



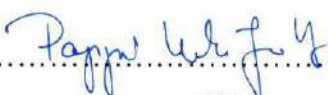
8360 Keszthely
Zeppelin tér 3.
Tel.: 83/312-446
Fax: 83/312-446

Fejér György Városi Könyvtár

Folyamatábrák, folyamatleírások

Érvényes: 2016. április 1.

Jóváhagyta: Pappné Beke Judit igazgató

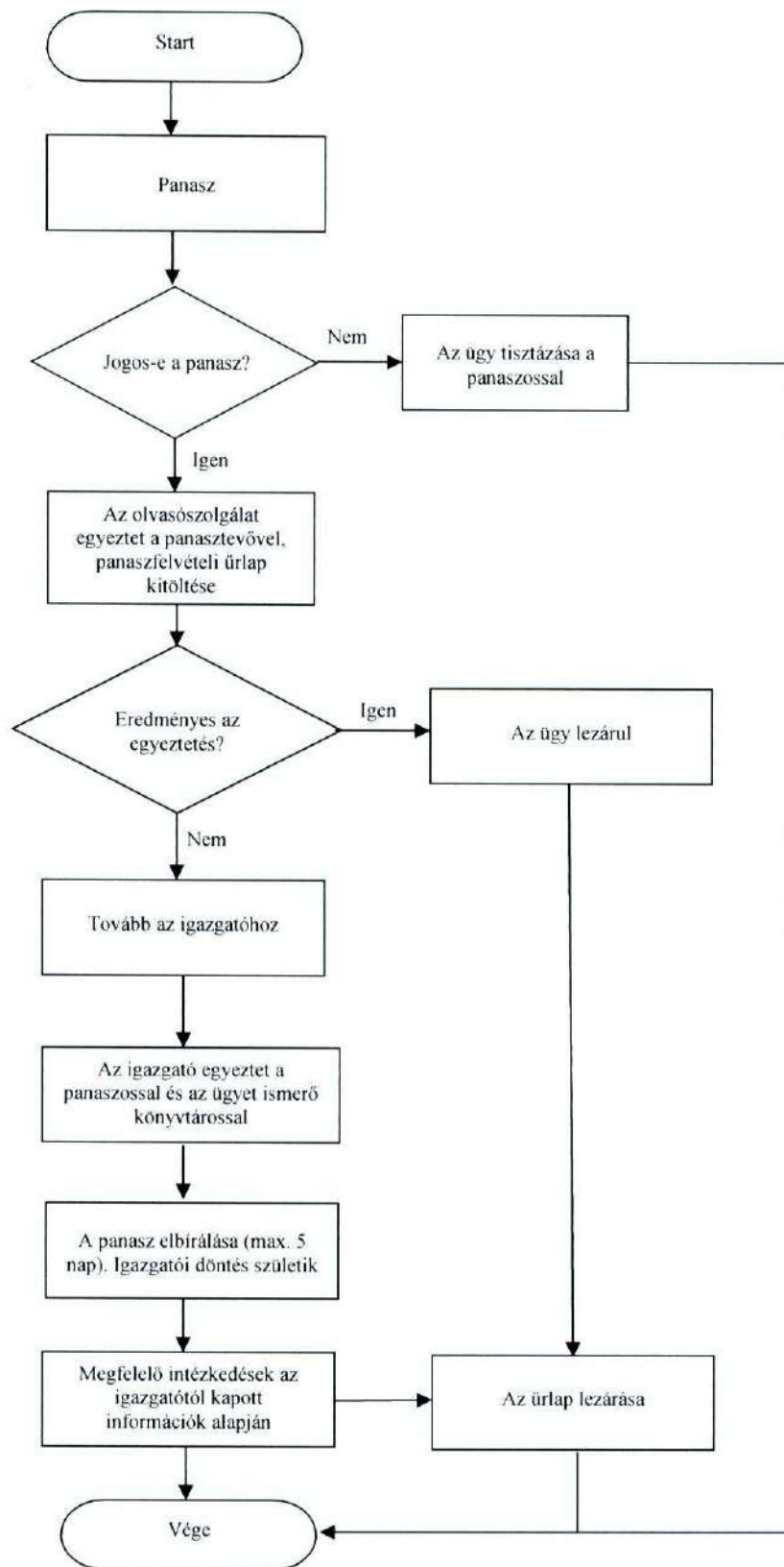

.....
aláírás



Módosítások:

Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező
1.	2016. 07. 01.	Módosítva: Olvasói panaszok kezelése, Beiratkozás, Kölcsönzés; Bekerült: Foglálás	Pappné Beke Judit

OLVASÓI PANASZOK KEZELÉSE



OLVASÓI PANASZOK KEZELÉSE

A folyamat neve: Olvasói panaszok kezelése
A folyamat kódja: **VF-08-PAK**
A folyamat típusa: vezetési folyamat
A folyamat célja: a panaszos könyvtárhasználó problémájának megoldása, a használó elégedettségének biztosítása
Folyamatgazda: Kalmárné Amberg Xénia, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: az elégedetlen könyvtárhasználó
kimenet: az elégedett könyvtárhasználó

Folyamatkapcsolatok: Beiratkozás (FF-02-BI)
Kölcsönzés (FF-02-KCS)
Visszavétel (FF-02-VSZ)
Kölcsönzési idő hosszabbítása (FF-02-HSZ)
Könyvtárközi kölcsönzés (FF-02-KKK)
Előjegyzés (FF-02-EJ)
Foglalás (FF-02-FO)
Informatikai szolgáltatások
Zenei szolgáltatások

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
Panaszkezelési szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: A panaszos a problémájával a könyvtárhoz fordul.
2. lépés: Jogos a panasz?
 - a. igen
 - b. nem, a könyvtáros tisztázza ezt az olvasóval, aki a választ elfogadja, a folyamat lezárul
3. lépés: Jogos panasz esetén, a könyvtáros egyeztet az ügyben a panasztevővel.
4. Eredményes az egyeztetés?
 - a. igen
 - b. nem, a könyvtáros az igazgatóhoz továbbítja az ügyet
5. lépés: Az igazgató egyeztet a panaszossal, illetve az ügyet kezelő könyvtárossal.
6. lépés: A panasz elbírálása (max. 5 nap).
7. lépés: Az igazgató utasítást ad az olvasószolgálatnak a követendő intézkedésekről.
8. lépés: A panaszfelvételi űrlap kitöltése és lefűzésre az olvasószolgálatban.
9. lépés: A panaszkezelés lezárul.

Erőforrások: személyi: a könyvtár munkatársai
a könyvtár vezetője
tárgyi: Panaszbejelentő lap

Kritikus pontok: a hangnem megfelelősége
a dokumentálatlanság

Dokumentáció: Panaszfelvételi űrlap

Folyamatindikátorok: célértékek: az ügy tisztázása után a panaszos elégedetten távozik
az eset tanulságait ismerjék meg a munkatársak
mennyiségi mutatók:
az egy év alatt kezelt panasz esetek száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
az eredményesen kezelt panasz esetek száma
adatszolgáltatás az éves jelentéshez

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

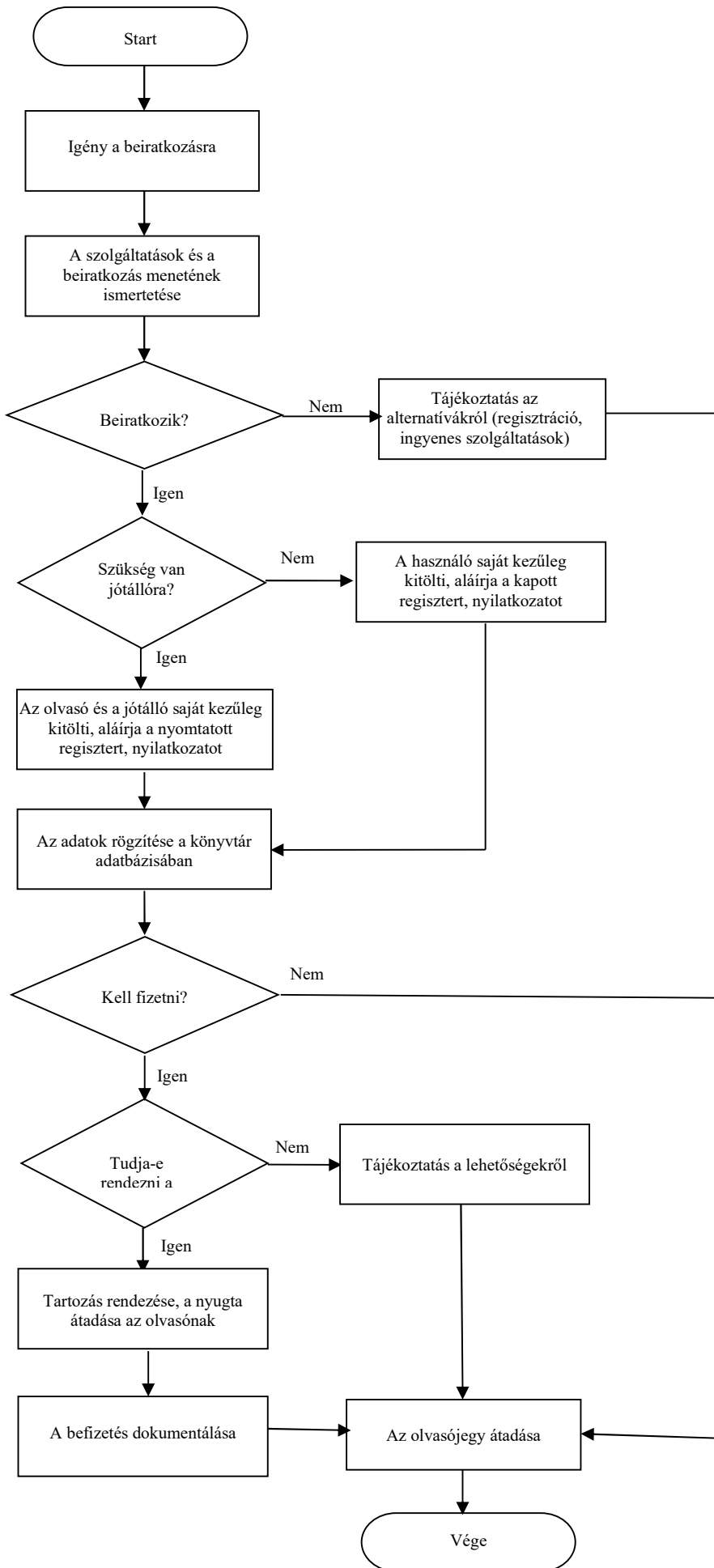
Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező
1.	2016.07.01.	Foglalási folyamat kapcsolódása.	Pappné Beke Judit

