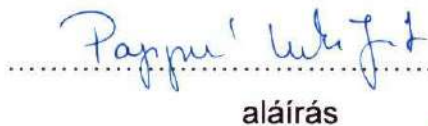


# Fejér György Városi Könyvtár

## Folyamatszabályozás

Érvényes: 2016. április 1.

Jóváhagyta: Pappné Beke Judit igazgató

  
.....  
aláírás



Módosítások:

Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező
1.	2016. 07. 01.	Folyamatleltár kiegészítése: FF-01 Foglalás	Pappné Beke Judit

## FOLYAMATMENEDZSMENT

A könyvtár minőségirányítási rendszere abból indul ki, hogy a kívánt eredményt hatékony módon az összetartozó eszközök és tevékenységek folyamatként való vezetésével és irányításával lehet elérni.

### A folyamat

- valamilyen cél vagy eredmény elérésére irányuló tevékenységek, változtatások sorozata, algoritmus.
- egy vagy több feladat, amely bemeneteket (inputokat) kimenetekké (outputokká) alakít a partner vagy egy másik folyamat számára személyek, eljárások eszközök segítségével.
- a folyamat a bemenetek és a felhasznált erőforrások ötvözésével értéktöbbletet hoz létre, s így olyan szolgáltatásokat, információkat, termékeket hoz létre, amelyek megfelelnek a partnerek igényeinek. Egy folyamat a ráfordításokat eredményekké alakító tevékenységek összessége.

### A folyamat szerkezete

- cél, amely a partnerek elvárásán alapul
- bemenet, amely egy új folyamatban követelményként jelenhet meg
- erőforrás igény
- algoritmus a kezdő ponttal, a lépések sorrendjével és a végponttal
- kimenet, azaz az értéktöbblettel bíró eredmény.

### A folyamatok csoportosítása

- Főfolyamatok (jelölése FF), amelyek közvetlenül a partnerekre, a befogadókra irányulnak (pl. beiratkozás, kölcsönzés stb.)
- Vezetési folyamatok (jelölése VF), amelyek az intézmény vezetéséhez, irányításához szükségesek (pl. stratégiai tervezés, pályázati tevékenység stb.).
- Támogató folyamatok (jelölése TF), amelyek támogatják a partnerekkel való munkát, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak (pl. informatikai szolgáltatás, intézményfenntartás stb.)
- A folyamatos fejlesztés folyamata (jelölése FFF), amely közvetett módon járul hozzá a könyvtár folyamatos fejlődéséhez, különös tekintettel a partnerek igényeire.

A fenti kategóriákba besorolt folyamatok bármelyike közül azonosíthatunk ún. kulcsfolyamatokat (jelölése KF), amelyek az adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamatok (pl. pályázati tevékenység, könyvtári rendszer működtetése stb.)

Könyvtárunk első ízben 2008-ban készítette el a munkafolyamatok listáját. Ez alapján készült a könyvtár folyamatleltára, amelyhez szükség szerint folyamatábra és/vagy folyamatleírás készült különös tekintettel a kulcsfontosságú folyamatokra, mely a partnerek igényeinek minél hatékonyabb kiszolgálását biztosítja. A folyamatközpontú működés alapja a rendszerszemlélet, amely átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, javítása, a szükséges kompetenciák áttekintése, a felelősségi és hatáskörök megállapítása.

## Folyamatleltár

2016	FOLYAMATLELTÁR	FF	TF	VF	FFF	KF
VF-01	Pályázati tevékenység, forráskutatás			*		*
VF-02	Mérés, értékelés, önértékelés			*		*
VF-03	Minőségmenedzsment			*	*	
VF-04	Emberi erőforrás menedzsment			*	*	
VF-05	Stratégiai tervezés			*		
VF-06	Szabályzatok készítése			*		
VF-07	Marketing, kommunikáció			*		
VF-08	Nem megfelelő folyamatok és panaszok kezelése			*		
VF-09	Projekt menedzsment			*		
FF-01	Partnerkapcsolatok	*				
FF-02	Dokumentum-szolgáltatás (beiratkozás, kölcsönzés, hosszabbítás, visszavétel, előjegyzés, foglalás, könyvtárközi kölcsönzés, helybenhasználat, irodalomkutatás)	*				*
FF-03	Informatikai szolgáltatás (számítógép- és internet használat, szkennelés, nyomtatás)	*				*
FF-04	Információs szolgáltatás, tájékoztatás	*				*
FF-05	Gyűjteményszervezés (gyarapítás-állományba vétel, apasztás, gyűjtemény rendezése)	*				*
FF-06	Feldolgozás (formai és tartalmi feltárás, retrospektív konverzió)	*				*
FF-07	Használóképzés	*				
FF-08	Digitalizálás	*				
FF-09	Honlapépítés	*				
FF-10	Rendezvényszervezés	*				
FF-11	PR tevékenység (előadás, publikáció, médiamegjelenés, kiállítás)	*				
TF-01	Állományvédelem		*			
TF-02	Reprográfiai szolgáltatás		*			
TF-03	Könyvtári rendszer működtetése		*			*
TF-04	Adminisztráció: iktatás, iratkezelés személyügyek nyilvántartása		*			
TF-05	Informatikai rendszer biztosítása		*			
TF-06	Intézményfenntartás		*			

