

## Földes Községi Könyvtár Folyamatleltár

Folyamat/kategória:	fő folyamat	támogató folyamat	vezetési folyamat	folyamatos fejlesztő folyamat	kulcs- folyamat
Állománygyarapítás	X				X
Állományapasztás	X				
Dokumentumok feldolgozása	X				X
Tájékoztatás	X				X
Helyben használat	X				X
Kölcsönzés	X				X
Könyvtárközi kölcsönzés	X				X
Reprográfia	X				X
Raktározás	X				
Különgyűjtemények alakítása	X				X
Állományellenőrzés	X				
Statisztikák	X				
Állományvédelem	X				X
Külső megjelenés	X				X
Partnerkapcsolatok	X				X
Munkaterv			X		X
Beszámoló			X		X
Intézményi működés értékelése			X	X	X
Intézményi működés fejlesztése			X	X	X
Partneri igények felmérése			X	X	X
Kommunikáció a partnerekkel			X	X	X
Intézményi folyamatok ellenőrzése, mérése			X		X
Szabályzatok elkészítése, ellenőrzése, fejlesztése			X	X	
Belső kommunikáció			X	X	X
Pályázatok, forráskeresés			X	X	X
HUNTEKA rendszer helyi építése		X		X	X
JaDoX helytörténeti adatbázis építése		X		X	X
Informatikai eszközök beszerzése		X		X	X
Üzemeltetés, karbantartás		X			
Adatvédelem, mentés, vírusvédelem		X			
Biztonságos működés		X			
Épület-karbantartás és üzemeltetés		X			

### A folyamatok osztályozása:

**Fő folyamatok:** Közvetlenül az ügyfelekre irányulnak.

**Vezetési folyamatok:** Az intézmény vezetéséhez és irányításához szükséges személyi, anyagi erőforrásokra vonatkoznak.

**Támogató folyamatok:** Támogatják az ügyfelekkel való munkát, de nem közvetlen kapcsolatban zajlanak.

**Kulcsfolyamatok:** Adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamatok.

**Folyamatos fejlesztés folyamata:** Indirekt módon járul hozzá a folyamatos fejlődéshez.

A könyvtárunkban végzett folyamatokat azonosítottuk, al- és részfolyamatokra bontottuk, majd megállapítottuk, hogy a könyvtári munkafolyamatok elsődlegesen mely osztályba sorolhatóak:

## **1. FŐ FOLYAMATOK:**

### **1.1. Állományalakítás**

#### ***1.1.1. Gyarapítás***

1.1.1.1. Dokumentum kiválasztás

1.1.1.2. Rendelés

1.1.1.3. Érkeztetés

1.1.1.4. Nyilvántartásba vétel

#### ***1.1.2. Apasztás***

1.1.2.1. Selejtezés

### **1.2. Dokumentumok feldolgozása**

#### ***1.2.1. Felszerelés***

#### ***1.2.2. Feltárás***

1.2.2.1. Formai feltárás

1.2.2.2. Tartalmi feltárás

1.2.2.3. Formai és tartalmi feltárás elkészítése számítógépen

### **1.3. Szolgáltatások**

#### ***1.3.1. Tájékoztatás***

1.3.1.1. Szak-és szépirodalmi tájékoztatás

1.3.1.2. Irodalomkutatás, bibliográfia készítése

1.3.1.3. Általános információnyújtás, tájékoztatás

1.3.1.4. Referenz kérdés

1.3.1.5. Használóképzés

*1.3.1.5.1. Könyvtár bemutatása*

*1.3.1.5.2. Könyvtárhasználati órák*

1.3.1.6. Sajtófigyelés

#### ***1.3.2. Helyben használat***

1.3.2.1. Kézikönyvtári állomány használata

1.3.2.2. Kölcsonözhető állományrész helyben használata

1.3.2.3. Folyóirat olvasás

1.3.2.4. Katalógusok, adatbázisok használata

1.3.2.5. Számítógép és Internet használata

1.3.2.6. Karácsony Sándor Emlékkiállítás látogatása

#### ***1.3.3. Kölcsonzés***

1.3.3.1. Beiratkozás

1.3.3.2. Előjegyzés

1.3.3.3. Hosszabbítás

1.3.3.4. Felszólítás ügyintézése

1.3.3.5. Könyvtárközi kölcsonzés

- 1.3.3.6. Dezideráta jegyzék
- 1.3.3.7. Távolról elérhető szolgáltatások (honlap, közös kereső)

