

A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Folyamatmenedzsmentje



JUSTH ZSIGMOND
VÁROSI KÖNYVTÁR

Orosháza, 2019. július 30.

Készítette: Buzai Csaba könyvtárigazgató

Tartalomjegyzék

1 Folyamatszabályozás.....	3
2 Szolgáltatási előírások.....	6
3 Kockázatelemzés.....	6

1 Folyamatszabályozás

A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Minőségpolitikai nyilatkozatában vállalja, hogy szolgáltatásait és munkafolyamatait oly módon szervezi, amellyel a használók igényeit a legjobban és legteljesebben kielégíti. A könyvtár minőségirányítási rendszere abból indul ki, hogy a kívánt eredményt hatékony módon az összetartozó eszközök és tevékenységek folyamatként történő vezetésével és irányításával lehet elérni. A sikeres folyamatmenedzsment alapja az azonosított és leírt folyamatok leltára, az azokhoz elkészített folyamatábrák, szolgáltatás leírások és kockázatelemzések. 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.

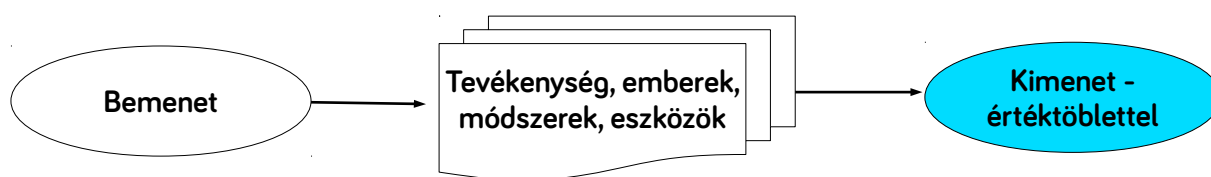
A folyamat:

- olyan kölcsönös kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely eredményekké alakítja a bevitelt
- valamilyen cél vagy eredmény elérésére irányuló tevékenységek, változtatások sorozata, algoritmus
- egymással kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetkévé alakít át 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 teremt, amelyek megfelelnek a partnerek igényeinek
- A vevő - rendszerint - készpénzzel fizet az értékteremtéssel járó főfolyamatért - illetve annak eredményéért.

A folyamat rendszere:

A folyamat a tevékenységek olyan összetett rendszere, amelynek során a bemeneteket (inputokat) - szervezetten egymásra épülő alkotóelemek segítségével - mérhető produktummá (outputokká), azaz könyvtári szolgáltatásokká alakítja át.

- bemenet, amely egy új folyamatban követelményként jelenhet meg
- kimenet, azaz az értéktöbblettel bíró eredmény.



Folyamat típusok:

- **Főfolyamatok** (jelölése FF), amelyek közvetlenül a partnerekre, a befogadókra irányulnak (pl. beiratkozás, kölcsönzés, előjegyzés, 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 rendszerfelügyelet, intézményfenntartás, üzemeltetés stb).
- A fenti kategóriákba besorolt folyamatok bármelyikét azonosíthatjuk ún. **kulcsfolyamatként** (jelölése KF), amely az adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamat (pl. honlapépítés, könyvtári órák, panaszkezelés, stb).

A könyvtárban elkészített feladatmátrix tartalmazza a humán erőforrás-kapacitásnak megfelelően a könyvtári munkafolyamatok listáját, a folyamatban résztvevő munkatársakat és feladataikat. E dokumentum alapján készült a könyvtár folyamatleltára, amelyhez szükség szerint folyamatábra és



szolgáltatási előírás készült. A folyamatközpontú működés alapja a rendszerszemlélet, amely átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a kockázatok elemzése, a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a szükséges kompetenciák áttekintése, a felelősségi és hatáskörök megállapítása.

Folyamatleltár:

Jelölések	Folyamatleltár	Folyamatgazda	FF	TF	VF	KF
VEZETŐI FOLYAMATOK						
V-1	Kapcsolattartás a pénzügyi osztállyal	Buzai Csaba			√	
V-2	Rendezvények	Buzai Csaba			√	√
V-3	Munkaértekezlet	Buzai Csaba			√	√
V-4	Panaszkezelés	Buzai Csaba			√	
FŐFOLYAMATOK						
F-1	Beiratkozás, érvényesítés	Vidáné Fazekas Ágnes	√			√
F-2	Könyvkölcsönzés	Vidáné Fazekas Ágnes	√			√
F-3	Előjegyzés regisztrációja	Vidáné Fazekas Ágnes	√			√
F-4	Felszólítás	Vidáné Fazekas Ágnes	√			
F-5	Folyóirat kölcsönzés	Bogdáné Kiss Tünde	√			
F-6	Könyvtárbemutató óra	Tengerics Éva	√			
F-7	Könyvtárközi kölcsönzés - kérés	Csányiné Kádár Tünde	√			
F-8	Könyvtárközi kölcsönzés - küldés	Csányiné Kádár Tünde	√			
F-9	Fénymásolás	Varju János	√			
F-10	Szkennelés	Varju János	√			
TÁMOGATÓ FOLYAMATOK						
T-1	Állománygyarapítás	Bogdáné Kiss Tünde		√		
T-2	Állománygyarapítás - érkeztetés	Petrovszki Mária		√		
T-3	Formai és tartalmi feldolgozás, állománybavétel	Petrovszki Mária		√		
T-4	Épületüzemeltetés	Buzai Csaba		√		
T-5	Informatikai rendszer	Derzsi Zoltán		√		

A folyamatszabályozás lépései:

- a kulcsfontosságú folyamatok azonosítása
- folyamatleltár készítése
- folyamatgazda kijelölése



- a folyamat megtervezése, folyamatleírás, folyamatábra készítése
- a folyamat teljesítményének összevetése a partnerek elvárásaival
- a folyamatok ellenőrzése (ellenőrzőpontok, mérések, kockázatelemzések)
- problémamegoldó stratégiák kidolgozása, alkalmazása

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 vezetéshez
- részvétel a folyamat fejlesztésére vagy módosítására vonatkozó döntés-előkészítésben
- a folyamatba iktatott mérés eredményének értékelése
- romló tendenciák esetén javaslattétel a folyamatjavításra illetve fejlesztésre.