### Folyamatmenedzsment

A sikeres folyamatmenedzsment alapja az azonosított és leírt folyamatok leltára, az azokhoz elkészített folyamatábrák és– leírások. A folyamatmenedzsment alatt értjük mindazon tervezési, szervezési és ellenőrző eljárásokat, amelyek a könyvtár értékteremtő láncának célorientált irányítását szolgálják. Elsősorban az ismétlődő feladatok alakítását vesszük célba, azaz alkalmazási területének elsődleges kritériuma az ismételhetőség és standardizálhatóság. A folyamatmenedzsment permanens tanulási folyamat a folyamatban résztvevők számára.

A szolgáltatások megfelelő minőségét, a folyamatok működését a folyamathoz rendelhető indikátorok értékelésével ellenőrizzük, amelyek a folyamatok javításához szolgáltatnak információkat.

Már létező folyamat módosítását bárki kezdeményezheti a MIT vezetőjénél vagy a minőségirányítási felelősnél. A folyamatleírás a MIT által jóváhagyott módosítás után az intézmény vezetőjének engedélyével kerülhet bevezetésre.

#### **A folyamat működéséért a folyamatgazda felelős, akinek feladata:**

- a folyamat megtervezése,
- a folyamat működtetése,
- a módosított folyamat integrálása a szervezetbe,
- erőforrások rendelése a folyamathoz és/vagy a szükséges erőforrásigény közvetítése a vezetés felé,
- részvétel a folyamat fejlesztésére vagy módosítására vonatkozó döntéshozzájárulásban,
- a folyamatba iktatott mérés eredményének értékelése,
- romló tendenciák esetén javaslattevés a folyamatjavításra illetve fejlesztésre.

#### **A folyamatmenedzsment fontos eljárása a belső ellenőrzés, az audit**

A MIT évente egy alkalommal áttekinti a folyamatokat, a szükséges erőforrásokat, a folyamatba iktatott mérések eredményét, a kitűzött célok megvalósulását.

A fenti cél megvalósításához a MIT kijelölt tagjai végzik a belső ellenőrzést, amelynek fő célja a követő tevékenységek meghatározása, azaz a helyesbítő intézkedések bevezetése, a szükséges javítások meghatározása és bevezetése.

Az audit szerepe a minőségügyi rendszer működtetésében a folyamatos fejlődés, az eredményes és használóközpontú működés biztosítása. Az audit mellett e tevékenységet támogatja még:

- a helyesbítő és megelőző tevékenység,
- a szervezeti önértékelés,
- az időszakos vezetői ellenőrzések.

#### **A folyamatleírás alkalmazása:**

##### *1.) A folyamat megnevezése*

A folyamatleltárban szereplő folyamat megnevezése, amely név a legjobban jellemzi a folyamatot.

##### *2.) A folyamat azonosítója*

A folyamat azonosíthatóságát, a folyamatok hierarchiájában elfoglalt helyét mutató, folyamatleltárból származó egyedi azonosító.

##### *3.) A folyamat típusa*

Főfolyamat: döntő fontossággal bír a szolgáltatások nyújtása szempontjából.

Vezetési folyamat: a szervezet irányításához szükséges folyamat.

Támogató folyamat: támogatja a partnerkapcsolati tevékenységet, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak.

Folyamatos fejlesztés folyamata: indirekt módon járul hozzá az intézmény folyamatos fejlesztéséhez.

Kulcsfolyamat: meghatározó a könyvtár célrendszere és a sikeressége szempontjából. A folyamatok bármelyike lehet a szervezet adott helyzetében könyvtári megfontolás alapján stratégiai jelentőségű folyamat.

##### *4.) A folyamat célja*

Az adott folyamat működtetésével megvalósítandó feladat, elérni kívánt eredmény megfogalmazása.

5.) *Folyamatgazda*

A folyamat tervezéséért, működtetéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért, fejlesztéséért felelős kijelölt személy neve, beosztása. A folyamatgazda integrálja a folyamatot a szervezetbe, erőforrásokat rendel a folyamathoz, részt vesz a döntéselőkészítésben.

6.) *A folyamat be- és kimenete*

Inputok és outputok felsorolásszerű listája.

Pl. Állománybavétel bemenete: a dokumentum, a számla – kimenete: a saját dokumentum, a leltári nyilvántartás

7.) *Folyamatkapcsolatok*

Annak megjelölése, hogy az adott folyamat a folyamatleltárban szereplő mely másik folyamattal van összefüggésben.