BEIRATKOZÁS



BEIRATKOZÁS

A folyamat neve:	Beiratkozás
A folyamat azonosítója:	FF-02-BI
A folyamat típusa:	főfolyamat
A folyamat célja:	a könyvtárhasználó használhassa a díjköteles könyvtári szolgáltatásokat
Folyamatgazda:	Kalmárné Amberg Xénia, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet:	az információt kereső könyvtárhasználó
kimenet:	az információt tartalmazó dokumentumot felhasználó látogató

Folyamatkapcsolatok:	Kölcsönzés (FF-02-KCS) Visszavétel (FF-02-VSZ) Kölcsönzési idő hosszabbítása (FF-02-HSZ) Könyvtárközi kölcsönzés (FF-02-KKK) Előjegyzés (FF-02-EJ) Foglalás (FF-02-FO)
----------------------	---

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Könyvtárhasználati szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: A használó igénye a beiratkozásra.
2. lépés: A könyvtári szolgáltatások és a beiratkozás feltételeinek ismertetése.
3. lépés: Beiratkozik?
 - a. nem, tájékoztatás az alternatívákról (pl.: regisztráció, ingyenes szolgáltatások)
 - b. igen
4. lépés: Szükség van jótállóra?
 - a. nem, a használó saját kezűleg kitölti, aláírja a kapott regisztert
 - b. igen, a használó és a jótálló saját kezűleg kitöltik, aláírják a kapott regisztert
5. lépés: Az adatok rögzítése a könyvtár adatbázisában.
6. lépés: Kell fizetni?
 - a. nem
 - b. igen
7. lépés: Tudja-e most rendezni a tartozást?
 - a. nem, tájékoztatás a lehetőségekről
 - b. igen
8. lépés: A tartozás rendezése, a nyugta átadása az olvasónak.
9. lépés: A befizetés dokumentálása.
10. lépés: Az olvasójegy átadása

Erőforrások: személyi: a könyvtár munkatársai
tárgyi: a könyvtár dokumentumállománya
számítógép
TextLib Könyvtári Integrált Rendszer

Kritikus pontok: a könyvtári adatbázis használhatósága
a hangnem megfelelősége
az adatfelvitel pontossága

Dokumentáció: beiratkozási nyilvántartás

Folyamatindikátorok: célértékek: a beiratkozott használó elégedetten távozik
mennyiségi mutatók:
az egy év alatt beiratkozott használók száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
adatszolgáltatás az éves jelentéshez és a statisztikai
adatszolgáltatáshoz

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

Hatálybalépés dátuma: 2021. június 17.

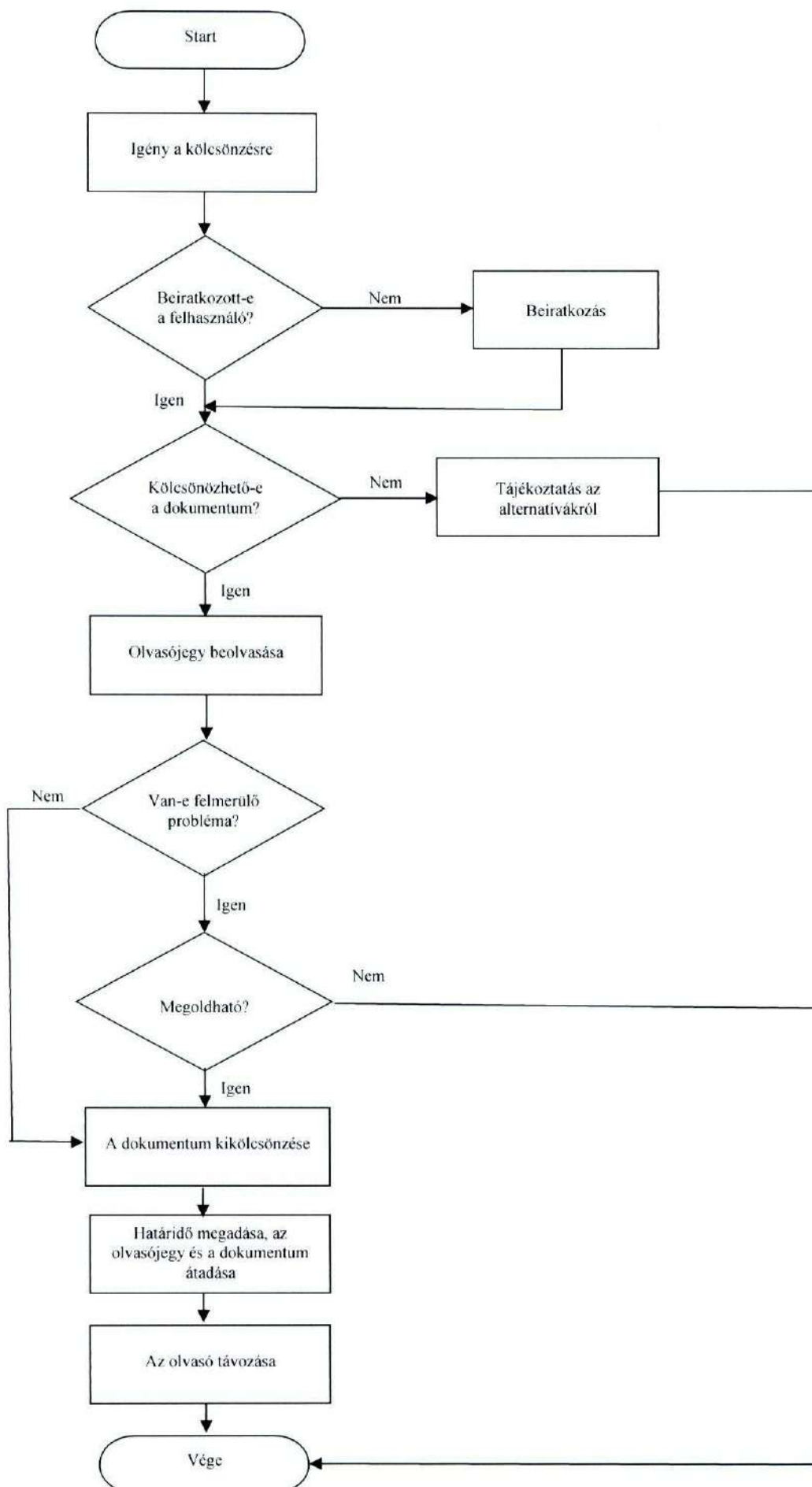
Vezető jóváhagyása:



Kocsandiné Eisenkorb Györgyi
Kocsandiné Eisenkorb Györgyi
igazgatóhelyettes

Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező
1.	2016.07.01.	Foglalási folyamat kapcsolódása.	Pappné Beke Judit
2.	2020. 11.04.	GDPR nyilatkozat bevezetése	Kocsandiné Eisenkorb Györgyi

KÖLCSÖNZÉS



KÖLCSÖNZÉS

A folyamat neve: Kölcsönzés
A folyamat azonosítója: **FF-02-KCS**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: a könyvtárhasználó hozzájusson a számára szükséges dokumentumhoz
Folyamatgazda: Kalmárné Amberg Xénia, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: az információt kereső könyvtárhasználó
kimenet: az információt tartalmazó dokumentumot kölcsönzött használó

Folyamatkapcsolatok: Visszavétel (FF-02-VSZ)
Kölcsönzési idő hosszabbítása (FF-02-HSZ)
Könyvtárközi kölcsönzés (FF-02-KKK)
Előjegyzés (FF-02-EJ)
Foglalás (FF-02-FO)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Könyvtárhasználati szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: A használó igénye a kölcsönzésre.
2. lépés: Beiratkozott-e?
 - a. nem, beiratkozás
 - b. igen
3. lépés: Kölcsönözhető-e a dokumentum?
 - a. nem, tájékoztatás az alternatívákról
 - b. igen
4. lépés: Az olvasói azonosító beolvasása.
5. lépés: Van-e felmerülő probléma?
 - a. igen, megoldás keresése
 - b. nem
6. lépés: A dokumentum kikölcsönzése.
7. lépés: A határidő megadása, az olvasójegy és a dokumentum átadása.
8. lépés: Az olvasó távozása.