#### **1.3.4. Reprográfia**

- 1.3.4.1. Fénymásolás
- 1.3.4.2. Nyomtatás
- 1.3.4.3. Digitalizálás
  - 1.3.4.3.1. Szkennelés
  - 1.3.4.3.2. Adatmentés

#### **1.4. A gyűjtemény rendezése**

##### **1.4.1. Raktározás**

- 1.4.1.1. Raktári rend kialakítása
- 1.4.1.2. Raktári rend fenntartása

##### **1.4.2. Különgyűjtemények alakítása**

- 1.4.2.1. Gyűjteményrészek építése
- 1.4.2.2. Gyűjteményrészek védelme

##### **1.4.3. Állományellenőrzés**

##### **1.4.4. Ajándékkönyvek kezelése**

##### **1.4.5. Statisztikák készítése**

#### **1.5. Állományvédelem**

- 1.5.1. Digitalizálás
- 1.5.2. Konzerváló állományvédelem

#### **1.6. A könyvtár külső megjelenésének alakítása**

- 1.6.1. Kiállítások
- 1.6.2. Rendezvények

#### **1.7. Partnerkapcsolatok**

- 1.7.1. Kapcsolatok a helyben működő oktatási intézményekkel
- 1.7.2. Kapcsolat a fenntartóval
- 1.7.3. Kapcsolat a helyben működő más intézményekkel
- 1.7.4. Kapcsolattartás szakmai szervezetekkel és intézményekkel
- 1.7.5. Kapcsolattartás a helyben működő civil szervezetekkel
- 1.7.6. Kapcsolattartás szolgáltatókkal
- 1.7.7. Panaszkezelés

## **2. VEZETÉSI FOLYAMATOK:**

- 2.1. Munkaterv
- 2.2. Beszámoló
- 2.3. Intézményi működés értékelése
- 2.4. Intézmény működésének fejlesztése
- 2.5. Partneri igények felmérése
- 2.6. Kommunikáció a partnerekkel
- 2.7. Intézményi folyamatok ellenőrzése, mérése
- 2.8. Szabályzatok elkészítése, ellenőrzése és fejlesztése
- 2.9. Belső kommunikáció
- 2.10. Pályázatok, forráskeresés

### **3. TÁMOGATÓ FOLYAMATOK:**

#### **3.1. Informatika**

- 3.1.1. HUNTEKA rendszer helyi építése
- 3.1.2. JaDoX helytörténeti adatbázis építése
- 3.1.3. Informatikai eszközök beszerzése
- 3.1.4. Üzemeltetés, karbantartás
- 3.1.5. Adatvédelem, mentés, vírusvédelem

#### **3.2. Biztonságos működés**

#### **3.3. Épület-karbantartás és üzemeltetés**

*A kulcsfolyamatokhoz és a folyamatos fejlesztés folyamatához besorolható folyamatok a fő-, vezetési- és támogató folyamatok osztályában is szereplő folyamatok, ezeket a jellemzőket a folyamatleltár táblázatban jelöltük meg.*

## **A szolgáltatások folyamatleírása**

### **1. OLVASÓSZOLGÁLAT**

#### **1.1. BEIRATKOZÁS**

A könyvtárba való beiratkozás szabályait a Könyvtárhasználati szabályzat tartalmazza. A beiratkozás folyamata a HUNTEKA Integrált könyvtári rendszer olvasói adatbázisában és a beiratkozási naplóban kerül rögzítésre.

##### **A beiratkozás folyamata:**

A látogató szeretne beiratkozni

A könyvtáros ismerteti a könyvtári szolgáltatásokat és a beiratkozás feltételeit

Volt-e már tagja a könyvtárunknak igen/nem

Ha igen, kikeresés a Huntéka olvasói adatbázisából, megnézni, hogy van-e akadálya a beiratkozásnak, van-e tartozása, kintlévősége

Amennyiben van tartozása, de rendezzi, a beiratkozás megtörténhet

Amennyiben van tartozása, de nem rendezzi, nem írható be, csak a beiratkozáshoz nem kötött szolgáltatásokat veheti igénybe

Ha nincs tartozása, vagy rendezte azt, adatok egyeztetése történik okmányok alapján

