

FSZEK: 3659-1/2022

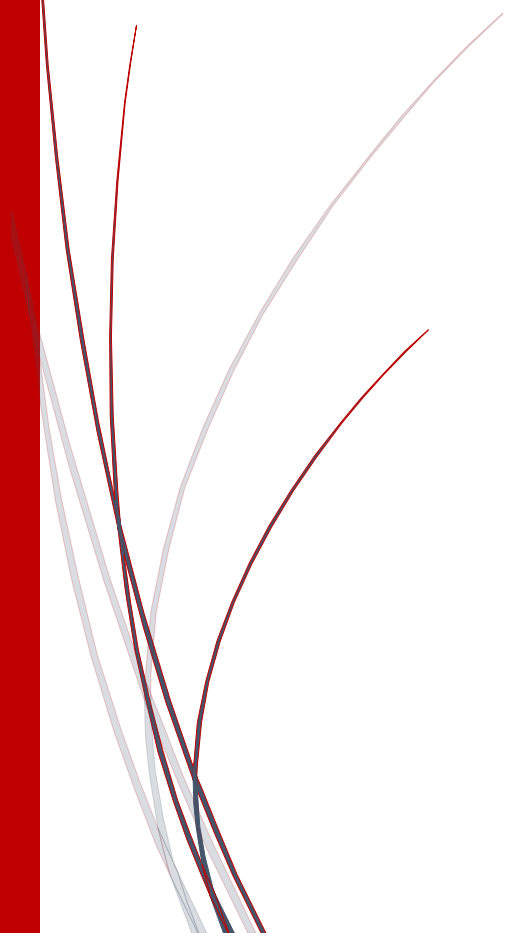


*A mi városunk.
A mi könyvtárunk.
A közös történetünk.*

FSZEK. Budapest könyvtára

2022

FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN KÖNYVTÁR
Minőségirányítási Kézikönyv



A dokumentum kódja:	
Dokumentum neve:	Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Minőségirányítási kézikönyv 2022
Verziószám:	1.0
Állománynév:	
Oldalszám:	53
Készítette:	FSZEK Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta:	Dr. Fodor Péter főigazgató
A jóváhagyás dátuma:	2022. december 15.
A hatálybalépés dátuma:	2022. december 16.



.....
minőségügyi vezető



.....
főigazgató

TARTALOMJEGYZÉK

I. Bevezetés	3
II. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár minőségpolitikája	8
II.1. Minőségpolitikai nyilatkozat	8
II.2. Minőségcélok	9
II.3. Küldetésnyilatkozat	9
II.4. Jövőkép	10
IV. Értékek	10
V. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár rövid bemutatása	12
V.1. Általános adatok, információk	12
V.2. Szervezeti felépítés	17
V.3. Szolgáltatási rendszer	18
V.4. A FSZEK működését meghatározó jogszabályok	19
VI. Minőségügyi fogalomtár	23
VII. A FSZEK Minőségirányítási rendszere	27
VII.1. Minőségirányítási alapelvek	27
VII.2. A minőségirányítás szervezete	28
VII.3. Minőségtervezés	34
VII.4. Minőségfejlesztés	34
VII.5. Minőségbiztosítás	35
VII.6. A minőség mérése	35
VII.7. Minőségügyi dokumentációs rendszer	35
VIII. Vezetői felelősség	38
VIII.1. Vezetői elkötelezettség	38
VIII.2. Felelősség és hatáskör	39
IX. Erőforrásokkal való gazdálkodás	39
IX.1. Erőforrások	39
IX.2. Emberi erőforrás	39
IX.3. Infrastruktúra	40
IX.4. Információ, adat	41
IX.5. Költségvetés, pénzügyek	41
X. Folyamatszabályozás	41
X.1. Folyamatleltár	42
X.2. Folyamatok fejlesztése, javítása	44
XI. Teljesítmény, mérés, elemzés, értékelés	44
XI.1. Általános szabályok	45
XI.2. Mérés	45
XI.3. Teljesítménymutatók	45
XI.4. Elemzés, értékelés	46
XI.5. Folyamatos fejlesztés	46
XII. Kapcsolódó dokumentumok jegyzéke	47

I. Bevezetés

A minőségirányítás, minőségbiztosítás feladatköre nem új a FSZEK életében: a vezetői elköteleződés a minőségi szemlélet könyvtári alkalmazására már a 2008-2013. időszakra vonatkozó stratégiai tervben megjelent. A könyvtár 2008-ban pályázott a *Könyvtári minőségfejlesztés 21 projekt* első szakaszára. Ekkor a fő feladat a minőségirányítás elindítása és a partnerközpontú szervezeti kultúra kialakítása volt. 2009-ben sor került a szervezeti kultúra vizsgálatára, dolgozói és használói elégedettségi vizsgálatok lefolytatására. A korszakváltást jelentő 2001-es, a Központi Könyvtárat érintő épület-felújítást a teljes hálózat szervezetének folyamatos átalakítása, racionalizálása követte. A hálózati régiók számának csökkentése, a központosított szerzeményezés és feldolgozás, valamint informatikai szolgáltatás a szervezet egyszerűsödését és áttekinthetőségének növekedését eredményezte.

A 2014-ben elfogadott Stratégiai Terv új távlatokat nyitott a könyvtár életében. A *3i – Informálni, Integrálni, Inspirálni* szlogenje hamar ismertté vált a hazai és a külföldi könyvtári közvélemény előtt egyaránt. A könyvtár küldetésnyilatkozata a 3i mottóra építve határozta meg a könyvtár fejlesztési irányait. Ezek főbb jellemzői a következők voltak:

- *Informálni* – A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár fő célja, hogy az információs és tudáslapú társadalom alapintézményeként, a tanulás, az oktatás és képzés, a kutatás és az innováció, az élethosszig tartó tanulás nélkülözhetetlen háttérintézménye, információs bázisa legyen.
- *Integrálni* – A FSZEK épülettől, nyitvatartási időtől függetlenül, a használói érdekre tekintettel, az esélyegyenlőség elve alapján az olvasó, a használó, a látogató rendelkezésére áll.
- *Inspirálni* – A FSZEK közkönyvtárként az információhoz való integrált hozzáférés biztosításával, személyes és közösségi élményeken keresztül, széles körű, differenciált eszközök kínálata révén sajátos inspirációt nyújt felhasználóinak, hidat teremt az egyes emberek és a lehetőségek között.

A 3i Stratégiai Terv hangsúlyosan foglalkozott a könyvtár minőségbiztosítási fejlesztésével is: célul tűzte ki, hogy a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár a stratégiai ciklusban, lehetőség szerint 2019-ig megszerezze a Minősített Könyvtár Címet.

A tudatosan végzett minőségügyi felkészülést követően, a 2018 tavaszi önértékelés alapján a könyvtár 2018. június 13-án nyújtotta be pályázatát, amely alapján, egy helyszíni szemlét követően, 2018. októberében a FSZEK elnyerte a Minősített Könyvtár címet.

Magyarország legnagyobb közkönyvtára jelenleg összesen 441 munkatársat foglalkoztat. Egy ilyen nagyságrendű szervezet „áthangolása” a minőségbiztosítás irányába óriási feladatot jelent. A munka végrehajtásához a vezetőség elkötelezettségére és támogatására, valamint a munkatársak teljes odaadására, magas szintű munkájára, cél-orientált együttműködésére van szükség. A cél elérése érdekében szükséges a kiemelt feladatok maradéktalan teljesítése, a szakmai területek megújítása, a szolgáltató attitűd megerősítése, valamint a szolgáltatási rendszernek a minőségbiztosítás követelményeinek megfelelő működtetése.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár stratégiai terve 2021-2027

A FSZEK 2021-ben elkészítette a 2021-2027 közötti időszakra szóló Stratégiai Tervét. A munka februárban kezdődött egy stratégiai koncepció összeállításával, valamint egy munkacsoport felállításával, amely a Covid-19 járvány miatti zárvatartás idején is folyamatosan dolgozott: kutatásokat, elemzéseket végzett, illetve azok alapján kijelölte a fejlesztés irányait és eszközeit. 2021. augusztus 31. – szeptember 10. között 13 alkalommal konzultáltunk az előre közreadott tervekről. A FSZEK dolgozói közül 205 fő vett részt a megbeszéléseken, 14 fő juttatta el írásban véleményét, kritikáját, javaslatát. A megbeszélések alapján készült el a végleges változat, amely 2021 novemberében fogadott el a Fővárosi Önkormányzat Emberi Erőforrások Bizottsága.

A mi városunk. A mi könyvtárunk. A közös történetünk. FSZEK Budapest könyvtára mottójú stratégiai terv részeként elkészült a könyvtár új jövőképe, küldetésnyilatkozata, meghatározásra kerültek azok az értékek, amelyek mentén a könyvtár feladatait ellátja.

A dokumentum a Fővárosi Önkormányzat Otthon Budapesten programjához kapcsolódóan kijelöli a 2021-2027. közötti időszak stratégia céljait:

1. Korszerű, nyitott, befogadó és zöld könyvtár megteremtése
2. Innovatív, fenntartható szolgáltatásfejlesztés
3. Digitális befogadás és digitális műveltség
4. Erős, tanuló, reziliens közösségek támogatása



I. Korszerű, nyitott, befogadó és zöld könyvtár megteremtése – fejlesztési területek:

1. Könyvtári hálózat fejlesztése; épületfejlesztések, felújítások; megújuló könyvtári terek
 - Középtávú hálózatfejlesztési program
 - A Központi Könyvtár felújítása
 - Rendszeres vizsgálatok, fejlesztési javaslatok
 - Többfunkciós terek
 - Szolgáltatási pontok
2. Társadalmi szerepvállalás; esélyteremtés; befogadás
 - A FSZEK esélyteremtési programjának kidolgozása
 - Speciális szolgáltatások és programok
 - Kapcsolatok, partnerség
 - Helyi kulturális értékek és közösségek
 - Érzékenyítés, továbbképzés
3. Fenntartható, zöld könyvtár
 - A FSZEK zöld könyvtári programjának kidolgozása
 - Elkötelezettség erősítése akciókkal, programokkal
 - Könyvtári kertek, ligetek, kerékpártárolók
 - Környezettudatosság – gyűjtemény, szolgáltatások, működés

II. Innovatív, fenntartható szolgáltatásfejlesztés– fejlesztési területek:

1. Közösségvezérelt szolgáltatásfejlesztés
 - Szolgáltatások és folyamatok rendszeres felülvizsgálata (PDCA-elv)
 - Elégedettségi- és igényvizsgálatok
 - 0-99 éves korig, de kiemelt célcsoportok
 - Önkiszolgáló és érintésmentes eszközök
2. E-szolgáltatások fejlesztése
 - Kényelmi és távszolgáltatások továbbfejlesztése
 - Digitális könyvtár, e-dokumentumok
 - Interaktív online felületek, crowdsourcing & mobil alkalmazások, megoldások
 - Adatvédelem
3. Új módszerek alkalmazása
 - Terek és szolgáltatások használatának rendszeres vizsgálata
 - Közösségi téralkotás és tervezetói gondolkodás alkalmazása – tervezés és fejlesztés az olvasók bevonásával

III. Digitális befogadás és digitális műveltség – fejlesztési területek:

1. Korszerű IT infrastruktúra
 - Informatikai eszközpark tervszerű cseréje, modernizációja
2. Komplex digitális könyvtári szolgáltatási rendszer
 - Digitalizálás; e-dokumentumok beszerzése és szolgáltatása; digitális archívum kialakítása
3. Digitális befogadás
 - Közgyűjteményi tartalomszolgáltatás
 - Élmény alapú digitális kompetencia-fejlesztés
4. Közösségi alkotóműhelyek (makerspace) létrehozása
 - Makerspace program, képzések és tananyagok kidolgozása (mit, miért, kinek, mivel, hol, miből)

IV. Erős, tanuló, reziliens közösségek támogatása – fejlesztési területek:

1. A könyvtár mint a tanulás helye; az élethosszig tartó tanulás támogatása
 - Az élethosszig tartó tanulás programjának kidolgozása, megvalósítása
 - Csoportmunkára alkalmas terek kialakítása
 - Speciális programok, online és offline tananyagok kidolgozása
2. Kulturális, közösségi szerepvállalás
 - Helyi közösségek és kulturális örökségük - gyűjtés, feltárás, hozzáférés, népszerűsítés
3. A könyvtár mint közösségi hely, a találkozások helye
 - Programok a helyi közösségek igényei szerint
 - Közösségi tér-fejlesztések
 - Együttműködések, partnerségek

A stratégiai célok mindegyike kötődik az ENSZ fenntarthatósági céljaihoz; megvalósításukat pedig öt horizontális eszköz segíti: minőségbiztosítás; együttműködés, partnerség; szervezetfejlesztés; emberierőforrás-fejlesztés; kommunikáció, PR, marketing.

Minőségbiztosítás

Operatív célok

1. A Minősített Könyvtár cím újrappályázása és elnyerése, valamint a cím birtokosaként a Könyvtári Minőségi Díj megpályázása és elnyerése a stratégiai időszakban.

2. A kiemelt feladatok megvalósítása, a szakmai területek megújítása, a szolgáltató attitűd megerősítése, a szolgáltatási rendszer működtetése a minőségbiztosítás követelményeinek megfelelően.

Kiemelt feladatok

1. Helyzetfelmérés, a 2018 óta eltelt időszak értékelése, a feladatok és a minőségi célok számbavétele, a minőségi politika megfogalmazása.
2. Használói, munkatársi és partneri elégedettségi és igényfelmérések elvégzése, elemzése.
3. A rövid és középtávú tervezést megalapozó új elemzések készítése.
4. A PDCA-szemlélet erősítése a mindennapi működésben és a fejlesztésekben.
5. A könyvtári folyamatok szabályozásának felülvizsgálata és fejlesztési irányainak kijelölése.
6. A teljesítménymutatók és statisztikai adatok gyűjtésének és szolgáltatásának megújítása.

Kapcsolódó feladatok

1. Munkacsoportok felállítása, ütemterv elkészítése, felelősök kijelölése.
2. A szükséges és rendelkezésre álló erőforrások felmérése, újak lehetőség szerinti bevonása.
3. A könyvtári munkafolyamatok racionalizálása, hatékonyságnövelés.
4. Az eddig használt könyvtári teljesítménymutatók vizsgálata, átgondolása, szükséges korrekciók elvégzése.
5. A statisztikai adatgyűjtés módszereinek, a gyűjtött adatok körének és módjának a megújítása.

A FSZEK folyamatosan törekszik a megújulásra, a felhasználói igényeket, szükségleteket és elvárásokat figyelembe vevő működés- és szolgáltatás-fejlesztésre.

A könyvtár vezetése és valamennyi munkatársa elkötelezett a teljes körű minőségirányítás (TQM) elveinek megvalósítása, valamint módszereinek tudatos alkalmazása iránt. A minőséggel kapcsolatos stratégiai célkitűzések és munkatervi feladatok megvalósításában – a Minőségirányítási Tanács irányításával – az intézmény valamennyi dolgozója részt vesz.

