkezelési szabályzat	20
5.	sz. Folyamatleltár	20
6.	sz. Fogalomtár	20

Bevezetés

A Minőségügyi kézikönyv a Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár (a továbbiakban Könyvtár) minőségügyi rendszerének alapdokumentuma. Ezen minőségügyi rendszer, valamint a Könyvtár működésének alapelveit, előírásait, szabályait, folyamatait és értékelési rendszerét tartalmazza.

Célunk a tevékenységeink és szolgáltatásaink jobbítása érdekében a könyvtári minőségirányítási rendszer leírása, a követelmények és eljárások megismertetése, gyakorlati megvalósítás szabályozása, a rendszer folyamatosságának biztosítása, követve a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) szakmai szempontjai szerint összeállított minőségirányítási rendszerek kialakításának követelményeit és elveit.

Ez nem csak a meglévő munkatársak munkáját segíti a feladatok áttekintésében, de hozzájárul ahhoz, hogy az új munkatársak az onboarding folyamat során könnyebben megismerjék a szervezeti kultúrát, az elvárásokat, bekapcsolódjanak a munkafolyamatokba.

A Minőségügyi Kézikönyv mindenki számára elérhető a könyvtári közös meghajtón elektronikus formában. Tartalmát minden munkatársnak ismernie kell.

1. Nyilatkozatok

1.1. Vezetői nyilatkozat

A könyvtár vezetése elkötelezett a minőségi, partnerközpontú szolgáltatások iránt. A könyvtárhasználók mindenkorai igényeinek a lehető legmagasabb színvonalon történő kielégítése érdekében szervezi és működteti folyamatait.

A Könyvtár minőségirányítási dokumentációjában megfogalmazza:

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

A könyvtár vezetése a dokumentumokban foglaltak maradéktalan betartását magára nézve kötelező érvényűnek tekinti, és az azoknak való megfelelést várja el a könyvtár minden dolgozójától.

1.2. Jövőkép

A Könyvtár víziója, hogy a tudományos forrásokhoz, kutatási adatbázisokhoz való hozzáférés biztosításával, innovatív szolgáltatásaival, a tudásmegosztás kultúraváltozásának közvetítésével támogassa a kutatói közösséget, növelje az oktatási-kutatási potenciált, a Budapest Corvinus Egyetem (továbbiakban: Egyetem) tudásvagyonának és szellemi örökségének széleskörű disszeminációjával emelje az Egyetem reputációját és társadalmi impaktját, hozzájáruljon a tudományos teljesítmények árnyalt megítéléséhez, hallgatóközpontú tanulástámogató tevékenységével gazdagítsa a tanulási élményt, elősegítse a hallgatói sikerességet.

1.3. Küldetésnyilatkozat

[Küldetésnyilatkozatunk](#) az Egyetem honlapján, a könyvtári dokumentumoknál megtalálható.

A Könyvtár az egész életen át tartó tanulás egyik alapintézménye. A tudományos ökoszisztéma részeként a tudás megszerzését, új tudás és készségek létrehozását, valamint azok disszeminációját segíti infrastrukturális és információközvetítő szolgáltatásaival és közösségformáló tevékenységével.

Missziója, hogy minőségi, ügyfélközpontú, nemzetközi trendekhez igazodó szolgáltatásaival és tanulási tereivel hozzájáruljon az Egyetemen keletkezett élvonalbeli tudományos eredmények létrejöttéhez és

hatásának maximalizálásához, a jövő felelős, motivált, széles látókörű és kiemelkedő felkészültségű szakembereinek, vezetőinek képzéséhez, az Egyetem nemzetközi elismertségéhez.

1.4. Minőségpolitikai nyilatkozat

A Könyvtár célja, hogy tevékenységei folyamatos javításával, a vezető és minden munkatárs minőség iránti elkötelezettségével megtartsa és növelje a felhasználói elégedettséget.

A Könyvtár elsődleges irányelvei a kiválóságra való törekvés, a folyamatos fejlődés, a transzparens működés, a hatékony együttműködés, összhangban az egyetem minőségpolitikájával, és vállalt ESG céljaival.

Tevékenységeiben figyelembe veszi a TQM alapú minőségügyi szabványokat. Szervezeti működését rendszeresen értékeli, figyelembe veszi a tudományos és infokommunikációs ökoszisztéma változásait. Valamennyi kolléga törekszik a magas szintű munkavégzésre, kompetenciáit folyamatosan fejleszti, felelősségteljesen képviseli az intézményt. Az Egyetem és a Könyvtár vezetése a kollégák munkájához és fejlődéséhez szakmai támogatást nyújt.

A Könyvtár alapvető célja, az oktatók, a kutatók és a hallgatók eredményes támogatása. Szolgáltatásait mind egyéni, mind közösségi szinten a felhasználói igényeket monitorozva és ahhoz igazodva nyújtja.

Alapvetés, hogy minden érdeklődő az Egyetemi Könyvtárt a lehetőségek és a kapcsolódások színterének érzékelje.

2. A Könyvtár bemutatása

2.1. Alapadatok

Hivatalos elnevezése:	Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár
angolul:	Corvinus University of Budapest, Library
Elnevezésének rövidített jelölése:	Corvinus Könyvtár
angolul:	Corvinus Library
Székhelye:	1093 Budapest, IX. Közraktár u. 4-6.
Fenntartó:	Budapesti Corvinus Egyetem (székhelye: 1093 Budapest, Fővám tér 8., továbbiakban: Egyetem)
Szakmai felügyelet:	A kultúráért és innovációért felelős miniszter

2.2. Szervezeti felépítés

2023. augusztusától az új rektor érkezésével megszűnt a korábbi kettős, rektor alá tartozó akadémiai, és az elnök által vezetett szolgáltató területi irányítás. Az Egyetem szervezeti felépítésében minden egység a rektor irányítása alá tartozik. A Könyvtár a „one-over-one” elv alapján a Kutatási és akadémiai közösségért felelős rektorhelyettes irányítása alá tartozó szervezeti egységként végzi feladatait.

A Könyvtár vezetését a főigazgató látja el. Munkáját a funkcionális területek csoportvezetői (továbbiakban: csoportvezetők) segítik.

A Könyvtár szervezeti felépítését a Szervezeti és Működési Rendnek megfelelő organogram az [1. sz. melléklet](#)ben mutatja be.

2.3. A működést befolyásoló jogszabályok, szabályzatok

A Könyvtár működését és tevékenységeit törvényekben meghatározott módon, az egyetemi szabályozásoknak megfelelően végzi.

A törvények, kormányrendeletek, minisztériumi rendeletek, egyetemi szabályzatok, rendelkezések és irányelvek listáját a [2. sz. melléklet](#) tartalmazza.

3. Minőségirányítási rendszer

3.1. Minőségirányítás szervezete

A Könyvtár minőségirányítási, minőségfejlesztési tevékenységét a Minőségirányítási Tanács (továbbiakban MIT) irányítja, melynek vezetője a mindenkor könyvtár főigazgató. Megbízata a főigazgatói megbízatásának időtartamával megegyezik. Tagjai: a főigazgató, a csoportvezetők, a Minőségügyi Csoport (továbbiakban: MICS) vezetője.

