

A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Folyamatmenedzsmentje



JUSTH ZSIGMOND
VÁROSI KÖNYVTÁR

Orosháza, 2019. július 30.
Utolsó módosítás: 2023. október 18.

Készítette: Buzai Csaba könyvtárigazgató

A dokumentum címe	A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Folyamatmenedzsmentje
Verziószám	3.0
Fájlnev	folymatmenedzsment_2023
Oldalszám	7
Készítette	Buzai Csaba
Jóváhagyta	A Justh Zsigmond Városi Könyvtár munkatársai
A jóváhagyás dátuma	2023 október 18
A hatálybalépés dátuma	2023 október 18.

A módosítások listája

Verzió	A dokumentum címe	Oldal- szám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba- lépés dátuma
1.0	A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Folyamat- menedzsmentje	8	Buzai Csaba	A Justh Zsigmond Városi Könyvtár munkatársai	2019. 07. 30.	2019. 07. 30.
2.0	A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Folyamat- menedzsmentje	8	Buzai Csaba	A Justh Zsigmond Városi Könyvtár munkatársai	2020. 11. 05.	2020. 11. 05.
3.0	A Justh Zsigmond Városi Könyvtár Folyamat- menedzsmentje	7	Buzai Csaba	A Justh Zsigmond Városi Könyvtár munkatársai	2023. 10. 18.	2023. 10. 18.



Tartalomjegyzék

1 Folyamatszabályozás.....	4
A folyamat:.....	4
A folyamat rendszere:.....	4
Folyamattípusok:.....	4
Folyamatleltár:.....	5
A folyamatszabályozás lépései:.....	6
A folyamat működéséért a folyamatgazda felelős, akinek feladata:.....	6
Belső ellenőrzés.....	6
Folyamatábra.....	6
2 Szolgáltatási előírások.....	7
3 Kockázatelemzés.....	7



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.

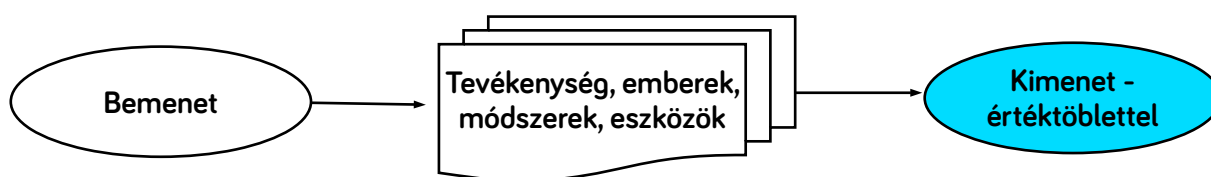
A folyamat:

- olyan kölcsönös kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely eredményekké alakítja a bevittet
- valamilyen cél vagy eredmény elérésére irányuló tevékenységek, változtatások sorozata, algoritmus
- egymással kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenettké 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 - készséggel fizet az értékteremtéssel járó főfolyamatért - illetve annak eredményéért.

A folyamat rendszere:

A folyamat a tevékenységek olyan összetett rendszere, amelynek során a bemeneteket (inputokat) - szervezeten 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	Sebők Dalma	√			√
F-2	Könyvkölcsönzés	Sebők Dalma	√			√
F-3	Előjegyzés regisztrációja	Sebők Dalma	√			√
F-4	Felszólítás	Hagymásiné Lazanyecz Anikó	√			
F-5	Folyóirat kölcsönzés	Sebők Dalma	√			
F-6	Könyvtárbemutató óra	Tengerics Éva	√			
F-7	Könyvtárközi kölcsönzés – kérés	Petrovszki Mária	√			
F-8	Könyvtárközi kölcsönzés – küldés	Petrovszki Mária	√			
F-9	Fénymásolás	Varju János	√			
F-10	Szkennelés	Varju János	√			
F-11	Videofelvétel-digitalizálás	Törköly József	√			
F-12	Hangfelvétel-digitalizálás	Törköly József	√			
F-13	Podcast készítése	Törköly József	√			
TÁMOGATÓ FOLYAMATOK						
T-1	Állománygyarapítás	Petrovszki Mária		√		
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

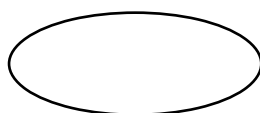
A könyvtár munkatársai évente egy alkalommal áttekintik a folyamatokat, a szükséges erőforrásokat, a folyamatba iktatott mérések eredményét, a kitűzött célok megvalósulását. A fenti cél megvalósításához a könyvtár munkatársai végzik a belső ellenőrzést, amelynek fő célja a követő tevékenységek meghatározása,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

Folyamatábra

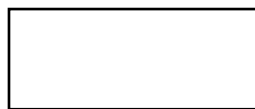
A folyamatok ábrájának elkészítésével lehetővé válik a folyamatok gyors áttekintése, új kolléga tájékoztatása a könyvtári munkafolyamatokról.

A folyamatok ábrázolásának szimbólumai

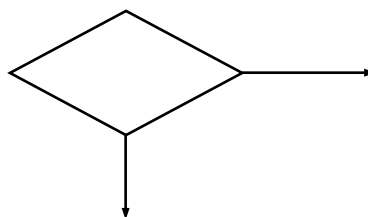
A folyamat kezdete és vége



Tevékenység



Döntés (két kimenetelű: igen/nem)



Dokumentum vagy bizonylat





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 Justh Zsigmond Városi Könyvtárban a kockázatelemzés az „Integrált kockázatkezelés eljárásrendje” című szabályzat alapján, az „Integrált kockázatelemzés összesítése” című dokumentumban történik.