A Minőségirányítási Tanács által összeállított Minőségirányítási Kézikönyv tartalmazza a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban alkalmazott minőségi alapelveket, szabályzatokat, folyamatokat és a teljesítményértékelés rendszerének bemutatását is.

A Minőségirányítási Kézikönyv mindenki számára elérhető nyomtatott és elektronikus formában egyaránt. Tartalmát valamennyi munkatársnak ismernie kell. Frissítése folyamatos.

II. A FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN KÖNYVTÁR MINŐSÉGPOLITIKÁJA

II.1. Minőségpolitikai nyilatkozat

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Budapest lakosságának könyvtári és információellátását biztosítja. Országos feladatkörű szakkönyvtárként részt vesz az ország szociológiai szakirodalmi ellátásában; támogatja az oktatást és a kutatást. A Könyvtár tevékenységével hozzájárul a nyitott, esélyteremtő, fenntartható és élhető város megteremtéséhez és működtetéséhez; támogatja a helyi közösségek létrejöttét és megerősödését, valamint a helyi társadalmi és kulturális értékek megőrzését. Minőségpolitikája ennek megfelelően az Alapító Okiratban, a Szervezeti és Működési Szabályzatban, a stratégiai tervben, a jövőképben és a küldetésnyilatkozatban foglaltak együttes céljait kívánja támogatni.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár mint kulturális intézmény, s mint szakmai közösség kiemelt célja és feladata, hogy használói elégedettek legyenek a Könyvtár által kínált szolgáltatásokkal. Ennek érdekében meghatározó a Könyvtár számára a fontos társadalmi kérdésekkel kapcsolatos proaktivitás, a felelősségvállalás, a gyors reagálási képesség, valamint a folyamatos megújulás. Budapest könyvtáraként, s egyben az ország legnagyobb forgalmú nyilvános könyvtáraként feladatainkat magas szakmai színvonalon kívánjuk ellátni. Ennek alapja a használókkal és partnerekkel való kulturális értékközösség folyamatos fenntartása; a tervezés– megvalósítás– ellenőrzés–javítás folyamatának tudatos és rendszeres alkalmazása.

Ennek érdekében, a FSZEK:

1. Szolgáltató tevékenységét az érvényes jogszabályok betartásával, az elfogadott szakmai normák érvényesítésével végzi.
2. A könyvtár szolgáltatói szemléletének erősítése érdekében folyamatosan figyelemmel kíséri a könyvtárszakma innovatív hazai és külföldi kezdeményezéseit, s azokat helyi könyvtárhasználói igényekhez adaptálja. Különös figyelmet szentel az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására, valamint az esélyteremtő, nyitott és zöld könyvtári kezdeményezések megvalósítására.
3. Szolgáltatásait innovatívan és fenntartható módon tervezi, a különbözőhasználói igényekhez igazítja. Alkalmazza a közösségvezérelt szolgáltatásfejlesztés eszközeit. A szolgáltatásokkal szemben támasztott használói igényeket, elvárásokat rendszeresen méri, ezek eredményeit, tapasztalatait visszacsatolja tevékenységeibe, figyelemmel a használói igényekre. Kiemelten kezeli a folyamat(ok) kialakítását, korrekcióját, valamint folyamatszabályozással biztosítja a működést és a kontrollt.
4. A szolgáltatások tárgyi és technikai felszereltségét a kor elvárásainak megfelelően fejleszti, támogatva a digitális befogadás és digitális műveltség terjedését, valamint az erős, tanuló, reziliens közösségek kialakulását és működését. Folyamatosan erősíti a költséghatékony és folyamatosan mérhető hatásfokú e-szolgáltatások fejlesztését.
5. A közönségkapcsolati tevékenységek folyamatos megújításával gondoskodik a szolgáltatások széles körű és transzparens megismertetéséről, a könyvtárhasználók felkészítéséről, a felhasználóbarát környezet kialakításáról.
6. A minőségbiztosítás kiemelten fontos feladatának tartja a FSZEK kapcsolati rendszerének működtetését.

7. Programkínálatával hozzájárul a könyvtárai vonzáskörzetében élők kulturális ellátásához.
8. A szolgáltatások működtetéséhez az intézmény céljai iránt elkötelezett, kellő képzettséggel és megfelelő személyiséggel rendelkező munkatársakat alkalmaz, s fontos feladatának tekinti a jó munkahelyi közérzetet biztosító feltételek folyamatos fenntartását, a munkahelyi együttműködés összehangolását.

II.2. Minőségcélok

1. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár elkötelezett a minőség iránt.
2. A FSZEK eleget tesz a jogszabályokban és a belső szabályzatokban, előírásokban szereplő minőségi követelményeknek. Alapdokumentumait és szabályzatait rendszeresen fejleszti, évente felülvizsgálja, azokat az intézmény munkatársai és partnerei bevonásával szükség szerint megújítja.
3. A minőségcélokban meghatározott fejlődést a menedzsment és a munkatársak folyamatos képzésével, továbbképzésével és a KMÉR alapján elvégzett rendszeres önértékeléssel is támogatja. A Könyvtár a tudásmenedzsment-stratégiáját támogató informatikai megoldásokat alkalmaz.
4. A könyvtár tudatos, kommunikációs stratégián alapuló, tervezett belső kommunikációs tevékenységgel támogatja és ösztönözi a munkatársakat a minőséggel kapcsolatos elvárások betartásában, innovatív megoldások keresésében.
5. Kiemelt figyelmet fordít a szervezetfejlesztésre és a szervezeti kultúra fejlesztésére, a munkatársak közötti kölcsönös bizalom és felelősség, az együttműködő magatartás, a jó csapatszellem kialakítására és a hatékonyság-fokozó munkakapcsolatok megtartására. Ennek érdekében figyelemmel kíséri a dolgozói elégedettséget.
6. Tevékenységeiről, szolgáltatásairól rendszeresen tájékoztatja használóit és további partnereit. Tudatos, kommunikációs stratégián alapuló, tervezett külső kommunikációs tevékenységgel biztosítja a hatékony információáramlást.
7. A közösségvezérelt működés- és szolgáltatásfejlesztés érdekében rendszeresen méri és értékeli partnerei – elsősorban a könyvtárhasználók – elégedettségét és igényeit, s az így nyert információkat, véleményeket és tapasztalatokat beépíti a működés javítására irányuló fejlesztő munkájába.
8. A Könyvtár szakmai partnerekkel együttműködve kiemelt figyelmet fordít az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására és a tapasztalatok, visszajelzések alapján fejleszti szolgáltatásait a társadalmi felelősségvállalás jegyében.
9. Folyamatos ellenőrzéssel, elemzéssel és értékeléssel törekszik az esetleges működési, szolgáltatási problémák feltárására és a hibás vagy kevésbé hatékony folyamatok elkerülésére illetve javítására.
10. A felhasználói panaszokat panaszkezelési politikája szerint kezeli. A panaszok számát és jellegét rendszeresen elemzi, az így feltárt hibákat javítja.

II.3. Küldetésnyilatkozat

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár küldetésnyilatkozatát a 2021-2027 közötti időszakra szóló *A mi városunk. A mi könyvtárunk. A közös történetünk. FSZEK – Budapest könyvtára* című Stratégiai Terve részeként a következőképpen határozta meg:

A FSZEK települési könyvtárként és országos szakkönyvtárként küldetésének tekinti, hogy

- használói számára biztosítsa a magyar és az egyetemes kultúrához, a hazai és a nemzetközi információkhoz és tudásanyaghoz való szabad hozzáférést;
- szolgáltatásait az általános tájékozódásához, művelődéséhez, az élethosszig tartó tanuláshoz, a tudományos és szakmai munkához, a szabadidő hasznos eltöltéséhez, valamint az igényes szórakozáshoz Budapest valamennyi kerületében, a lakosság minden csoportja számára, egyenlő eséllyel biztosítsa, a valós és a virtuális térben egyaránt;
- programjaival, szolgáltatásaival segítse használóit a digitális írástudás elsajátításában és fejlesztésében, a digitális kultúra megismerésében;
- a találkozások helyeként kapcsolatot teremtsen az emberek között, támogassa a helyi közösségek létrejöttét és megerősödését, a helyi társadalmi és kulturális értékek megőrzését;
- működésével, szolgáltatásaival, programjaival hozzájáruljon a nyitott, esélyteremtő, fenntartható és élhető város megteremtéséhez, a főváros fejlődéséhez, a városlakók életminőségének javításához, jólétéhez és jóllétéhez.

II.4. Jövőkép

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár jövőképét a 2021-2027 közötti időszakra szóló Stratégiai Terve részeként a következőképpen határozta meg:

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Budapest meghatározó kulturális alapintézménye, a könyvek háza, információs és tudásközpont, ugyanakkor az okos, szolgáltató város egyik alappillére.

- Nyitott, mindenki számára elérhető, befogadó és esélyteremtő szolgáltató tér.
- Minden itt élő számára kiindulási pont a tudáshoz, a tájékozódáshoz, a tartalmas, minőségi időtöltéshez, szórakozáshoz.
- Budapest kulturális örökségének és hagyományainak egyik legfőbb őrzője, megújítója és közvetítője.
- Az élethosszig tartó tanulás és a digitális műveltség fontos színtereként támogatja az oktatást és nevelést, a kreativitást és az alkotó tevékenységeket.
- Szakgyűjteményei révén központi szerepet tölt be a helytörténeti, zenei és társadalomtudományi kutatásokban: a tudás szervezésében, a nyomtatott és az elektronikus keletkező, valamint digitalizált tartalmak feltárásában, közvetítésében.
- Sokszínű közösségi hely, találkozási pont minden korosztály és társadalmi csoport számára.

IV. ÉRTÉKEK

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár működését a következő értékek határozzák meg:

Tradíció és korszerűség	<ul style="list-style-type: none">• A FSZEK működésében és szolgáltatásaiban alapvető fontosságú a tradíciók megőrzése és továbbvitele, ugyanakkor alapértéknek tartjuk a folyamatos megújulás képességét.
--------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • A hagyományos könyvtári funkciók és szolgáltatások megőrzése mellett azok folyamatos megújítására törekszünk.
Minőség	<ul style="list-style-type: none"> • A könyvtár elkötelezett a minőségmenedzsment elveinek betartása, valamint a minőség alapú működés és szolgáltatások fenntartása, folyamatos fejlesztése mellett. • A könyvtár minőségi szolgáltatásaival és tartalmaival hozzájárul a fővárosi lakosság életminőségéhez, minőségi életéhez.
Felhasználó-központúság	<ul style="list-style-type: none"> • Napi működésünket a könyvtár által szolgált használói közösség jellemzői, viselkedése, elvárásai, azaz a felhasználók igényei és szükségletei szerint alakítjuk. • Szolgáltatásainkat nem csak a közösség számára, hanem a közösséggel együttműködve fejlesztjük.
Szolgáltatás-központúság	<ul style="list-style-type: none"> • Magas színvonalú, minőségi, reszponzív könyvtári szolgáltatásokat biztosítunk lehetőség szerint a nap 24 órájában, a lehető legtöbb csatornák keresztül. • Könyvtári szolgáltatásainkat és tereinket a felhasználói igények és szükségletek lehető legmagasabb szintű kiszolgálásának igényével alakítjuk, a térelrendezést a közösségre szabott tevékenységek, szolgáltatások határozzák meg.
Hozzáférés, sokszínűség, befogadás, egyenlőség	<ul style="list-style-type: none"> • Elkötelezettek vagyunk a szellemi szabadság védelme, valamint az információhoz és a szolgáltatásokhoz való nyílt hozzáférés mellett. • Hisszük, hogy minden könyvtárhasználó egyedi és fontos, minden felhasználót ugyanazzal a figyelemmel, udvariassággal kezelünk. • Az ismeretekhez való hozzáférést a felhasználói igények megfelelően, differenciáltan, az esélyegyenlőség alapkövetelményének eleget téve kínáljuk és biztosítjuk, hagyományos és virtuális módon, időtől és távolságtól függetlenül.
Integritás	<ul style="list-style-type: none"> • A könyvtár átláthatóan, az integritás elvei szerint működik.
Rugalmasság	<ul style="list-style-type: none"> • Törekszünk a nyitott és adaptív szemléletre, fontosnak tartjuk a változásra, megújulásra való képességet, a gyors és adekvát reagáló-képességet a lehetőségek jobb kihasználása és a kockázatok kezelése érdekében.
Környezettudatosság, fenntarthatóság	<ul style="list-style-type: none"> • Működésünkben és fejlesztéseinkben fontosnak tartjuk a fenntarthatóság folyamatos vizsgálatát mind a társadalmi, a gazdasági (pénzügyi), mind pedig a környezeti pillérek mentén. • Folyamatosan törekszünk a környezeti, fenntarthatósági szempontok fokozott érvényre juttatására.
Magánszféra és a személyes adatok védelme	<ul style="list-style-type: none"> • Tiszteletben tartjuk felhasználóink információs igényeit és szükségleteit, bizalmasan kezeljük személyes adataikat, a felhasználók által keresett információt, illetve annak tartalmát. • Kiemelten figyelünk a személyes adatok védelmére, az ezzel kapcsolatos jogszabályok betartására.
Együttműködés, partnerség	<ul style="list-style-type: none"> • Hiszünk a partnerség erejében, a kooperációban, a közös munkában és az összekapcsolásban, a hálózatokban rejlő potenciál kiaknázásában.

	<ul style="list-style-type: none"> • A legszélesebb intézményi és szakmai együttműködésre törekszünk hazai és nemzetközi szinten egyaránt.
<p>Innováció, kreativitás, alkotás, fejlődés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ösztönözzük és támogatjuk a kreativitást, a kísérletezést, új ötletek generálását, megvalósítását. • Felhasználóinkat olyan környezetben, gyűjteménnyel és szolgáltatásokkal várjuk, amelyek segítik a kreativitást, az innovációt, az egyén és a közösség fejlődését. • Tereink kialakításával és szolgáltatásainkkal támogatjuk a közösségi tanulást, munkát.

V. A FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN KÖNYVTÁR RÖVID BEMUTATÁSA

V.1. Általános adatok, információk

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Kulturális tv.) alapján működő, Budapest Főváros Önkormányzata által létesített, irányított és fenntartott, általános gyűjtőkörű nyilvános könyvtár, amelynek feladata Budapest főváros lakosságának könyvtári ellátása, valamint a könyvtári rendszer országos feladataiban való részvétel, országos hatáskörű szolgáltatás, és együttműködés más könyvtárakkal.

Irányító szerve: Budapest Főváros Közgyűlése.

A FSZEK illetékessége, működési területe:

- Budapest főváros területén a települési nyilvános könyvtári ellátás;
- Magyarország területén országos szakkönyvtári feladatok, valamint az Országos Dokumentumellátási Rendszer szolgáltató könyvtári feladatainak ellátása.

A könyvtár tevékenysége

A FSZEK állami és helyi önkormányzati feladatként a Kulturális tv.-ben, az Alapító Okiratban, valamint a könyvtári ellátásra vonatkozó további jogszabályokban meghatározott települési és országos szakkönyvtári tevékenységeket folytatja.