A MIT ülésein tanácskozási joggal minden – a tárgyalat témában érintett – meghívott munkatárs részt vehet.

3.1.1. MIT működése, feladatai és hatásköre

A MIT tevékenységét a jóváhagyott ügyrend és éves az munkaterv alapján végzi.

Eseti üléseiről a résztvevők legalább 5 munkanappal előtte e-mailben értesítést, valamint napirendi tájékoztatást kapnak. Az egyes napirendi pontok felelősei az előterjesztést legkésőbb 3 munkanappal az ülés előtt a MIT tagjainak eljuttatják, az ülésen pedig szóban előterjesztik, ill. kiegészítik az írásos anyagot.

Az ülésekről 3 munkanapon belül emlékeztető készül, melyet a Titkárság archivál.

Határozathozatal: a MIT döntéseit nyílt szavazással hozza, egyszerű szótöbbséggel. Szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt.

Határozatképesség: a MIT tagjainak több, mint 50%-ának jelenléte szükséges.

A MIT feladatai:

- Minőségügyi Kézikönyv elkészítése, szükség szerinti felülvizsgálata, módosítása.
- Önértékelés elkészítése a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) által meghatározott kritériumok szerint.
- Az éves minőségcélok, a minőségfejlesztési munkaterv megfogalmazása.
- A PDCA ciklus megvalósulásának vizsgálata, beavatkozások kezdeményezése a teljesítmény javításának érdekében.

A MIT döntési hatásköre kiterjed az alábbiakra:

- a MIT ügyrendjének ([3. sz. melléklet](#)) elfogadása;
- minőségpolitikai nyilatkozat elfogadása;
- minőségcélok elfogadása;
- az éves minőségterv elfogadása;
- a MIT elnöke éves beszámolójának elfogadása;
- szabályzatok, eljárásrendek minőségügyi megfeleltetése;
- minőségbiztosítást, minőségfejlesztést szolgáló beavatkozási javaslatok elfogadása (a folyamatgazdák és munkahelyi vezetők felé).

3.1.2. MICS – állandó munkacsoport

A MIT működését segítő állandó munkacsoport. Tagjai a minőségügyi vezető és a könyvtár funkcionális területeinek 1-1 munkatársa.

A munkacsoport folyamatosan részt vesz a partner-adatbázis naprakészen tartásában, közreműködik a folyamatok leírásában, a folyamatleírás és folyamatleltár frissítésében.

3.2. Minőségpolitikai alapelvek

A Könyvtár célja, hogy tevékenységei folyamatos javításával, a vezető és minden munkatárs minőség iránti elkötelezettségével a könyvtárhasználók teljes körű megelégedettségét érje el.

3.2.1. Minőségcélok

A hallgatók, oktatók, kutatók elégedettsége érdekében az alábbi minőségcélokat fogalmazzuk meg:

- Hatékony, egységes elvek szerint működő könyvtári szolgáltatások kialakítása és működtetése.
- Valamennyi munkatársunk elköteleződése a minőség iránt.
- A felhasználói igények és elégedettség rendszeres mérése és elemzése, ennek eredményeit felhasználva szolgáltatásaink fejlesztése.
- A felhasználók elérése a legmodernebb infokommunikációs technológiák alkalmazásával.
- Szervezeti kultúránk folyamatos fejlesztése.
- Munkatársaink számára megfelelő munkakörnyezetet és szakmai fejlődés biztosítása.
- Szabályzataink, dokumentumaink folyamatos felülvizsgálata és megújítása a könyvtár egységes működéséért.
- Éves feladattervünk kialakítása a minőségcélok figyelembevételével.

3.2.2. Minőségtervezés

A minőségtervezés során meghatározzuk a célkitűzéseket és a minőségi követelményeket, valamint a minőségügyi rendszer elemeinek alkalmazási követelményeit, a fejlesztési irányokat.

A tervezés során figyelembe vesszük partnereink igényeit, elvárásait, a megvalósítási folyamatok működését, annak eredményeit és a szükséges fejlesztéseket.

A minőségtervezést a stratégiai tervezés és az éves munka-tervezés során, a szolgáltatások fejlesztésekor, új szolgáltatások bevezetésekor, valamint a használati szabályzat tervezésekor alkalmazzuk. A könyvtár folyamatleltára, valamint a folyamatleírások és folyamatábrák biztosítják a hatékony, magas minőségi szempontok szerinti végrehajtást.

A minőségtervezés lépései:

- a használói kör meghatározása,
- a használói igény meghatározása,
- a szolgáltatás kifejlesztése,
- a folyamat kialakítása,
- folyamatok szabályozása, minőségbiztosítás.

3.2.3. Minőségfejlesztés

A minőségfejlesztés a szolgáltatások és tevékenységek szintjének folyamatos növelése annak érdekében, hogy a könyvtár küldetésnyilatkozatában és a főbb célokban megfogalmazott elképzelései minél pontosabban és hatékonyabban valósuljanak meg.

A MIT folyamatos feladata a fejlesztendő területek cselekvési terveinek elkészítése. A fejlesztéshez szükséges lehetőségek megteremtése, biztosítása, a módszerek kiválasztása a Könyvtár vezetőjének a feladata. A fejlesztés bevezetését követően a rendszeres ellenőrzés, értékelés, szükség szerint a beavatkozás biztosítja a folyamatos fejlesztést. A folyamatos fejlesztés során a PDCA-ciklus módszerét alkalmazzuk.

Új szolgáltatások, projektmunkák nyomon követéséhez [úrlapot](#) használunk.

3.2.4. Vezetés felelőssége

A Könyvtár vezetése elkötelezett a minőségügyi rendszer létrehozása és fejlesztése iránt. Eredményességének folyamatos növekedését biztosítja azáltal, hogy a szervezet céljaival összhangban meghatározza és nyilvánosságra hozza küldetését, jövőképét, stratégiai tervét, minőségpolitikáját.

Tudatosítja munkatársaival a törvényekben, külső és belső szabályzatokban, előírásokban szereplő követelmények fontosságát. A szervezet vezetése során gondoskodik a minőségi célok meghatározásáról. A minőséggel és a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos értékrendjét közzéteszi, meghatározza a használói igényeket a megfelelő szolgáltatások kialakítása érdekében. Meghatározza azokat a szolgáltatási folyamatokat, amelyek a szervezet számára hozzáadott értéket állítanak elő, meghatározza a támogató folyamatokat, amelyek a szolgáltatásnyújtási folyamatok eredményességét és hatékonyságát befolyásolják. Részt vesz új módszerek és megoldások kutatásában, gondoskodik az erőforrásokról. Olyan szervezeti struktúrát biztosít, amely ösztönzi a munkatársak aktív részvételét és fejlődését. Biztosítja a hatékony belső és külső kommunikációt. Ellenőrzéseket végez, így közvetlen visszacsatolása van a minőségirányítási rendszer eredményességéről és hatékonyságáról.