8.) *A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok*

A folyamathoz tartozó írásbeli szabályozók számba vétele. (pl. MSZ, Ügyrend, szabályzat stb.)

9.) *A folyamat részletes leírása*

A folyamat egymás utáni lépéseinek sorozata. Tartalmazza mindazokat a lépéseket, amelyek alapján a folyamat a megfelelő kompetenciával és képzettséggel rendelkező személy által működtethető. A folyamatnak lehetőség szerint tartalmaznia kell azokat a mérő- és ellenőrzőpontokat, amelyek a folyamatok működésének megfelelőségét mutatják.

10.) *Erőforrások, feltételek*

Személyi: a folyamat eredményes működéséhez szükséges emberi erőforrás igény meghatározása.

Tárgyi: a folyamat sikeres meghatározásához szükséges tárgyi erőforrások, infrastrukturális erőforrások meghatározása.

Pénzügyi: a folyamat sikeres működéséhez szükséges anyagi erőforrások meghatározása.

11.) *Kritikus pontok*

Azok az események, körülmények, amelyek fennállása esetén a működésben zavar keletkezhet.

12.) *Dokumentáció*

A dokumentumok felsorolásszerű listája, amelynél az adott dokumentum igénybevételre kerül. Külön választandók a *használandó* dokumentumok és a *keletkező* dokumentumok.

13.) *Folyamatindikátorok*

Az indikátor adott vizsgálati szemponthoz rendelhető mutató (pl. mennyiségi, használói elégedettségmérés mutatói stb.) Az indikátor alkalmas egy adott állapot leírására, ugyanakkor alkalmas a változások irányának és mértékének a megítélésére is.

Az indikátor álljon lényegi összefüggésben a folyamattal és járuljon hozzá a folyamatos javításhoz.

Az indikátor álljon arányban az eredmények használatával.

Szabványok a könyvtári teljesítménymutatók meghatározásához:

- o MSZ ISO 11620:2000 Információ és dokumentáció. Könyvtári teljesítménymutatók. 55 p. Az ISO 11620:1998 alapján.

- MSZ ISO 11620:1998 / Amd. 1:2003 Információ és dokumentáció. Könyvtári teljesítménymutatók. 1. módosítás: További teljesítménymutatók könyvtárak számára. 15 p. Az MSZ ISO 11620:2000 módosítása
- MSZ ISO/TR 20983:2004 Információ és dokumentáció. Elektronikus könyvtári szolgáltatások teljesítménymutatói. 34 p. Az ISO/TR 20983:2003 alapján.
- Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben. Ajánlás az MSZ ISO 11620 szabvány alapján. Teljesítménymérési munkabizottság, 2003. szeptember

*14.) Mérés, értékelés*

A mérések szolgáltatathatják a folyamatok továbbfejlesztéséhez szükséges bemeneti információkat, amelyek a tényeken alapuló döntésekhez szükségesek.

A mérés irányultsága

- a célok mennyire felelnek meg a folyamattal szembeni elvárásoknak
- a folyamat eredményessége alapján kimutatható, hogy a folyamat megvalósítása elérte-e a kitűzött célokat
- a folyamat hatékonyságát milyen erőforrás-befektetéssel érte el az intézmény
- a folyamat megvalósulása - annak összehasonlítása, hogy a leírt és valós működés mennyiben egyezik meg.

*15.) Hatályba lépés dátuma*

A folyamatgazdához köthető kiadás dátuma

*16.) A dokumentum elhelyezése*

Minőségmenedzsment irattár

*17.) Vezető jóváhagyása*

Vezető neve, beosztása, aláírása

*18.) Módosítások*

A folyamatleírás átdolgozása, javítása során a verziók megkülönböztethetőségét biztosító adatok.

Adatok: Sorszám, Dátum, Leírás jellege, Engedélyező

**Folyamatábra**

A folyamatleírás kiegészülhet a Folyamatok ábrájának elkészítésével, amely lehetővé teszi a folyamatok gyors áttekintését.

A folyamatok ábrázolásának szimbólumai

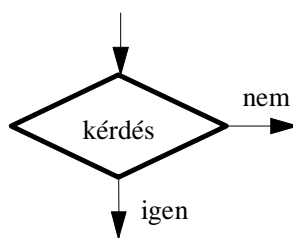
A folyamat kezdete és vége



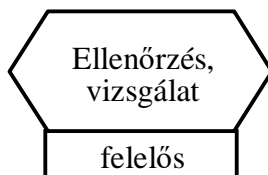
Művelet, tevékenység



Döntés (két kimenetű)



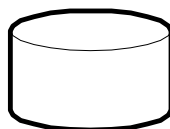
Ellenőrzés



Dokumentum vagy bizonylat



Nyilvántartás, adatbázis



A folyamat iránya