A települési nyilvános könyvtári (közkönyvtári) ellátást a FSZEK tagkönyvtárai együtt biztosítják Budapest területén. Az országos szakkönyvtári feladatok ellátását a Központi Könyvtár végzi. Nyilvános könyvtár alapfeladatait az 1997. évi CLX. törvény alapján látja el.

A szociológia országos szakkönyvtáraként a 1997. évi CXL. törvény értelmében az 55. § (1) bekezdésében meghatározottakon túl szakterületén szakirodalmi és információs szolgáltatásokat végez, és közvetít, illetve szakterületére vonatkozóan részt vesz a Tv. 60. §-ban felsorolt, a könyvtári dokumentumok nyilvántartására, feltárására, rendelkezésre bocsátására és archiválására vonatkozó feladatok, illetve szolgáltatások megvalósításában. Országos szakkönyvtárként a 30/2014. (IV.10.) EMMI rendelet 9.§. alapján végzi feladatait.

A könyvtár használata

A FSZEK szolgáltatásait – a Használati Szabályzatban megszabott feltételek szerint – minden természetes és jogi személy igénybe veheti. A FSZEK szolgáltatásairól, igénybevételük módjáról és feltételeiről a főváros lakosságát rendszeresen tájékoztatja.

A könyvtár gyűjtőköre

Az 1997. évi CXL. tv 60/B. § (1) alapján a könyvtár gyűjtőkörét, a gyűjtemény fejlesztésének, megőrzésének, a könyvtári dokumentumok archiválásának szempontjait a könyvtár fenntartója által jóváhagyott Gyűjtőköri Szabályzatban határozza meg. A Gyűjtőköri Szabályzatot a könyvtár honlapján nyilvánosságra hozza.

A FSZEK könyvtári gyűjteményének fejlesztését a teljes szervezetre vonatkozó központosított szolgáltatással valósítja meg.

Nyilvános könyvtárként

- a) gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja;
- b) minden korosztály és képzettségi szint igényeinek megfelelően szerzi be az általános tájékozódáshoz, az ismeretek megszerzéséhez, a tanulmányokhoz, valamint a szellemi rekreációhoz szükséges hazai és külföldi dokumentumokat;
- c) segíti az oktatásban, képzésben részt vevők információellátását, a tudományos kutatás és az adatbázisokból történő információkérés lehetőségét;
- d) közhasznú információs szolgáltatást nyújt, az ehhez szükséges dokumentumokat megvásárolja;
- e) helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt;
- f) zenei szakgyűjteményt épít;
- g) részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében;
- h) biztosítja az elektronikus könyvtári dokumentumok elérhetőségét.

A FSZEK nemzeti vagyonként nyilvántartja és archiválja az állományába tartozó muzeális könyvtári dokumentumokat (Kulturális tv.60/B. § (2)). Állományában tartja a gyűjtőkörébe nem tartozó – a Kulturális tv. szerint hungarikumnak minősülő – könyvtári dokumentumot, ha nem állapítható meg, hogy van olyan könyvtár, amely archiválja annak egy példányát. A FSZEK a gyűjtőkörébe nem tartozó könyvtári dokumentumot megállapodás alapján más könyvtárnak archiválásra átadhatja (Kulturális tv. 60/B. § (4)).

A 30/2014. EMMI rendelet szerint szakkönyvtári funkciójából eredően szakterületén

- a) minőségi gyűjteményfejlesztést folytat,
- b) részt vesz a szakterületi információellátás szervezésében, az elektronikus információszolgáltatás biztosításában,
- c) gyűjti és hozzáférhetővé teszi szakterülete magyar és nemzetközi szakirodalmát,
- d) szakterületén hazai és nemzetközi szak- és tudományos adatbázisok előfizetésével biztosítja a szaktájékoztatást és a dokumentumszolgáltatást,

- e) nyilvántartásba veszi, feltárja, megőrzi és szolgáltatja a számára átadott kötelezpéldányokat;
- f) szakterületi elektronikus könyvtárat gyarapít,
- g) ellátja az ODR-en belüli szolgáltató könyvtári feladatokat.

A FSZEK a főgyűjtőkörébe és a kiemelt gyűjtőköri területekhez tartozó témakörökben a dokumentumokat ismeretterjesztő és tudományos szakkönyv szintjén – a nyilvános közkönyvtári funkciójából következően minden korosztály és képzettségi szint igényeinek megfelelően – az oktatás, az élethosszig tartó tanulás és kutatás igényeihez igazodóan teljességre törekvően, illetve válogatva gyűjti. A gyűjtés részletes szabályait a Gyűjtőköri Szabályzat tartalmazza.

Gyűjtését a nyomtatott és az elektronikus könyvtári dokumentumokra, az adatbázisokra, az internetes forrásokra, valamint a nem levéltári jellegű kéziratokra is kiterjeszti. Ennek részletes szabályait a Gyűjtőköri Szabályzat tartalmazza.

A FSZEK Központi Könyvtára, illetőleg tagkönyvtárai átveszik a Fővárosi Közgyűlés és a kerületi önkormányzatok működése során keletkezett, a lakosságot érintő dokumentumokat, és a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszik azokat.

A Könyvtár állományát katalógusban tárja fel. A tagkönyvtárak dokumentumállományát közös nyilvános elektronikus katalógus tárja fel, amely integrálja a szakgyűjteményekre épülő adatbázisokat is. A gyűjtemény egészéről a szolgáltatási feladatokhoz igazodó analitikus feltárás készül. Az elektronikus katalógusban fel nem tárt gyűjteményegységek egyéb formátumú katalógusait lezárt állapotban kell megőrizni.

Az állomány védelme és biztonsága érdekében a Könyvtár óvja dokumentumvagyonát és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint végzi állománya leltározását. A gyűjtemény nyilvántartására az alkalmazott integrált könyvtári rendszer almodulja, illetve adatbázisa szolgál.

Folyamatosan selejtezi állományából a fizikailag tönkrement, tartalmilag elavult és a használók számára érdektelenné vált dokumentumokat. A kivonásnál figyelembe veszi az ODR-re vonatkozó szabályokat. Az állományból kivont dokumentumokat a vonatkozó jogszabályban előírtak alapján értékesíti vagy megsemmisíti.

A könyvtár rövid története

A Fővárosi Könyvtár létrehozását – két szakkönyvtár egyesítésével, a működési szabályzatban rögzített feladatokhoz anyagi és személyi feltételek biztosításával –1903. január 21-én fogadta el Budapest Székesfőváros Törvényhatósági Közgyűlése.

A könyvtár 1904-ben kezdte meg működését. Alapításakor a törzsanyag, a Városi Statisztikai Hivatal könyvtárától átvett 33000 kötet alapvetően társadalomtudományi: demográfiai, statisztikai, közigazgatási, szociológiai összetételű könyvanyag volt.

Szabó Ervin társadalomtudós, a könyvtár egyik első munkatársa, ezt az örökölt könyvanyagot következetes munkával korszerű társadalomtudományi, szociológiai gyűjteménnyé fejlesztette

tovább. Irányításával 1910-től megkezdődött a Fővárosi Könyvtár átszervezése "public library" jellegű nyilvános könyvtárrá. Tervei között szerepelt egy méltó épület – könyvtárpalota - felépítése, a városi könyvtár központosított hálózati fiókközpontrendszerének kialakítása, gyermekkönyvtárak létrehozása, közművelődési feladatok ellátása. A tervek – elsősorban az I. világháború kitörése miatt – csak részben valósultak meg; öt fiókkönyvtár létesült, de a könyvtárpalota nem épülhetett fel. 1912-től az elődintézményektől örökölt helytörténeti anyag, a Budapest Gyűjtemény kezelése és gyarapítása külön részleg feladata lett.

1925-ben megváltoztatták a könyvtár szervezeti és működési szabályzatát, s a gyűjtőkör arányainak átrendezésével általános gyűjtőkörű könyvtárrá vált.

1927-ben a főváros megvásárolta az 1889-ben épült neobarokk stílusú, gyönyörű Wenckheim-palotát, amely Budapest központjában, a reformkorban kiépült ún. Palota-negyedben található. Négy évig tartó átalakítás után 1931-ben itt nyitotta meg kapuit a könyvtár. A kor igényeinek megfelelően nőtt a humaniorák, a történeti művek szerepe, azonban háttérbe szorultak a természet- és alkalmazott tudományok. A fiókkönyvtárak száma tizenháromra nőtt.

Budapest ostromát a könyvtár viszonylag kevés veszteséggel élte át: a központi épület belővést kapott és két fiókkönyvtár teljesen elpusztult. 1945 után az újrakezdés nagy lendülettel indult meg. Tizenhat letét, vándorkönyvtár, két villamos mozgókönyvtár, a Városházán közigazgatási fiókkönyvtár létesült, bibliográfiai kiadványok készültek.

1946 májusától a könyvtár megkapta kiemelkedő munkatársának a nevét: Székesfővárosi Szabó Ervin Könyvtár néven működött tovább.

1950-ben létrejött Nagy-Budapest, így a könyvtárnak vállalnia kellett az ide csatolt városok és községek ellátását is. Hat év alatt huszonhárom fiókkönyvtár létesült.

1955-től a hálózaton belül a legmagasabb szintű közművelődési könyvtárnak minősítették a központot, ugyanakkor a társadalomtudomány és az újkori történelem országos jellegű szakkönyvtára is lett.

1964-ben létrehozták a zenei gyűjteményt, 1968-tól pedig a szociológia országos szakkönyvtárává minősült a könyvtár. Ez a legnagyobb szociológiai gyűjtemény az országban; a szakkönyvtári ellátásban, szolgáltatásokban országos hatókörű; szisztematikus szakirodalmi feltárást végez a hazai szociológia területén. Ezután évtizedeken keresztül lényegében nem változott a központi könyvtár gyűjtőköre.

Az 1931 óta a Wenckheim-palotában működő központi könyvtár igénybevétele 1952-től ugrásszerűen megnőtt. A használók zöme értelmiségi, többségük egyetemista, főiskolás lett. Hiába növelték belső átalakításokkal az olvasótermi férőhelyek számát, az igényeket egyre nehezebben lehetett kielégíteni. Az igazi megoldást a régi épületek bővítéssel egybekötött rekonstrukciója jelentette, amelyre a főváros anyagi forrásaiból és nagyarányú kormánytámogatással 1998 és 2001 között került sor. A végeredmény egy impozáns, világszínvonalú könyvtárepület lett, ehhez illő szolgáltatásokkal és igénybevétellel. Az épületegyüttesben a Sárkányos gyerekkönyvtár is helyet kapott.

A könyvtár szervezetében jelentős változások történtek a kétezres évek elejétől. 2002-ben indult el a tagkönyvtárak rendszerének átalakítása: 2016-ig 11 új hálózati könyvtár épült, 22 könyvtárat felújítottak és 14 kisebb átalakítás történt. A könyvtár jelenleg Budapest mind a 23 kerületében, régiókba rendeződve összesen 48 tagkönyvtárat működtet.

2004-re fejeződött be az egységes informatikai rendszer kiépítése, 2006-ban jött létre az egységes szerzeményezés és feldolgozás az intézményben. 2008-ban elkészült a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár első stratégiai terve, amelyet a 2014-2020 közötti időszakra vonatkozó második stratégiai terv követett. Nagy változást hozott a Központi Könyvtárban 2011-ben bevezetett automata kölcsönzési rendszer.

2015-től a könyvtár szisztematikusan készült a minőségbiztosítási rendszer bevezetésére. A tudatosan végzett minőségügyi felkészülést követően 2018. októberében a FSZEK elnyerte a Minősített Könyvtár címet.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár felkért konzorciumi partnerként működött közre 2017. február 1-jétől a Múzeumi és könyvtári fejlesztések mindenkinek (EFOP-3.3.3-VEKOP/16-2016-00001) program megvalósításában. A könyvtári területen megvalósított, *Az én könyvtáram* alcímet viselő, országos hatókörű projekt szakterületi célja a könyvtárak és a közoktatás közötti kapcsolat erősítése, a program keretében a köznevelés hatékonyságát és eredményességét szolgáló új típusú kompetencia- és készségfejlesztő, tanulást támogató szolgáltatások fejlesztése, valamint egy országos koordinátori hálózat kialakítása, könyvtári jó gyakorlatok megismertetése és működtetése volt. A projekt 2020-ban sikeresen lezárult.

A könyvtár teljes vezetése részvételével 2019. április-májusban egy, a FSZEK valamennyi tagkönyvtárat és a Szörény utcai Szolgáltatóházat érintő helyszínei bejárás-sorozatra került sor. A bejárások során a vezetés tájékozódott az épületek műszaki állapotáról éppúgy, mint az egyes tagkönyvtárak szakmai terveiről. A bejárások eredményeit, illetve az azokból következő feladatokat összegző dokumentumok a FSZEK következő stratégiai és beruházási tervének meghatározó alapját jelentették.

A FSZEK 2020. és 2021. évi munkáját a Covid-19 járványhelyzetből adódó megelőzési, védelmi intézkedések határozták meg. A folyamatos járványkezelés az egész évi szolgáltatási lehetőségeinket, korábban tervezett feladataink megvalósítását jelentős mértékben befolyásolta.

Hosszú előkészítő munka után, az Ötpacsirta utcai épület felújításához kapcsolódóan, 2020-ban, a Zenei Gyűjteménynek a Szabó Ervin téri épületbe költöztetésével lehetővé vált a Központi Könyvtár szolgáltatásainak teljes körű integrációja, mely 2021-ben fejeződött be. 2020-ban lecserélésre került a 2003 óta használt honlap.

Kiemelt jelentőségű, hogy 2021-ben elkészült a VI. ker. Teréz krt. 2-4. sz. alatti épületben a 700 nm-es három szinten működő korszerű felszereltségű legújabb könyvtárunk. Ezzel közel másfél évtizedes terv valósult meg. Ugyanebben az évben saját forrásból megújult és alapterületében bővült a Békásmegyeri Könyvtár és a IX. ker. Börzsöny utcai Könyvtár gyerekrészlege. A terveknek megfelelően megnyílt az Ötpacsirta Szalon, amely új kulturális találkozóhelyként működik a Palota-negyedben.

2021. kiemelt feladata volt a 2021-2027. közötti időszakra vonatkozó új stratégiai terv elkészítése. A munka februárban kezdődött egy stratégiai koncepció összeállításával, valamint egy munkacsoport felállításával, amely a járvány miatti zárvatartás idején is folyamatosan dolgozott: kutatásokat, elemzéseket végzett, illetve azok alapján kijelölte a fejlesztés irányait és eszközeit. A stratégiai terv első változatának vezetői szintű megvitatása után intézményi konzultációk keretében osztottuk meg az elképzeléseket a munkatársakkal, akik azokhoz kiegészítéseket, módosító javaslatokat is tehettek. A stratégiai ezt követően kerül a fenntartó elé elfogadásra.