3.2.5. Munkatársak felelőssége

A munkatársak teljes bevonásával válik lehetővé, hogy képességeiket a szervezet érdekében használják. A munkatársak megnyerésének eredménye a motiváltság, elkötelezettség a szervezeten belül, innováció és kreativitás a szervezet céljainak előmozdításában. Az egyéni teljesítmény a HR által kidolgozott [Javadalmazási politika](#) alapján számon kérhető, elvárható a részvétel és közreműködés a folyamatos fejlesztésben.

3.3. Minőségirányítási dokumentumok

A minőségirányítási dokumentációs rendszer összefoglaló alapidokumentuma a Minőségügyi kézikönyv.

A minőségirányítási rendszer működésének alapjai az írásban rögzített szabályok és utasítások rendszere. Ennek bevezetéséhez és a minőségi működéshez szükséges dokumentációs rendszer tartalmazza azokat a dokumentumokat, amelyekre a szervezetnek – folyamatai eredményes tervezéséhez, működtetéséhez és szabályozásához – szüksége van, a folyamatos fejlesztés elvét szem előtt tartva.

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

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

- szabályzatok, jogszabályok, normatívák, irányelvek,
- ügyrendek,
- munkatervek,
- pozíció leírások,
- folyamatleírások,
- feljegyzések, jelenléti ívek,
- statisztikák, kimutatások,
- beszámolók,
- felmérések (használói igény- és elégedettségmérés, szervezeti kultúra) és ezek elemzései,
- teljesítményértékelő fájlok,
- intézményi önértékelés.

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

A dokumentálás segíti és alátámasztja a tervezett és következetes munkát, lehetővé teszi a minőségirányítási rendszer nyomon követését, a hatékonyság és az eredményesség igazolását. Ezek a formailag egységes, végleges, használatra elfogadott dokumentumok hozzáférhetők a [\[bcekk\]](#) könyvtári közös meghajtón. A nyilvánosság számára is elérhető minőségügyi dokumentumok közzétételi helye az egyetemi honlap könyvtári aloldala.

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

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

A Könyvtár szabályzatai és minőségirányítási dokumentumai minden dolgozó számára elérhetőek.

4. Könyvtári stratégia

A Könyvtár stratégiáját a főigazgató határozza meg, figyelembe véve az Egyetem stratégiai céljait.

A SWOT-elemzés segítségével feltárjuk a jelenlegi helyzetet, meghatározzuk a kiinduló állapotot, számba véve a szervezet erősségeit (Strengths), gyengeségeit (Weakness), lehetőségeit (Opportunities), és veszélyeit (Threats). Ezek segítségével meghatározva a stratégiai célok irányát.

A stratégiai célok megvalósítása beépül a Könyvtár éves munkatervébe, melyet a csoportvezetők bevonásával a főigazgató készít el és a Vezetői értekezlet hagy jóvá. A munkaterv teljesülését a Vezetői értekezlet figyelemmel kíséri, szükség esetén év közben módosítja.

A tanévhez igazodó, szervezeti célokhoz kapcsolódó egyéni teljesítménycélok meghatározása az SAP SuccessFactors felületén történik.

A 2024-27-re meghatározott stratégiai koncepció az Egyetem honlapján, a könyvtári dokumentumoknál megtalálható [magyar](#) és [angol](#) nyelven is.

5. Partnerközpontúság

5.1. A partnerek számbavétele

A partnereink számbavétele a partneri nyilvántartással történik, amelynek az állandó frissítése, naprakészsége alapvető érdekünk. Az [adatbázis](#) a könyvtári közös meghajtón minden munkatárs számára elérhető olvasható üzemmódban. Módosításra a titkárságnak van lehetősége.

5.1.1. Belső partnerek

A Könyvtár munkatársai.

5.1.2. Közvetlen külső partnerek

Azok a partnerek, akikkel gyakori a kapcsolat és a leginkább fontosak a könyvtár számára:

- az Egyetem vezetése – rektor, operatív főigazgató, kutatási és akadémiai közösségért felelős rektorhelyettesi szervezet, oktatási rektorhelyettesi szervezet, hallgatói ügyekért felelős rektorhelyettesi szervezet, Kutatási Bizottság, Pályázati és projektközpont, mesterséges intelligenciáért felelős dékán, fenntarthatóságért felelős dékán, TTTK, szolgáltató szervezeti egységek (pénzügy, HR, ISZK, kommunikáció, VIK, Hallgatói Szolgáltatások), intézetek, CDI, hallgatói csoportok (pl., HÖK, DÖK), ALUMNI, szakszervezet.
- az Egyetem polgárai.

5.1.3. Közvetett külső partnerek

Azok az Egyetemen kívüli partnerek, akik tevékenységükkel meghatározzák, befolyásolják a Könyvtár működését:

- az Egyetemmel jogviszonyban nem álló, külsős könyvtárhasználók (nyilvántartásuk a HunTéka integrált könyvtári rendszerben történik),
- Kulturális és Innovációs Minisztérium,
- belföldi és külföldi könyvtárszakmai szervezetek,
- könyvtárosképzéssel foglalkozó intézmények,
- konzorciumok,
- helyi közösségek,
- beszállítók.

5.2. Kommunikáció a partnerekkel

A partnereinkkel való kommunikáció fontos része a minőségi munkának. Alapvető célja a kapcsolattartás, tájékoztatás, információcsere a különböző kommunikációs csatornák segítségével.

A [16/2022. sz. Elnöki Testületi rendelkezés a külső és belső kommunikációs szabályokról](#) határozza meg az egyetemen belüli és kívüli kommunikáció csatornáit, ezek működtetését. A rendelkezés ezen kívül kitér többek között az arculati elemek használatára, rendezvény szervezésre, tömeges e-mail kiküldésére is.

5.2.1. Belső kommunikáció

A belső partnerekkel a kommunikáció személyesen (évenként összdolgozói értekezlet, rendszeres „Teadélután”, havonta Diskurzus), vagy a <mailto:dolgozok@mail.lib.uni-corvinus.hu> dolgozói levelezőlistán történik. A könyvtári közös meghajtók (x – <\\storage.uni-corvinus.hu\bcekk>, w – <\\storage.uni-corvinus.hu\bcekk>) a közös munkát, a minden munkatárs számára fontos információk tárolását szolgálják.

5.2.2. Külső kommunikáció

Az egyetem közössége felé a szolgáltatásaink népszerűsítésére, ismertetésére az Egyetem kommunikációs szervezeti egységén keresztül, a heti rendszerességgel, külön a munkatársak és külön a hallgatók részére összeállított Corvinus Hírekben van lehetőség. Az egyetemi vezetők informálására a „faculty” levelezőlistán van lehetősége a Könyvtár vezetőjének. Ezen kívül jelen vagyunk közösségi média felületeken ([Facebook](#), [Instagram](#), [X](#)), a HunTéka integrált könyvtári rendszer segítségével, az önkiszolgáló kölcsönzőpulton és a Lockeren megjelenő információkkal is tájékoztatjuk az olvasókat. Elérhetőek vagyunk telefonon és e-mailben.

