




Folyamatleltár, a folyamatszabályozás helyi rendszere

Készítette: Minőségirányítási Tanács

Szekszárd, 2019. május 7.

Jóváhagyta:




Liebhauser János
igazgató

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Verzió	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba lépés dátuma

A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS HELYI RENDSZERE

A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár tevékenységét, folyamatait azzal a céllal szabályozta, hogy a partnerek számára egységes színvonalú szolgáltatást nyújtson, a kockázatelemzésekben feltárt hibákat kiküszöbölve folyamatosan fejlessze, javítsa azokat. Előbb a Minőségirányítási Tanács, majd a munkatársak önkéntes részvételével felállított Folyamatszabályozási munkacsoport feladata a folyamatleltár, a folyamatábrák, szolgáltatási előírások, kockázatelemzések, elkészítése, illetve aktualizálása.

Rendszerünk elemei a következők:

- folyamatleltár
- folyamatábra
- szolgáltatási előírás
- kockázatelemzés

FOLYAMATOK AZONOSÍTÁSA, A TEVÉKENYSÉGLELTÁR

A tevékenységleltár a könyvtárban zajló folyamatok, tevékenységek összességét tartalmazza. A benne található folyamatokat három fő csoportba rendeztük. A stratégia megvalósítására irányuló, a partnereink szempontjából fontos folyamatokat a fő folyamatokba, a szervezet irányításával kapcsolatos folyamatokat a vezetői folyamatokba, míg a háttértevékenységet jelentő folyamatokat a támogató folyamatokba.

Az évek alatt többször javítottuk a tevékenységleltárt. A korábban fő folyamatnak tartott gyűjteményszervezést támogató folyamatnak nyilvánítottunk, mivel a partnerek nem találkoznak közvetlenül ezekkel a háttérben zajló folyamatokkal. Legutóbb pedig újrendszerezettük a leltárt.

Tevékenységleltár

VEZETŐI FOLYAMATOK		
Sorsz. V	Terület	Tevékenység
1.	Szakmai menedzsment	A könyvtár tevékenységének irányítása és ellenőrzése
2.		Éves beszámoló az intézmény tevékenységéről
3.		Környezeti elemzések készítése
4.		Statisztikai jelentés
5.		Stratégiai tervezés
6.		Infrastruktúra fejlesztése
7.		Intézményi működés értékelése, fejlesztése
8.	Humán erőforrás menedzsment	Munkaerő fejlesztése
9.		Munkaerő-gazdálkodás
10.		Munkatársak ösztönzése, motiválása
11.		Munkatársak teljesítményének mérése
12.	Minőség menedzsment	Könyvtári minőségfejlesztés
13.		Önértékelés
14.	Partnerkapcsolatok	Könyvtárhasználók igény-, és elégedettségmérése
15.		Partnerkapcsolatok (szerződések, kommunikáció)
16.	Kommunikáció	Belső kommunikáció
17.		Külső kommunikáció
18.		Új szolgáltatások bevezetése, kommunikálása
19.	Projekt menedzsment	Pályázatfigyelés, Pályázatok írása
20.		Projekt menedzsment
FŐ FOLYAMATOK		
Sorsz. F	Terület	Tevékenység
1.	Dokumentum	Beiratkozás (alap, emelt, gyerekkönyvtári)
2.		Beiratkozás (regisztráció)
3.		Előjegyzés (alap, emelt)
4.		Felszólítás
5.		Hosszabbítás (alap, emelt)