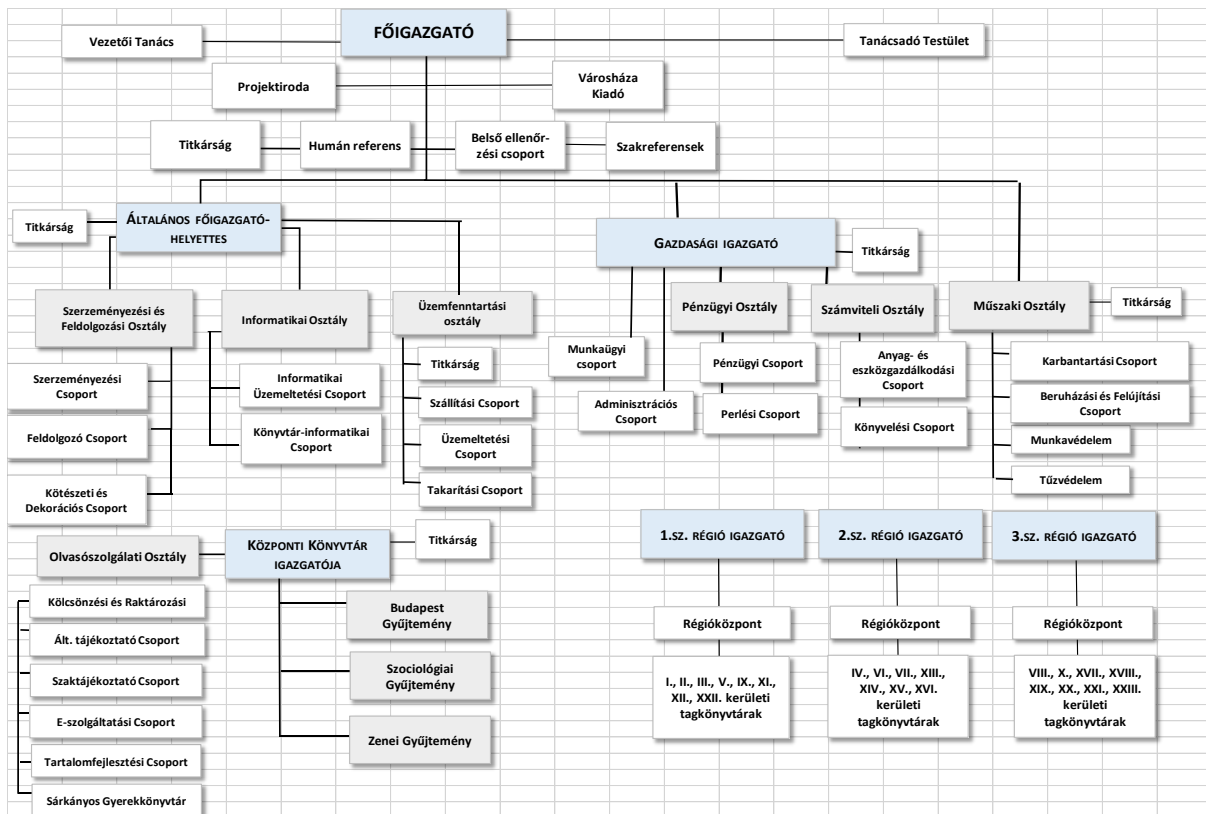
2021 jelentős feladata volt az UNESCO által meghirdetett a Világ Könyvfővárosa 2023 pályázat elkészítése és benyújtása. A FSZEK végezte az előkészítés koordinálását. A pályázati anyag elkészítésére Programbizottság alakult, amelyet a FSZEK Projektiroda működtetett. A pályázatban résztvevők közös munkájának eredményeképpen 2021. április 15-én benyújtotta a Fővárosi Önkormányzat a pályamunkát. A Világ Könyvfővárosa 2023 címet végül nem Budapest kapta meg, de a Fővárosi Önkormányzat 2023-ban Óbuda, Buda, Pest és a Margitsziget egyesítésének 150. évfordulója alkalmából az elkészült projekt elemeit felhasználva, a Budapest150 programsorozat részeként *Könyvfőváros 2023* címmel rendez egész éves könyves programot. Ennek előkészítése és koordinálása a FSZEK feladata 2022-2023. folyamán.

V.2. Szervezeti felépítés

A hatályos, 2021. évi Szervezeti és Működési Szabályzat szerint a FSZEK szervezetileg:

- Főigazgatóságból,
- Gazdasági Igazgatóságból,
- Műszaki Osztályból,
- Központi szolgáltató szervezeti egységekből
 - o Informatikai Osztály
 - o Szerzeményezési és Feldolgozási Osztály,
 - o Üzemfenntartási Osztály,
- Központi Könyvtárból,
- Könyvtári Régiókból (a továbbiakban: Könyvtári régiók/régiók),
- Tagkönyvtárakból,
- a Városháza Kiadóból,
- Projektirodából,
- Tanácsadó Testületből,
- Vezetői Tanácsból áll.

A szervezeti egységek igazgatóságokra, osztályokra és csoportokra tagozódhatnak; munkájukat együttműködve látják el. Az igazgatóságokat igazgatók, az osztályokat osztályvezetők, a csoportokat csoportvezetők irányítják és felügyelik.



V.3. Szolgáltatási rendszer

A könyvtár nyilvános könyvtári funkciójából eredően szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja (1997. évi CXL. tv. 65. § (2) a).

A könyvtárhasználó által igénybe vehető szolgáltatások körét, az igénybevétel módját és a díjak mértékét a Használati Szabályzat tartalmazza. A Használati Szabályzatot a könyvtár honlapján nyilvánosságra hozza.

Szolgáltatásai körében:

- állományát a könyvtári terekben helyben használatra bocsátja,
- állományának e célra rendelt részét kölcsönzi, illetve könyvtárközi kölcsönzés révén más könyvtárak használóinak rendelkezésére bocsátja,
- a helyhez kötött használóknak – kérésükre és szükséges anyagi és személyi feltételek megléte esetén – a kívánt dokumentumokat házhoz szállítja,
- állományának egységeiről a szerzői jog szabályai szerint másolatot készít,
- az állományából hiányzó dokumentumokat a használók kívánságára a könyvtárközi kölcsönzés keretében hazai és külföldi könyvtárakból és más forrásokból eredetiben vagy másolatban megkéri,
- tájékoztatást ad a hazai és külföldi könyvtári szolgáltatásokról,
- általános és szakirodalmi információs szolgáltatásokat nyújt állománya, katalógusai, adatbázisai, illetve külső adatbázisok alapján,
- kiadványokat jelentet meg,

- kulturális, közösségi és egyéb könyvtári programokat szervez,
- valamennyi szolgáltató helyén az információs technológia eszközeit felhasználva biztosítja a szolgáltatások távoli, folyamatos és interaktív elérését,
- a szolgáltatásainak távoli eléréséhez, valamint a folyamatos szolgáltatási mód megvalósításához dinamikus honlapot működtet.

A könyvtárhasználó által igénybe vehető szolgáltatások körét, az igénybevétel módját és a díjak mértékét a Használati Szabályzat tartalmazza.

Az 1997. évi CXL. törvény 56. § (2) értelmében a könyvtárhasználót ingyenesen illetik meg a következő alapszolgáltatások:

- a könyvtárlátogatás,
- a könyvtár által kijelölt gyűjteményrészek helyben használata,
- az állományfeltárási eszközök használata, valamint
- információ a könyvtár és a könyvtári rendszer szolgáltatásairól.

A felsoroltakon kívüli szolgáltatások a könyvtárba való beiratkozással vehetők igénybe. A beiratkozás és a szolgáltatások igénybevételének feltételeit, díjtételeit és kedvezményeit a mindenkori Használati Szabályzat tartalmazza.

A könyvtár szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi.

V.4. A FSZEK MŰKÖDÉSÉT MEGHATÁROZÓ JOGSZABÁLYOK

Törvények

- 2020. évi XXXII. törvény a kulturális intézményben foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyának az átalakulásáról, valamint egyes kulturális tárgyú törvények módosításáról
- 2019. évi CXXIV. törvény a Nemzeti Kulturális Tanácsról, a kultúrstratégiai intézményekről, valamint egyes kulturális vonatkozású törvények módosításáról
- 2016. évi XCIII. törvény a szerzői jogok és a szerzői joghoz kapcsolódó jogok közös kezeléséről
- 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2012. évi XCV. törvény a kölcsönzött kulturális javak különleges védelméről
- 2012. évi LXIII. törvény a közadatok újrahasznosításáról
- 2012. évi CLII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény módosításáról
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról
- 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről

- 2011. évi CLXXIX. törvény a nemzetiségek jogairól
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról
- 2007. évi CLII. törvény az egyes vagyonyilatkozat-tételi kötelezettségekről
- 2007. évi CVI. törvény az állami vagyonról
- 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről
- 2004. évi CXXXVII. törvény a Nemzeti Audiovizuális Archívumról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2001. évi LXIV. törvény a kulturális örökség védelméről
- 2001. évi LXII. törvény a szomszédos államokban élő magyarokról
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 1999. évi XLII. törvény a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 1997. évi LXXXI. törvény a társadalombiztosítási nyugellátásról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről
- 1992. XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról

Kormányrendeletek

- 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet a Kormány tagjainak a feladat- és hatásköréről
- 717/2020. (XII.30.) Korm. rendelet a kiadványok kötelespéldányainak 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
- 378/2017. (XII.11.) Korm. rendelet a kulturális szakemberek szakmai továbbképzésének nyilvántartásba vételi szabályairól
- 138/2014. (IV. 30.) Korm. rendelet az árva mű felhasználásának részletes szabályairól

- 305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadatkereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adatintegrációra vonatkozó részletes szabályokról
- 73/2003. (V. 28.) Korm. rendelet az Országos Dokumentumellátási Rendszerről
- 319/2001. (XII. 29.) Korm. rendelet a szomszédos országokban élő magyarokról szóló 2001. évi LXII. törvény hatálya alá tartozó személyek diákkedvezményeiről
- 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről
- 6/2001. (I. 17.) Korm. rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól
- 165/1999. (XI. 19.) Korm. rendelet az Országos Könyvtári Kuratóriumról

Szakminisztériumi rendeletek

- 48/2020. (XII.23.) EMMI rendelet egyes megyei hatókörű városi könyvtárak regionális feladatellátásáról és illetékességi területéről
- 39/2020. (X.30.) EMMI rendelet a kulturális intézményekben foglalkoztatott munkaköreiről és foglalkoztatási követelményeiről, az intézményvezetői pályázat lefolytatásának a rendjéről, valamint egyes kulturális tárgyú rendeletek módosításáról
- 15/2019. (XII. 7.) PM rendelet a kormányzati funkciók és államháztartási szakágazatok osztályozási rendjéről
- 33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
- 32/2017. (XII. 17.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről
- 26/2016. (IX. 8.) EMMI rendelet az emberi erőforrások minisztere által adományozható elismerésekről
- 58/2015. (XII. 30.) EMMI rendelet a fejezeti kezelésű előirányzatok és központi kezelésű előirányzatok kezeléséről és felhasználásáról
- 51/2014. (XII. 10.) EMMI rendelet a múzeum, valamint az országos szakkönyvtár és a megyei könyvtár éves munkatervéhez szükséges szakmai mutatókról
- 30/2014. (IV. 10.) EMMI rendelet az országos múzeum, az országos szakmúzeum, a nemzeti könyvtár, az országos szakkönyvtár és az állami egyetem könyvtárának kiemelt feladatairól
- 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerműködéséről
- 14/2011. (IV. 7.) NEFMI rendelet a nyilvános haszonkölcsönzésért a szerzőt megillető díj megállapításához és felosztásához szükséges adatokról, valamint az adatszolgáltatásra kötelezett nyilvános könyvtárakról
- 10/2010. (III. 11.) OKM rendelet a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” adományozásáról
- 22/2005. (VII. 18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- 18/2003. (XII. 10.) NKÖM rendelet a szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001. évi LXII. törvény hatálya alá tartozó személyeket megillető kulturális kedvezményekről

- 14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet a könyvtári szakfelügyeletről
- 39/2017. (XII. 29.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek szakmai továbbképzési programjának nyilvántartásba vételével, valamint a népművészeti és népi iparművészeti alkotások minősítési eljárásával összefüggő igazgatási szolgáltatási díjról
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet a könyvtári anyagok bejelentéséről
- 3/1975. (VIII. 17.) KM–PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról

Kormányhatározatok

- 1341/2019. (VI. 11.) Korm. határozata Digitális Kompetencia Keretrendszer fejlesztéséről és bevezetésének lépéseiről
- 1175/2018. (III. 28.) Korm. határozat a Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégia megvalósítása érdekében 2018-2021. évek között szükséges intézkedésekről
- 1404/2017. (VI. 28.) Korm. határozat a Digitális Nemzet Fejlesztési Program megvalósítása során elkészült Közgyűjteményi Digitalizálási Stratégiáról

Foglalkoztatási szabályok

- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről

Európai uniós jogszabályok

- AZ EURÓPAI PARLAMENT és a TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete 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)
- A BIZOTTSÁG 2012. július 17-i 2012/417/EU AJÁNLÁSA a tudományos információkhoz való hozzáférésről és azok megőrzéséről
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2012. október 25-i 2012/28/EU IRÁNYELVE az árva művek egyes megengedett felhasználási módjairól
- A BIZOTTSÁG 2011. október 27-i 2011/711/EU AJÁNLÁSA a kulturális anyagok digitalizálásáról és online hozzáférhetőségéről, valamint a digitális megőrzésről
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 1996. március 11-i 96/9/EK IRÁNYELVE az adatbázisok jogi védelméről

VI. MINŐSÉGÜGYI FOGALOMTÁR

Benchmarking:	Összehasonlítás, tanulás másoktól. A benchmarking négy típusa: belső: saját szervezeten belüli; kompetitív: a közvetlen versenytársak közül a legjobbhöz való összehasonlítás; funkcionális: saját szakágazaton kívüli, azonos funkcionális belüli hasonló folyamatokkal rendelkező intézmények módszereinek összehasonlítása; generikus folyamat: a munkafolyamat összehasonlítása olyan intézményekkel, amelyeknek újító, mintaként szolgáló munkafolyamataik vannak.
Erőforrások:	A könyvtár forrásai, beleértve a személyzetet, dokumentumokat, berendezéseket, könyvtári tereket stb.
Felhasználó:	A könyvtári szolgáltatásokban részesülők. A szolgáltatásokban részesülő lehet természetes vagy jogi személy.
Folyamat:	Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely bemeneteket (input) kimenetekké (output), eredményekké alakít át, miközben értéket növel.
Folyamatszabályozás:	A folyamat változékonyságainak csökkentése a követelmények megbízható teljesítése céljából. Ennek eléréséhez a változékonyságok okainak feltárására és megszüntetésére van szükség. A folyamatszabályozás a sikeres gyakorlat, a bevált módszerek standardizálásával, a folyamat lépéseinek, szereplőinek és felelőseinek megállapításával elősegíti a működés javulását és a munkatársak bevonását.
Indikátor:	Olyan számszerűsített mutató, amely alapján egyértelműen eldönthető, egy cél elértége, egy feladat teljesítettsége, valamely minőségnek való megfelelés.
Jövőkép:	A jövőkép (vízió) a szervezet által felvázolt absztrakt, idealisztikus, inspiráló, hosszú távú elképzelés arról, hogy a jövőben hová kíván eljutni a könyvtár.
Könyvtári szakember:	A könyvtáros, a könyvtári informatikus, a könyvtári asszisztens, a segédkönyvtáros, továbbá a könyvtári feladatok ellátásához más felső- vagy középfokú végzettséggel rendelkező személy.
Könyvtáros:	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező szakember.
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, illetve túllépi a felhasználó igényeit.
Minőségbiztosítás:	A minőségrendszeren belül alkalmazott minden olyan tervezett és rendszeres tevékenység, amely megfelelő biztosítékot nyújt arra, hogy egy termék vagy szolgáltatás teljesíti a minőségkövetelményeket. Középpontjában a bizalomkeltés áll a minőségi követelmények teljesülése iránt.
Minőségcél:	A minőséggel kapcsolatos szint, amelyet az adott szervezet el akar érni, és amely a szervezet minőségpolitikáján alapul. A minőségcélokat célszerű a szervezet különböző szintjein kitűzni, és lehetőleg számszerűsíteni.
Minőségfejlesztés:	A szervezeten belüli tevékenységek és folyamatok eredményességének és hatékonyságának növelése a partneri igények mind teljesebb kielégítése és a partneri elégedettség erősítése érdekében.
Minőségirányítás:	A szervezet minőségközpontú irányítása. Tevékenységek koordinált rendszere, amely magában foglalja azokat a folyamatokat, eljárásokat, eszközöket, felelőségeket és hatásköröket, amelyek együttesen szükségesek a minőség megvalósításához és bizonyításához.
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.
Minőségkultúra:	A minőségkultúra választott értéket, közös felelősséget, annak megfelelő viselkedési módot, attitűdöt jelent, amely a szervezet minden tagjára egyaránt vonatkozik. A minőségkultúra a „kiválóságra” törekvés kultúrája.
Minőségpolitika:	Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan megfogalmazott és kinyilvánított átfogó szándékai és irányvonala rendszerint rövid vagy középtávra megfogalmazva. A minőségpolitika összhangban van a

Minőségügyi dokumentáció:	küldetésnyilatkozatban leírt célokkal és keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez. A minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.
Organogram:	Szervezeti ábra, amelyből kitűnik az egységek alá-, fölé, mellérendeltségi kapcsolata.
Partner:	Mindazok 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.