Szükség szerint javítások

Belépési nyilatkozat kitöltetése

Tagság megújítása egy évre

Az olvasó kifizeti a beiratkozási díjat

Számlát kér-e igen/nem

Ha igen, számla kiállítása

Ha nem, a könyvtáros átadja a befizetést igazoló nyugtát az olvasónak

Az olvasójegy megkeresése

Az olvasó kölcsönözhet

Ha nem volt még tagja a könyvtárnak, új beiratkozó

Életkor tisztázása  
Jótállási nyilatkozat kitöltetése  
Könyvtárhasználati szabályzat elolvastatása  
Elfogadja igen/nem  
Jogosult-e kedvezményre igen/nem  
Kedvezményre jogosító dokumentum ellenőrzése  
Ha igen, kedvezményes iratkozás  
Személyigazolvány és lakcímkártya elkérése  
A könyvtáros felveszi az adatokat az Hunteka rendszer olvasói adatbázisába  
Kiválasztja a fizetendő díjtételt  
Az olvasó megfizeti a beiratkozási díjat  
Számlát kér-e igen/nem  
Ha igen, számla kiállítása  
Ha nem, a könyvtáros átadja a befizetést igazoló nyugtát az olvasónak.  
Olvasójegy kitöltése  
Az olvasó kölcsönözhet

Az olvasó tájékoztatásához szükséges ismeretek:  
A Földes Községi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata  
Érvényes szolgáltatási díjtételek  
Olvasói osztályok meghatározása és a hozzá kapcsolódó kölcsönzési politika.

## **1.2. KÖLCSÖNZÉS:**

A kölcsönzés feltételeit, a kölcsönözhető dokumentumok számát, a kölcsönzés időtartamát, hosszabbítások számát, a Földes Községi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata tartalmazza.

A könyvtárközi kölcsönzés esetében a kölcsönadó könyvtár szabályai a mérvadóak. Egy dokumentum kölcsönözhetőségét a gyűjtőköri szabályzat határozza meg.

### **A kölcsönzés folyamata:**

Látogató kölcsönözni szeretne  
Be van-e iratkozva igen/nem  
Ha nem, beiratkozás  
Érvényes-e az olvasójegye igen/nem  
Ha nem, megújítás  
Megvan-e a dokumentum igen/nem  
Ha a keresett dokumentum nincs meg a könyvtárban, a könyvtáros felajánlja a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét  
Ha a keresett dokumentum megvan a könyvtárban, kölcsönözhető-e igen/nem  
Ha nem, helyben használat felajánlása  
Ha kölcsönözhető, bent van-e a dokumentum a könyvtárban igen/nem  
Ha nincs bent, tájékoztatás a várható visszaérkezés dátumáról előjegyzés felajánlása kéri/nem  
Ha kéri, előjegyzés

Ha bent van a könyvtárban, a HUNTEKA kölcsönző moduljában az olvasójegy beolvasása, majd a kint lévő dokumentumok számának, előjegyzéseknek, letiltásnak ellenőrzése, tartozása van/nincs

Ha tartozása van, és rendezi, kölcsönözhet

Ha tartozása van, és nem rendezi, nem kölcsönözhet, csak a térítés nélküli szolgáltatásokat veheti igénybe

A dokumentumra van-e előjegyzés igen/nem

Ha van, nem kölcsönözheti ki, előjegyzés felajánlása

A kint lévő dokumentumok száma meghaladja-e a megengedettet igen/nem

Ha igen, nem kölcsönözheti ki

Ha nem, kölcsönzés a vonalkód beolvasásával

Tájékoztatás a lejárat határidőről, a lejárat dátum megjelölése az olvasójegy naptárában

A kikölcsönzött dokumentumok átadása az olvasónak

### **1.3. HOSSZABBÍTÁS:**

A dokumentumok hosszabbításának lehetőségéről a Földes Községi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata rendelkezik.