A közös meghajtón tárolt partnerlistánk megmutatja, hogy az egyes partnerekkel való kommunikációért ki a felelős, ha ez releváns – milyen gyakorisággal kommunikálunk velük, és milyen kommunikációs csatornát használunk.

5.3. Panaszkezelés

Az olvasói panaszok, javaslatok egységes elbírálásának érdekében Panaszkezelési szabályzatot alkottunk. A szabályzat hatálya kiterjed minden könyvtárhasználóra, aki a könyvtár tevékenységével kapcsolatban panaszt kíván benyújtani.

A Minőségügyi kézikönyv [4. sz. melléklete](#)ként a minőségirányítás alapelveit figyelembe véve a panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. Ennek érdekében a panaszokat dokumentáljuk, elemezzük, és ezek mentén javítunk a folyamatokon.

6. Könyvtári folyamatok szabályozása

A KMÉR 5. kritériumában megjelölt folyamatok – főfolyamatok, vezetési folyamatok, támogató folyamatok, kulcsfolyamatok – szerint készült el a folyamatleltárunk, mely tartalmazza a Könyvtár szolgáltatásait, ellátandó feladatait és egyéb tevékenységeit ([5. sz. melléklet](#)).

6.1. Vezetői folyamatok

A könyvtár vezetőjének hatáskörébe tartozó, személyi és anyagi források megteremtésére és az azokkal való gazdálkodásra vonatkozó, valamint a könyvtár működését irányító és befolyásoló folyamatok

- VF 1 Könyvtári Stratégia meghatározása
- VF 2 Humán erőforrás menedzsment
- VF 3 Költségvetés-készítés
- VF 4 Éves munkaterv készítése
- VF 5 Éves beszámoló készítése
- VF 6 Adatszolgáltatás az egyetem vezetés és külső partnerek felé
- VF 7 Szabályzatok készítése. Ügyrendek jóváhagyása
- VF 8 Pályázati tevékenység
- VF 9 Minőségmenedzsment

6.2. Főfolyamatok

A könyvtári tevékenységeink közül főfolyamatnak tekinthetők azok, melyek a Könyvtár küldetésnyilatkozatának megvalósításához, a stratégiai célok végrehajtásához járulnak hozzá. Ezen

folyamatok elején és végén az olvasóink, az egyetem oktatói és kutatói, illetve az egyetemi vezetés állnak, ők generálják a folyamatokat, és azok az ő igényeik kielégítését szolgálják.

- FF 1 Kutatástámogató szolgáltatások
- FF 2 Oktatástámogató szolgáltatások
- FF 3 Tanulástámogató szolgáltatások
- FF 4 Tudományometriai szolgáltatások
- FF 5 Társadalmi hatás, harmadik misszió
- FF 6 Nyilvános, tudományos szakkönyvtári szerepkör

6.3. Támogató folyamatok

A támogató folyamatok a fő és a kulcsfolyamatokat szolgálva segítik a cél, a felhasználói elégedettség elérését.

- TF 1 Gyűjteményszervezés
- TF 2 Állománygondozás
- TF 3 Formai és tartalmi feltárás
- TF 4 Országos közös katalógus építés
- TF 5 Repozitórium működtetés
- TF 6 Oktatók és kutatók publikációs adatainak összesítése
- TF 7 Kutatási adatkezelés
- TF 8 Operatív működtetés – adminisztráció

6.4. Kiegészítő folyamat

Könyvtár kiegészítő folyamatként kiadói tevékenységet folytat.

- KiF 1 Kiadói tevékenység

6.5. Kulcsfolyamat

A kulcsfolyamatok a 2024-27 közötti időtartamra vonatkozó stratégia hangsúlyos elemeiként:

- KF 1 Tudományometriai műhely – az egyetemi pályázati és egyéni előmeneteli rendszert, a hazai és nemzetközi akkreditációs folyamatokat (EQUIS, AACSB, AMBA) és az Egyetem QS tudományterületi rangsorban való megjelenését validált publikációs adatokkal való támogatása
- KF 2 A Könyvtár részt vállal a komplex tehetségmenedzsment folyamatokban, a tanulmányi sikerességet, hallgatói kiválóságot támogató tevékenységekben
- KF 3 Innovatív információszolgáltatás, a tudományos forrásokhoz, kutatási adatbázisokhoz való hozzáférés biztosítása és a tudományos eredmények széleskörű disszeminációja
- KF 4 A Nyílt Tudomány, a tudásmegosztás kultúráváltásának előmozdítása, tudatosítása a kutatói közösségekben
- KF 5 Modern könyvtárszakmai sztenderdeknek megfelelő információszolgáltatási és gyűjteményszervezési tevékenység
- KF 6 Mesterséges intelligencia intézményi használatának támogatása

7. Erőforrások

A minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez, valamint a fenntartó és a partnerek elégedettségének biztosításához az alábbi erőforrások szükségesek:

- humánerőforrás,
 - képzés,
- pénzügyi erőforrás,
- infrastruktúra,
 - munkakörnyezet biztosítása,
- információ.

Fontos, hogy ezek az erőforrások időben álljanak rendelkezésre, ezért a könyvtár főigazgatója mindent megtesz, hogy a szükséges erőforrások rendelkezésre álljanak, a funkcionális területek csoportvezetői pedig felelősek az erőforrások megfelelő felhasználásáért.

7.1. Humánerőforrás

A kitűzött célok eléréséhez, a könyvtár feladatai ellátásához szükséges szakképzettséggel, kompetenciákkal rendelkező munkatársakat kiválasztása a könyvtár főigazgatójának feladata. A munkatársak kiválasztásában és képzésében a legfontosabb szempont a fenntartói és partneri igények kielégítése. A Könyvtár létszámát minden évben az Egyetem vezetése határozza meg.

7.1.1. Képzés

A könyvtár igazgatója felelős azért, hogy kellő szakképzettséggel, gyakorlattal és helyi ismerettel rendelkező munkatársak álljanak rendelkezésre. Az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges felkészültségi követelményeket a standard munkaköri leírások és pozíció leírások tartalmazzák. Az Egyetem főállású, teljes munkaidős munkatársainak képzését a HR koordinálja. A Könyvtár minden munkatársa számára igyekszik biztosítani a feladatai ellátásához szükséges speciális képzettséget, nyelvi és informatikai ismereteket, szakmai gyakorlatot és a szükséges továbbképzéseket a HR képzési portfóliójában elérhető képzéseken túl is. A képzések leggyakrabban az alábbi formákban valósulnak meg:

- képesítést adó képzések,
- külső és belső szakmai továbbképzések,
- egyéb képzések, továbbképzések (pl., informatikai, nyelvi, éves teljesítményfejlesztési tervben megjelölt kompetencia képzések),
- az ismeretek és a szolgáltatások színvonalának szinten tartását és fejlesztését szolgáló belső továbbképzések (pl., beszámoló tapasztalatcseréről),
- kötelező oktatások (munka-, baleset-, tűzvédelmi – évente egyszer minden munkatárs részére).

