



A Folyamatszabályozás rendszere

2023

A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR FOLYAMATMODELLJE



A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS RENDSZERE A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁRBAN

A Könyvtár munkatársai a célközönsége igényei alapján alakítja szolgáltatásait és a jelenlegi környezetben ellátandó feladatait, a következők szerint szervezi. A minőségirányítási rendszerben meghatározott vezetési feladatok, alap- és támogató, valamint kulcsfontosságú folyamatokra bontja az SZMSZ-ben meghatározott tevékenységeket. Minden kulcsfolyamatról egységes szerkezetű folyamatleírás és folyamatábra készült. E dokumentumban csak a már jóváhagyott folyamatok mellé a folyamatábra oszlopába került „X” jelölés, a többi folyamathoz tartozó ábra a rendszeres, évenkénti felülvizsgálatok alkalmával, folyamatosan készül el. Emellett a partnerintézménnyel közös folyamatoknál a munkacsoport „EK”, az érintkező folyamatoknál „EK*” jelölést alkalmazott.

Alapfolyamatok:

Azok a feladatok tartoznak ide, melyekkel a használóink és a partnereink számára nyújtunk szolgáltatásokat.

- **AF-01 Gyűjteményszervezés:** Az állomány tervszerű alakítása – beszerzése, apasztása – nyilvántartásba vétele, formai feltárása és a hozzáférés biztosítása. Az állomány ellenőrzése.
- **AF-02 Feldolgozás:** A dokumentumok tartalmi feltárása, címkével és a szolgáltatási helynek illetve kölcsönzési típusnak megfelelő jelöléssel való ellátása.
- **AF-03 Gyűjteményrendezés:** A szabadpolcos állomány ritkítása, dokumentumok visszasorolása, folyóiratok raktári elhelyezése.
- **AF-04 Dokumentumszolgáltatás:** A dokumentumok kölcsönzése, hosszabbítása, visszavétele, előjegyzés kérése, helyben használata és a raktári kérések teljesítése. Zeneműtár használata (zenei CD-k, zenei DVD-k), a hangoskönyv- és DVD-gyűjtemény rendelkezésre bocsátása. Könyvtárközi kölcsönzéssel az ODR keretein belül a könyvtári rendszer más intézményeiből átkért dokumentumok hozzáférhetőségének biztosítása. A mozgásukban korlátozott olvasók számára „Házhoz megy a könyvtár” szolgáltatás biztosítása. Dokumentumok bekérése a KSZR szolgáltatóhelyekről.
- **AF-05 Tartalomszolgáltatás:** A „Napom Lapja” csomag születésnapra, házassági évfordulóra, nyugdíjazás stb. alkalmából megrendelhető. Az olvasó a szakirodalmi tájékoztatáson túl bibliográfiát is kérhet az adott témában.
- **AF-06 Adatbázisépítés:** Neves Személyek, Eseménynaptár, Nemzetiségek Baranyában, Helyismereti adatbázis a Corvinában.
- **AF-07 Információszolgáltatás:** Az információ közvetítése nyomtatott dokumentumokon kívül, nem hagyományos – elektronikus- és egyéb információforrások szolgáltatása. Tájékoztatás a könyvtár állományából személyesen és online (“Kérdezze a könyvtárost!” chat szolgáltatás és „Forduljon a könyvtároshoz!” online szaktájékoztatás).
- **AF-08 Oktatás, használóképzés:** Használóképzés órák keretében (könyvtárbemutató, számítástechnikai felhasználóképzés) valamint a közösségi szolgálatban részt vevő középiskolások mentorálása.
- **AF-09 Szolgáltatási adminisztráció:** Beiratkozás és a beiratkozáshoz kártyakészítés. Felszólító levelek kiküldése és a késedelmi díj rendezése, valamint ide tartozik a térített könyvek pénzügyi intézése. Az előzőekhez kapcsolódóan a pénzkezelés, pénztárgépes ügyintézés.
- **AF-10 Kiadói tevékenység:** Tanulmányok, bibliográfiák, tájékoztató kiadványok publikálása.
- **AF-11 Rendezvényszervezés:** Könyvtári programok, előadások, konferenciák szervezése, lebonyolítása.
- **AF-12 Kiegészítő szolgáltatások:** Ruhatár, terem bérlés, reprográfiai és kötészeti szolgáltatások biztosítása.