Partnerközpontú működés:	Olyan intézményi működés, amely a partnerek igényeinek kielégítésére összpontosít. Jellemzője, hogy képes gyorsan reagálni a változó partneri igényekre, és erőforrásait ezen igények kielégítésének szolgálatába állítja. Ennek érdekében azonosítja partnereit, rendszeresen méri, illetve megismeri igényeiket és elégedettségüket.
PDCA ciklus:	Egy ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. PDCA angol betűszó. Jelentése: Plan: tervezd meg; Do: valósítsd meg, ahogyan terveztél; Check: ellenőrizd, hogy a terv szerint haladsz-e, és elér(t)ed-e a kitűzött célt; Act: avatkozz be, ha eltérést tapasztalsz, vagy vezess be, ismételd az eredményes eljárást.
PGTT-elemzés/PEST-analízis:	A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése. A nem befolyásolható makrokörnyezetet vizsgálja, azaz a politikait, a gazdaságot, a társadalmat és a technikait.
Stratégiai terv:	Annak megfogalmazása, hogy hol állunk, hova akarunk eljutni, és hogyan fog ez sikerülni. A stratégiai tervezés folyamata a szervezetet változó környezetével és a piac lehetőségeivel, veszélyeivel szembeviseli. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmaznak meg, vizsgálnak, értékelnek és tekintenek át. A folyamat tevékenységek sorából áll, s valójában a könyvtárfenntartásban érdekelt felekkel folytatott kommunikáció eredménye.
SWOT-elemzés:	A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése, mely a mikrokörnyezetet vizsgálja. A SWOT elemzéssel feltérképezhetjük egy piac, iparág, üzlet, termék, szolgáltatás stb. piaci életképességét, illetve megismerhetjük, hogy mely feladatok a legfontosabbak stratégiai szempontból. A SWOT

	egy angol mozaikszó, 4 szó kezdőbetűiből áll össze: Strengths – erősségek; Weaknesses – gyengeségek; Opportunities – lehetőségek; Threats – veszélyek.
Szervezeti kultúra:	Az intézmény vezetői és munkatársai által elfogadott, közösen értelmezett előfeltevések, értékek, meggyőződések rendszere. Azon viselkedésmódok, etikai elvek és értékek összessége, amelyeket az intézmény tagjai a gyakorlatban megvalósítanak, közvetítenek.
Teljes elkötelezettség:	A teljes elkötelezettség integrálja a szolgáltatásban részt vevő minden személy és csoport erőfeszítéseit: a vezetőkét, a munkatársakét és a külső beszállítókét is.
Teljesítménymutató:	A könyvtári statisztikákból és egyéb adatokból nyert, a könyvtár teljesítményének bemutatására használt számszerű vagy szöveges kifejezés. Egyszerű számokat, és/vagy arányszámokat foglal magában.
TQM:	Total Quality Management – teljes körű minőségbiztosítás. Olyan vezetési módszer, filozófia, amelynek középpontjában a vevőközpontúság, a vezetőség és a munkatársak elkötelezettsége és a folyamatos javítás áll.

VII. A FSZEK MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERE

VII.1. Minőségirányítási alapelvek

Teljeskörűség

- A teljeskörűség alapján a minőségi követelmények az intézmény teljes működésére, minden szolgáltatására, szervezeti egységére és dolgozójára egyaránt vonatkoznak.

Vezetői szerepvállalás

- A FSZEK vezetése minden szinten igyekszik megteremteni a célok és irányzatok összhangját, valamint a feltételeket ahhoz, hogy az egész szervezet és az egyes munkatársak elkötelezettek legyenek a szervezet minőségcéljainak elérésében.

Partnerközpontúság

- Belső és külső partnereink azonosítása, igényeiknek, szükségleteiknek és elvárásaiknak megismerése, elégedettségének rendszeres mérése döntő jelentőséggel a könyvtár működése és fejlesztési szempontjából.

Munkatársak bevonása

- A munkatársak jelentik a szervezet alapját minden szinten, az ő teljes körű bevonásuk teszi lehetővé, hogy képességeiket a szervezet szolgálatában és javára hasznosítsák.

Folyamatközpontúság

- A kívánt eredmények a leghatékonyabban akkor érhetők el, ha a tevékenységeket és a velük összefüggő forrásokat folyamatként irányítják. A szervezet folyamatközpontú működése átláthatóvá, jól tervezhetővé teszi a könyvtári munkafolyamatokat.

Rendszerszemlélet

- Az egymással kölcsönösen összefüggő folyamatok rendszerként történő identifikációja, felfogása és irányítása hozzájárul a szervezet hatékonyságának emeléséhez céljai elérése során.

Folyamatos fejlesztés

- A FSZEK kiemelt feladatának tekinti teljesítményének folyamatos javítását, fejlesztését.

Szabályozottság

- A szervezet egésze, illetve egyes egységei működésének, tevékenységének, folyamatainak szabályozottsága érdekében arra törekszünk, hogy a működés mindenkor megfeleljen a vonatkozó jogszabályoknak, a működési rendnek, valamint a belső szabály(zat)oknak.

Tényekkel, bizonyítékokkal alátámasztott döntések

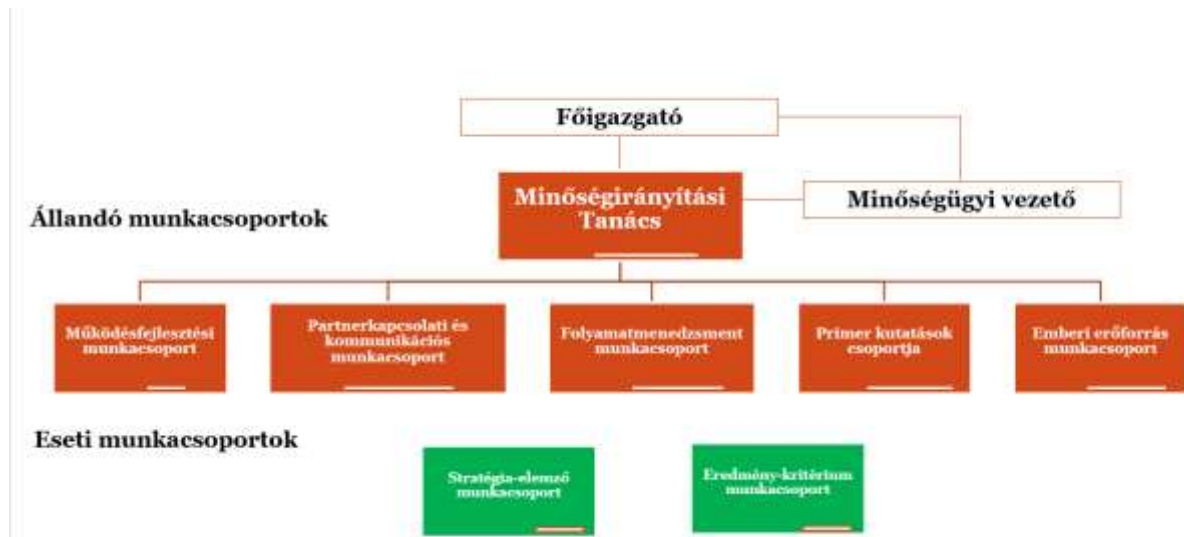
- Hatékony, a könyvtár elérendő céljait szolgáló döntések csak az adatok és információk elemzése alapján szülehetnek, ezért kulcsfontosságúnak tartjuk a vezetői döntések tényekkel való alátámasztását.

Dokumentáltság

- A FSZEK nagy hangsúlyt fektet a minőségügyi tevékenységének dokumentálására.

VII.2. A minőségirányítás szervezete

A FSZEK célja olyan minőségirányítási rendszer kialakítása és működtetése, amely biztosítja a minőségpolitikában rögzített követelményeket, hozzájárul a kitűzött minőségcélok eléréséhez. A könyvtár minőségfejlesztési, minőségirányítási tevékenységét a Minőségirányítási Tanács irányítja, tervezi, ellenőrzi, és biztosítja a teljes körű megismerést.



A Minőségirányítási Tanács

A Minőségirányítási Tanács (MIT) célja a FSZEK Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszeren (KKÉK), illetve 2018 tavaszától a Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszerén (KMÉR) alapuló minőségirányítási rendszerének irányítása, működésének folyamatos fejlesztése, s ezen keresztül hozzájárulás a könyvtár működésének optimalizálásához, a jogszabályokba és az alapidokumentumokba foglalt szervezeti célok és az ezekből levezetett szervezeti küldetés megvalósításához, a minőségkultúra általánossá válásához, valamint a partneri elégedettség biztosításához.

A MIT állandó tagjai: a főigazgató, a minőségügyi vezető, az állandó és eseti munkacsoportok vezetői, illetve a MIT megbízott adminisztrátora. A MIT tagjait és a munkacsoportok csoporttagjait a könyvtár főigazgatója mint a MIT mindenkori elnöke kéri fel és bízta meg. Indokolt esetben a MIT tagja és a munkacsoportok tagjai kérhetik megbízásuk felfüggesztését a munkacsoport vezetőjével, a minőségügyi vezetővel és a MIT elnökével egyeztetve. A MIT megbízatásának időtartama a főigazgató megbízatásának időtartamával egyezik meg.

A MIT ülésén tanácskozási joggal minden – a tárgyalt témák okán érintett - meghívott munkatárs részt vehet.

A MIT feladat- és hatásköre

1. A könyvtár KKÉK szerinti szervezeti önértékelésen alapuló minőségirányítási rendszerének működtetése és folyamatos továbbfejlesztése.
2. A könyvtári minőségpolitika megfogalmazása (minőségpolitikai nyilatkozat).
3. A Minőségirányítási Kézikönyv (továbbiakban: MK) összeállítása, szükség szerinti felülvizsgálata, módosítása.
4. A MK szabályozása szerint a szervezeti önértékelés előkészítése, lebonyolítása, eredményeinek értékelése és hasznosítása intézkedési terv készítése útján.
5. A munkacsoportok és feladataik meghatározása.
6. Javaslatétel eseti munkacsoportok életre hívására, feladataik és működésük meghatározására.
7. Az éves minőségcélok és minőségfejlesztési munkaterv megfogalmazása a minőségkultúra megismertetését és terjesztését célzó intézkedésekkel együtt; illetve a terv megvalósításához szükséges erőforrásigény meghatározása a könyvtári tervezési folyamat keretében (benne a képzésekre vonatkozó javaslattal).
8. A PDCA ciklus megvalósulásának vizsgálata a könyvtári működésben; beavatkozások kezdeményezése a szervezeti teljesítmény minőségének javítása érdekében.
9. A minőségcélok teljesítése szempontjából kulcsfontosságú folyamatok eredményességének és hatékonyságának vizsgálata.
10. Az egyéni és szervezeti kompetenciák növelése a működésfejlesztés szolgálatában.
11. Javaslatétel a vezetői és munkatársi teljesítményértékelés szempontjainak meghatározásához.
12. Javaslatétel más által adományozott kitüntetések odaítéléséhez a minőségügy terén végzett munka alapján.

A MIT dönt:

- a minőségirányítási rendszer elemeinek és működésének meghatározásáról (benne a MIT struktúrája),
- a Minőségirányítási Kézikönyv szerkezetének és tartalmának meghatározásáról,
- a MIT ügyrendjének elfogadásáról,
- a munkacsoportok összeállításáról, feladattervük és beszámolójuk elfogadásáról,
- a minőségpolitikai nyilatkozat elfogadásáról,
- a minőségcélok elfogadásáról,
- az éves minőségterv elfogadásáról,

- a MIT elnöke éves beszámolójának elfogadásáról,
- a minőségfejlesztési projekt éves munkatervének, és vezetői beszámolójának elfogadásáról,
- a munkacsoportok éves feladattervének és beszámolóinak elfogadásáról,
- a szabályzatok, eljárásrendek minőségügyi megfelelőségéről,
- a minőségbiztosítást, minőségfejlesztést szolgáló beavatkozási javaslatok elfogadásáról (a folyamatgazdák és munkahelyi vezetők felé),
- a vezetői és munkatársi teljesítményértékelés szempontjainak meghatározásához teendő javaslatokról,
- más által adományozott kitüntetések odaítéléséhez a minőségügy terén végzett munka alapján készült javaslat elfogadásáról.

A MIT nevében az elnök, akadályoztatása esetén a minőségügyi vezető jár el.

A MIT működése

- A MIT tevékenységét a jóváhagyott ügyrend és az éves minőségterv alapján végzi.
- Munkáját ülések keretében látja el. Üléseit havonta egy alkalommal tartja, melyről a résztvevők az ülés előtt legalább 5 munkanappal a MIT levelező listán tájékoztatást kapnak.