6.	szolgáltatás	Késedelmek kezelése a gyerekkönyvtárban
7.		Kölcsönzés (alap, emelt)
8.		Visszavétel (alap, emelt)
9.		Dokumentumok helyben használata
10.		Könyvtárközi kölcsönzés (általunk kért)
11.		Könyvtárközi kölcsönzés (általunk küldött)
12.		Nemzetiségi ellátás
13.		Otthon könyvtár
14.	Információ szolgáltatás	Adatbázisok, elektronikus dokumentumok használata
15.		Ajánló bibliográfiák, tematikus könyvajánlók készítése
16.		Honlap aktualizálása
17.		Irodalomkutatás, témafigyelés
18.		Közösségi oldalak kezelése
19.		Tájékoztatás online források alapján
20.	Közösségi szolgáltatások	Felnőttképzés
21.		Iskolai közösségi szolgálat
22.		Kiállítások
23.		Könyvtári foglalkozás gyerekeknek
24.		Könyvtári programok szervezése
25.		Közösségfejlesztés könyvtári környezetben
26.	Területi ellátás	Dokumentumok kiszállítása
27.		Felnőttképzés
28.		Könyvtári programok szervezése
29.		Könyvtármozi
30.		Szakmai tanácsadás
31.	Kiegészítő szolgáltatások	Reprográfiai szolgáltatások
32.		Számítógéphasználat
33.		Antikvár szolgáltatások
TÁMOGATÓ FOLYAMATOK		
Sorsz. T		Tevékenység
1.	Üzemeltetés	Épületkarbantartás- és üzemeltetés
2.		Gazdasági ügyintézés
3.		Iktatás, iratkezelés, postázás
4.		Informatikai rendszerek üzemeltetése

5.		Apasztás (törlés)
6.		Dokumentumfeltárás (formai, tartalmi)
7.		Elektronikus katalógus szerkesztése
8.		Érkeztetés, nyilvántartásba vétel (leltározás)
9.		Gyarapítás
10.		Összesített nyilvántartások vezetése
11.	Gyűjtemény- szervezés	Bekötött folyóiratok nyilvántartásba vétele
12.		Folyóiratok törlése, kiárusítása
13.		Időszaki kiadványok megrendelése, nyilvántartása
14.		Kölcsönözhető folyóiratok nyilvántartása
15.		Hagyatékok, ajándék dokumentumok kezelése
16.		Raktári rend folyamatos fenntartása
17.		Kötelességek bekérése
18.		Digitalizálás
19.		Köttetés
20.		Szakmai továbbképzések szervezése
KULCSFOLYAMAT		
Sorsz. K		Tevékenység
1.		Felkészülés a Tudásközpontba költözésre

FOLYAMATLELTÁR, FOLYAMATÁBRÁK

A tevékenységleltárból kiválasztottuk azokat a tevékenységeket, amelyekről készüljön folyamatábra. A kiválasztás legfőbb alapelve az volt, hogy melyek azok a folyamatok, amelyekkel a partnerek leginkább találkoznak. Így jött létre a folyamatleltár.

Folyamatleltár:






Sorsz.	Folyamat	Folyamatgazda
K 1.	Felkészülés a Tudásközpontba költözésre	Liebhauser János
V 13.	Önértékelés	Liebhauser János
V 14.	Könyvtárhasználók igény-, és elégedettségmérése	Sümegei Attila
F 1.	Beiratkozás (alap, emelt, gyerekkönyvtári)	Kotogán Mariann
F 3.	Előjegyzés (alap, emelt)	Kotogán Mariann
F 4.	Felszólítás	Kotogán Mariann
F 5.	Hosszabbítás (alap, emelt)	Kotogán Mariann
F 6.	Késedelmek kezelése a gyerekkönyvtárban	Tatainé Berta Zsuzsa
F 7.	Kölcsönzés (alap, emelt)	Kotogán Mariann

F 8.	Visszavétel (alap, emelt)	Kotogán Mariann
F 10.	Könyvtárközi kölcsönzés (általunk kért)	Szűcs Edit
F 21.	Felnőttképzés	Simovics Boglárka
F 23.	Könyvtári foglalkozás gyerekeknek	Nemes Rita
F 25.	Könyvtári programok szervezése	Nemes Rita
F 26.	Dokumentumok kiszállítása	Horváth Emőke
F 32.	Számítógéphasználat	Simovics Boglárka