Támogató folyamatok:

Azok a folyamatok, amelyek támogatják a partnerekkel való munkát, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak.

- **TF-01 Pénzügyek kezelése:** Könyvtárba érkező számlák előkészítése, készpénzes kifizetések, utalványozás.
- **TF-02 Munkaügyi tevékenység:** Munkaügyi-személyügyi tevékenység intézése.
- **TF-03 Eszközkezelés:** Eszközleltár készítése és az épületfenntartással, karbantartással kapcsolatos szervezési feladatok ellátása.
- **TF-04 Titkársági feladatok:** Iratkezelés, átutalásos számlák kezelése, általános ügyintézés.
- **TF-05 Állományvédelem:** Az állományvédelmi rendszer normál működésének figyelése, megrongálódott dokumentumok javítása, kötészeti tevékenység.
- **TF-06 Informatikai tevékenység:** Rendszergazdai tevékenység.
- **TF-07 Médiatechnikai tevékenység:** Video-, hang- és képfelvételek, online közvetítés, web-szerkesztés.
- **TF-08 Logisztikai tevékenység:** Szállítás szervezése, a kocsifutás adminisztrációja.

Vezetési folyamatok:

Azokat a feltételeket teremtik elő, melyek szükségesek az alapfolyamatok működéséhez és az intézmény vezetéséhez, irányításához. Az intézmény stratégiai céljainak megvalósulását illetve a partnerekkel való kommunikációt szolgálják.

- **VF-01 Stratégiai tervezés:** Benchmarking, innováció, elemzések készítése, általános tervezés, stratégiai terv készítése, felülvizsgálata.
- **VF-02 Munkatervek, beszámolók készítése.**
- **VF-03 Szabályzatok kezelése:** Igazgatói utasítások, ügyrendek, fenntartói szabályzatok.
- **VF-04 Erőforrás-menedzsment:** stratégiai célként meghatározott feladatok eléréshez szükséges humán, tárgyi és anyagi erőforrások biztosítása.
- **VF-05 Mérés, értékelés, önértékelés:** Teljesítményértékelő rendszer, belső folyamat audit, kérdőívezés, vezetői információs rendszer.
- **VF-06 Panasz- és folyamatkezelése:** A felhasználók panaszainak regisztrálása, kezelése, folyamatok fejlesztése.
- **VF-07 Beszerzés:** Közbeszerzés, közbeszerzési értékhatár alatti beszerzések lebonyolítása.
- **VF-08 Pályázati tevékenység:** pályázati tevékenység, pályázatok kezelése, pályázatfigyelés.
- **VF-09 PR és Marketing:** Közönségkapcsolatok, belső PR, partneryilvántartás karbantartása, , szórólapok, értékesítés. Médiaiban való megjelenés (TV, rádió, honlap, Facebook), könyvtárral kapcsolatos szóróanyagok készítése, terjesztése.