Erőforrások: személyi: a könyvtár munkatársai
tárgyi: a könyvtár kölcsönözhető dokumentumállománya
számítógép
TextLib Könyvtári Integrált Rendszer
pénzügyi: beszerzési keret

Kritikus pontok: a könyvtári adatbázis használhatósága
a dokumentum fellelhetősége
a tájékoztatás pontossága, a kölesönzés pontossága
a hangnem megfelelősége

Dokumentáció: kölesönzési nyilvántartás
Folyamatindikátorok: célértékek: a keresett dokumentumhoz hozzájutó használó elégedetten távozik
mennyiségi mutatók:
az egy év alatt kölesönzött dokumentumok száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
adatszolgáltatás az éves jelentéshez és a statisztikai adatszolgáltatáshoz

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

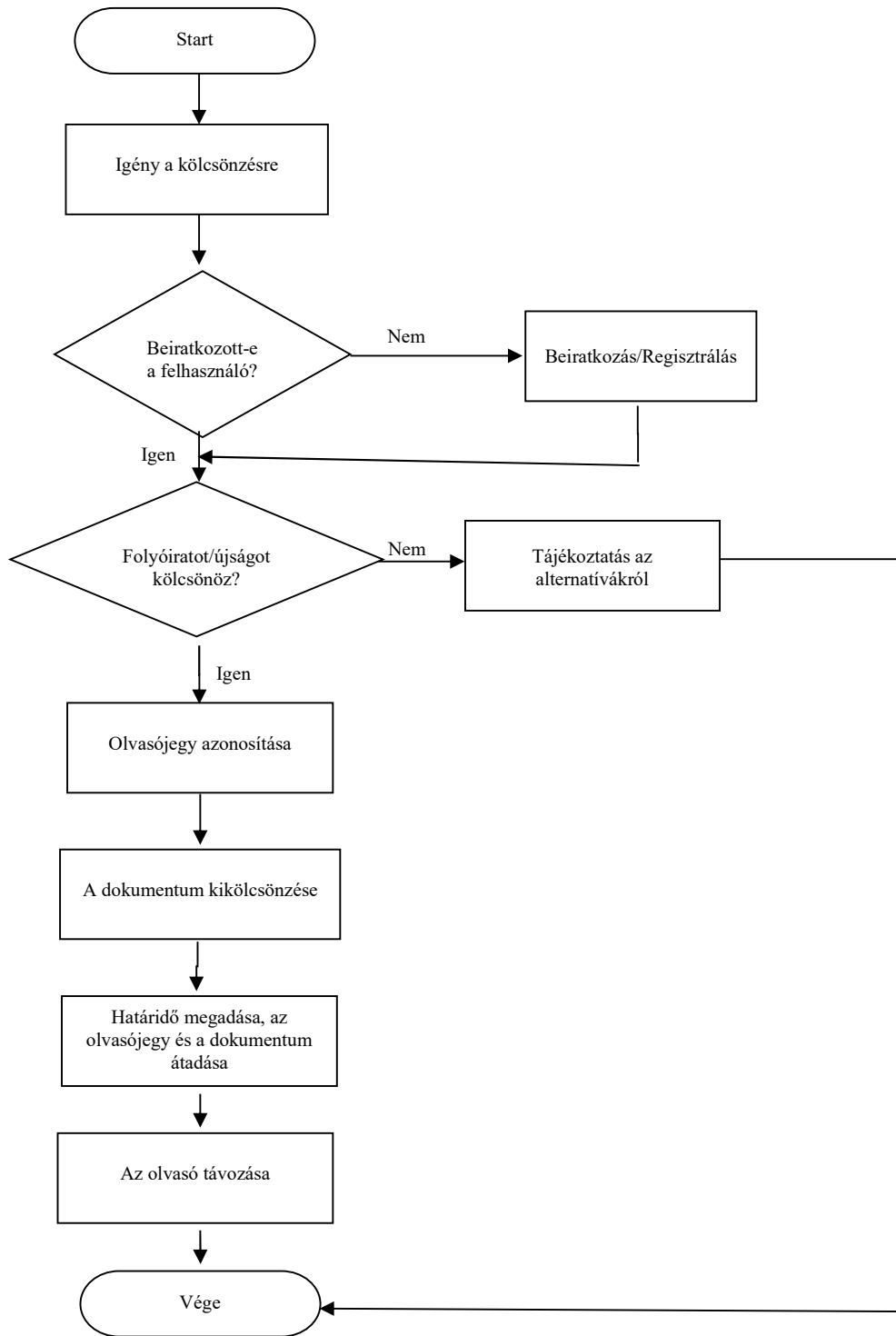
Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató


Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező
1.	2016.07.01.	Foglalási folyamat kapcsolódása.	Pappné Beke Judit

KÖLCSÖNZÉS A STRANDON



KÖLCSÖNZÉS A STRANDON

A folyamat neve: Kölcsönzés a strandon
A folyamat azonosítója: **FF-02-SKCS**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: a könyvtárhasználó hozzájusson a számára szükséges dokumentumhoz
Folyamatgazda: Kalmárné Amberg Xénia, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: az információt kereső használó
kimenet: az információt tartalmazó dokumentumot kölcsönzött használó

Folyamatkapcsolatok: Visszavétel (FF-02-VSZ)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Strandkönyvtár használati szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: A használó igénye a kölcsönzésre.
2. lépés: Beiratkozott-e?
 - a. nem, beiratkozás/regisztrálás
 - b. igen
3. lépés: Folyóiratot/újságot szeretne kölcsönözni?
 - a. igen, a kölcsönzés regisztrálása, *a folyamat vége*
 - b. nem
4. lépés: Könyvet szeretne kölcsönözni?
 - a. nem, a folyamat vége
 - b. igen
5. lépés: Az olvasói azonosító beolvasása.
6. lépés: A könyvkölcsönzés regisztrálása.
7. lépés: A kaució átvétele, regisztrálása, és a könyv átadása.
8. lépés: A látogató távozása.

Erőforrások: személyi: a strandkönyvtár munkatársai
tárgyi: a strandkönyvtár kölcsönözhető dokumentumállománya
pénzügyi: beszerzési keret

Kritikus pontok: időjárás
a dokumentumok választéka
a tájékoztatás pontossága, a kölcsönzés pontossága
a hangnem megfelelősége

Dokumentáció: kölcsönzési nyilvántartás

Folyamatindikátorok: célértékek: a keresett dokumentumhoz hozzájutó használó elégedetten

távozik
mennyiségi mutatók:
a nyitvatartások alatt kölcsönzött dokumentumok száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
adatszolgáltatás az éves jelentéshez és a statisztikai
adatszolgáltatáshoz

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

Hatálybalépés dátuma: 2021. június 17.

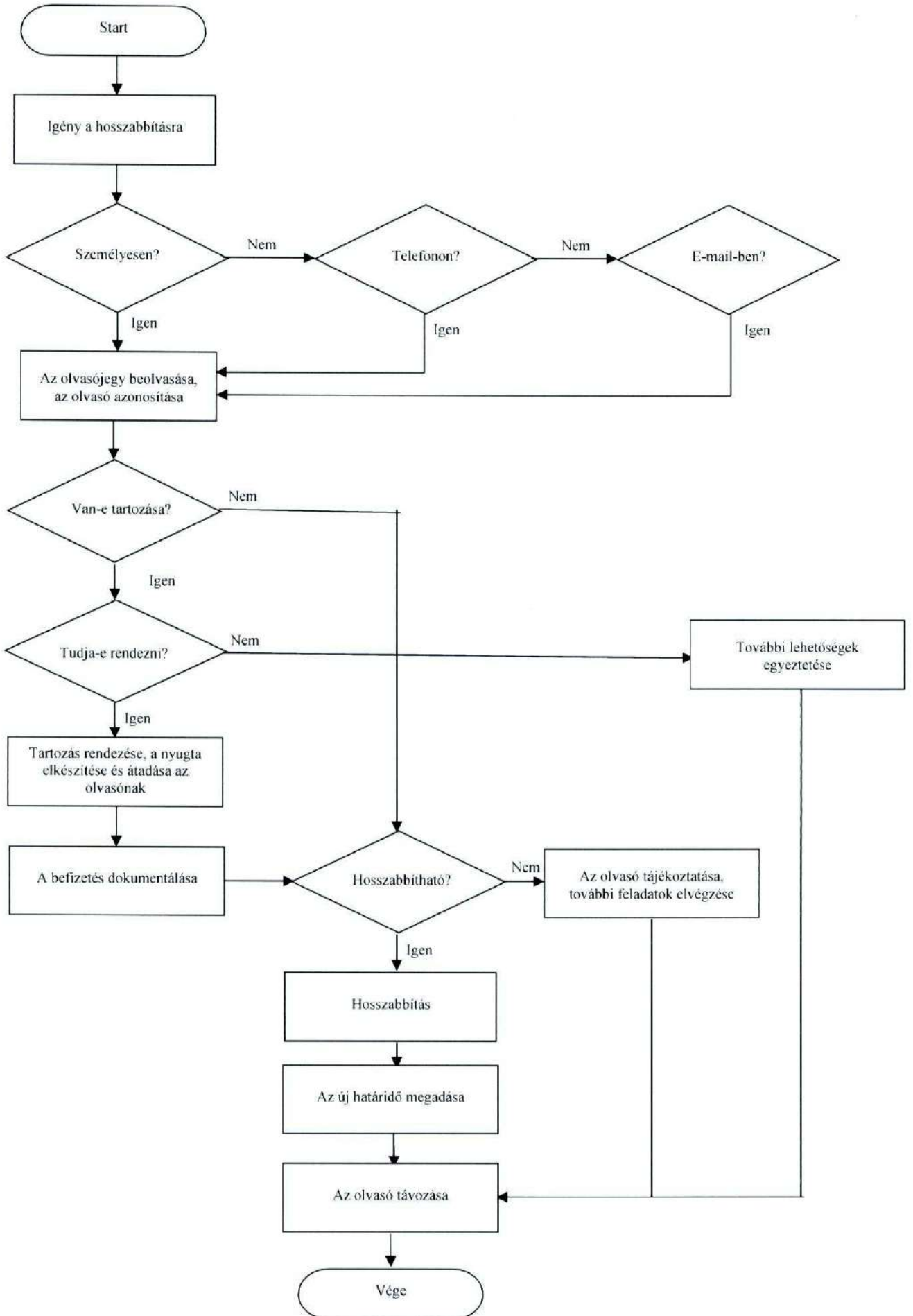
Vezető jóváhagyása:



