



Folyamatleltár, a folyamatszabályozás helyi rendszere 2.0

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Verzió	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba lépés dátuma
1.0			Liebhauser János	2019.05.07.	2019.05.07.
2.0		Folyamatszab. munkacsoport	Liebhauser János	2023.11.09.	2023.11.09.




.....
Liebhauser János
igazgató

A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS HELYI RENDSZERE

Az 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 újrarendszereztük 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 és értékelése
12.	Minőség menedzsment	Könyvtári minőségfejlesztés
13.		Önértékelés
14.	Partnerkapcsolatok	Könyvtárhasználók igény-, és elégedettségmérése
15.		Partnerkapcsolatok (szerződések, kommunikáció)
16.		Tudásközpontban az operatív egyeztetés folyamata a Levéltárral
17.		Potenciális használók igényfelmérése
18.		Regionális együttműködés
19.	Kommunikáció	Belső kommunikáció
20.		Külső kommunikáció
21.		Új szolgáltatások bevezetése, kommunikálása
22.	Projekt menedzsment	Pályázatfigyelés, Pályázatok írása
23.		Projekt menedzsment

FŐ FOLYAMATOK		
Sorsz. F	Terület	Tevékenység
1.	Dokumentum szolgáltatás	Beiratkozás (alap, emelt, gyerekkönyvtári)
2.		Beiratkozás (regisztráció)
3.		Előjegyzés (alap, emelt)
4.		Felszólítás
5.		Hosszabbítás (alap, emelt)
6.		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	Kiállítások
21.		Felnőttképzés
22.		Iskolai közösségi szolgálat
23.		Könyvtári foglalkozás gyerekeknek
24.		Közösségfejlesztés könyvtári környezetben
25.		Könyvtári programok szervezése
26.	Területi ellátás	Könyvtári programok szervezése
27.		Könyvtárközi program szervezése
28.	Kiegészítő szolgáltatások	Reprográfiai szolgáltatások
29.		Számítógéphasználat
30.		Antikvár szolgáltatások
31.		Webshop

TÁMOGATÓ FOLYAMATOK		
Sorsz. T		Tevékenység
1.	Üzemeltetés	Épületkarbantartás- és üzemeltetés
2.		Gazdasági ügyintézés
3.		Iktatás, iratkezelés, postázás
4.		Informatikai rendszerek üzemeltetése
5.	Gyűjtemény- szervezés	Apasztás (törlés)
6.		Dokumentumfeltárás (formai, tartalmi)
7.		Elektronikus katalógus szerkesztése
8.		Érkeztetés, nyilvántartásba vétel (leltározás)
9.		Gyarapítás
10.		Összesített nyilvántartások vezetése
11.		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.		Kötelezpéldányok bekérése
18.		Digitalizálás
19.		Köttetés
20.		Szakmai továbbképzések szervezése
21.	Területi ellátás	Dokumentumok kiszállítása
22.		Szakmai napok szervezése
23.		Könyvtármozi - új települések bevonása
24.		Szakmai tanácsadás
KULCSFOLYAMAT		
Sorsz. K		Tevékenység
1.		Zöldkönyvtári hálózat építése

FOLYAMATLELTÁR, FOLYAMATÁBRÁK

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

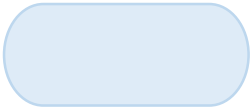
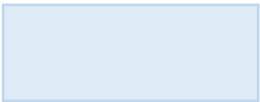
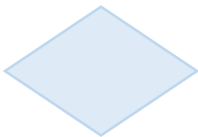
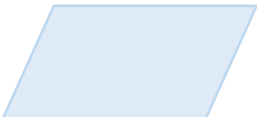
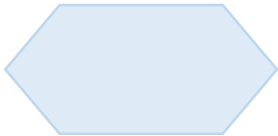
Folyamatleltár:

Sorsz.	Folyamat	Folyamatgazda
K 1.	Zöldkönyvtári hálózat építése	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.	Kötelezpéldányok bekérése	Galla-Csiki Éva
T 18.	Digitalizálás	Károlyi Kálmán

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
	Tevékenyég
	Döntés
	Dokumentum
	Adat
	Előkészítés
	Folyamat iránya

FOLYAMATLEÍRÁSOK, SZOLGÁLTATÁSI ELŐÍRÁSOK

A folyamatábrák részletes, szöveges kifejtésére, az egységes színvonalú működés biztosítására szolgáltatási előírások készültek.

KOCKÁZATELEMZÉSEK

A folyamatokban észlelhető hibák feltárására, majd javítására kockázatelemzéseket végeztünk az FMEA (Failure Mode Effects Analysis) módszer segítségével. A vizsgált szempontok a lenti űrlapon láthatók.

A hibalehetőségeket 1-10-ig terjedő skálán pontoztuk a partnerek véleménye, a könyvtár érdeke, hibalehetőségek gyakorisága alapján, majd ezek szorzatából született egy összesítő pontszám.

Erre az alábbi űrlapot használtuk:

Folyamat:	
Folyamatgazda:	
Vizsgált terület:	
Kockázatos tényező(k):	
Kiváltó okok:	
Gyakoriság, a következmények súlyossága:	
Kockázati hatások:	
A hibalehetőségek súlyozása	
Szemponatok	Pontozás (1-10)
A partnerek véleménye:	
A könyvtár érdeke:	
Gyakoriság:	
Összesítés:(a*b*c)	
Megelőző, ellenőrző intézkedések:	

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

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