A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR FŐ – ÉS ALFOLYAMATAI

Kód	Főfolyamatok – alfolyamatok
AF-01	Gyűjteményszervezés (Dokumentum-beszerezés, Rendelés, Előrekordozás, formai feltárás, Érkeztetés, Reklamáció, Állománybavétel, Állományapasztás, Állományellenőrzés, KSZR-ellátás)
AF-02	Feldolgozás (Tartalmi feltárás, KSZR-esítés, Dokumentumok felszerelése)
AF-03	Gyűjteményrendezés (Szabadpolcos és raktári állomány folyamatos rendezése)
AF-04	Dokumentumszolgáltatás (Kölcsönzés, Hosszabbítás, Visszavétel, Előjegyzés, Könyvtárközi kölcsönzés, Raktári kérések a Tudásközpontban, Helyben használat, Házhoz megy a könyvtár, Dokumentumok bekérése szolgáltatóhelyekről, Raktári kérések a fiókkönyvtárakban)
AF-05	Tartalomszolgáltatás (Napom Lapja, Bibliográfiakészítés)
AF-06	Adatbázisépítés (Neves Személyek, Eseménynaptár, Nemzetiségek Baranyában, Helyismereti adatbázis a Corvinában)
AF-07	Információs szolgáltatás (Tájékoztatás, Kérdezze a könyvtárost! – chat szolgáltatás, Forduljon a könyvtároshoz! – online szaktájékoztatás, Libinfo)
AF-08	Oktatás, használóképzés (Használóképzés órák keretében (Kattints nagy!), Könyvtárbemutató, könyvtártúra, Közösségi szolgáltatóban részt vevő középiskolások betanítása)
AF-09	Szolgáltatási adminisztráció (Beiratkozás, Felszólítások, Pénzkezelés, pénztárgépes ügyintézés, Elveszett, rongált dokumentumok)
AF-10	Kiadói tevékenység (Könyvkiadás)
AF-11	Rendezvényszervezés (Kiállítások szervezése, Kvíz, Olvasóklubok, Könyvtári foglalkozások, Előadások, konferenciák lebonyolítása)
AF-12	Kiegészítő szolgáltatások (Reprográfiai szolgáltatások, Kötészeti munkák megrendelésre, Teremhasználat, Ruhatár, Postázás - MPL)
TF-01	Pénzügyek kezelése (Pénzkezelés, Számlák előkészítése, utalványozás)
TF-02	Munkaügyi tevékenység (Bérügyintézés, Személyi ügyintézés, Intézményi belépés, Intézményi kilépés, Munkabaleset bejelentése)
TF-03	Eszközkezelés (Leltár, Selejtezés, Épületfenntartással, ingóságokkal kapcsolatos szervezési feladatok, Hibaelhárítás-karbantartás, Hibajelentés a házüzemeltetés felé)
TF-04	Titkársági feladatok (Iratkezelés, Átutalásos számlák kezelése)
TF-05	Állományvédelem (Kötészeti tevékenység, Állományvédelmi rendszer)
TF-06	Informatikai tevékenység (Rendszergazdai tevékenység)
TF-07	Médiatechnikai tevékenység (Video-, hang- és képfelvételek, Online közvetítés, Web-szerkesztés)
TF-08	Logisztikai tevékenység (Szállítás)
VF-01	Stratégiai tervezés (Benchmarking, Innováció, Elemzések, Általános tervezés, Stratégiai terv készítése, Felülvizsgálat)
VF-02	Munkaterv, beszámoló készítése (Munkaterv készítése, Beszámoló készítése)
VF-03	Szabályzatok kezelése (Szabályzatok kezelése, Igazgatói utasítások, Ügyrendek, Fenntartói szabályzatok)
VF-04	Erőforrás-menedzsment (Humán erőforrás menedzsment, Tárgyi erőforrás menedzsment, Továbbképzés, Fejlesztési terv)

VF-05	Mérés, értékelés, önértékelés (Teljesítményértékelő Rendszer, Belső folyamat audit, Primer információgyűjtés, Vezetői információs rendszer)
VF-06	Panasz- és folyamatkezelése (Panaszkezelés, Folyamatok fejlesztése)
VF-07	Beszerezés (Közbeszerzés, Közbeszerzési értékhatár alatti beszerzések)
VF-08	Pályázati tevékenység (Pályázati tevékenység, Pályázatok kezelése, Pályázatfigyelés)
VF-09	PR és Marketing (Közönségkapcsolatok, Belső PR, Partneryilvántartás karbantartása, Arculattervezés, Szórólapok, Értékesítés)