Kocsandiné Eisenkorb Györgyi
Kocsandiné Eisenkorb Györgyi
igazgatóhelyettes

Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező

HOSSZABBÍTÁS



HOSSZABBÍTÁS

A folyamat neve: Hosszabbítás
A folyamat azonosítója: **FF-02-HSZ**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: a könyvtárhasználó meghosszabbíthassa a kölcsönzött dokumentumokat
Folyamatgazda: Kalmárné Amberg Xénia, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: a dokumentumot hosszabbítandó olvasó
kimenet: a dokumentumot meghosszabbított olvasó

Folyamatkapcsolatok: Kölcsönzés (FF-02-KCS)
Visszavétel (FF-02-VSZ)
Előjegyzés (FF-02-EJ)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Könyvtárhasználati szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: A használó igénye a hosszabbításra.
 - a. személyesen
 - b. telefonon
 - c. e-mail-ben
2. lépés: Az olvasójegy beolvasása/olvasó azonosítása.
3. lépés: Van-e tartozása?
 - a. nem
 - b. igen
4. lépés: Tartozás esetén tudja-e rendezni?
 - a. nem, a további lehetőségek egyeztetése
 - b. igen, a tartozás rendezése, nyugtaadás, dokumentálás
5. lépés: Hosszabbítható a dokumentum?
 - a. nem, az olvasó tájékoztatása
 - b. igen
6. lépés: Hosszabbítás.
7. lépés: Az új határidő megadása.

Erőforrások: személyi: a könyvtár munkatársai
tárgyi: a könyvtár dokumentumállománya
számítógép
TextLib Könyvtári Integrált Rendszer

Kritikus pontok: a könyvtári adatbázis használhatósága
a hangnem megfelelősége
a tájékoztatás pontossága

Dokumentáció: kölcsönzési nyilvántartás

Folyamatindikátorok: célértékek: a dokumentumot hosszabbított használó elégedetten távozik
mennyiségi mutatók:
az egy év alatti dokumentum-hosszabbítás száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
adatszolgáltatás az éves jelentéshez és a statisztikai adatszolgáltatáshoz

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

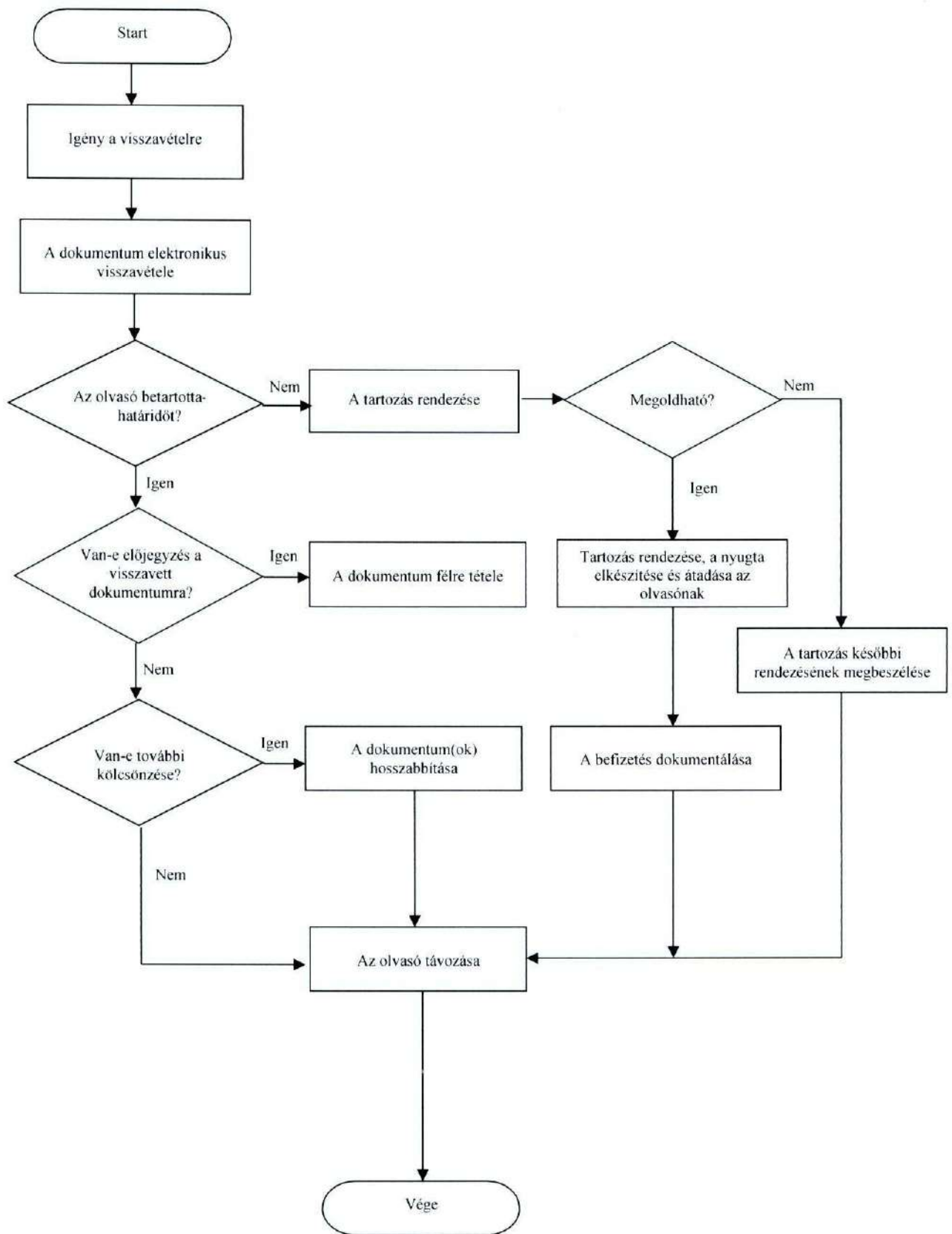
Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



VISSZAVÉTEL



VISSZAVÉTEL

A folyamat neve: Visszavétel
A folyamat azonosítója: **FF-02-VSZ**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: könyvtárhasználó visszaszolgáltatja a kikölcsönzött dokumentumot
Folyamatgazda: Kalmárné Amberg Xénia, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: az információt tartalmazó dokumentumot kölcsönzött használó
kimenet: olvasószolgálat

Folyamatkapcsolatok: Kölcsönzés (FF-02-KCS)
Kölcsönzési idő hosszabbítása (FF-02-HSZ)
Előjegyzés (FF-02-EJ)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Könyvtárhasználati szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: Az olvasó igénye a kölcsönzött dokumentum visszavételre.
2. lépés: A dokumentum elektronikus visszavétele a TextLib rendszerben.
3. lépés: Az olvasó betartotta-e a kölcsönzési határidőt?
 - a. nem, tájékoztatás az alternatívákról
 - b. igen
4. lépés: Ha tartozása van, tudja-e rendezni?
 - a. nem, tájékoztatás a további lehetőségekről
 - b. igen, a tartozás rendezése
5. lépés: Van-e előjegyzés a visszavett dokumentumra?
 - a. nincs
 - b. igen, a dokumentum félre tétele
6. lépés: Van-e további kölcsönzése az olvasónak?
 - a. nincs
 - b. igen, a dokumentumok esetleges hosszabbítása
7. lépés: Az olvasó távozik.

Erőforrások: személyi: a könyvtár munkatársai
tárgyi: a könyvtár kölcsönözhető dokumentumállománya
számítógép
TextLib Könyvtári Integrált Rendszer

Kritikus pontok: a könyvtári adatbázis használhatósága
a hangnem megfelelősége
a visszavétel pontossága

Dokumentáció: kölcsönzési nyilvántartás

Folyamatindikátorok: célértékek: a dokumentumot visszaszolgáltató használó elégedetten távozik
mennyiségi mutatók:
az egy év alatt visszavett dokumentumok száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
adatszolgáltatás az éves jelentéshez és a statisztikai adatszolgáltatáshoz