T 5.	Apasztás (törlés)	Nagypálné Boros Rita
T 6.	Dokumentumfeltárás (formai, tartalmi)	Nagy Gábor
T 8.	Érkeztetés, nyilvántartásba vétel (leltározás)	Becze Szilvia
T 9.	Gyarapítás	Nagy Gábor
T 10.	Összesített nyilvántartások vezetése	Kuntler Edit
T 17.	Kötelempéldányok bekérése	Bernáth Gergely
T 18.	Digitalizálás	Bernáth Gergely

A kijelölt folyamatgazdák felelősek a folyamat megtervezéséért, működtetéséért, fejlesztéséért. Arra törekedtünk, hogy a munkatársak minél nagyobb részvételével, a tevékenységet naponta végző kollégák közreműködésével készüljenek el a folyamatábrák. Így, a partnerek visszajelzése mellett, a munkatársak személyes tapasztalata is segít a módosítások, javítások kivitelezésében.

Az ábrák készítésekor az alábbi szimbólumokat használtuk:

Szimbólum	Jelentés
	Folyamat kezdete, vége
	Tevékenység
	Döntés
	Dokumentum
	Folyamat iránya

A kockázatelemzésekből nyert adatok alapján létrejött egy rangsor, ami jól mutatja, hogy mely folyamatokkal kell többet foglalkozni, a hibák kiküszöbölésével javítani a folyamatokat.

Munkafolyamat	Kockázatok	A) Partneri vélemény	B) Intézményi érdek	C) Gyakoriság	Összesítés $A*B*C$
		Pontozás: 1-10			
Digitalizálás	Nincs kellő OCR-ismeret.	6	10	10	600
Digitalizálás	Nincs online tartalom-kihelyezési ismeret.	6	10	10	600
Felszólítás	Nem működik a 0. felszólítás.	8	8	6	384
Kölcsönzés	Rossz olvasójegy számra adjuk ki a dokumentumot.	10	10	3	300
Késedelmek kezelése	A dokumentumok kölcsönzési határideje különböző lejáratú.	8	5	7	280
Számítógép-használat	Hibás az olvasójegy vonalkód száma.	9	10	3	270
Visszavétel	Nem vettük vissza a dokumentumot.	10	9	2	180
Apasztás	Példányadatok helytelen megadása.	5	10	3	150
Összesített nyilvántartás	A leltárkönyv adott oldalának összesítése hibás árértékkel.	5	10	3	150
Előjegyzés	Elfelejtettük előjegyezni a kért dokumentumot.	9	8	2	144
Beiratkozás	Az olvasó adatainak mentése nem megfelelő	9	8	2	144
Hosszabbítás	Elfelejtjük meghosszabbítani a dokumentumot.	9	7	2	126
Könyvtárközi kölcsönzés – általunk kért	Nem a megfelelő dokumentumot kérjük meg.	10	10	1	100
Felkészülés a Tudásközpontba költözésre	Nem megfelelőek a kiviteli tervek.	10	10	1	100

Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár - A folyamatszabályozás helyi rendszere

Könyvtárhasználók igény-elégedettségmérése és	felelősök nem tudják tartani a kitűzött határidőt	9	10	1	90
Önértékelés	Értékelő nem nézi meg az önértékeléshez kapcsolódó dokumentumokat.	9	9	1	81
Dokumentum érkeztetés	Hibás számla	4	10	2	80
Dokumentumrendelés	A megrendelt dokumentumok közül nem érkezik meg mindegyik.	5	6	2	60
Rendezvény szervezés	Nem érkezik meg a szervezett csoport a programra, vagy késik.	2	8	3	48

A Folyamatszabályozási munkacsoport további feladata a hiányzó folyamatábrák elkészítése, a kockázatelemzésekben feltárt hibák kiküszöbölése, a folyamatok fejlesztése a partnerek minél nagyobb elégedettségére.