A CSORBA GYŐZŐ KÖNYVTÁR FOLYAMATLELTÁRA

Alapfolyamatok

Folyamat kódja	Folyamat neve	Folyamat-ábra
AF-01	Gyűjteményszervezés	
AF-01/1-K	Dokumentum-beszerezés	X
AF-01/2	Rendelés	X - EK*
AF-01/3	Előrekordozás, formai feltárás	X - EK*
AF-01/4	Érkeztetés	X - EK*
AF-01/5	Reklamáció	
AF-01/6	Állománybavétel	X
AF-01/7	Állományapasztás	X
AF-01/8	Állományellenőrzés	
AF-01/9	KSZR-ellátás	X
AF-02	Feldolgozás	
AF-02/1-K	Tartalmi feltárás	X
AF-02/2	KSZR-esítés	X
AF-02/3	Dokumentumok felszerelése	X
AF-03	Gyűjteményrendezés	
AF-03/1-K	Szabadpolcos és raktári állomány folyamatos rendezése	X
AF-04	Dokumentumszolgáltatás	
AF-04/1-K	Kölcsönzés	X - EK
AF-04/2-K	Hosszabbítás	X - EK
AF-04/3-K	Visszavétel	X - EK
AF-04/4-K	Előjegyzés	X - EK
AF-04/5-K	Könyvtárközi kölcsönzés	X
AF-04/7-K	Raktári kérések a Tudásközpontban	X - EK
AF-04/6-K	Helyben használat	X
AF-04/8-K	Házhoz megy a könyvtár	X
AF-04/9-K	Dokumentumok bekérése szolgáltatóhelyekről és a könyvtárbuszokról	X
AF-04/10-K	Raktári kérések a fiókkönyvtárakban	X
AF-05	Tartalomszolgáltatás	
AF-05/1-K	Napom lapja	X
AF-05/2-K	Bibliográfiakészítés	X

AF-06	Adatbázisépítés	
AF-06/1-K	Neves személyek	X
AF-06/2-K	Eseménynaptár	X
AF-06/3-K	Nemzetiségek Baranyában	X
AF-06/4-K	Helyismereti adatbázis a Corvinában	X
AF-07	Információszolgáltatás	
AF-07/1-K	Tájékoztatás	X - EK
AF-07/2-K	Kérdezze a könyvtárost! - chat szolgáltatás	X
AF-07/3-K	Forduljon a könyvtároshoz! - online tájékoztatás	X
AF-07/4-K	Libinfo	X
AF-08	Oktatás, használóképzés	
AF-08/1	Használóképzés órák keretében (Kattints nagyí)	
AF-08/2-K	Könyvtárbemutató, könyvtártúra	X
AF-08/3	Közösségi szolgálatban részt vevő középiskolások betanítása	
AF-09	Szolgáltatási adminisztráció	
AF-09/1-K	Beiratkozás	X - EK
AF-09/2-K	Felszólítások	X - EK
AF-09/3-K	Pénzkezelés, pénztárgépes ügyintézés	X
AF-09/4-K	Elveszett, rongált dokumentumok	X
AF-10	Kiadói tevékenység	
AF-10/1	Könyvkiadás	X
AF-11	Rendezvényszervezés	
AF-11/1-K	Kiállítások szervezése	X
AF-11/2-K	Kvíz	X
AF-11/3-K	Olvasóklub	X
AF-11/4-K	Könyvtári foglalkozások	X
AF-11/5-K	Előadások, konferenciák lebonyolítása	X
AF-12	Kiegészítő szolgáltatások	
AF-12/1-K	Reprográfiai szolgáltatások	X
AF-12/2	Kötészet munkák megrendelésre	
AF-12/3	Teremhasználat	
AF-12/4	Ruhatár	X
AF-12/5	Postázás (MPL)	X