Képzési tervünk a [lbcekk](#) könyvtári közös meghajtón található, minden munkatárs részére elérhető.

7.2. Pénzügyi erőforrás

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

Ennek érdekében:

- költségvetési tervet készít,
- a kontrollinggal együttműködve rendszeresen ellenőrzi a pénzügyi kereteket,
- folyamatos erőfeszítéseket tesz új erőforrások felkutatására és megszerzésére,
- eleget tesz a szervezet jogszabályokban meghatározott, a gazdálkodás jogszerűségére és hatékonyságára, statisztikai adatszolgáltatásra vonatkozó kötelezettségeinek.

7.3. Infrastruktúra

Szolgáltatásaink magas színvonalának biztosítása érdekében meg kell teremteni az erre alkalmas feltételeket: a munkaállomások 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 Campus Szolgáltatások munkatársai felelősek a szükséges és elégséges infrastruktúra biztosításáért, az Informatikai Szolgáltató Központ munkatársai felelősek az informatikai rendszer működésének folyamatos biztosításáért.

7.3.1. Munkakörnyezet biztosítása

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

7.4. Információ

A Könyvtár vezetése törekszik a szervezeten belüli kommunikáció zavartalanságára, az információ szabad áramlására, a kommunikációs csatornák ([l. 5.2.1. Belső kommunikáció](#)) állandó felülvizsgálatára. Mindezen célok érdekében:

- Belső elektronikus vezetői és dolgozói levelezőlistát működtet
- A szakmai rendezvényen történő részvételről a dolgozók kötelesek beszámolni. Ezeket a beszámolókat a könyvtári közös meghajtón, a [bcekk\rendezvenyekrol](#) mappában gyűjtjük, 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 könyvtár vezetése és minden munkatársa egyaránt felelős az adatvédelmi szabályok betartásáért. A GDPR hatályba lépésével kiemelt szerepet kap a személyes adatok jogszerű kezelése és védelme.

8. Mérés, elemzés, értékelés

Minőségirányítási rendszerünkben mérési, elemzési, fejlesztési folyamatokkal vizsgáljuk és biztosítjuk:

- szolgáltatásaink minőségét,
- szolgáltatásaink igénybevételének alakulását,
- szervezetünk hatékony működését, ezáltal partnereink elégedettségét,
- minőségirányítási rendszerünk megfelelőségét, eredményességének folyamatos fejlesztését.

A vizsgálat módszerei:

- kérdőíves felmérések,
- statisztikai adatok elemzése,
- teljesítménymutatók alkalmazása.

8.1. Elégedettségmérés

8.1.1. Felhasználói

Figyelemmel kísérjük a felhasználók szolgáltatásokkal való elégedettségét azok továbbfejlesztése érdekében. Az adott szolgáltatást nyújtó csoport vezetője, vagy a UX projektcsoporthoz vezetője felelős az elégedettségmérések lebonyolításáért, az összegyűjtött kitöltött kérdőívek statisztikai és szöveges értékeléséért.

8.1.2. Intézményi

A szolgáltató területekkel való elégedettséget online kérdőívvel vizsgálja az Egyetem.

8.1.3. Munkatársi

A dolgozói elégedettséget a szervezeti kultúrára, a belső kommunikációra, a motivációra vonatkozóan online kérdőívvel vizsgálja az Egyetem.

A könyvtári belső elégedettséget szintén online kérdőívvel vizsgáljuk. Az eredményeket a munkatársakkal ismertetjük, ill. a [bcekk](#) könyvtári közös meghajtón található.

8.2. Egyéni teljesítmény

Az Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzat Foglalkoztatási Követelményrendszer Foglalkoztatási Követelményrendszer, Foglalkoztatási Szabályzat 43. § értelmében:

Valamennyi munkavállaló éves teljesítménymérésének szempontrendszere és az erre szolgáló dokumentumok, valamint az ehhez kapcsolódó javadalmazás kerete és mértéke a tárgyban kiadott egyetemi szabályozó dokumentumokban kerül megállapításra.

Az egyetemi célokhoz illeszkedve kell meghatározni a szervezeti egység céljait. Adott időszak egyéni teljesítményfejlesztési tervében ehhez igazodva kell előre megjelölni az időszakban elérendő célokat, fejlesztendő területeket.

Az időszak lejártával a teljesítményfejlesztési fájlban végzi el minden munkatárs az önértékelését, majd vezetője az értékelést. Az értékelést végző vezető írásban és szóban közli az értékelt alkalmazottal a megállapított minősítés eredményét és annak szöveges indoklását. Az értékelések ezután az Egyetem HR szervezetéhez kerülnek, melyet az Egyetem vezetése véleményez, majd az Egyetem Javadalmazási politikája 21-25. § alapján kerülnek meghatározásra az egyéni bónusz százalékok, valamint kiszámításra és kifizetésre a bónuszok.

8.3. Intézményi önértékelés

Az intézményi önértékelést a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere (KMÉR) alapján végezzük, melynek legfontosabb célkitűzései: a szervezet erős és gyenge pontjainak feltárása, a legfontosabb fejlesztendő területek kijelölése, a tovább fejlődés irányainak meghatározása.

Az önértékelést az adottságok és az elért eredmények mentén végezzük, a KMÉR-ben meghatározott [9 kritérium és 25 alkritérium](#) alkalmazásával.

Az önértékelést a vezető jóváhagyásával az e célból kijelölt munkacsoport végzi. Eredménye: a fejlesztés irányainak meghatározása, intézkedési terv készítése.

8.4. Ellenőrzések ütemezése

A nem megfelelően végzett munka ronthatja a könyvtár teljesítményét, a partnerek elégedettségét. A vezetés feladata figyelemmel kísérni, ellenőrizni, hogy a munkatársak betartják-e a szabályokat. A nem megfelelő minőség, munkavégzés felszínre kerülhet a partnerektől érkező panaszok formájában, valamint a belső ellenőrzések során. Ennek érdekében szükséges – területtől függően – folyamatosan, vagy előre meghatározott rendszerességgel ellenőrizni.