#### **A hosszabbítás folyamata:**

##### ***Telefonon:***

Az olvasó kéri a kölcsönzési határidő meghosszabbítását

Olvasó megkeresése a kölcsönző modulban

Van-e tartozása az olvasónak igen/nem

Nincs tartozása vagy van tartozása, de később rendezi

Van-e előjegyzés a könyvön igen/nem

Ha van előjegyzés a könyvön, nem hosszabbítható, olvasó tájékoztatása

Ha nincs előjegyzés a könyvre, meghosszabbítás

Az új határidő közlése az olvasóval

Az olvasó befejezi a telefonbeszélgetést

##### ***Személyesen:***

Az olvasó kéri a kölcsönzési határidő hosszabbítását

Olvasójegy elkérése

Van-e tartozása az olvasónak

Igen van tartozása, és rendezi

Számlát kér-e igen/nem

Ha igen, számla megírása

Ha nem kér számlát, nyugta megírása

Van-e előjegyzés a könyvön igen/nem

Ha van előjegyzés a könyvön, akkor nem hosszabbítható, olvasó tájékoztatása

Ha nincs előjegyzés a könyvön, lehet-e még hosszabbítani igen/nem

Ha igen, hosszabbítás, az új határidő közlése az olvasóval, az új lejárat dátum megjelölése az olvasójegy naptárában

Ha már nem lehet hosszabbítani, olvasó tájékoztatása

Az olvasó távozik

Az olvasó tájékoztatásához szükséges ismeretek:  
A Földes Községi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata  
Érvényes szolgáltatási díjtételek

#### **1.4. VISSZAVÉTEL:**

A dokumentumok visszavétele a HUNTEKA rendszerben történik, az olvasójegyről történő beazonosítás alapján.

##### **A dokumentumok visszavételének folyamata:**

Az olvasó visszahozza a dokumentumokat

Bemutatja az olvasójegyet

Az olvasói adatok előhívása a vonalkód alapján

Időben hozta vissza igen/nem

Ha igen, mindent visszahozott igen/nem

Ha igen, a dokumentumok kódjának beolvasása a Huntékába és a könyvek visszavétele

Ha nem mindent hozott vissza, a kint lévőkre hosszabbítást kezdeményez a könyvtáros

Lehet még hosszabbítani igen/nem

Ha igen, meghosszabbítja

Ha nem, tájékoztatja az olvasót, hogy a hosszabbítás nem lehetséges

Az olvasó mehet válogatni

#### **1.5. ELŐJEGYZÉS:**

Amennyiben egy dokumentum jelenleg nincs bent, de az olvasó biztosítani szeretné magát, hogy belátható időn belül kikölcsönözheti az olvasnivalót, előjegyzést kérhet rá. Az előjegyzés dokumentációja a HUNTEKA rendszerben lehetséges.

##### **A dokumentum előjegyzésének folyamata:**

Az olvasó kölcsönzésben lévő könyvet keres

Helyben akar-e előjegyeztetni igen/nem

Ha igen, a kölcsönző pulthoz fárads

Ha nem, telefonon vagy e-mailben kéri az előjegyzést

A kölcsönző pultnál megadja a mű szerzőjét, címét

Ha beérkezik a könyv, a HUNTEKA kölcsönző modul figyelmezteti a könyvtárost, hogy előjegyzésben lévő dokumentum érkezett be

A dokumentumot a könyvtáros félreteszi az első előjegyző nevére

Kiértésíti az olvasót a beérkezett könyvről

Az olvasó érte jön a dokumentumért és kikölcsönzi

#### **1.6. FELSZÓLÍTÁS:**

A késedelmes olvasók felszólítása a HUNTEKA rendszer kölcsönzés moduljának segítségével történik. Kéthavi rendszerességgel leválogatjuk olvasói osztályonként a késedelmes olvasókat, értesítjük őket. Igyekszünk behajtani a kintlévőségeket.

A felnőtt és gyermekkorú olvasóink egyaránt felszólítást kapnak, és a könyvtárosok megpróbálják a kintlévőségeket visszaszerezni.

A könyvtárba vissza nem hozott dokumentumok végül törlésre kerülnek behajthatatlan követelések címen.

### **A felszólítások bonyolításának folyamata:**

Első felszólítás szűrése a Huntékából olvasói osztályonként

Találati halmaz kinyomtatása

Második felszólítás szűrése a Huntékából olvasói osztályonként

Találati halmaz kinyomtatása

Harmadik felszólítás szűrése a Huntékából olvasói osztályonként

Találati halmaz kinyomtatása

Felszólítások borítékba helyezése

Felszólító levelek kihordása a levelezési címre

A harmadik felszólítás postára adása ajánlott, tértivevényes formában

A harmadszorra is eredménytelenül figyelmeztetett olvasók lekérése félévente

Lista kinyomtatása

Az érintett olvasókhoz tartozó telefonszámok visszakeresése

Telefonos megkeresés keretében nyomatékosítani a felszólítást, sürgetni a dokumentum visszahozását