Támogató folyamatok

Folyamat kódja	Folyamat neve	Folyamat-ábra
TF-01	Pénzügyek kezelése	
TF-01/1	Pénzkezelés	
TF-01/2	Számlák előkészítése, utalványozás	

TF-02	Munkaügyi tevékenység	
TF-02/1	Bérügyintézés	
TF-02/2	Személyi ügyintézés	
TF-02/3	Intézményi belépés	
TF-02/4	Intézményi kilépés	
TF-02/5	Munkabaleset bejelentése	
TF-03	Eszközkezelés	
TF-03/1	Leltár	
TF-03/2	Selejtezés	
TF-03/3	Épületfenntartással, ingóságokkal kapcsolatos szervezési feladatok	
TF-03/4-K	Hibaelhárítás-karbantartás	X
TF-03/5	Hibajelzés a házüzemeltetés felé	X
TF-04	Titkársági feladatok	
TF-04/1	Iratkezelés	
TF-04/2	Átutalásos számlák kezelése	X
TF-05	Állományvédelem	
TF-05/1	Kötészeti tevékenység	
TF-05/2-K	Állományvédelmi rendszer	
TF-06	Informatikai tevékenység	
TF-06/1-K	Rendszergazdai tevékenység*	X
TF-07	Médiatechnikai tevékenység	
TF-07/1	Video-, hang- és képfelvételek	
TF-07/2	Online közvetítés	
TF-07/3-K	Web-szerkesztés	X
TF-08	Logisztikai tevékenység	
TF-08/1	Szállítás	

Vezetési folyamatok

Folyamat kódja	Folyamat neve	Folyamat-ábra
VF-01	Stratégiai tervezés	
VF-01/1-K	Benchmarking	X
VF-01/2-K	Innováció	X
VF-01/3	Elemzések	
VF-01/4	Általános tervezés	X
VF-01/5-K	Stratégiai terv készítése	X
VF-01/6	Felülvizsgálat	X
VF-02	Munkatervek, beszámolók készítése	
VF-02/1	Munkaterv készítése	X
VF-02/2	Beszámoló készítése	X
VF-03	Szabályzatok kezelése	
VF-03/1-K	Szabályzatok kezelése	X
VF-03/2	Igazgatói utasítások	

VF-03/3	Ügyrendek	
VF-03/4	Fenntartói szabályzatok	
VF-04	Erőforrás-menedzsment	
VF-04/1	Humánerőforrás menedzsment	
VF-04/2	Tárgyi-erőforrás menedzsment (ingatlan, berendezés, felszerelés)	
VF-04/3-K	Továbbképzés	X
VF-04/4	Fejlesztési terv (HR Stratégia)	
VF-05	Mérés, értékelés, önértékelés	
VF-05/1-K	Teljesítményértékelő Rendszer	X
VF-05/2-K	Belső folyamat audit	X
VF-05/3	Primer információgyűjtés	X
VF-05/4	Vezetői információs rendszer (VIR)	
VF-06	Panaszkezelés, folyamatok kezelése	
VF-06/1-K	Panaszkezelés	X - EK
VF-06/2-K	Folyamatok fejlesztése	X
VF-07	Beszerezés	
VF-07/1	Közbeszerzés	X
VF-07/2	Közbeszerzési értékhatár alatti beszerzések	X
VF-08	Pályázati tevékenység	
VF-08/1-K	Pályázati tevékenység	X
VF-08/2	Pályázatok kezelése	
VF-08/3	Pályázatfigyelés	
VF-09	PR és Marketing	
VF-09/1-K	Közönségkapcsolatok	X
VF-09/2	Belső PR	X
VF-09/3	Partnernyilvántartás karbantartása	X
VF-09/4	Szórólapok	
VF-09/5	Értékesítés	