A MIT ülései nyilvánosak. Az ülés összehívása az elnök, akadályoztatása esetén a minőségügyi vezető feladata; előkészítését a minőségügyi koordinátor végzi az adminisztrátor közreműködésével. A soron következő ülés végleges napirendjét 3 munkanappal az ülés előtt a résztvevők tudomására kell hozni. Az egyes napirendi pontok előterjesztőjének az írásos előterjesztéseket legkésőbb 3 munkanappal az ülés előtt a szervezők rendelkezésére kell bocsátania. Az egyes napirendi pontok felelősei az előterjesztést szóban teszik meg vagy az írásos anyagot szóban kiegészítik. A MIT a ráruházott döntési jogkörben határozatot hoz, egyéb ügyekben állásfoglalást, javaslatot, véleményt fogalmaz meg.

- A MIT ülésein jelenléti ív kerül aláírásra.
- Az ülésekről 3 munkanapon belül emlékeztető készül, melyet a tagoknak megküldenek, illetve amit a Főigazgatói Titkárság archivál.
- A munkacsoportok vezetői az üléseken beszámolót tartanak az előző hónapban végzett feladataikról, elért eredményeikről.
- Határozatképesség: A MIT határozatainak meghozatalához a tagok több mint 50%-ának jelenléte szükséges.
- Határozathozatal: A MIT döntéseit nyílt szavazással hozza, kivéve, ha bármely tag indítványára tartott szavazáson egyszerű szótöbbséggel titkos szavazást rendel el, vagy személyi kérdésben foglal állást. A MIT határozatait a jelenlévő szavazati jogú tagok egyszerű szótöbbségével hozza. Szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt.

- Kapcsolattartás, kommunikáció, disszemináció: A MIT tagjai egymás közötti levelezésre, tájékoztatásra, az előterjesztések megosztására a fszek_mit@fszek.hu címet használják. A háttéranyagok, előterjesztések, emlékeztetők és a MIT határozatai, javaslatai, állásfoglalásai, valamint a véleményét tartalmazó dokumentumok felkerülnek a MIT tagjai által használt MIT-csoportwebhelyre. A MIT ülések emlékeztetői, valamint a MIT által elfogadott dokumentumok felkerülnek a FSZEK Intranet Minőségbiztosítási dokumentumok aloldalára.

Állandó munkacsoportok

1. Működésfejlesztési munkacsoport

Koordinálja a Minőségirányítási Kézikönyv kidolgozásának feladatát.

Közreműködik

- a minőségpolitika és a minőségcélok kidolgozásában,
- az éves minőségterv összeállításában, kidolgozásában,
- az erőforrásigények meghatározásában,
- a teljesítményértékelési szempontrendszerhez készülő javaslatok kidolgozásában,
- a KKÉK alapján történő szervezeti önértékelés előkészítésében, lebonyolításában, az önértékelés eredményeinek értékelésében és hasznosításában.

Képzéseket kezdeményez, szervez, támogatja a képzések lebonyolítását - a minőségkultúra fejlesztése érdekében.

2. Partnerkapcsolati és kommunikációs munkacsoport

Koordinálja a partnerkapcsolati feladatokat, a könyvtár partnereinek azonosítását, szegmentálását, az egységes partneradatbázis-építést.

Közreműködik

- a minőségpolitikai nyilatkozat és a minőségcélok közzétételében,
- a könyvtár éves minőségtervének kommunikációjában,
- a Minőségirányítási Kézikönyv aktuális verziójának elérhetővé tételében, a változásoknak a szervezet tagjaiban való tudatosításában,
- a munkatársak bevonását, aktiválását célzó könyvtári tevékenységben, a csapatszellem erősítésében,
- a könyvtár partnerkapcsolatainak szabályozásában, építésében, ápolásában,
- a könyvtár média kapcsolatainak építésében, ápolásában,
- a könyvtári kommunikációs rendszer folyamatos fejlesztésében.

Kommunikációs és partnerkapcsolati tevékenységgel támogatja a FSZEK éves minőségtervének végrehajtását.

3. Folyamat menedzsment munkacsoport

Közreműködik

- a minőségcélok megvalósítását szolgáló, illetve a könyvtári kulcsfolyamatokhoz tartozó folyamatok (eljárások) azonosításában,
- a kulcsfontosságú folyamatok szabályozottságának, szabályszerűségének, eredményességének és hatékonyságának vizsgálatában.

Javaslatot tesz a FSZEK folyamat-szabályozási rendszerének kialakítására.

Kezdeményezően lép fel a folyamatleltár elkészítésében, a folyamatok leírásában, a folyamattérkép elkészítésében.

Javaslatot tesz a folyamatok szabályozásának módosítására, az új teljesítménymutatók (indikátorok) bevezetésére.

Feladata a folyamatok szabályozására, leírására, a leírások módosítására irányuló könyvtári kezdeményezések véleményezése.

4. Primer kutatások munkacsoportja

Közreműködik a minőségcélok meghatározásának alapjául szolgáló helyzetértékelésben (primer információk szolgáltatásával a legfontosabb célcsoportok véleményére és igényeire vonatkozóan).

Primer információkat gyűjt a benchmarking módszerével ágazati és ágazaton kívüli partnerek körében.

Közreműködik a KKÉK/KMÉR alapján történő szervezeti önértékeléshez szükséges primer információk előállításában (felhasználói, munkatársi és egyéb partneri elégedettség vizsgálata primer módszerekkel).

Mérésekkel, elemzésekkel járul hozzá a könyvtári tevékenységek eredményességének nyomon követéséhez, a szolgáltatások igénybevételének értékeléséhez, a folyamatok hatékonyságának vizsgálatához, s a partneri elégedettség nyomon követéséhez.

Működésfejlesztési javaslatokat fogalmaz meg a partneri elégedettség és igények alapján.

5. Emberi erőforrás munkacsoport

Kidolgozza a könyvtár emberi erőforrás stratégiáját, elkészíti a könyvtár kompetencia-térképét.

Javaslatot tesz az emberi erőforrás-menedzsmenttel kapcsolatos szabályzatok és dokumentumok módosítására, kidolgozására (pl. kompetencia-térkép, képzési szabályzat).

Közreműködik

- a Minőségirányítási Kézikönyv kidolgozásában,
- a minőségpolitika és a minőségcélok kidolgozásában,

- az éves minőségterv összeállításában, kidolgozásában,
- a dolgozói elégedettségmérések előkészítésében és lebonyolításában,
- az erőforrásigények meghatározásában,
- a könyvtári teljesítményértékelési rendszer kidolgozásában.

Eseti munkacsoportok

Indokolt esetben a MIT meghatározott célra vagy időre további munkacsoportokat is létrehozhat. Ezek tagjairól a MIT javaslata alapján a könyvtár főigazgatója dönt.

A Minősített Könyvtár cím elnyerése érdekében életre hívott minőségfejlesztési projekt keretében 2018. július 31-ig terjedő időszakra az alábbi eseti munkacsoportok működnek:

1. Stratégia-elemző munkacsoport

Meghatározza a stratégiai dokumentum felülvizsgálatának módszertanát és folyamatát.

Feladata

- a FSZEK stratégiai dokumentuma felülvizsgálatának ütemezése (benne a küldetésnyilatkozat, a jövőkép, az értékrend, valamint elemzések felülvizsgálata);
- a stratégia felülvizsgálata (az ütemterv megvalósítása);
- a stratégia szükség szerinti módosítása.

Közreműködik a felülvizsgált stratégia közzétételében, társadalmasításában.

2. Eredmény-kritérium munkacsoport

Feladata

- a teljesítményméréssel, értékeléssel kapcsolatos szabályozás, statisztika, adatgyűjtés áttekintése,
- a teljesítménymutatókkal kapcsolatos (szakmai, ágazati, intézményi) igények, elvárások azonosítása, feltárása,
- a mérhető tevékenységek összegyűjtése, s ezekhez kapcsolódóan a mérési módszerek meghatározása.

További feladata

- egyéb teljesítménymutatók azonosítása, meghatározása, leírása (szabályozottság, szabályszerűség, gazdaságosság, hatékonyság, eredményesség),
- a teljesítménymutatók folyamathoz rendelése.

Előkészíti az intézmény mérési szabályzatát és eljárásrendjét.

A munkacsoportok működési rendje

- Valamennyi munkacsoport saját ügyrend alapján működik.
- A munkacsoportok munkamódszerüket szabadon határozzák meg.
- Valamennyi munkacsoport saját csoportwebhelyet és közös levelezőt használ, valamint egyedi csoport-email címen érhető el.
- Az egyes feladatok felelőseit és közreműködőit – az érintettek véleményének megismerése után – a csoport vezetője határozza meg.
- Az együttműködés érdekében informatikai támogatást igényelhetnek a MIT-től.
- Döntés előkészítő, véleményező, és javaslattevési anyagaikat a MIT általános ügyrendje szerint terjesztik elő.
- A javaslatok tartalmáról demokratikus, nyílt szavazással döntenek a munkacsoport tagjai; szavazategyenlőség esetén a munkacsoport vezetőjének szavazata dönt.
- Indokolt esetben az előterjesztés tartalmazza a szavazás utáni különvéleményt is.
- A csoportvezetés gondoskodik a munkacsoport munkaanyagainak a közös meghajtón az előírt formában történő elhelyezéséről.
- Indokolt esetben a havi beszámoló elkészítését/előterjesztését a csoportvezető a munkacsoport más tagjára delegálhatja.

VII.3. Minőségtervezés

A minőségtervezés olyan tevékenységek összessége, amelyek meghatározzák a célkitűzéseket és a minőségi követelményeket, valamint a minőségügyi rendszer elemeinek alkalmazási követelményeit. A fejlesztési irányokat, feladatokat, s az ezekhez kapcsolódó mérési eredményekre, környezettanulmányokra, statisztikai adatokra, használói és dolgozói elégedettség- és igényfelmérések eredményeire alapozva hozza meg a könyvtár vezetése. A minőségtervezést a stratégiai tervezés és az éves munka-tervezés során, a szolgáltatások fejlesztésekor, új szolgáltatások kidolgozásakor, valamint a következő évi használati szabályzat tervezésekor alkalmazzuk. A könyvtár folyamatkatalógusa, valamint a folyamatleírások és folyamatábrák biztosítják a hatékony, magas minőségi szempontok szerinti végrehajtást.

VII.4. Minőségfejlesztés

A könyvtár minőségfejlesztési tevékenységének legfontosabb célja a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos javítása. A működés, a szolgáltatások és a folyamatok fejlesztése a stratégiai dokumentumban megfogalmazott célok, a küldetésnyilatkozatban megfogalmazott elképzelések, a kitűzött minőségcélok és az éves munkatervi célok megvalósításának feltételei.

A Minőségirányítási Tanács és a Működésfejlesztési munkacsoport állandó, folyamatos feladata a fejlesztendő területek cselekvési terveinek az elkészítése. A fejlesztéshez szükséges lehetőségek megteremtése, biztosítása, a módszerek kiválasztása az intézmény 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.

VII.5. Minőségbiztosítás

Minőségbiztosításnak nevezzük az összes olyan tervezett és rendszeresen végzett tevékenységet, amelyet az intézményünk által választott minőségirányítási rendszer keretében végzünk annak érdekében, hogy a szolgáltatásaink megfeleljenek a minőségre vonatkozó követelményeknek. A minőségbiztosítás célja a minőségre vonatkozó elgondolások teljesítésének biztosítása, a minőségszemlélet elterjesztése. A minőségirányítási tevékenység integrált módon magában foglalja a szolgáltatások és folyamatok minőségének tervezését, a megvalósítás során történő minőségellenőrzést és minőségbiztosítást, valamint a minőségfejlesztési tevékenységet is.

A minőségbiztosítás keretében alkalmazott technikák és tevékenységek összessége teszi lehetővé, hogy a könyvtár stratégiai tervében meghatározott célok elérése során megvalósuló eredmények megmaradjanak, a szolgáltatások színvonala emelkedjen, és ezáltal használóink elégedettek legyenek az intézményünkkel.

A minőségbiztosítási munka folyamatos, és minden munkatársunkra kiterjedő.

VII.6. A minőség mérése

A mérés, az elemzés és az erre épülő fejlesztés a minőségirányítási rendszer egyik kulcsfontosságú területe, amely biztosítja a releváns információkat a tényeken alapuló döntésekhez, a folyamatos fejlesztéshez.

A FSZEK stratégiája kiemelt feladatként definiálja a használók és a partnerek elégedettségének mérését, elemzését, a teljesítménymutatók, statisztikai adatok elemzését és továbbgondolását, valamint az önértékelést, és a kurrens helyzet felmérését.

A teljesítmény mérésére használt szakmai mutatókat *A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban használt szakmai teljesítménymutatók 2018c.* dokumentum tartalmazza.

VII.7. Minőségügyi dokumentációs rendszer

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 dokumentálás segíti és alátámasztja a tervezett, szervezett 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 FSZEK Intranet oldalán, a FSZEK Felhő minőségügyi dokumentumtárában, illetve egy kinyomtatott példányban a Főigazgatói Titkárság irattárában. A nyilvánosság számára is elérhető minőségügyi dokumentumok közzétételi helye a FSZEK honlapja.

A minőségirányítási dokumentációs rendszer összefoglaló, alapidokumentuma a Minőségirányítási kézikönyv.

A rendszer további elemei:

1. Nyilvános dokumentumok

1.1. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár alapidokumentumai

Alapító Okirat

Szervezeti és Működési Szabályzat

Szervezeti organogram

A FSZEK működését meghatározó jogszabályok jegyzéke

Küldetésnyilatkozat

Jövőkép

Minőségpolitikai nyilatkozat

Stratégiai terv 2021-2027

Stratégiai terv 2014-2020

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár stratégiai fejlesztési terve 2008-2013

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár fejlesztési koncepciója 2002 (archív)

Munkaterv

Beszámolók

Intézményi statisztikák

1.2. Minőségirányítási Kézikönyv 2022

1.3. A Minőségirányítási Tanács dokumentumai

Fogalomtár

Kommunikációs terv

1.4. A FSZEK szabályzatai

Használati Szabályzat

Gyűjtőköri Szabályzat

Panaszkezelési Szabályzat

1.5. Primer kutatások eredményei

Használói elégedettségmérés 2018

Használói elégedettségmérés 2009

Dolgozói elégedettségmérés (belső dokumentum)

Önértékelés 2022 (belső dokumentum)

Önértékelés 2018 (belső dokumentum)

Önértékelés 2016 (belső dokumentum)

Rendezvény-elégedettség mérése (belső dokumentum)

1.6. Médiamegjelenések

1.7 *Rendezvények–A FSZEK rendezvényeinek részletes listája*

2. Belső dokumentumok

(A belső dokumentumok a munkatársak számára belső információs rendszerünkben hozzáférhetőek.)

2.1. *Vezetéssel kapcsolatos dokumentumok*

A MIT ügyrendje

Fenntartói értékelések, szakfelügyeleti jelentések

Minőségirányítási Munkaterv 2017. július 1 – 2018. július 31.