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

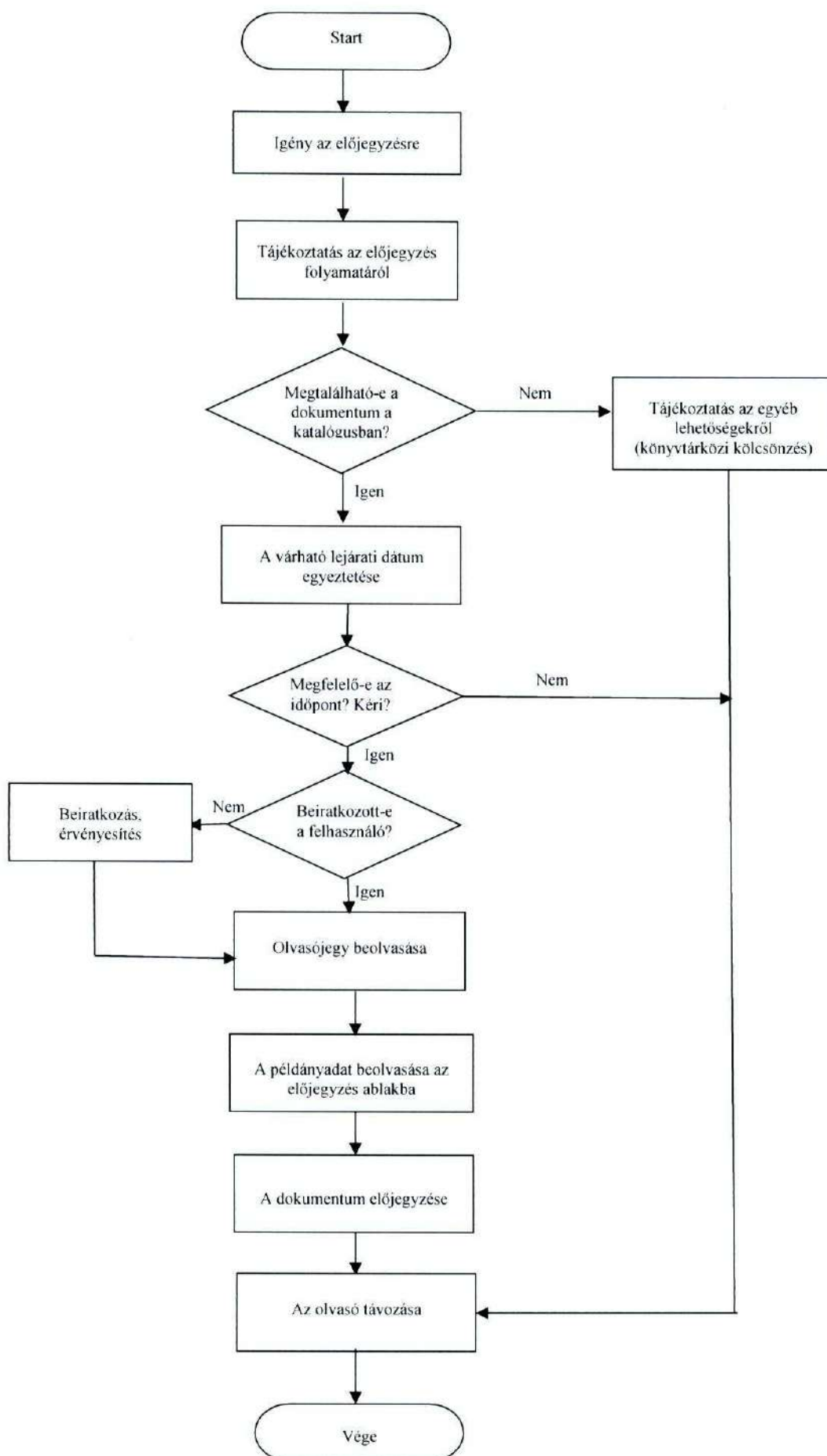
Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



ELŐJEGYZÉS



ELŐJEGYZÉS

A folyamat neve: Előjegyzés
A folyamat azonosítója: FF-02-EJ
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: a könyvtárhasználó hozzájusson a számára szükséges dokumentumhoz, mely pillanatnyilag más kölcsönzőnél van
Folyamatgazda: Kalmárné Amberg Xénia, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: az információt kereső könyvtárhasználó
kimenet: az információt tartalmazó dokumentumot előjegyzett használó

Folyamatkapcsolatok: Beiratkozás (FF-02-BI)
Kölcsönzés (FF-02-KCS)
Visszavétel (FF-02-VSZ)
Kölcsönzési idő hosszabbítása (FF-02-HSZ)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Könyvtárhasználati szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: A használó igénye az előjegyzésre.
2. lépés: Tájékoztatás az előjegyzés folyamatáról.
3. lépés: Megtalálható-e a keresett dokumentum a katalógusban?
 - a. nem, tájékoztatás az egyéb lehetőségekről
 - b. igen
4. lépés: A példányadat betöltése az előjegyzés ablakba.
5. lépés: A várható lejárat dátum egyeztetése az olvasóval.
6. lépés: Megfelelő-e az időpont?
 - a. nem, az olvasó távozik
 - b. igen
7. lépés: Beiratkozott-e? Érvényes-e a beiratkozás?
 - a. nem, beiratkozás/érvényesítés
 - b. igen
8. lépés: Az olvasói azonosító beolvasása.
9. lépés: A dokumentum előjegyzése.
10. lépés: Az olvasó távozik.

Erőforrások: személyi: a könyvtár munkatársai
tárgyi: a könyvtár kölcsönözhető dokumentumállománya
számítógép
TextLib Könyvtári Integrált Rendszer

Kritikus pontok: a könyvtári adatbázis használhatósága
a dokumentum fellelhetősége, a tájékoztatás pontossága
a hangnem megfeleltetése

Dokumentáció: előjegyzési nyilvántartás


Folyamatindikátorok: célértékek: a keresett dokumentumot előjegyzett olvasó elégedetten távozik
mennyiségi mutatók:
az egy év alatt előjegyzett dokumentumok száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
adatszolgáltatás az éves jelentéshez és a statisztikai adatszolgáltatáshoz

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

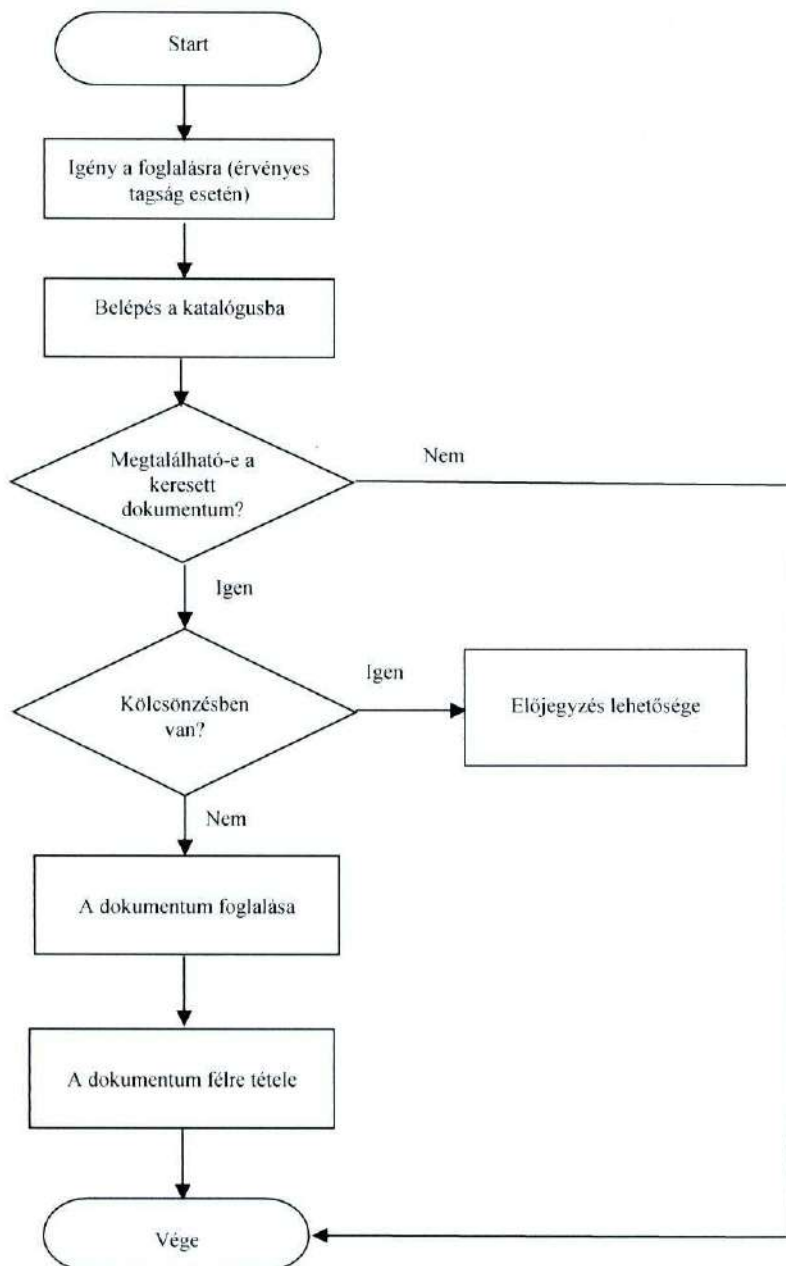
Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



FOGLALÁS



FOGLALÁS

A folyamat neve: Foglálás
A folyamat azonosítója: **FF-02-FO**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: a könyvtárhasználó hozzájusson a számára szükséges dokumentumhoz, mielőtt más kölcsönző kikölcsönözné
Folyamatgazda: Kalmárné Amberg Xénia, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: az információt kereső könyvtárhasználó
kimenet: az információt tartalmazó dokumentumot lefoglaló használó

Folyamatkapcsolatok: Beiratkozás (FF-02-BI)
Kölcsönzés (FF-02-KCS)
Visszavétel (FF-02-VSZ)
Kölcsönzési idő hosszabbítása (FF-02-HSZ)
Előjegyzés (FF-02-VSZ)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Könyvtárhasználati szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: A használó igénye a foglalásra (érvényes beiratkozás szükséges).
2. lépés: Belépés a katalógusba.
3. lépés: Megtalálható-e a keresett dokumentum a katalógusban?
 - a. nem, a folyamat befejeződik
 - b. igen
4. lépés: Kölcsönzésben van a keresett dokumentum?
 - a. nem
 - b. igen, előjegyzés lehetősége
5. lépés: A dokumentum foglalása.
6. lépés: A dokumentum félre tétele.

Erőforrások: személyi: a könyvtár munkatársa
tárgyi: a könyvtár kölcsönözhető dokumentumállománya
számítógép
TextLib Könyvtári Integrált Rendszer

Kritikus pontok: a könyvtári informatikai rendszer működése
a dokumentum fellelhetősége

Dokumentáció: foglalási nyilvántartás

Folyamatindikátorok: célértékek: a keresett dokumentumot lefoglaló olvasó elégedettsége
mennyiségi mutatók:
az egy év alatt lefoglalt dokumentumok száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
adatszolgáltatás az éves jelentéshez és a statisztikai
adatszolgáltatáshoz

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

Hatálybalépés dátuma: 2016. július 1.