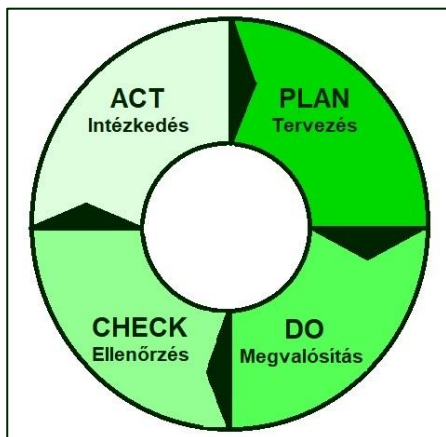
Az ellenőrzés területe	Gyakorisága	Módszerei	Felelőse
A könyvtár működése	folyamatos	vezetői ellenőrzés	vezető
Belső folyamatok	folyamatos	statisztikai adatok, teljesítménymutatók	vezető
Belső szabályzatok	a szabályzatban megjelöltek szerint	dokumentumok vizsgálata	vezető
Stratégiai célok megvalósulása	folyamatos	önértékelés	vezető
Szolgáltatások minősége	folyamatos	vezetői ellenőrzés	funkcionális területek csoportvezetői
Költségvetés	negyedévente		kontrollinggal együttműködve
Partneri igény és elégedettségmérések	évente	elégedettségi kérdőív	UX csoport
Partnerlista felülvizsgálata	évente		MICS
Egyéni teljesítményfejlesztés	évente	egyéni beszélgetés	vezető
Intézményi önértékelés	3 évente	KMÉR alapján	kijelölt munkacsoport
Innovációk megvalósulása	évente		az újításért felelős funkcionális terület csoportvezetője

Panaszkezelés	folyamatos	„Kívánságnapló”	olvasói szolgáltatások csoportvezető
---------------	------------	-----------------	--------------------------------------

8.5. Fejlesztés

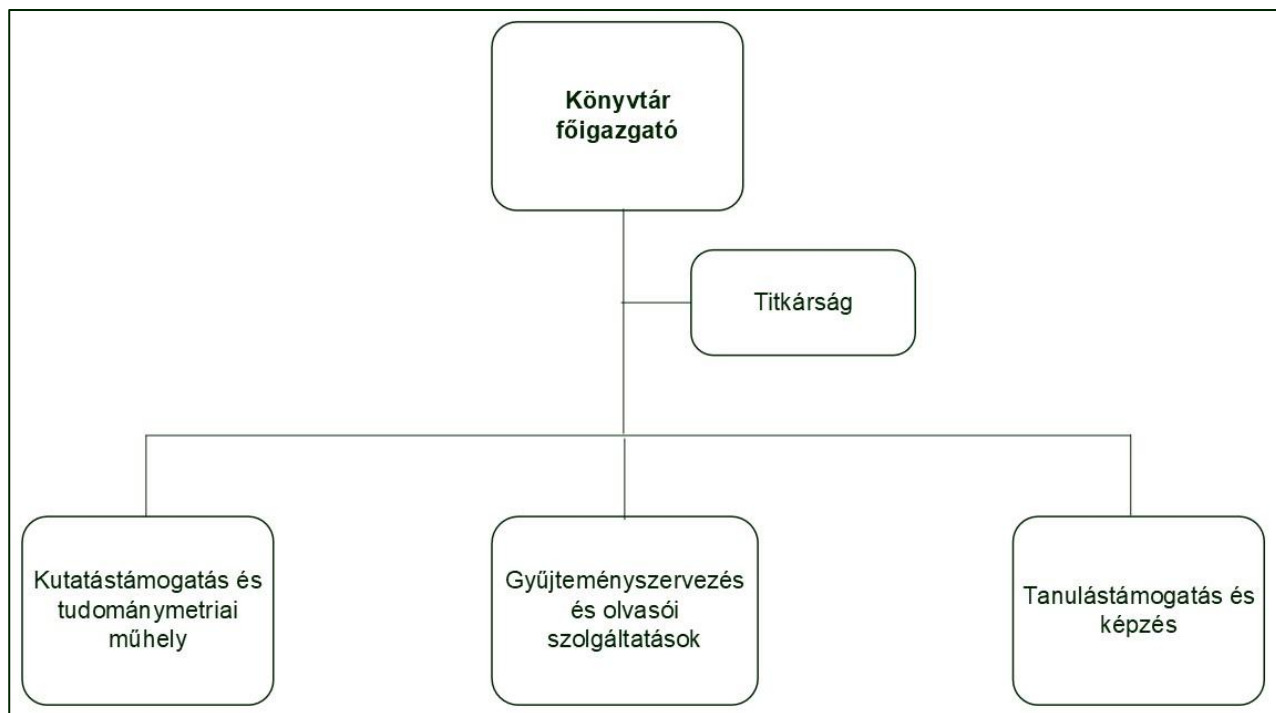
A stratégiai és minőségcélok, valamint a mérések, értékelések eredményének figyelembevételével szükséges a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése.

A helyzetelemzések, a partneri és dolgozói elégedettségmérések, valamint a benchmarking-kapcsolatok során szerzett információk alapján, a PDCA-módszert alkalmazva kezdeményezi a beavatkozásokat. A folyamatos fejlesztés elengedhetetlen a szolgáltatásaink korszerűsítéséhez.



9. Mellékletek

1. sz. Organogram



2. sz. A működést befolyásoló jogszabályok, szabályzatok

Törvények

[Alaptörvény](#)

[2012. évi I.](#) törvény a munka törvénykönyvéről

[2011. évi CCIV.](#) törvény a nemzeti felsőoktatásról

[2019. évi CXXIV.](#) törvény a Nemzeti Kulturális Tanácsról, a kultúrstratégiai intézményekről, valamint egyes kulturális vonatkozású törvények módosításáról

[1997. évi CXL.](#) törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

[1994. évi XL.](#) törvény a Magyar Tudományos Akadémiáról

Kormányrendeletek

[717/2020. \(XII. 30.\)](#) Korm. rendelet a kiadványok kötelezpéldányainak szolgáltatásáról, megőrzéséről és használatáról

[626/2020. \(XII. 22.\)](#) Korm. rendelet a webarchiválás részletes szabályairól

[416/2017. \(XII.18.\)](#) Korm. rendelet a kulturális szakértői tevékenység folytatásának feltételeiről és a kulturális szakértői nyilvántartás vezetéséről

[379/2017. \(XII. 11.\)](#) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről

[73/2003. \(V. 28.\)](#) Korm. rendelet az Országos Dokumentumellátási Rendszerről

[6/2001. \(I. 17.\)](#) Korm. rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről

Miniszteri rendeletek

[32/2017. \(XII. 12.\)](#) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről

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

[22/2005. \(VII. 18.\)](#) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról

[14/2001. \(VII. 5.\)](#) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről

[3/1975. \(VIII. 17.\)](#) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (eltárolásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról

Kormányhatározatok

[1079/2012. \(III. 28.\)](#) Korm. határozat Az Elektronikus Információs szolgáltatás Nemzeti Program finanszírozásával és működtetésével kapcsolatos feladatokról

Európai Uniói rendeletek, irányelvek, ajánlások

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) [2019/790 irányelve \(2019. április 17.\)](#) a digitális egységes piacon a szerzői és szomszédos jogokról, valamint a 96/9/EK és a 2001/29/EK irányelv módosításáról

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) [2017/1563 rendelete \(2017. szeptember 13.\)](#) a szerzői és szomszédos jogi védelemben részesülő egyes művek és más teljesítmények hozzáférhető formátumú példányainak a vakok, látáskárosultak és nyomtatott szöveget egyéb okból használni képtelen személyek érdekét szolgáló, határokon átnyúló, az Unió és harmadik országok közötti cseréjéről