Továbbképzési terv

Akadálymentesítési terv

Benchmarking elemzések

A FSZEK esélyegyenlőségi terve 2014-2019

A FSZEK-ben működő munkacsoportok dokumentumai

2.2. *Stratégiával kapcsolatos dokumentumok*

PGTT-analízis

SWOT elemzés

2.3. *Emberi erőforrásokkal kapcsolatos dokumentumok*

Dolgozói elégedettségmérés 2017 (kérdőív, összesítés)

Dolgozói elégedettségmérés 2009 (TÁMOP)

Kitüntetési szabályzat

2.4. *Partnerkapcsolatok és erőforrások*

Partneradatbázis

Partneri együttműködések

Adatkezelési szabályzat

2.5. *Folyamatok*

Folyamatleltár

Folyamatábrák, folyamatleírások

2.6. *A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatban elért eredmények*

Használói elégedettségmérés 2009 (kérdőív, elemzés)

Használói elégedettségmérés, 2018 (kérdőív, elemzés)

Rendezvény-elégedettségi kérdőív 2018

2.7. *A szervezet kulcsfontosságú eredményei*

Benchmarking elemzések

Teljesítménymutatók katalógusa

Tudáshasznosulás (tréningek, kurzusok, kiküldetések)

A saját bevétel növelésére tett intézkedések dokumentumainak nyilvántartása

Utóbbi 3 év sikeres pályázatainak listája

Projektleírások

2.8. Könyvtári önértékelés

Önértékelés 2022

Önértékelés 2018

Önértékelés 2016

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért, frissítéséért a Minőségirányítási Tanács asszisztense a felelős.

VIII. VEZETŐI FELELŐSSÉG

VIII.1. Vezetői elkötelezettség

A vezetőség elkötelezettsége a minőségirányításban kiemelt jelentőséggel bír. Tevékenysége sokrétű. A vezetőségnek kell gondoskodnia a célok eléréséhez szükséges erőforrások meghatározásáról, a feltételek megteremtéséről, fenntartásáról. Erőforrások alatt az emberi erőforrásokat, az infrastruktúrát, a munkakörnyezetet, az információt, a beszállítókat és egyéb partnereket, a természeti és pénzügyi erőforrásokat értjük. A vezetők a személyes példamutatás mellett menedzsment tevékenységet is folytatnak: ellenőrzik a működés hatékonyságát, a sikeresség mértékét, mely alapján javító beavatkozásokat indítanak.

A vezetőség a minőségügy fejlesztése érdekében gondoskodik arról, hogy

- az intézmény rendelkezzen a szervezeti célokhoz illeszkedő jövőképpel, küldetésnyilatkozattal, stratégiai tervvel és minőségirányítási politikával,
- a munkatársakat rendszeresen tájékoztassa a szervezettel, valamint a külső szakmai és partneri környezettel kapcsolatos kulcsfontosságú kérdésekről (pl. a szervezetet érintő változásokról, eseményekről) a könyvtár teljesítményének javítása érdekében,
- személyes példamutatással és a szervezeti folyamatokat támogató menedzsment tevékenységgel motiválja a munkatársakat,
- a tanulásra és az innovációra nyitott szervezeti kultúra biztosításával alapot teremtsen a folyamatos jobbító törekvéseknek,
- feltárásra kerüljenek a szervezet kulcsfolyamatai, támogató folyamatai és a vezetés folyamatai,
- megfelelő belső és külső kommunikációval ösztönözze a meglévő csatornák aktív használatát, és ha szükséges, új csatornákat vezessen be,
- folyamatosan ellenőrizze a minőségirányítási rendszer működését, és avatkozzon be, ahol szükséges,

- folyamatos képzésekkel, tréningekkel biztosítsa a minőségi munkát az intézmény minden dolgozója számára.

VIII.2. Felelősség és hatáskör

A vezető felelős a könyvtár teljesítményének javításáért, a szükséges változások menedzseléséért. A minőségirányítás elsődleges célkitűzése a folyamatos fejlesztés folyamatának elindítása a szervezet életében. A vezető a tanulásra és az innovációra nyitott szervezeti kultúra biztosításával alapot teremt a folyamatos jobbító törekvéseknek.

A könyvtár vezetője minden munkatárs számára meghatározza azok felelősségi- és hatáskörét – melyet a munkaköri leírások szabályoznak– elősegítve ezzel a hatékony működést és a kitűzött minőségügyi célok elérését. A vezető élő kapcsolatokat ápol a fenntartóval.

A célok elérése érdekében a főigazgató Minőségirányítási Tanácsot (MIT) hozott létre. A MIT állandó tagjai: a főigazgató, a minőségügyi vezető, az állandó és eseti munkacsoportok vezetői, illetve a MIT megbízott adminisztrátora. A MIT tagjait és a munkacsoportok csoporttagjait a könyvtár főigazgatója mint a MIT mindenkori elnöke kéri fel és bízta meg. Indokolt esetben a MIT tagja és a munkacsoportok tagjai kérhetik megbízásuk felfüggesztését a munkacsoport vezetőjével, a minőségügyi vezetővel és a MIT elnökével egyeztetve. A MIT megbízatásának időtartama a főigazgató megbízatásának időtartamával egyezik meg. a MIT javaslatot tesz a minőségileg fejlesztendő területekre, részt vesz a döntés-előkészítésben, véleményez. A döntés, jóváhagyás, a szolgáltatások minőségének folyamatos (évenkénti) ellenőrzése és értékelése a főigazgató feladata.

IX. ERŐFORRÁSOKKAL VALÓ GAZDÁLKODÁS

IX.1. Erőforrások

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár fenntartója Budapest Főváros Önkormányzata, amely biztosítja a könyvtár folyamatos működését. A FSZEK működését a főváros közigazgatási területén fejti ki. Ezen belül feladatait a kerületekben működő tagkönyvtáraival teljesíti. Szakkönyvtári tevékenységét és az ODR-rel kapcsolatos feladatait országos hatáskörrel látja el.

A minőségirányítási rendszer kialakítását és működtetését a könyvtár saját erőforrásainak felhasználásával biztosítja.

Az erőforrások: emberi erőforrás; infrastruktúra; információ, adat; költségvetés, pénzügyek.

IX.2. Emberi erőforrás

Feladatok és funkciók: az emberi erőforrás menedzsment igen összetett, több feladatot is magában foglaló tevékenység. A szervezet működtetéséhez szükséges létszámot meg kell *tervezni*, *munkaköröket* kell kialakítani, a munkakör betöltéséhez alkalmas munkaerőt *meg kell találni*, a dolgozókat megfelelően kell *motiválni*, az elért teljesítményeket *értékelni* kell,

továbbképzési lehetőséget kell kialakítani és gondoskodni a *biztonságos munkavégzés* lehetőségeiről. A feladathoz tartozik a feleslegessé vált emberek *átirányítása*, a *leépítés* levezénylése is.

Az emberi erőforrások és a szervezeti teljesítmény összekapcsolása alapvetően arra a gondolatra épül, hogy a megfelelően kiválasztott, jól irányított, folyamatosan fejlesztett, ellenőrzött és értékelt munkatársak elkerülhetetlenül jobb teljesítményt lesznek képesek kifejteni a szervezet mindennapi működése során. Bizonyított, hogy a jó emberi erőforrás menedzselés hosszútávon jövedelmező minden szervezet számára.

A minőség szempontú emberi erőforrás menedzsment kulcsfogalmai a *teljesítmény*, a *motiváció*, a *csapatmunka*, valamint a *képzés és értékelés*.

A vezetés emberi erőforrással kapcsolatos tevékenységét a minőségbiztosítás kapcsán létrehozott *Emberi erőforrás munkacsoport* segíti. A munkacsoport feladata a könyvtár emberi erőforrás stratégiájának kidolgozása, a könyvtár kompetencia-térképének elkészítése, valamint javaslattétel az emberi erőforrás-menedzsmenttel kapcsolatos szabályzatok és dokumentumok módosítására, kidolgozására.

Az emberi erőforrás menedzsmentnek figyelembe kell venni a következő szempontokat:

- a munkatársak kiválasztása az intézmény stratégiai tervével összhangban kell, hogy történjen,
- a munkatársak végzettségi követelményeit a felvétel során figyelembe kell venni, a munkaköri leírások egységesen kerülnek rögzítésre,
- a munkatársi kompetenciák fejlesztésére vonatkozó stratégia és tervek megvitatása, kidolgozása és kommunikálás után a kompetenciákat folyamatos képzésekkel kell fejleszteni,
- az esélyegyenlőséget maximális mértékben figyelembe kell venni a munkaerő-gazdálkodás során,
- egyénekre vonatkozóan teljesítménycélokat kell kitűzni az egyéni képzettséget és kompetenciákat figyelembe véve,
- továbbra is egységes értékelési és jutalmazási rendszert kell alkalmazni,
- időszakonként dolgozói elégedettségi felmérést kell végezni, amelynek eredményei beépülnek az emberi erőforrás menedzsment céljai közé.

IX.3. Infrastruktúra

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár tevékenységét 49 tagkönyvtárán keresztül végzi. A hálózati könyvtárak épületei alapterület, közlekedési lehetőségek és felszereltség szempontjából is heterogén képet mutatnak. Az épületek rendszeres karbantartása folyamatosan történik, akadálymentesítésük szinte teljesen megoldott. A könyvtár pályázati vagy a fenntartó által biztosított forrásból végzi el a nagyobb felújítási munkálatokat. Az infrastrukturális fejlesztések

hétéves terv alapján történnek. Az informatikai infrastruktúra fejlesztése közbeszerzési keretek között történik, lehetőség szerint a legújabb technológia beszerzése a cél.

IX.4. Információ, adat

Az intézményen belüli információforgalom jobbá tétele érdekében szükséges a tudásmegosztás különböző formáinak fejlesztése. A személyes részvételen alapuló közvetlen vezetői tájékoztatók mellett különböző elektronikus csatornák alkalmazása is előtérbe kerül (hírlevelek, levelezőlisták stb.).

A szolgáltatások fejlesztése érdekében szükséges a pénzügyi, piaci adatok gyűjtése, elemzése, a stratégiailag fontos vetélytársak feltérképezése, szolgáltatásaik elemzése, a szakmai adatok, információk értékelése.

A GDPR hatályba lépésével kiemelt szerepet kap a személyes adatok jogszerű kezelése és védelme.

IX.5. Költségvetés, pénzügyek

Az intézmény önállóan rendelkezik a költségvetés kiemelt előirányzatai felett – személyi juttatások, munkaadókat terhelő járulékok, dologi kiadások, felhalmozási, felújítási kiadások – vonatkoztatásában.

A költségvetés helyzetéről a vezetői értekezleten rendszeresen tájékoztatás hangzik el.

A vezetés a pénzügyi és tárgyi eszközök hatékony, gazdaságos, ésszerű felhasználásával biztosítja a minőségi szolgáltatás folyamatosságát, kiszámíthatóságát.

X. FOLYAMATSZABÁLYOZÁS

A minőségirányítási rendszerek hatékony működtetésének alapeszköze az egyes tevékenységek folyamatként való kezelése és irányítása. A folyamatmenedzsment alkalmazása révén nő a hatékonyság és az ügyfelek elégedettsége, növekszik az aktivitások átláthatósága, lerövidül az új munkatársak betanítás ideje, a külső megbízóknak dokumentált folyamatokat tudunk mutatni, valamint növekszik a könyvtár teljesítőképességébe vetett bizalom.

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Folyamatmenedzsment munkacsoportja 2017 őszén elkészítette a könyvtár szakmai folyamatainak leltárát, ehhez kapcsolódóan a folyamatleírásokat, s kidolgozásra került a könyvtár folyamatmenedzsment rendszere.

A könyvtárszakmai folyamatok leírása és az ellenőrzési nyomvonalak kialakítása a könyvtár teljes szakmai tevékenységére vonatkozik, a könyvtár szervezetét, struktúráját jellemző, az alapfeladatok ellátását elősegítő működési folyamatokkal, illetve a folyamatokat működtető folyamatgazdákkal együtt, vagyis azon személyekkel, akik a szervezeten belül elsődlegesen felelősek az adott folyamat végrehajtásáért.

A FSZEK szakmai folyamatleltárja főfolyamatokat; támogató folyamatokat; illetve vezetési folyamatokat különít el:

1. A főfolyamatok a közvetlenül a könyvtár használóira és partnerei irányuló folyamatok, azaz a felhasználók és a partnerek számára közvetlenül nyújtott szolgáltatások.
2. A támogató folyamatok azok a folyamatok, amelyek támogatják a könyvtárhasználókkal kapcsolatos tevékenységeket, de nem irányulnak közvetlenül a használókra. Biztosítják a főfolyamatok megvalósításához, napi működtetéséhez szükséges alapokat.
3. A vezetési folyamatok azok a folyamatok, amelyek az intézmény vezetéséhez és irányításához szükséges személyi, anyagi erőforrásokra vonatkoznak. Megteremtik a megfelelő feltételeket a főfolyamatok működtetéséhez, s meghatározzák azok fejlesztésének irányát, céljait; kapcsolatot teremtenek a könyvtár és annak szűkebb, illetve tágabb társadalmi környezete között.

A folyamatleírások az egyes folyamatokra vonatkozóan tartalmazzák a folyamat bemutatását, inputját és outputját, az ellenőrzés módját, gyakoriságát és felelősét, valamint azonosítják a folyamatgazdát.