Belső ellenőrzés

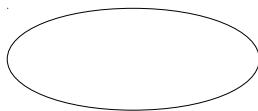
A könyvtár munkatársai évente egy alkalommal áttekintik a folyamatokat, a szükséges erőforrásokat, a folyamatba iktatott mérések eredményét, a kitűzött célok megvalósulását. A fenti cél megvalósításához a könyvtár munkatársai végzik a belső ellenőrzést, amelynek fő célja a követő tevékenységek meghatározása, azaz a helyesbítő intézkedések bevezetése, a szükséges javítások meghatározása és bevezetése. Az ellenőrzés célja a folyamatos fejlődés, az eredményes és használóközpontú működés biztosítása.

Folyamatábra

A folyamatok ábrájának elkészítésével lehetővé válik a folyamatok gyors áttekintése, új kolléga tájékoztatása a könyvtári munkafolyamatokról.

A folyamatok ábrázolásának szimbólumai

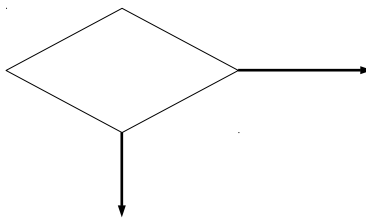
A folyamat kezdete és vége



Tevékenység



Döntés (két kimenetelű: igen/nem)



Dokumentum vagy bizonylat



A folyamat iránya

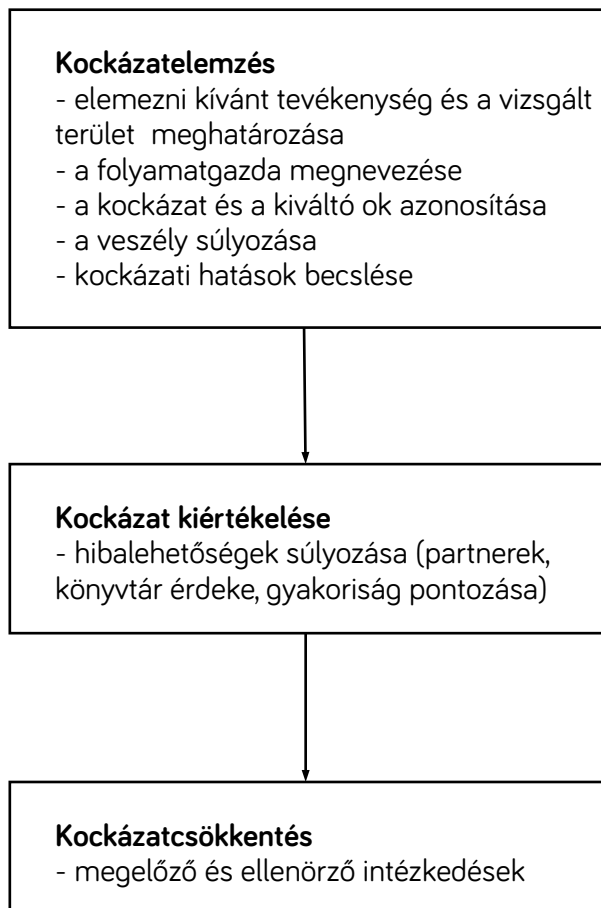


2 Szolgáltatási előírások

A szolgáltatási előírásokban a szolgáltatás megnevezése rövid, néhány szavas kifejezés (cím) és tartalmi meghatározás, amely utal a szolgáltatási tevékenységre. A szolgáltatási folyamat leírásakor az egyes folyamatszakaszokhoz, tevékenységekhez az ellátás feltételeit, módszereit lehet hozzárendelni, meghatározni. Az eljárás kidolgozottsága a legalapvetőbb feltétele a szolgáltatási minőség biztosításának.

3 Kockázatelemzés

A kockázatelemzés a kockázat bekövetkezéének elkerülésére, illetve hatásának csökkentésére teendő intézkedéseket vizsgálja, azaz a könyvtári munkafolyamatokban előforduló lehetséges kockázatok azonosításának, a veszélyek súlyozásának, a kockázati hatások feltérképezésének, a megelőző és ellenőrző intézkedések meghatározásának együttes folyamata a minőségi szolgáltatásnyújtás érdekében.



Kockázatelemzési űrlap



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

A hibák súlyosságuk alapján:

- **Véletlen hibák**
A munkafolyamatokban a véletlen hibák megjelenésének lehetősége gyakori, a hatásuk a szervezetre mérten csekély. Előfordulásuk minimalizálása hosszabb távon és nehezebben valósítható meg.
- **Veszélyes hibák**
A veszélyes hibák jelentősen befolyásolhatják a folyamatot. Számuk csekély, de egyedileg jelentős a hatásuk. Felismerésük könnyű, megszüntetésük azonnal szükséges.
- **Durva hibák**
Egyszeri, szélsőséges hatással bírnak, előfordulásuk és következményük kiszámíthatatlan. Felismerésük, megszüntetésük, illetve a veszélyforrások feltárása jellemzően nehéz.
- **Stabil folyamat**
A folyamatra jellemző, hogy nincsenek benne veszélyes és durva hibák. A stabilitás ingadozása véletlenszerű, időben állandó, nincsenek jól felismerhető okai.