Az Európai Parlament és a Tanács [2017/1564/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv \(2017. szeptember 13.\)](#) a szerzői és szomszédos jogi védelemben részesülő egyes műveknek és más teljesítményeknek a vakok, látáskárosultak és nyomtatott szöveget egyéb okból használni képtelen személyek érdekét szolgáló egyes megengedett felhasználási módjairól, valamint az információs társadalomban a szerzői és szomszédos jogok egyes vonatkozásainak összehangolásáról szóló 2001/29/EK irányelv módosításáról

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) [2016/679 rendelete \(2016. április 27.\)](#) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) [2015/1535 irányelve \(2015. szeptember 9.\)](#) a műszaki szabályokkal és az információs társadalom szolgáltatásaira vonatkozó szabályokkal kapcsolatos információs szolgáltatási eljárás megállapításáról

A Bizottság [2012/417/EU ajánlása \(2012. július 17.\)](#) a tudományos információkhoz való hozzáférésről és azok megőrzéséről;

Az Európai Parlament és a Tanács [2012/28/EU](#) irányelv az árva művek egyes megengedett felhasználási módjairól

A Bizottság [2011/711/EU ajánlása \(2011. október 27.\)](#) a kulturális anyagok digitalizálásáról és online hozzáférhetőségéről, valamint a digitális megőrzésről

Az Európai Parlament és a Tanács [2006/115/EK](#) irányelv a bérleti jogról és a haszonkölcsönzési jogról, valamint a szellemi tulajdon területén a szerzői joggal szomszédos bizonyos jogokról

[98/34/EK](#) európai parlamenti és tanácsi irányelv a műszaki szabványok és szabályok, valamint az információs társadalom szolgáltatásaira vonatkozó szabályok terén információs szolgáltatási eljárás megállapításáról (a [98/48/EK](#) európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosította)

[96/9/EK irányelv \(1996. március 11.\)](#) az adatbázisok jogi védelméről

Egyetemi szabályozás

[Szabályzatok, rendelkezések, irányelvek](#)

Könyvtári szabályozás, egyéb dokumentumok

[Könyvtár Szervezeti és Működési Rend](#)

[Könyvtár Stratégia 2024-27](#)

[Küldetésnyilatkozat](#)

3. sz. A Minőségirányítási Tanács ügyrendje

A Minőségirányítási Tanács (továbbiakban MIT)

A Corvinus Könyvtár vezetése az intézmény külső és belső partnereinek megelégedettségére törekszik, ennek érdekében TQM alapú minőségirányítási rendszert működtet. A funkcionális területeken átívelő feladatok kitűzése, elvégzése, ellenőrzése indokolja, hogy az intézményben egy támogató munkacsoportot alakuljon.

1. Részvétel a csoportban

A MIT létszáma 5 fő.

A csoport tagjai a munkát a könyvtár főigazgatójának felkérésére, illetve önként vállalják, részvételük a feladatok kidolgozásában folyamatos. Amennyiben a csoport létszáma munkahely-változtatás vagy tartós hiányzás miatt megváltozik, a MIT-tagok javaslatára a MIT vezetője dönt a hiányzó csoporttag pótlásáról vagy helyettesítéséről.

2. Megbízás

A MIT tagjait a könyvtár vezetője írásban bízta meg.

3. A MIT munkájának időrendje, döntéshozatal

A MIT a munkáját az évenként elkészítendő munka- és ütemterv szerint végzi. A MIT tagjai előzetes időpont egyeztetés után negyedévente üléseznek. Az összejövetelek alkalmával megbeszélik az elvégzett feladatokat, az aktuális problémákat. Határidők és felelősök kijelölésével meghatározzák a következő teendőket. Az egyes részfeladatok megoldásával ezen kívül egyéb időben is foglalkoznak (pl. szakirodalom tanulmányozása, adatgyűjtés, előkészületek a következő feladatra stb.)

A MIT konszenzusos döntéseket hoz, vitás esetben egyszerű többséggel hoz határozatot.

4. A MIT ülés helye

A MIT ülés helyszíne: Könyvtár Tárgyaló (C 331.)

5. A MIT vezetője

A MIT mindenkor vezetője a könyvtár főigazgató. Akadályoztatása esetén felkérés alapján gondoskodik a helyettesítéséről.

Feladatai:

- A MIT munkájának irányítása folyamatos ellenőrzése, értékelése;
- Folyamatos egyeztetés és konzultáció az intézmény vezetésével;
- A minőségcélok megfogalmazása, közzététele, dokumentálása;
- A minőségcélok részfeladatokká lebontása és végrehajtása;
- A Minőségügyi Kézikönyv gondozása;
- A minőségfejlesztéssel kapcsolatos pályázatok figyelemmel kísérése, kidolgozása.

Felelős:

- A MIT Ügyrend betartásáért;
- A kidolgozott projekttervek végrehajtásáért;
- Az egyes lépéseknél megjelölt határidőre a dokumentáció elkészítéséért;
- Az intézményvezetésnek készülő éves beszámoló elkészítéséért;
- A minőségmenedzsment ismeretek oktatásáért;
- A könyvtár minőségpolitikájának közzétételéért;
- A Minőségügyi Kézikönyv aktualizálásáért;
- A minőségfejlesztéssel kapcsolatos pályázatok megvalósításáért, az eredmények közzétételéért;
- A folyamatos munkához szükséges tárgyi erőforrások biztosításáért.

6. A MIT tagság megszűnése

Megszűnik a tagság, amennyiben:

- a tagságot a könyvtár igazgatója visszavonja;
- a MIT tag lemond a megbízatásról;

- a MIT tag közalkalmazotti munkaviszonya megszűnik.

7. Dokumentáció

A MIT munkájának dokumentálása elektronikusan történik. A készülő iratokat megosztott hálózati meghajtón, és külső adattárolón tároljuk. Az elkészült dokumentáció a Minőségügyi Kézikönyv részét képezi, mint kapcsolódó dokumentum.

A MIT megbeszéléseiről a vezető emlékeztetőt készíti.

8. Záradék

A MIT Ügyrendet a MIT tagsága fogadja el. Felülvizsgálata, esetleges módosítása évenként esedékes.

4. sz. Panaszkezelési szabályzat

[Panaszkezelési Szabályzat](#)

5. sz. Folyamatleltár

[Folyamatleltár](#)

6. sz. Fogalomtár

A Minőségügyi Kézikönyvben használt fogalmak, szakkifejezések a minőségügyi szabványok és a CAF 2013 modell alapján kerültek meghatározásra.¹

Benchmarking – másokkal való összehasonlítás: Az Európai Benchmarking Magatartási Kódex (angol megfelelője: *European Benchmarking Code of Conduct*) szerint a benchmarking nem más, mint egy szervezet összehasonlítása más szervezetekkel és az ezen összehasonlítás által feltártakból történő tanulás.

Erőforrás (Resources) – a szervezet által a feladatai elvégzéséhez igénybe vett tudás, munkaerő, tőke, ingatlanok vagy technológia.

- **Emberierőforrás**-menedzsment (Human resources management) A munkatársak tudásának, készségeinek és képességeinek kezelése, fejlesztése és hasznosítása a szervezet politikájának és üzleti tervezésének; valamint folyamatai hatékony működtetésének támogatása érdekében.