X.1. Folyamatleltár

I. Főfolyamatok

1. Könyvtári tagság létesítése

2. Dokumentummal kapcsolatos folyamatok

- 2.1. Dokumentum kiadás
- 2.2. Dokumentum visszavétel
- 2.3. Dokumentumok hosszabbítása
- 2.4. Dokumentumok kártérítése
- 2.5. Előjegyzés
- 2.6. Raktári kiszolgálás
- 2.7. Könyvtárközi kölcsönzés
- 2.8. Tagkönyvtári átkérés
- 2.9. Könyvet házhoz

3. Információ nyújtással kapcsolatos folyamatok

- 3.1. Tájékoztatás (személyes, telefon, e-mail)
- 3.2. Adatbázisok használata
- 3.3. Internet használat
- 3.4. Bibliográfia készítés

4. Egyéb könyvtári szolgáltatások

- 4.1. Csoportok fogadása
- 4.2. Rendezvényszervezés
- 4.3. Terembérlés

- 4.4. Reprográfia (fénymásolás, nyomtatás, digitális másolat)
- 4.5. Honlap (szerkesztés / jóváhagyás)
- 4.6. Közösségi oldalak használata
- 4.7. Használó képzés
- 4.8. Értékesítés (használt könyv, AV, folyóirat)

II. Támogató folyamatok

1. Gyűjteményszervezés

- 1.1. Szerzeményezés
- 1.2. Tartalmi és formai feltárás
- 1.3. Adatbázis építés (szakgyűjtemények)
- 1.4. Mellékletek kezelése
- 1.5. Digitalizálás (Budapest Gyűjtemény)
- 1.6. Állományellenőrzés
- 1.7. Állománygondozás
- 1.8. Apasztás, törlés
- 1.9. Letétbe adás
- 1.10. Dokumentumok átadása-átvétele (kiszállítás)

2. Üzemeltetés

- 2.1. Karbantartás
- 2.2. Hibaelhárítás

3. Informatikai rendszer

- 3.1. Informatikai fejlesztés
- 3.2. Informatikai rendszer üzemeltetése
- 3.3. Hibaelhárítás
- 3.4. Jogosultság-kezelés

4. Gazdasági tevékenység

- 4.1. Tartozáskezelés (késedelmi díj, perlés, FMH)
- 4.2. Olvasói pénzkezelés
- 4.3. Munkatársi pénzkezelés
- 4.4. Pályázati elszámolás
- 4.5. Eszközleltár
- 4.6. Eszközbeszerzés
- 4.7. Közbeszerzés
- 4.8. Iratkezelés
- 4.9. Anyagbeszerzés

III. Vezetői folyamatok

1. Szakmai

- 1.1. Statisztikai adatgyűjtés / elemzés
- 1.2. Pályázatok
- 1.3. Stratégia-tervezés
- 1.4. Éves munkaterv elkészítése
- 1.5. Éves jelentések készítése

2. Emberi erőforrás

- 2.1. Új dolgozó belépése
- 2.2. Távozó dolgozó
- 2.3. Belső képzés
- 2.4. Belső panaszkezelés
- 2.5. Gyakornokok alkalmazása
- 2.6. Szakmai gyakorlatok lebonyolítása
- 2.7. Iskolai Közösségi Szolgálatos diák fogadása
- 2.8. Intranet működtetése

3. Kommunikáció

- 3.1. Olvasói panaszkezelés
- 3.2. Partneri panaszkezelés
- 3.3. Média-megjelenések kezelése
- 3.4. Sajtóközlemény készítése
- 3.5. Arculatépítés

X.2. Folyamatok fejlesztése, javítása

A rendszerszerű, folyamatközpontú működés kiépítése átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, s segíti azok tudatos végrehajtását, lehetővé téve ezáltal a folyamatok változékonyságának csökkentését, illetve a hibák, problémák korai felismerését, kiküszöbölését. A minőségi szemlélet mellett elkötelezett vezetés számára fontos a folyamatok folyamatos fejlesztése, azok javítása a partneri elvárások maradéktalan kielégítése érdekében. A FSZEK a folyamatleírásokat, azok működőképességét rendszeresen felülvizsgálja, s a PDCA elvnek megfelelően a szükséges módosításokat, javításokat végrehajtja.

XI. TELJESÍTMÉNY, MÉRÉS, ELEMZÉS, ÉRTÉKELÉS

XI.1. Általános szabályok

A könyvtár vezetésének és minden munkatársának alapvető célja és feladata, hogy használóink elégedettek legyenek az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal, szolgáltató partnereink pedig a céltudatos, az új kihívások iránt fogékony, feladatait magas szakmai színvonalon ellátó szervezetet lássák a könyvtárban. Ezért meghatározó fontosságú számunkra tevékenységünk minőségének tervezése, egyenletes biztosítása, folyamatos javítása, rendszeres fejlesztése.

Ezen feladatok ellátása érdekében megterveztünk és bevezettünk különböző mérési, elemzési és értékelési módszereket, amely feladatok lebonyolítása a Minőségirányítási Tanács, ezen belül is a Primer kutatások csoport és az Eredmény-kritérium munkacsoport feladata.

XI.2. Mérés

Folyamatosan gondoskodunk az adatok gyűjtéséről, az eredményes és hatékony mérésekről a következő módszerekkel:

- szakmai mutatók
- szaktárca/Könyvtári Intézet intézményi statisztika számára gyűjtött adatok
- az intézményi beszámolókból rendszeresen megjelenő statisztikai adatok
- az intézményi beszámolókból rendszeresen megjelenő további teljesítmény-adatok, információk
- kérdőíves felmérések
- mintavételes felmérések
- elégedettségmérések
- igényfelmérések
- önértékelés

XI.3. Teljesítménymutatók

Az összegyűjtött adatokból az *MSZ ISO Információ és dokumentáció. Könyvtári teljesítménymutatók és Információ és dokumentáció. Elektronikus könyvtári szolgáltatások teljesítménymutatói szabványok*, valamint a *Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben* című ajánlás alapján teljesítménymutatókat képeztünk. Ezek a mutatók az alapjai a könyvtári szolgáltatások minőségszemléletű mérésének.

Statisztikai adatainkat rendezett, viszonyított módon felhasználva a következő területeken használunk teljesítménymutatókat:

- nyilvános szolgáltatások
- dokumentumszolgáltatás
- dokumentumok visszakeresése
- dokumentumok kölcsönzése

- dokumentumszolgáltatás külső forrásokból
- tájékoztatást célzó szolgáltatások
- információkeresés
- használó képzés
- tárgyi eszközök
- állományépítés: dokumentumok beszerzése és feldolgozása
- emberi erőforrások elérhetősége és használata

A teljesítménymutatók rendszere a munkafolyamataink hatékonyságát segít feltárni.

XI.4. Elemzés, értékelés

Minőségfejlesztés nincs pontos helyzetértékelés nélkül. Így az alábbi két területen is elemzéseket végzünk:

1. az intézmény társadalmi megítélésére minden stratégiai tervciklus kezdetén PGTTJ elemzést és SWOT analízist végzünk
2. belső és külső partnereinket (felhasználóinkat) elégedettség- és igényfelmérések végrehajtásával elemezzük

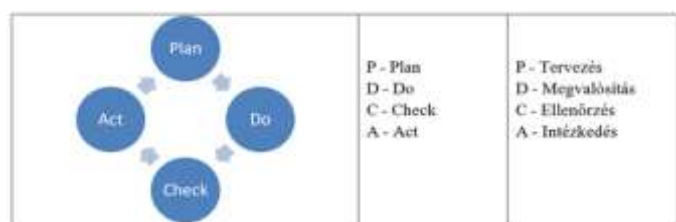
Mérési terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
Intézmény társadalmi megítélése	stratégiai terv készítésekor és minden egyéb fontos változás, változtatás előtt	PGTTJ elemzés SWOT analízis	Minőségirányítási Tanács
Munkafolyamatok hatékonysága	évenként	statisztikai adatok, kérdőív, mintavétel	Könyvtárvezetők, Régióigazgatók, Főigazgatóság
Partneri elégedettség	kétévenként központilag illetve az adott tagkönyvtár alkalom szerint	kérdőív	Könyvtárvezetők, Minőségirányítási Tanács
Intézményi önértékelés	kétévenként	kérdőív	Minőségirányítás Tanács

XI.5 Folyamatos fejlesztés

A folyamatos fejlesztést a TQM-ben, azaz a Teljes Körű Minőségirányításban a PDCA elv használata jelenti.

Méréseinkkel, elemzéseinkkel megtervezzük a rendelkezésre álló

adatok szerinti optimális működést, bevezetjük az új módszereket, majd rövid időn belül mérjük



az eredményeket, s ha nem a terveink szerint haladnak a folyamatok, a partnerkapcsolatok, intézményünk társadalmi megítélése, akkor beavatkozunk és újratervezünk.

A folyamatos fejlesztés elvének érvényesítése érdekében kiemelten figyelünk:

- a szolgáltatások és munkafolyamatok rendszeres mérésére, ellenőrzésére,
- a fejlesztések fokozatos és folyamatos bevezetésére,
- a minőségirányítási rendszer egyenletes fejlesztésére.

XII. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár / Könyvtári tevékenység Minőségirányítási kézikönyv

Az intézmény nyilvánosságát, működését meghatározó, működést szabályzó dokumentumok.

Irányítás, tervezés, stratégia: MK-IR (MK=Minőségirányítási kézikönyv)

MK-IR-01 Minőségpolitikai nyilatkozat

MK-IR-02 Küldetésnyilatkozat

MK-IR-03 Jövőkép

MK-IR-04 A FSZEK stratégiai terve 2014-2020

MK-IR-05 Munkatervek

MK-IR-05.1 A FSZEK munkaterve 2015.

MK-IR-05.2 A FSZEK munkaterve 2016.

MK-IR-05.3 A FSZEK munkaterve 2017.

MK-IR-06 Az FSZEK működését meghatározó jogszabályok jegyzéke

MK-IR-07 Fogalomtár (FT_2018)

MK-IR-08 PGTT-analízis

MK-IR-09 SWOT elemzés

Szervezet: MK-SZ

MK-SZ-01 Alapító Okirat

MK-SZ-02 Szervezeti és Működési Szabályzat

MK-SZ-03 Szervezeti organogram

MK-SZ-04 Könyvtárhasználati szabályzat

MK-SZ-05 A MIT ügyrendje

MK-SZ-06 A FSZEK dolgozói elégedettségmérésének összegző dokumentuma, 2017

Erőforrások: MK-E

MK-E-01 A FSZEK esélyegyenlőségi terve 2019-2024

MK-E-02 Munkavédelmi szabályzat

MK-E-03 Informatikai szabályzat

MK-E-04 Kockázatkezelési szabályzat

MK-E-05 Kitüntetési szabályzat

Folyamatszabályozás: MK-F

MK-F-01 Folyamatleltár (FL_2017)

FOLYAMATÁBRÁK:

Főfolyamatok:

MK-F-F 1. Könyvtári tagság létesítése

MK-F-F 2.1. Dokumentum kiadás

MK-F-F 2.2. Dokumentum visszavétel

MK-F-F 2.3. Dokumentumok hosszabbítása

MK-F-F 2.4. Dokumentumok kártérítése

MK-F-F 2.5. Előjegyzés

MK-F-F 2.6. Raktári kiszolgálás

MK-F-F 2.7.1. Könyvtárközi kölcsönzés belföld

MK-F-F 2.7.2. Könyvtárközi kölcsönzés külföld

MK-F-F 2.7.3. Könyvtárközi kölcsönzés küldése

MK-F-F 2.8. Tagkönyvtári átkérés

MK-F-F 2.9. Könyvet házhoz

MK-F-F 3.1. Tájékoztatás (személyes, telefon, e-mail)

MK-F-F 3.2. Adatbázisok használata

MK-F-F 3.3. Internet használat

MK-F-F 3.4. Bibliográfiakészítés

MK-F-F 4.1. Csoportok fogadása

MK-F-F 4.2. Rendezvényszervezés

MK-F-F 4.3. Terembérlés

MK-F-F 4.4. Reprográfia (fénymásolás, nyomtatás, digitális másolat)

MK-F-F 4.5. Honlap (szerkesztés / jóváhagyás)

MK-F-F 4.6. Közösségi oldalak használata

MK-F-F 4.7. Használó képzés

MK-F-F 4.8. Értékesítés (használt könyv, AV, folyóirat)

Támogató folyamatok:

- MK-F-T 1.1. Szerzeményezés
- MK-F-T 1.2. Tartalmi és formai feltárás
- MK-F-T 1.3. Adatbázis építés (szakgyűjtemények)
- MK-F-T 1.4. Mellékletek kezelése
- MK-F-T 1.5. Digitalizálás (Budapest Gyűjtemény)
- MK-F-T 1.6. Állományellenőrzés
- MK-F-T 1.7. Állománygondozás
- MK-F-T 1.8. Apasztás, törlés
- MK-F-T 1.9. Letétbe adás
- MK-F-T 1.10. Dokumentumok átadása-átvétele (kiszállítás)
- MK-F-T 2.1. Karbantartás
- MK-F-T 2.2. Hibaelhárítás
- MK-F-T 3.1. Informatikai fejlesztés
- MK-F-T 3.2. Informatikai rendszer üzemeltetése
- MK-F-T 3.3. Hibaelhárítás (informatikai)
- MK-F-T 3.4. Jogosultság-kezelés
- MK-F-T 4.1. Tartozáskezelés (késedelmi díj, perlés, FMH)
- MK-F-T 4.2. Olvasói pénzkezelés
- MK-F-T 4.3. Munkatársi pénzkezelés
- MK-F-T 4.4. Pályázati elszámolás
- MK-F-T 4.5. Eszközleltár
- MK-F-T 4.6. Eszközbeszerzés
- MK-F-T 4.7. Közbeszerzés
- MK-F-T 4.8. Iratkezelés
- MK-F-T 4.9. Anyagbeszerzés

Vezetői folyamatok:

- MK-F-V 1.1. Statisztikai adatgyűjtés / elemzés
- MK-F-V 1.2. Pályázatok
- MK-F-V 1.3. Stratégia-tervezés
- MK-F-V 1.4. Éves munkaterv elkészítése
- MK-F-V 1.5. Éves jelentések készítése
- MK-F-V 2.1. Új dolgozó belépése
- MK-F-V 2.2. Távozó dolgozó

- MK-F-V 2.3. Belső képzés
- MK-F-V 2.4. Belső panaszkezelés
- MK-F-V 2.5. Gyakornokok alkalmazása
- MK-F-V 2.6. Szakmai gyakorlatok lebonyolítása
- MK-F-V 2.7. IKSZ fogadása
- MK-F-V 2.8. Intranet működtetése
- MK-F-V 3.1. Olvasói panaszkezelés
- MK-F-V 3.2. Partneri panaszkezelés
- MK-F-V 3.3. Média-megjelenések kezelése
- MK-F-V 3.4. Sajtóközlemény készítése
- MK-F-V 3.5. Arculatépítés

Partnerkapcsolatok: MK-PK

- MK-PK-01 Partnerkapcsolatok rendszere (lista) – partneri együttműködési megállapodások
- MK-PK-02 Médiamegjelenések
 - MK-PK-02.1. A FSZEK megjelenése a médiában 2015.
 - MK-PK-02.2. A FSZEK megjelenése a médiában 2016.
 - MK-PK-02.3. A FSZEK megjelenése a médiában 2017.
 - MK-PK-02.4. A FSZEK média-megjelenései 2014-2017
- MK-PK-03 Kommunikációs terv (Komm_strat_2018)
- MK-PK-04 Rendezvények
 - MK-PK-04.1 A FSZEK rendezvényeinek részletes listája 2015.
 - MK-PK-04.2 A FSZEK rendezvényeinek részletes listája 2016.
 - MK-PK-04.3 A FSZEK rendezvényeinek részletes listája 2017.

Primer kutatások: MK-PRK

- MK-PRK-01 Dolgozói elégedettségmérés és eredményei, 2017
- MK-PRK-02 Használói elégedettségmérés és eredményei, 2018

Értékelés, teljesítmény: MK-ÉT

- MK-ÉT-01 Beszámolók
 - MK-ÉT-01.1 A FSZEK beszámolója 2013.
 - MK-ÉT-01.2 A FSZEK beszámolója 2014.
 - MK-ÉT-01.3 A FSZEK beszámolója 2015.
 - MK-ÉT-01.4 A FSZEK beszámolója 2016.
- MK-ÉT-02 Szakfelügyeleti jelentés 2015.
- MK-ÉT-03 A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban használt szakmai teljesítménymutatók (TM_2018)

MK-ÉT-04 Szervezeti önértékelések

MK-ÉT-04.1 Önértékelés 2016.

MK-ÉT-04.2 Önértékelés 2018.

Ellenőrzés: MK-ELL

MK-ELL-01 Szabálytalanságok kezelése

MK-ELL-02 A könyvtárszakmai folyamatokra vonatkozó ellenőrzési nyomvonal szabályzat

MK-ELL-03 Belső ellenőrzési kézikönyv

MK-ELL-04 Panaszkezelési szabályzat (PSz_2018)