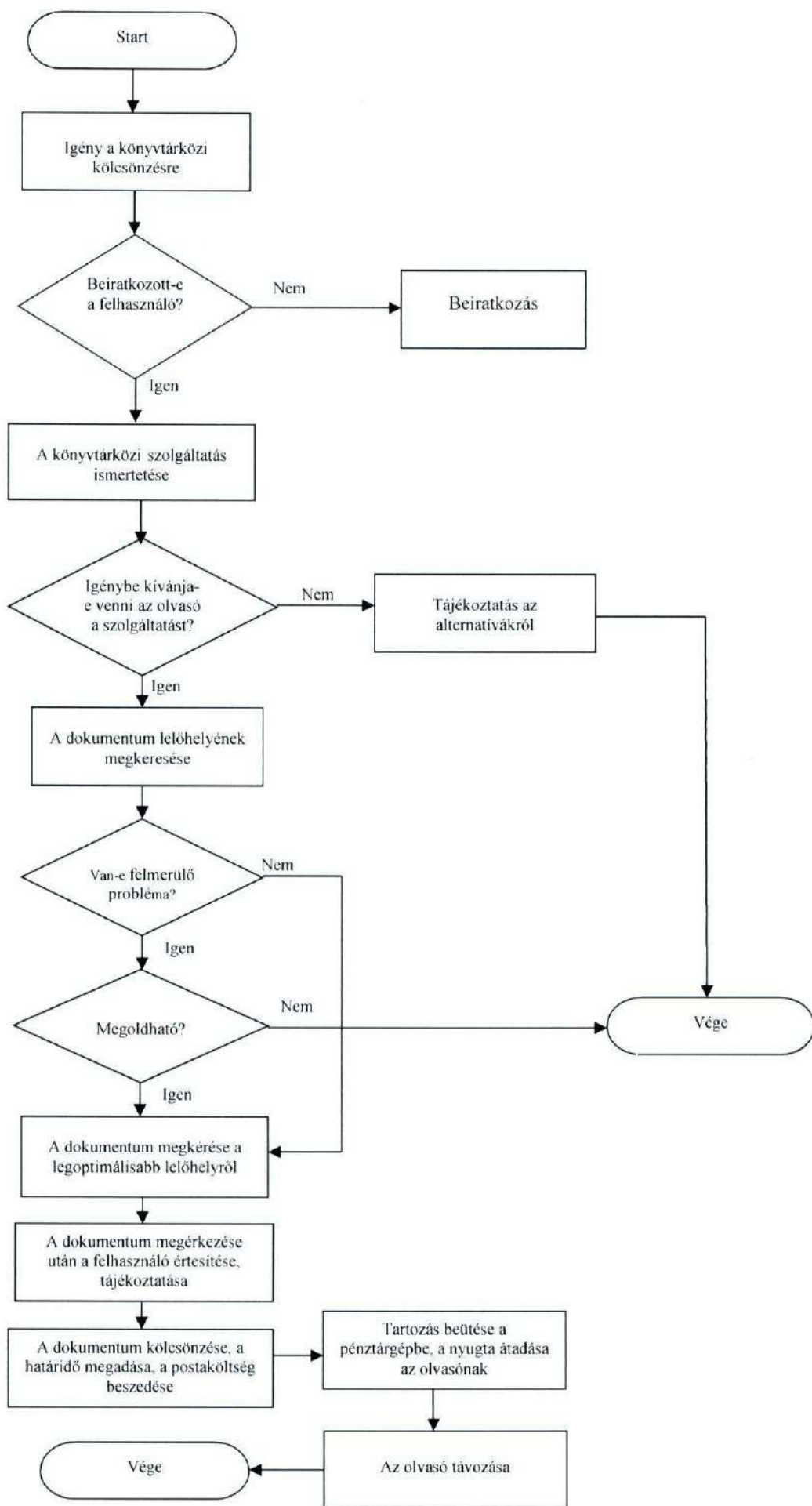
Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező

KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS



KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS

A folyamat neve: Könyvtárközi kölcsönzés
A folyamat azonosítója: **FF-02-KKK**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: a könyvtárhasználó hozzájusson a számára szükséges dokumentumhoz

Folyamatgazda: Kocsondiné Eisenkorb Györgyi, olvasószolgálatos és tájékoztató könyvtáros

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: az információt kereső könyvtárhasználó
kimenet: az információt tartalmazó dokumentumot felhasználó látogató

Folyamatkapcsolatok: Kölcsönzés (FF-02-KCS)
Visszavétel (FF-02-VSZ)
Kölcsönzési idő hosszabbítása (FF-02-HSZ)
Előjegyzés

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Könyvtárhasználati szabályzat

Folyamatleírás:

1. lépés: A használó igénye a könyvtárközi kölcsönzés igénybevételére.
2. lépés: A könyvtárközi szolgáltatás, ill. az egyéb könyvtári szolgáltatások és a beiratkozás ismertetése.
3. lépés: Igénybe kívánja-e venni az olvasó a szolgáltatást?
 - a) igen
 - b) nem
4. lépés: Beiratkozott-e?
 - a) igen
 - b) nem, tájékoztatás az alternatívákról
5. lépés: A dokumentum lelőhelyének megkeresése.
6. lépés: Van-e felmerülő probléma?
 - a) igen, megoldás keresése
 - b) nem
7. lépés: A dokumentum megkérése a legoptimálisabb lelőhelyről.
8. lépés: a dokumentum megérkezése után a felhasználó értesítése, tájékoztatás a határidőről és a postaköltségről.
9. lépés: A dokumentum kölcsönzése, határidő megadása.
10. lépés: A postaköltség beszedése, nyugtadás.
11. lépés: A kölcsönzési határidő lejártakor az olvasó hosszabbítást kér?
 - a) igen
 - b) nem
12. lépés: Hosszabbítás a küldő könyvtárnál.
 - a) igen
 - b) nem
13. A dokumentum visszakérése, ha nem kaptunk hosszabbítást.

14. lépés: Az olvasó értesítése az új határidőről, ha kaptunk.
15. lépés: Határidő lejártá után
 - a) visszahozza az olvasó
 - b) ha nem hozza vissza: visszakérés
16. A dokumentum visszahozása.
17. Átvétel.
18. Postázásra előkészítés, visszaküldés.

Erőforrások: személyi: a könyvtár munkatársai
tárgyi: a könyvtár dokumentumállománya
pénzügyi: az olvasók anyagi helyzete

Kritikus pontok: a könyvtári adatbázisok használhatósága
a hangnem megfelelősége
az ügymenet pontossága
szállítási idő (ide érkezik-e időben, a térségbeli könyvtáraktól később érkezik a dokumentum)

Dokumentáció: könyvtárközi kölcsönzések nyilvántartása

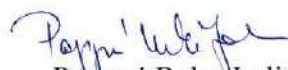
Folyamatindikátorok: céltértek: a beiratkozott használó elégedetten távozik
mennyiségi mutatók:
az egy év alatti könyvtárközi kölcsönzések száma

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
adatszolgáltatás az éves jelentéshez és a statisztikai
adatszolgáltatáshoz
teljesítettségi mutató
kérelmeteljesítés időindexe

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

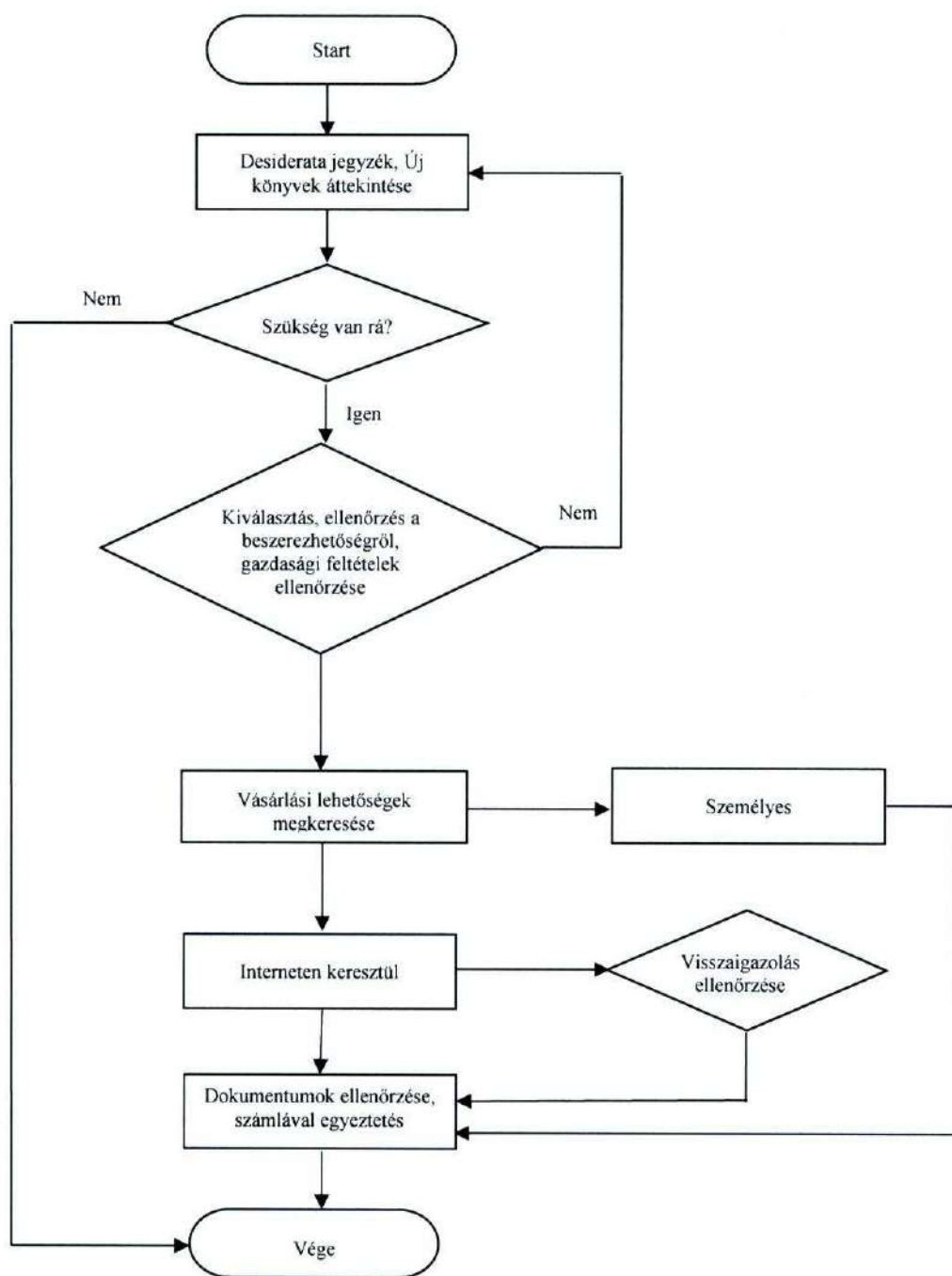
Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