Folyamat (Process) – Egyemáshoz kapcsolódó tevékenységek sorozata, amely a bemeneti erőforrásokat (input) eredményekké (outputs) alakítja át, úgy, hogy ezalatt értéket hoz létre.

Folyamatábra (Process diagram) – Egy folyamaton belül végrehajtott cselekvéssorozat grafikus ábrázolása

Folyamatgazda (Process owner) – A folyamatok megtervezéséért, fejlesztéséért, végrehajtásáért, valamint koordinációjáért és a szervezeten belüli integrációjáért felelős személy.

Folyamatterkép (Process map) – Folyamaton belül végrehajtott cselekvéssorozat grafikus ábrázolása.

Hatékonyság (Efficiency) – A felhasznált erőforrások, illetve költségek és az eredmény közötti viszony. Azt mutatja meg, hogy egy folyamat, tevékenység vagy fejlesztés milyen erőforrás, idő vagy költség felhasználás mellett érte el eredményét. Általában az a megvalósítás tekinthető hatékonyabbnak, amelyik kisebb erőforrás, költség felhasználással, illetve rövidebb idő alatt érte el ugyanazt az eredményt.

Jó/Legjobb gyakorlat (Good/Best practice) – Élenjáró kimagasló teljesítmények, módszerek vagy megközelítések, amelyek kivételes eredményekhez vezetnek. A legjobb gyakorlat egy relatív fogalom, és gyakran olyan újszerű vagy érdekes gyakorlatokra utal, amelyeket a benchmarkingon és a benchlearningen (egymástól tanuláson) keresztül azonosították be a szervezeten kívül. Mivel nehéz meghatározni, mi tekinthető az adott területen a legjobb gyakorlatnak, ezért a szervezetek gyakran a „jó gyakorlat” kifejezést használják a „legjobb gyakorlat” helyett. A két kifejezés használati ágazatonként is eltérő.

Jövőkép (Vision) – Egy megvalósítható elképzelés vagy törekvés, amely meghatározza a szervezet jövőjének irányát. A jövőkép felvázolja, hogy a szervezet mit kíván tenni, milyenné akar válni, mit szeretne elérni. Az elképzelés, illetve törekvés tágabb összefüggéseit a szervezet küldetése határozza meg.

¹ CAF 2013 modell FEJLESZTÉSI MÓDSZERTAN Szervezeti önértékeléshez kapcsolódó [módszertani útmutató](#). Készítette: A „6/A. Minőségmenedzsment – CAF 2013 modell módszertani kézikönyve” munkacsoport. Közreadta: Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium

Kompetencia (Competence) – A kompetencia fogalma magában foglalja az egyének tudását, készségeit és képességeit, amelyet munkájuk során alkalmaznak. A kompetencia alatt általában az alábbi összetevőket érthetjük: ismeretek, tudás, készségek-jártasságok, személyes értékek, attitűd, személyiség és motiváltság. Úgy tekinthetjük, hogy aki képes sikeresen elvégezni egy feladatot, az rendelkezik a feladat elvégzéséhez szükséges kompetenciával.

Küldetés (Mission) – A küldetés meghatározza mindazt, amit a szervezetnek az érdekelt felek tekintetében el kell érnie. A közsféra szervezeteinek küldetése közpolitikai és/vagy jogszabályi felhatalmazásból fakad. Ez adja a szervezet létjogosultságát. Azokat a végső célokat, amelyeket a szervezet a küldetésével összhangban el kíván érni, a szervezet víziójában (jövőképében) kell meghatározni stratégiai és működési célok formájában.

Küldetésnyilatkozat – A fenntartók által jóváhagyott nyilatkozat arról, hogy mi a szervezet létezésének oka és célja, milyen értékek, elvek alapján és mely területeken akar működni, milyen szolgáltatásokat kíván nyújtani és kik lesznek ezek felhasználói. Milyen garanciát nyújt céljai megvalósításához, miben különbözik másoktól. A vezetésben betöltött szerepe elsősorban az, hogy megteremtse az elkötelezettséget, formálja az intézményi kultúrát, koordináló erő legyen az emberek cselekedeteinél. A küldetésnyilatkozat megjelenhet külön dokumentumként és a stratégiai tervben.

Minőség – Az a szolgáltatási színvonal, amely kielégíti a felhasználó igényeit.

Minőségbiztosítás – A minőségbiztosítás az alapvető folyamatokra és ezen folyamatok szabályozására irányul, a termék vagy szolgáltatás minőségének biztosítása céljából. A minőségbiztosításnak része a minőség-ellenőrzés. A fogalom az 1950-es években született meg, majd az ISO 9000-es szabványok révén az 1980-as és 1990-es években széles körben elterjedt volt. Ma már nem használatos, helyébe a teljes körű minőségirányítás (TQM) lépett.

Minőségfejlesztés – Azok a szervezet különböző részein, szintjein indított és működő akciók, amelyek növelik a tevékenységek, folyamatok hatékonyságát, eredményességét, és többletelőnyöket kínálnak a szervezetnek és partnereinek egyaránt.

Minőségirányítási kézikönyv – Az intézmény minőségügyének kötelező érvényű alapidokumentuma. A kézikönyv tartalmazza az ISO 9001 szerint felépített minőségügyi rendszer elemeit, azaz többek között a minőségirányítási alapelveket, a minőségpolitikát a szervezeti felépítést és a kapcsolódó dokumentumok felsorolását.

Minőségügyi dokumentáció – a minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.

Partner – azok a személyek és szervezetek, akik, amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik, amelyek elvárásokat fogalmaznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban.

PDCA-ciklus (PDCA cycle) – W. Edwards Deming által kidolgozott négy szintű ciklus, amely a folyamatos fejlesztés négy lépéses logikai felépítését szemlélteti.

Szintjei:

Plan: Tervezés (a tervezés fázisa)

Do: Megvalósítás (a megvalósítás fázisa)

Check: Ellenőrzés (az ellenőrzés fázisa)

Act: Beavatkozás (a cselekvés, kiigazítás és javítás fázisa)

Stratégia (Strategy) – releváns külső és belső információkon, vezetői megérzéseken alapuló formális vagy informális jövőre vonatkozó terv, amelynek célja, hogy definiálja a szervezet fejlesztési irányait, jövőben elérendő céljait, s nagy léptékben megmutassa a megvalósítás lépéseit és a szükséges erőforrásokat.

SWOT elemzés: a stratégiai helyzetelemzés alapmódszere, a stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése. A szervezetek elemzésére, erősségeinek, gyengeségeinek, lehetőségeinek és veszélyeinek számbavételére és a jövőbeli irányok kijelölésére szolgáló elemzési technika.

Szervezeti kultúra: filozófia, normarendszer, amely alátámasztja a szervezet politikáját. Teljes magatartási, etikai és értéktartomány, amelyet a szervezet tagjai továbbadnak, gyakorolnak és megerősítenek.