Két hónap várakozás a késedelmek rendezésére

A sikertelen dokumentum visszaszerzési kísérlet után a kint maradt dokumentumok

felvezetése a behajthatatlan követelések listájára

A renitens olvasó nevéhez az olvasói adatbázisba beírni az általa vissza nem hozott dokumentumok vonalkódját, címét, szerzőjét és az őt terhelő postaköltség és késedelmi díj összegét

A tartozás kiegyenlítéséig az olvasó *nem kölcsönözhet*

A tartozásokról készült lista megőrzésre kerül az irodában, majd bekerül a törlési jegyzékbe

A behajthatatlan követelések kivezetése a katalógusból

### **1.7. KÖNYVTÁRKÖZI KÉRÉSEK:**

Amennyiben egy dokumentum nincs meg a könyvtárban, az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerből kérjük meg az olvasónak, amely térítéses szolgáltatás. A könyvtárközi kérések általában egy hét alatt megérkeznek.

#### **A könyvtárközi kölcsönzés folyamata:**

Ha az olvasó a Földes Községi Könyvtárban meg nem lévő könyvet keres, tájékoztatjuk a könyvtárközi kölcsönzés, mint térítéses szolgáltatás lehetőségéről

A könyvtáros az ODR adatbázisában vagy egyéb katalógusokban megkeresi a könyvet

A szolgáltató könyvtár kiválasztása

A kérés elindítása a könyvtárközi kölcsönzés rendszerében

Elérhető-e a dokumentum igen/nem

Ha igen, a szolgáltató könyvtár postázza a dokumentumot

Olvasó kiértéskése

Olvasó bejön a könyvért

Megkapja a dokumentumkísérő lapot, mely tartalmazza a lejáratot

Kifizeti a szolgáltatás árát, majd kikölcsönözheti a dokumentumot

A kölcsönzési határidő lejártával visszahozza a könyvet

Postai kísérő megírása, visszaküldött dokumentum beérkezésének visszaigazolásával a könyvtárközi kölcsönzés lezárul.



## **2. GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS:**

A gyűjteményezés a Gyűjtőköri szabályzat alapján történik. A beszerzésre év elején keretet állapít meg a fenntartó. A beszerzés összeállítását a helyi igényeknek megfelelően végezzük a dezideráta jegyzék figyelembevételével.

### **2.1. DOKUMENTUM FELDOLGOZÁS:**

A beszerzett dokumentumokat a HUNTEKA rendszerével dolgozzuk fel és vesszük állományba. A beszerzett dokumentumok az intézmény honlapján keresztül is elérhető *Hajdú-bihar megyei közös könyvtári kereső* katalógusában is kereshetők.

<http://web-debrecen.hunteka.ikron.hu/monguz/>

#### **A gyűjteményszervezés és dokumentum feldolgozás folyamata:**

Milyen dokumentumtípusról van szó? Könyv, CD, DVD, hangoskönyv

##### ***Könyv esetében:***

Megrendelés

Csomagbontás

Számlaegyeztetés

Minden rendben igen/nem

Ha nem, reklamáció elindítása

Számla leadása az önkormányzat gazdasági irodájának

Tartalmi és formai feltárás

A dokumentum jelzetekkel való ellátása, tulajdon bélyegzés

Leltárkönyvbe bevezetés

Állományba vétel a HUNTEKA rendszerével

Csoportos leltárkönyvbe felvezetés

A dokumentumok állományrészek szerinti szétválogatása, polcra helyezése

Az olvasó hozzáfér a könyvhöz

##### ***CD, DVD, hangoskönyv esetében:***

Dokumentumpiac áttekintése

Gyűjtőkörbe illik-e igen/nem

Beszerzésre javasoltak kiválasztása

Megrendelés

Csomagbontás

Számlaegyeztetés

Minden rendben igen/nem

Ha nem, reklamáció elindítása

Számla leadása az önkormányzat gazdasági irodájának

Tartalmi és formai feltárás

A dokumentum jelzetekkel való ellátása, tulajdon bélyegzés

Leltárkönyvbe bevezetés

Állományba vétel a HUNTEKA rendszerével

Csoportos leltárkönyvbe felvezetés

A dokumentumok állományrészek szerinti szétválogatása, polcra helyezése

Az olvasó hozzáfér a dokumentumhoz