ÁLLOMÁNYGYARAPÍTÁS



ÁLLOMÁNYGYARAPÍTÁS

A folyamat neve: Állománygyarapítás
A folyamat azonosítója: **FF-05-ÁGY**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: A dokumentumok beszerzése a könyvtár részére
Folyamatgazda: Temleitner Krisztina, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: igény a dokumentumra
a Gyűjtőköri szabályzatban meghatározott szempontok szerinti
tervszerű állománygyarapítás
kimenet: a beérkezett dokumentum érkeztetése a feldolgozás előtt

Folyamatkapcsolatok: Dokumentumok állományba vétele (FF-05-ÁV)
Állományapasztás (FF-05-ÁA)
Kölcsönzés (FF-02-KCS)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:
Gyűjtőköri szabályzat

Folyamat leírása:

Vásárlás

1. lépés: A dokumentum kiválasztása, amennyiben megfelelő forrás áll rendelkezésre.
2. lépés: Döntés a beszerzésről:
 - a. nem, a folyamat lezárul
 - b. igen, a beszerzés folyamatának megkezdése
3. lépés: A dokumentum beszerzésének lehetséges helyeinek lekeresése (KELLO, Libri-Shoptline, Alexandra stb.), döntés a vásárlás módjáról. Személyes vásárlás, internetes felületen történő megrendelés.
4. lépés: Internetes felületen történő megrendelés esetén a megrendelés elküldése előtt a tételek, majd a visszaigazolás ellenőrzése.
5. lépés: A megérkezett dokumentumok állapotának ellenőrzése, és a számlával történő beazonosítása.

Erőforrások: személyi: feldolgozó könyvtáros
tárgyi: TextLib
számítógép

Kritikus pontok: pénzügyi fedezet megléte
a kiválasztott dokumentum szükségessége a könyvtár számára

Dokumentáció: rendelés-visszaigazolás

Folyamatindikátorok: célértékek: A Gyűjtőköri szabályzathoz illeszkedő minél szélesebb dokumentumkínálat az olvasók számára

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
az olvasók elégedettsége a könyvtár állományával
adatszolgáltatás az éves jelentéshez

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

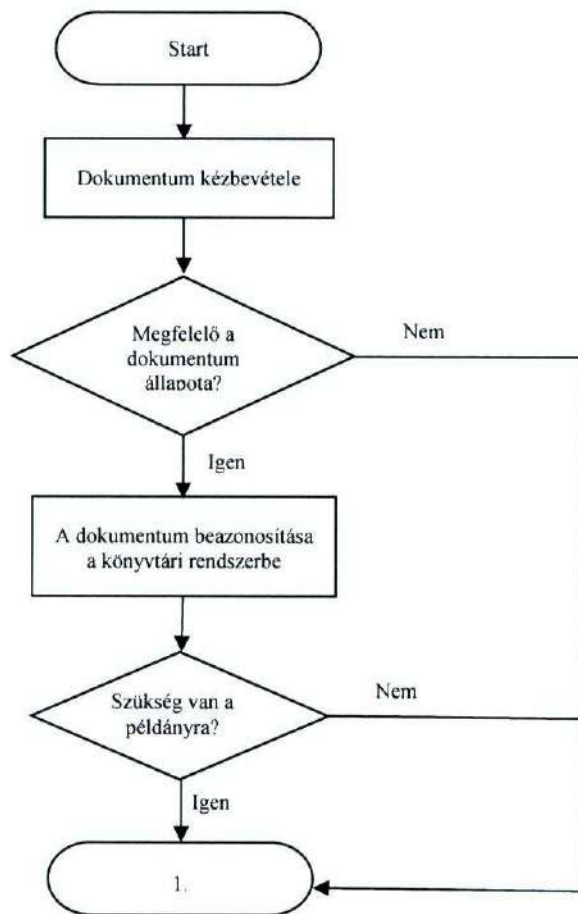
Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező

DOKUMENTUMOK ÁLLOMÁNYBA VÉTELE AJÁNDÉK DOKUMENTUMOK ESETÉN



DOKUMENTUMOK ÁLLOMÁNYBA VÉTELE AJÁNDÉK DOKUMENTUMOK ESETÉN

A folyamat neve: Dokumentumok állományba vétele ajándék esetén
A folyamat azonosítója: **FF-05-AJ**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: A könyvtárba ajándékba kapott dokumentumok feldolgozása és visszakereshetővé tétele a könyvtár katalógusában
Folyamatgazda: Temleitner Krisztina, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: feldolgozandó dokumentum
kimenet: köszönzésre, helyben használatra alkalmassá tett dokumentum
a feldolgozás alatt keletkezett bibliográfiai rekord
kölsönző karton
raktári lap

Folyamatkapcsolatok: Állománygyarapítás (FF-05-ÁGY)
Dokumentumok állományba vétele (FF-05-ÁV)
Kölcsönzés (FF-02-KCS)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

Könyvtárhasználati és szolgáltatási szabályzat
Gyűjtőköri szabályzat
Katalógusszerkesztési szabályzat

Folyamat leírása:

1. lépés: Az állományba veendő dokumentumok kézbevétele
2. lépés: Dokumentum állapotának felmérése
3. lépés: A dokumentum behasonlítása a TextLib Könyvtári Integrált rendszerbe.
4. lépés: Szükség van a dokumentumra? Illeszkedik a Gyűjtőköri Szabályzatba? Igény van rá?
 - a. nem, a folyamat lezárul
 - b. igen, következik az állomány feldolgozása
5. lépés: A folyamat a Dokumentumok állományba vétele vásárlás esetén leírásba kapcsolódik a záró 1-es ponttal.

Erőforrások: személyi: feldolgozó könyvtáros
tárgyi: TextLib
számítógép

Kritikus pontok: az ajándékként beérkezett dokumentum szükségességének megállapítása
a formai feltárás pontossága
a tartalmi feltárás során a megfelelő mennyiségű és mélységű visszakeresési szempont biztosítása
a tárgyszóalkotás következetessége

Dokumentáció: a könyvtár online katalógusa
raktári cédulakatalógus

Folyamatindikátorok: célértékek: pontos bibliográfiai leírás
az adatbázis folyamatos karbantartása

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
a könyvtár dokumentumállományáról alkotott használói vélemény
adatszolgáltatás az éves jelentéshez

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

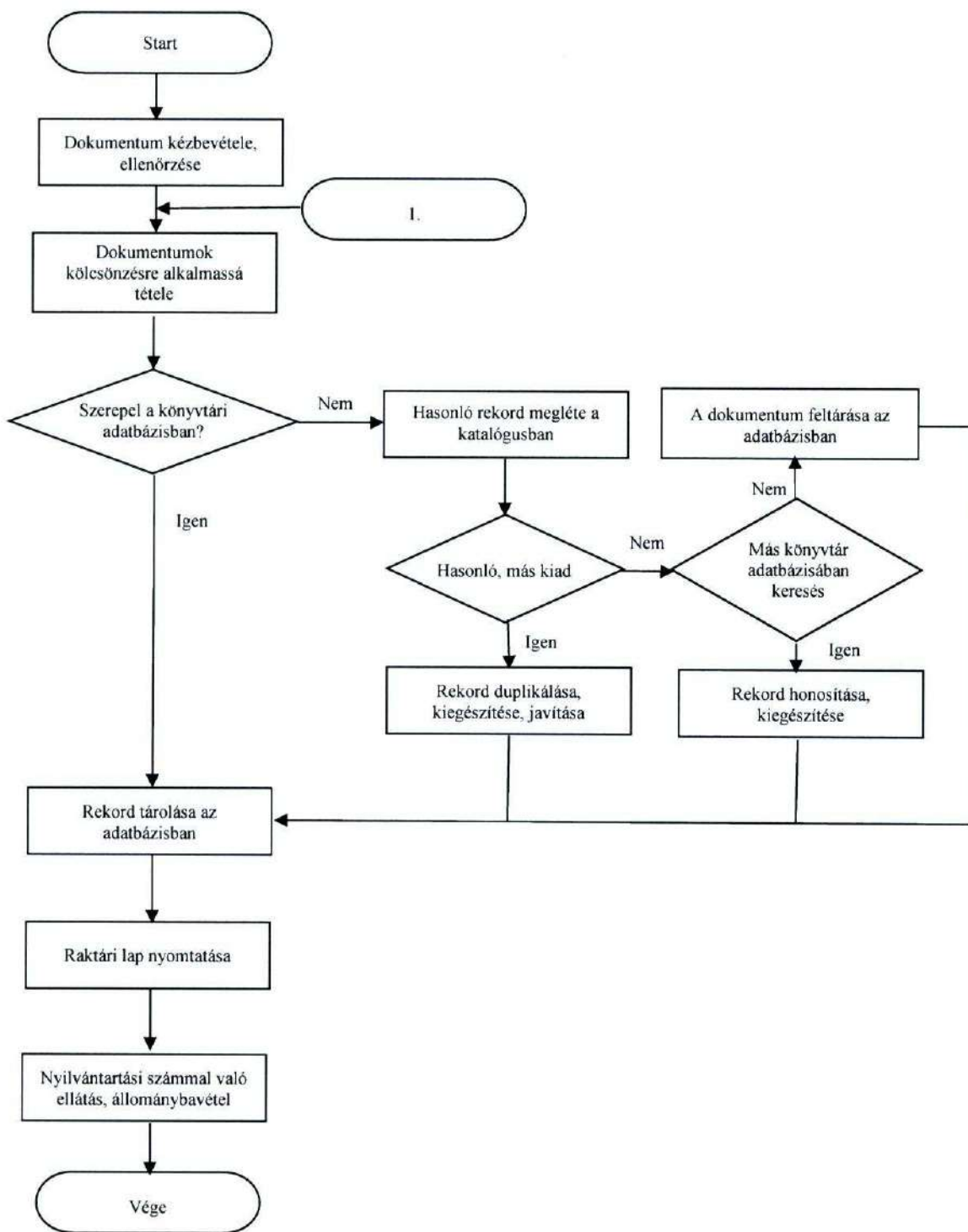
Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező

DOKUMENTUMOK ÁLLOMÁNYBA VÉTELE



DOKUMENTUMOK ÁLLOMÁNYBA VÉTELE

A folyamat neve:	Dokumentumok állományba vétele
A folyamat azonosítója:	FF-05-ÁV
A folyamat típusa:	főfolyamat
A folyamat célja:	A könyvtárba érkezett dokumentumok feldolgozása és visszakereshetővé tétele a könyvtár katalógusában
Folyamatgazda:	Temleitner Krisztina, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet:	feldolgozandó dokumentum
kimenet:	kölcsönzésre, helyben használatra alkalmassá tett dokumentum a feldolgozás alatt keletkezett bibliográfiai rekord kölsönző katon raktári lap

Folyamatkapcsolatok:	Állománygyarapítás (FF-05-ÁGY) Dokumentumok állományba vétele ajándék esetén (FF-05-AJ) Kölcsönzés (FF-02-KCS)
----------------------	--

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

Könyvtárhasználati és szolgáltatási szabályzat
Gyűjtőköri szabályzat
Katalógusszerkesztési szabályzat

Folyamat leírása:

1. lépés: Az állományba veendő dokumentumok kézbevétele, ellenőrzése.
2. lépés: A dokumentum kölcsönzésre alkalmassá tétele.
3. lépés: A dokumentum behasonlítása a TextLib rendszerbe.
4. lépés: Melyik állományrészbe kerül a dokumentum?
5. lépés: A dokumentum ellátása a könyvtár tulajdonbélyegzőjével és az állományrésznek megfelelő vonalkóddal.
6. lépés: Beazonosítás a könyvtár adatbázisával:
 - ha szerepel a bibliográfiai rekord az adatbázisban → a rekord ellenőrzése, szükség szerinti javítása, kiegészítése
 - ha más kiadású a dokumentum → leírásának duplikálása az adatbázisban. Ezt követően a rekord kijavítása a dokumentum adatainak megfelelően.
 - ha a bibliográfiai rekord nem szerepel az adatbázisban → a Z39.50 modul segítségével rekord keresése más könyvtárak adatbázisában:
 - a.) találati halmazból a rekord azonosítása, majd mentése a könyvtár adatbázisába
 - b.) a rekord kiegészítése, módosítása
 - ha a leírás nem található meg → a dokumentum tartalmi és formai feltárása.
9. lépés: A dokumentum állományba vétele, a leltári számmal való ellátása.
10. lépés: Amennyiben nincs raktári nyilvántartó lap azok kinyomtatása. A lapok leltári számmal való ellátása.

Amennyiben a dokumentum nincs ellátva raktári jelzettel, annak kinyomtatása és felragasztása.

11. lépés: A felszerelt dokumentum átadása az olvasószolgálatnak.

Erőforrások: személyi: feldolgozó könyvtáros
tárgyi: TextLib
számítógép
vonalkód, vonalkód leolvasó
leporelló katalóguscédula
tulajdonbélyegző
leltári szám bélyegző

Kritikus pontok: a formai feltárás pontossága
a tartalmi feltárás során a megfelelő mennyiségű és mélységű visszakeresési szempont biztosítása
a tárgyszóalkotás következetessége

Dokumentáció: a könyvtár online katalógusa
raktári cédulakatalógus

Folyamatindikátorok: célértékek: pontos bibliográfiai leírás
több szempontú feltárás
az adatbázis folyamatos karbantartása

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
a könyvtár katalógusáról alkotott használói vélemény adatszolgáltatás az éves jelentéshez

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

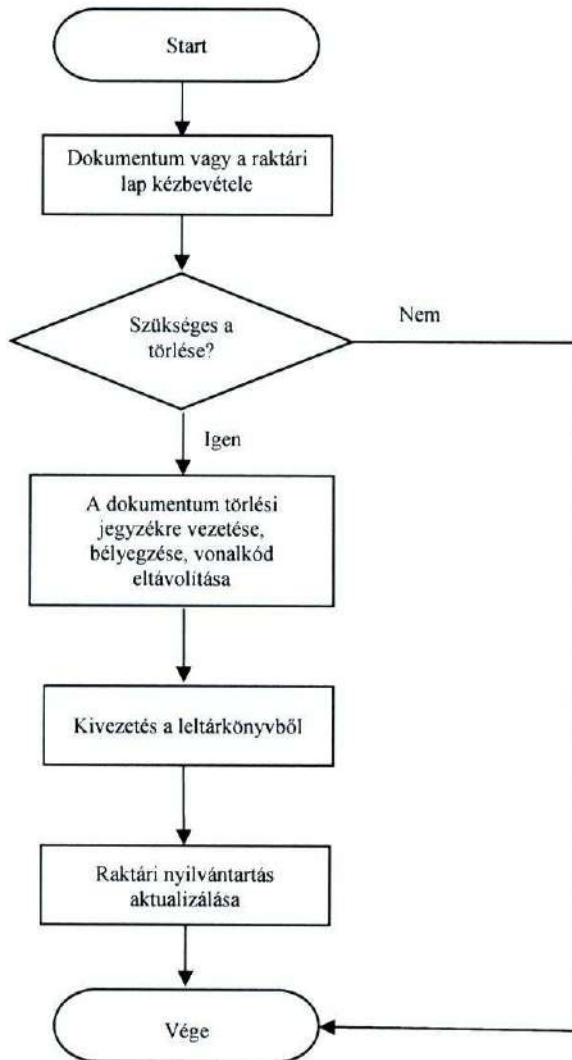
Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező

ÁLLOMÁNYAPASZTÁS



ÁLLOMÁNYAPASZTÁS

A folyamat neve: Állományapasztás
A folyamat azonosítója: **FF-05-ÁA**
A folyamat típusa: főfolyamat
A folyamat célja: A könyvtári nyilvántartásba lévő dokumentumok törlése az állományból
Folyamatgazda: Temleitner Krisztina, csoportvezető

A folyamat bemenete és kimenete:

bemenet: törlésre szánt dokumentum
kimenet: törlési jegyzék, megfelelő záradékkal ellátott jegyzőkönyv törölt példányadat a TextLib rendszerben

Folyamatkapcsolatok: Dokumentumok állományba vétele (FF-05-ÁV)
Dokumentumok állományba vétele ajándék esetén (FF-05-AJ)
Állománygyarapítás (FF-05-ÁGY)
Kölcsönzés (FF-02-KCS)
Visszavétel (FF-02-VV)

A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

Könyvtárhasználati és szolgáltatási szabályzat
Gyűjtőköri szabályzat
3/1975. (VIII.17.) KM-PM Együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról

Folyamat leírása:

1. lépés: A törlésre jelölt dokumentum kézbevétele.
2. lépés: Amennyiben elkallódott dokumentumról van szó, a dokumentum raktári lapjának kézhezvétele.
3. lépés: A dokumentum, illetve a raktári lap behasonlítása a TextLib rendszerbe.
4. lépés: Szükséges a törlés?
 - a. nem, a folyamat lezárul
 - b. igen, következik a törlés
5. lépés: A dokumentum ellátása a törlésbélyegzővel, és a gépi törlési jegyzékre való kerülése.
6. lépés: A törlés lezárását követően a papír alapú leltárkönyvekből a törlési jegyzékszámának feltüntetésével kivezetésre kerül a dokumentum.
7. lépés: A raktári nyilvántartásból aktualizálása.
8. lépés: A folyamat lezárul.

Erőforrások: személyi: feldolgozó könyvtáros
tárgyi: TextLib
számítógép
vonalkód leolvasó

Kritikus pontok: a kiválasztott dokumentum törlésének szükségessége
rossz dokumentum kerül törlésre

Dokumentáció: Törlési jegyzék

Folyamatindikátorok: célértékek: a Gyűjtőköri szabályzathoz illeszkedő állomány
elavult, megrongálódott dokumentumok kivonása az
állományból
naprakész nyilvántartások

Mérés, értékelés/partneri elégedettségi mutatók:
az olvasók elégedettsége a könyvtár állományával
adatszolgáltatás az éves jelentéshez

A folyamatleírás elhelyezése:
Minőségmenedzsment irattár

Hatálybalépés dátuma: 2016. április 1.

Vezető jóváhagyása:


Pappné Beke Judit
igazgató



Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező