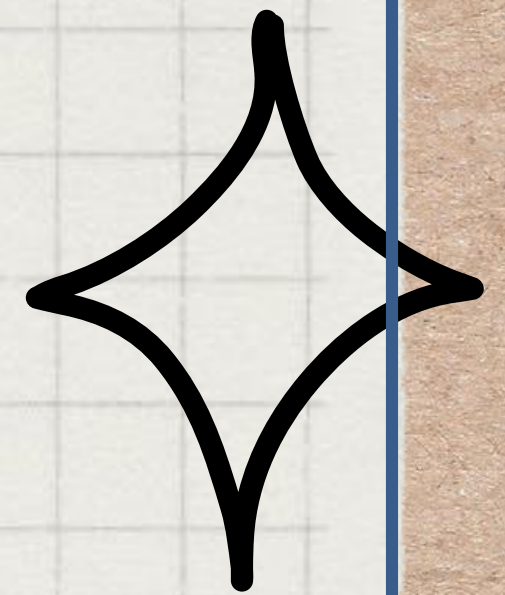


Kör, téglalap, rombusz

*könyvtári geometria?!*



Folyamatmenedzsment  
a Ceglédi Városi Könyvtárban

# Kezdetek – első lépések



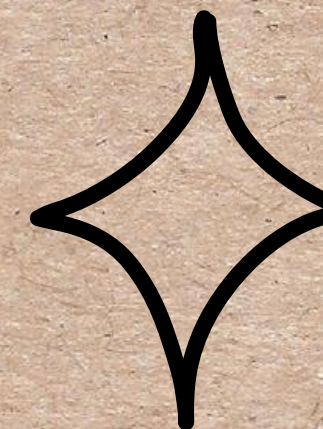
## Minőségirányítás

- Folyamatszabályozási munkacsoport
  - Tagok: olvasószolgálat, gyermekkönyvtár, feldolgozó
  - Könyvtárosi tapasztalat
- Ügyrend
- Folyamatok azonosítása, rendszerbe foglalása (fő-, támogató- és vezetési folyamatok)
- Folyamatleltár – folyamatgazdák

# Kezdetek – első lépések



- Kulcsfolyamatok ← Stratégiai terv
- Folyamat? Részfolyamat? Alfolyamat? Tevékenység?



		FF	TF	VF	KF
FF-01	Gyarapítás	*			
FF-02	Apasztás	*			
FF-03	Gyűjtemény feltárása (tartalmi és formai feltárás)	*			
FF-04	Beiratkozás	*			*
FF-05	Kölcsönzés	*			
FF-06	Előjegyzés	*			
FF-07	Hosszabbítás	*			
FF-08	Könyvtárközi kölcsönzés	*			
FF-09	Felszólítás	*			
FF-10	Dezideráta	*			
FF-11	Tájékoztatás	*			
FF-12	Felhasználó-képzés	*			
FF-13	Könyvtárhasználati órák	*			
FF-14	Helyben használat	*			
FF-15	Reprográfia	*			
FF-16	Raktári rend	*			
FF-17	Állományvédelem	*			
TF-01	Informatika		*		
TF-02	Gazdasági tevékenység		*		
TF-03	Adminisztráció		*		
TF-04	Rendezvényszervezés		*		
TF-05	Honlap szerkesztés		*		
TF-06	Épület-karbantartás és üzemeltetés		*		
VF-01	Stratégiai tervezés			*	*
VF-02	Munkatervek, beszámolók készítése			*	
VF-03	Szabályzatok készítése			*	
VF-04	Mérés, ellenőrzés, értékelés			*	
VF-05	Humánerőforrás-menedzsment			*	
VF-06	Minőségirányítás			*	*
VF-07	Pályázati tevékenység			*	*
VF-08	Marketing			*	*
VF-09	Partnerkapcsolatok			*	*
VF-10	Panaszkezelés			*	

Támogató folyamat

	Folyamat		Részfolyamat	FF	TF	VF	KF
FF-1	Dokumentum-szolgáltatás	FF-1.1.	Könyvtárhasználók nyilvántartása	*			*
		FF-1.2.	Kölcsönzési műveletek	*			
		FF-1.3.	Könyvtárközi kölcsönzés	*			
		FF-1.4.	Könyvet házhoz szolgáltatás	*			
		FF-1.5.	Elveszett vagy megrongált dokumentum	*			
		FF-1.6.	A gyűjtemény helyben használata	*			
FF-2	Információ-szolgáltatás	FF-2.1.	Tájékoztatás	*			*
		FF-2.2.	Helyben használható elektronikus dokumentumok, adatbázisok használata	*			
		FF-2.3.	Távhasználat	*			
FF-3	Könyvtári programok	FF-3.1.	Előadás szervezése	*			*
		FF-3.2.	Kiállítás szervezése	*			
		FF-3.3.	Könyvtárbemutató órák	*			
		FF-3.4.	Interaktív játék	*			
		FF-3.5.	Klubok működtetése	*			
		FF-3.6.	Gyermekkönyvtári programok	*			
		FF-3.7.	Használóképzés	*			
FF-4	Közösségi tevékenység	FF-4.1.	Iskolai közösségi szolgálat	*			
		FF-4.2.	Önkéntesség	*			
FF-5	Egyéb könyvtári szolgáltatások	FF-5.1.	Számítógép- és internethasználat	*			
		FF-5.2.	Reprográfiai szolgáltatások	*			
TF-1	Gyűjteményszervezés – Gyarapítás	TF-1.1.	Rendelés		*		
		TF-1.2.	Állománybavétel		*		
TF-2	Gyűjteményszervezés – Apasztás	TF-2.1.	Selejtezésre javasolt dokumentumok leválogatása		*		
		TF-2.2.	Selejtezés		*		
TF-3	Gyűjteményszervezés – Dokumentumfeldolgozás	TF-3.1.	Formai és tartalmi feltárás		*		
		TF-3.2.	Digitalizálás		*		*
		TF-3.3.	Állományellenőrzés		*		
		TF-3.4.	Gyűjtemény rendezése		*		
TF-4	Informatikai rendszer üzemeltetése	TF-4.1.	Integrált könyvtári rendszer		*		
		TF-4.2.	Informatikai eszközök karbantartása		*		
TF-5	Gazdasági tevékenység, adminisztráció	TF-5.1.	Költségvetés		*		
		TF-5.2.	Pénzügy és számvitel		*		
		TF-5.3.	Iktatás, iratkezelés		*		
		TF-5.4.	Karbantartás		*		
		TF-5.5.	Vagyonvédelem		*		
		TF-5.6.	Energetikai üzemeltetés		*		
		TF-5.7.	Munka- és tűzvédelem		*		
VF-1	Erőforrás- és szakmai menedzsment	VF-1.1.	Munkaerő-gazdálkodás			*	
		VF-1.2.	Költségvetés tervezése			*	
		VF-1.3.	Minőségirányítás			*	*
		VF-1.4.	Stratégia			*	*
		VF-1.5.	Intézményi dokumentáció kezelése			*	
		VF-1.6.	Infrastruktúra, tárgyi eszközök			*	
		VF-1.7.	Fejlesztések, pályázatok			*	
VF-2	Partnerkapcsolatok	VF-2.1.	Igény- és elégedettségmérések			*	*
		VF-2.2.	Panaszkezelés			*	
		VF-2.3.	Belső és külső partnerek			*	
VF-3	Kommunikáció	VF-3.1.	Belső kommunikáció			*	
		VF-3.2.	Külső kommunikáció			*	*

# Folyamatdokumentáció



## Folyamatok készítése

- főfolyamatok: beiratkozás, kölcsönzés
- támogató: állományba vétel, feldolgozás
- vezetési: előadás szervezése

## Folyamatdokumentáció



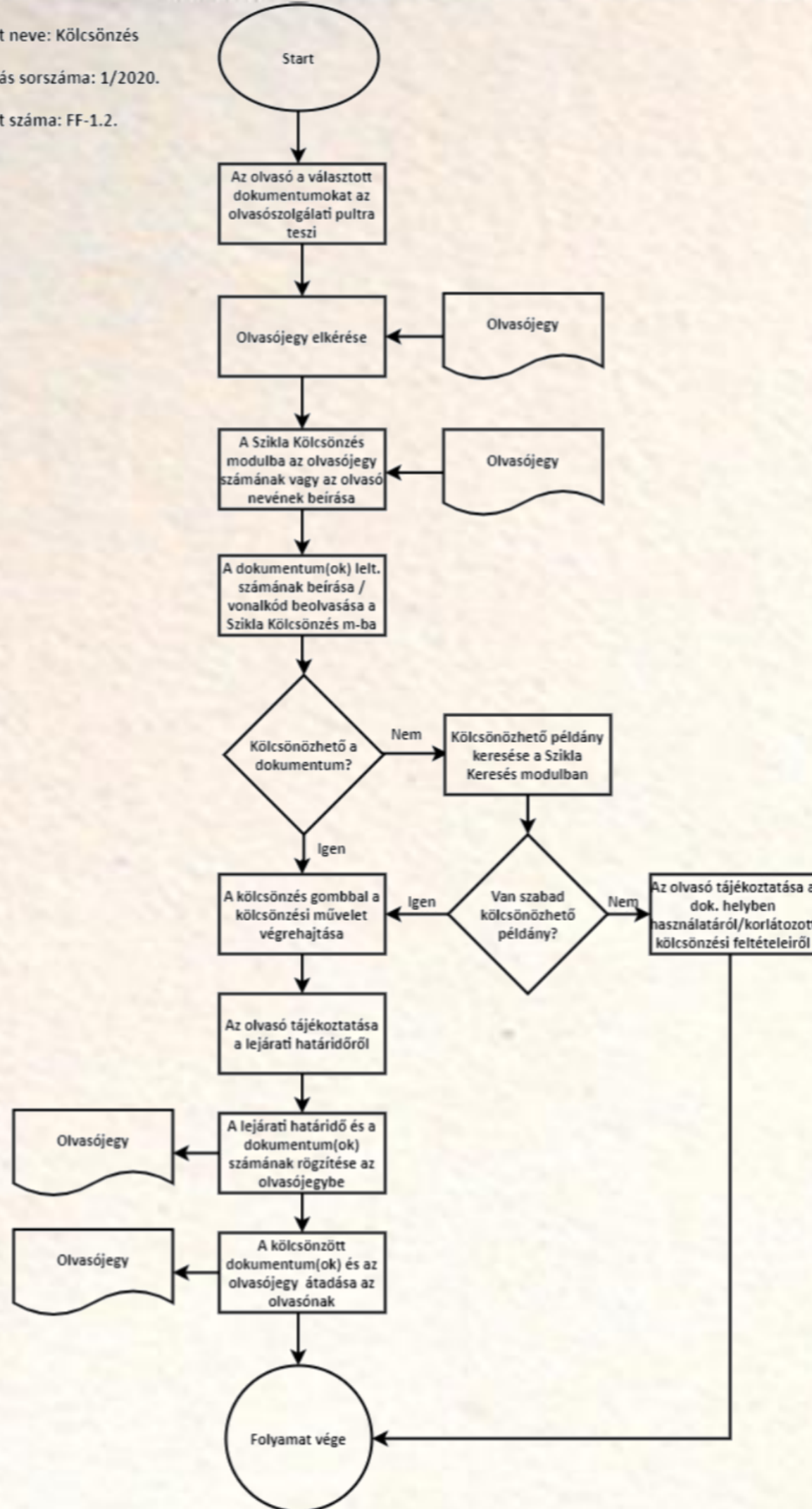
- folyamatábra (draw.io)
- szolgáltatási előírás
- folyamatleírás
- folyamatmenedzsment űrlap



Folyamat neve: Kölcsönzés

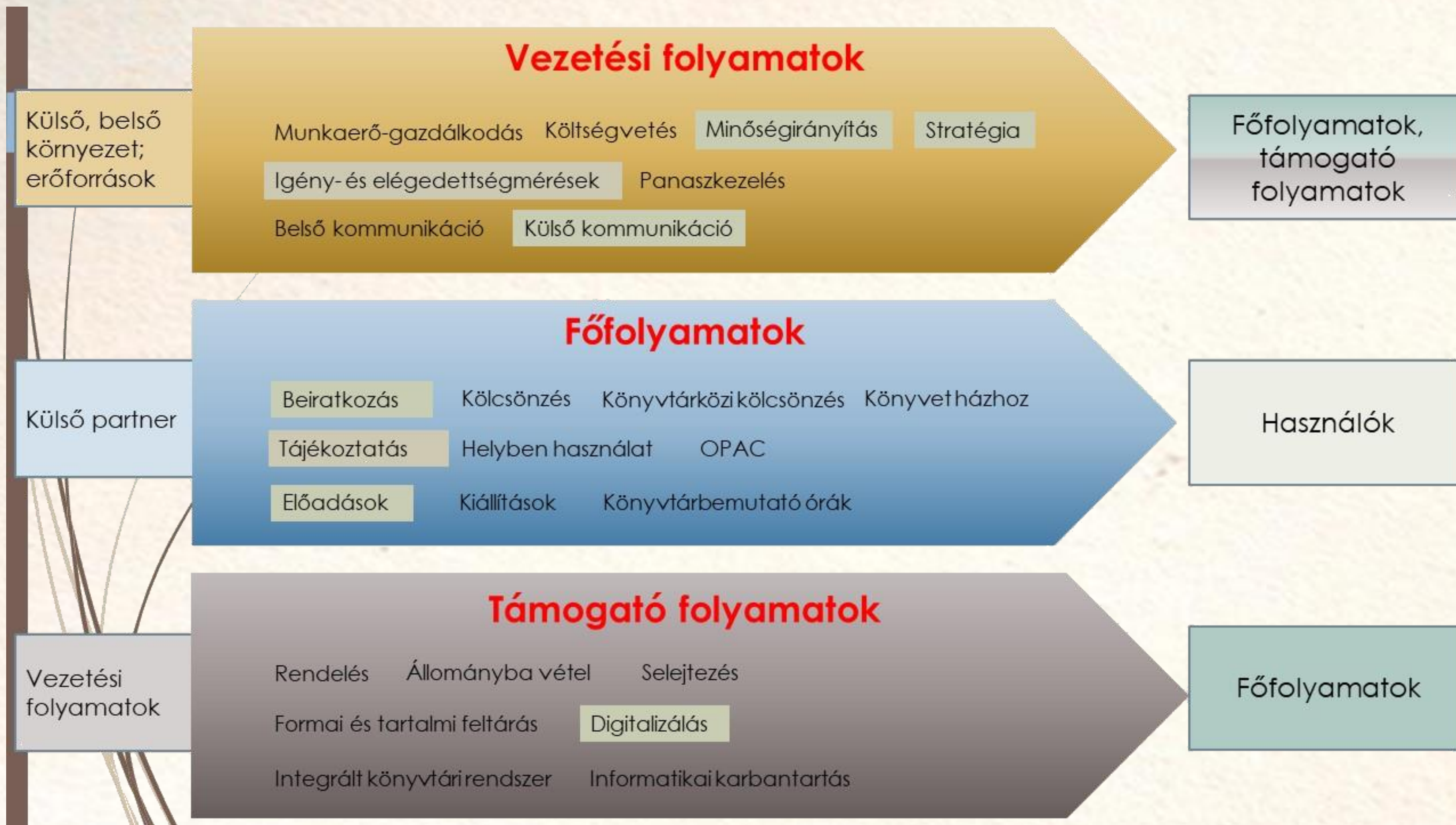
Módosítás sorszáma: 1/2020.

Folyamat száma: FF-1.2.



A folyamat neve: Kölcsönzés						
Módosítás sorszáma: 1/2020						
Folyamatgazda: olvasószolgálati csoportvezető						
Sorszám	Lépések	Döntési helyzet	Munkafolyamat	Felelős munkatárs	Ellenőrzési pont	Ellenőrző munkatárs
1.	Kezdet		A könyvtári tag kölcsönözni szeretne	olvasószolgálati könyvtáros	A könyvtári tagság érvényességének ellenőrzése	olvasószolgálati csoportvezető
2.			Olvasójegy elkérése			
3.			A Szikla-21 IKR Kölcsönzés modulba az olvasójegy számának vagy az olvasó nevének beírása			
4.			A dokumentum(ok) leltári számának beírása/vonalkód beolvasása a Szikla-21 IKR Kölcsönzés modulba			
5.	Döntés		Kölcsönözhető a dokumentum?			
6.		Ha igen	A kölcsönzés gombbal a kölcsönzési művelet végrehajtása			
7.			Az olvasó tájékoztatása a lejáratí határidőről			
8.			A lejáratí határidő és a dokumentum(ok) számának rögzítése az olvasójegybe			
9.			A kölcsönzött dokumentum(ok) és az olvasójegy átadása az olvasónak ld. 14. pont			
10.		Ha nem	Kölcsönözhető példány keresése a Szikla-21 IKR Keresés modulban			
11.	Döntés		Van szabad kölcsönözhető példány?	olvasószolgálati könyvtáros		olvasószolgálati csoportvezető
12.		Ha igen	ld. 6. pont			
13.		Ha nem	Az olvasó tájékoztatása, hogy a dokumentum csak helyben használható, vagy korlátozott feltételekkel kölcsönözhető			
14.	Befejezés		Folyamat vége			

# Folyamattérkép



# Folyamatszabályozás a mindennapokban

Mindennapi munka része

Tudatosság

Felülvizsgálat

Adatgyűjtés

Kockázatelemzés

Folyamatszabályozás helyi rendszere

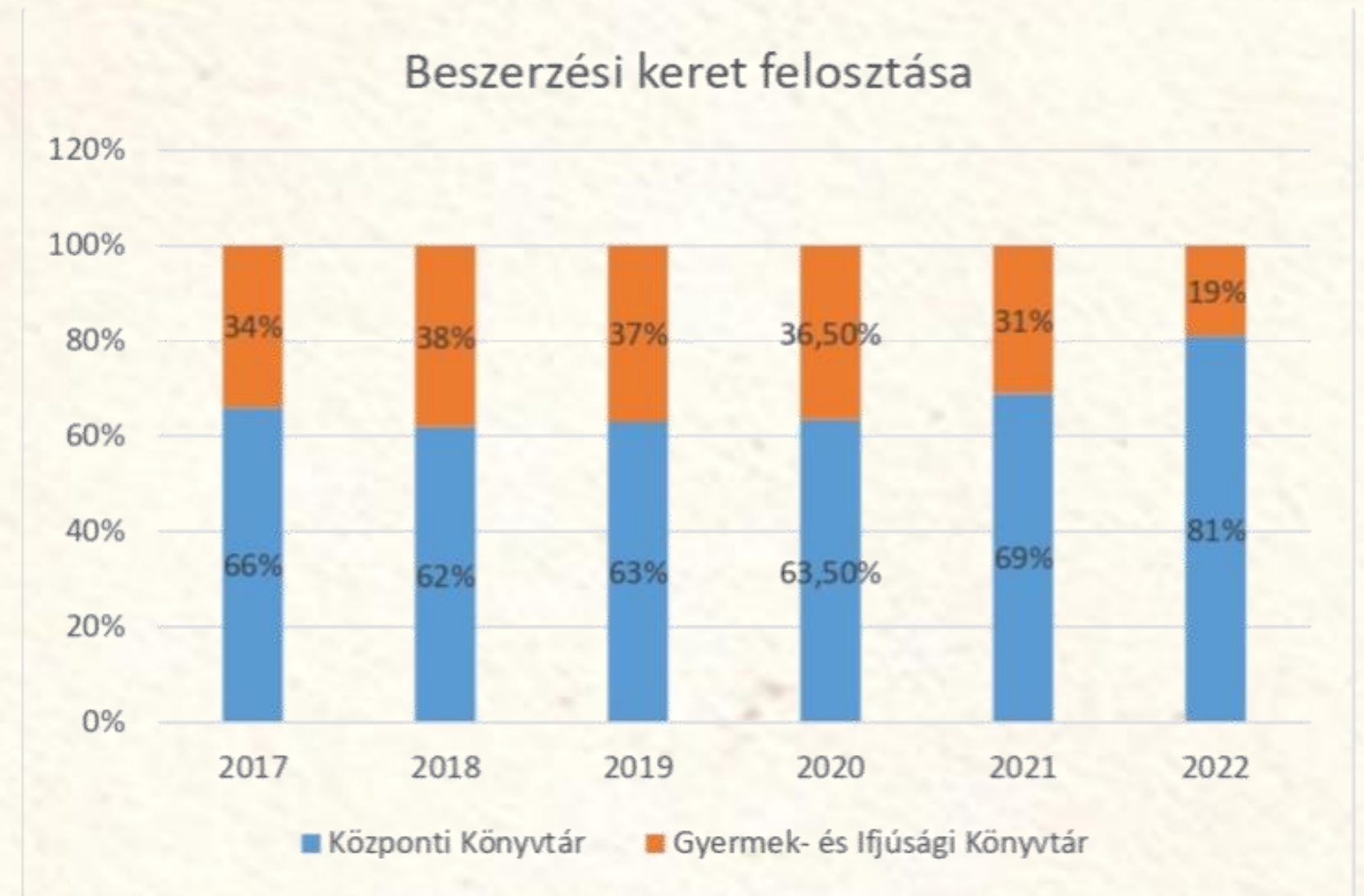
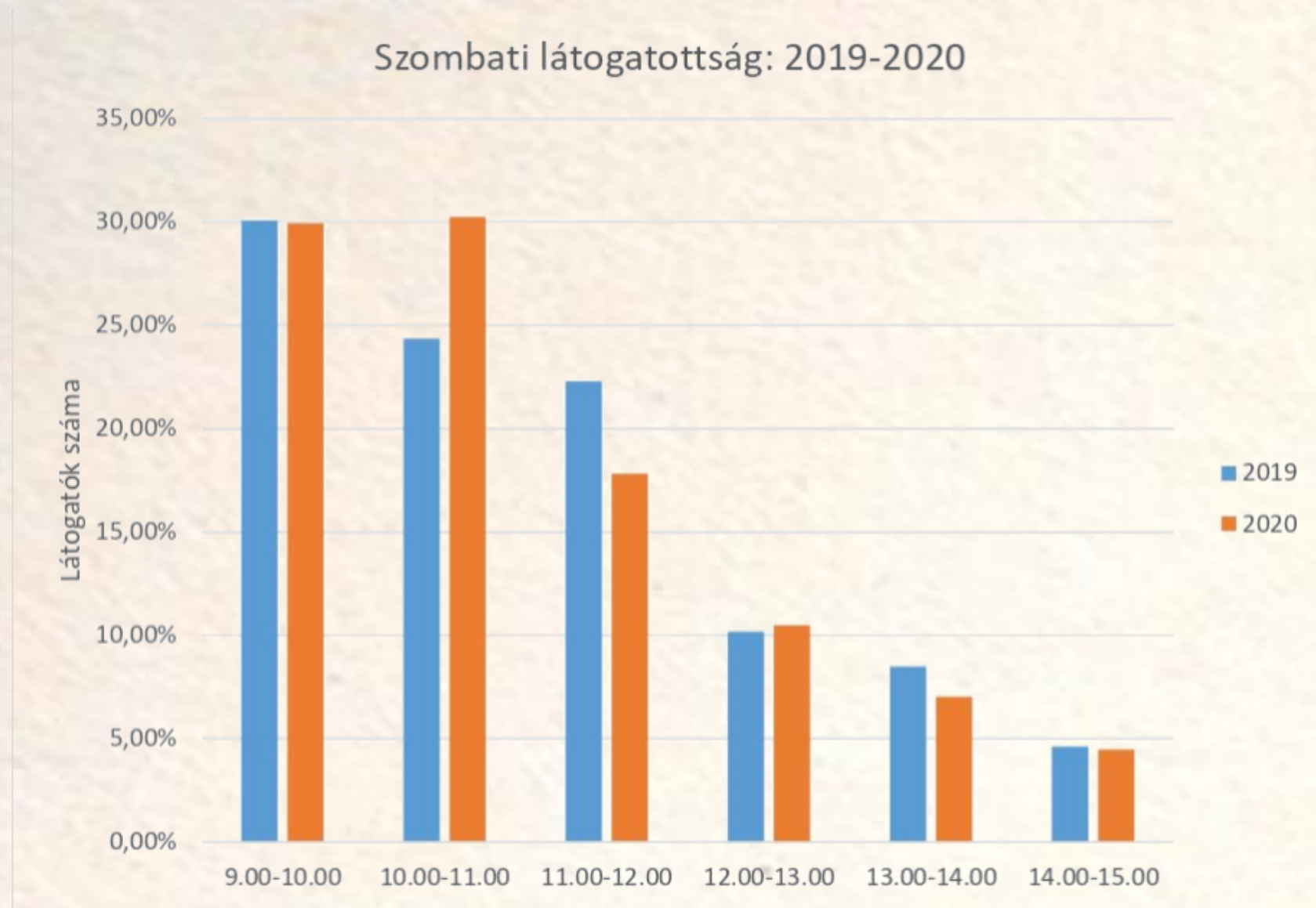
Konferenciák

Újabb folyamatok kidolgozása





# Mérés



# Kockázatelemzés

A beazonosított kockázatok súlypontjai, továbbra is a kockázati mátrix segítségével kerültek meghatározásra.

Hatás	Magas	<b>K</b>	<b>M</b>	<b>M</b>
	Közepes	<b>A</b>	<b>K</b>	<b>M</b>
	Alacsony	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>K</b>
		Alacsony	Közepes	Magas
		<b>Valószínűség</b>		

Kockázat	Valószínűség (Alacsony, Közepes, Magas)	Hatás	Kockázat súlypontja
(Érdekltség-növelő támogatás) olyan könyv kerül beszerzésre, amely nem felel meg a szabályzatnak	A	A	A
(Szak- és szépirodalmi tájékoztatás) a kérés félreértelmezése - nem megfelelő mélységű lesz a keresés	K	K	K
(Könyvtárközi kölcsönzés) nem megfelelő a dokumentum beazonosítása - nem a kért dokumentumot kapja meg az olvasó	A	M	K
(Előadások szervezése) nem megfelelően előkészített a rendezvény - kapkodáshoz, pontatlansághoz vezethet	K	M	M
(Előadások szervezése) elmarad a rendezvény értékelése - tapasztalatcsere híján a jövőbeni kockázatokat nem tudjuk kiszűrni	K	K	K
(Panaszkezelés) nem, vagy nem megfelelően reagálunk a panaszos észrevételére	K	M	M
(Dokumentumok kölcsönzése) kölcsönzés pontatlansága	A	M	K
(Dokumentumok kölcsönzése) olvasó téves beazonosítása	A	M	K

Folyamat: Előadások szervezése											
<b>Vizsgált terület</b>	A rendezvény előkészítése.										
<b>Kockázatos tényező(k)</b>	Megfelelő helyszín kiválasztása, humánerőforrás biztosítása, időpont kiválasztása, technikai eszközök biztosításának elmaradása, berendezési hiányosságok, előadók utólagos kérései.										
<b>Kiváltó okok</b>	Szervezetlenség, nem megfelelő (belső) kommunikáció, időhiány, humánerőforrás-hiány, pontatlan feladatleosztások.										
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága</b>	Közepesen gyakran fordul elő, a következménye súlyos.										
<b>Kockázati hatások</b>	A nem megfelelően előkészített rendezvény előtt kapkodás, feszültség érezhető; a kollégák nem figyelnek mindenre, ennek következtében elégedetlenség érezhető a közönség és az előadó részéről is. A jövőbeni rendezvények iránti érdektelenség, bizalmatlanság, érdekelt felek elvesztése.										
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Szemponatok</th> <th>Pontozás (1-10)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) A partnerek véleménye</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>b) A könyvtár érdeke</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>c) Gyakoriság</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><b>Összesítés (a*b*c)</b></td> <td><b>500</b></td> </tr> </tbody> </table>	Szemponatok	Pontozás (1-10)	a) A partnerek véleménye	10	b) A könyvtár érdeke	10	c) Gyakoriság	5	<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>500</b>
Szemponatok	Pontozás (1-10)										
a) A partnerek véleménye	10										
b) A könyvtár érdeke	10										
c) Gyakoriság	5										
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>500</b>										
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b>	Hatékonyabb kommunikáció, csoportmunka a feladatok összehangolására, rendezvény adatlap használata, amely mindenre kiterjedően részletezi a rendezvényvel kapcsolatos teendőket, így elkerülhető, hogy valami kimaradjon az előkészítésből. Készítsünk „B” tervet minden eshetőségre. Törekedjünk olyan rendezvény szervezésére, amely érdeklődést vált ki a közönségből.										



# Kihívások

Személyi változások

Járványhelyzet

Folyamatszabályozás és minőségirányítás home office-ban

- Dokumentáció tökéletesítése
- Felülvizsgálatok
- Folyamatleltár, Tevékenységleltár
- Képzés (Minőség és innováció a könyvtárban)



# Tevékenységleltár

Kód	Folyamat	Kód	Részfolyamat	Kód	Alfolyamat	FF	TF	VF	KF	
FF-1	Dokumentum-szolgáltatás	FF-1.1.	Könyvtárhasználók nyilvántartása	FF-1.1.1.	Beiratkozás	*			*	
				FF-1.1.2.	Regisztráció (látogatójegy)	*				
		FF-1.2.	Kölcsönzési műveletek	FF-1.2.1.	Kölcsönzés	*				
				FF-1.2.2.	Csoportos kölcsönzés a Gyermekkönyvtárban	*				
				FF-1.2.3.	Dokumentumok visszavétele	*				
				FF-1.2.4.	Előjegyzés	*				
				FF-1.2.5.	Foglalás	*				
				FF-1.2.6.	Hosszabbítás	*				
				FF-1.2.7.	Felszólítás	*				
		FF-1.3.	Könyvtárközi kölcsönzés	FF-1.3.1.	Kért dokumentum	*				
				FF-1.3.2.	Küldött dokumentum	*				
		FF-1.4.	Könyvet házhoz szolgáltatások	FF-1.4.1.	Könyvet házhoz	*				
				FF-1.4.2.	#viszünk könyvet	*				
		FF-1.5.	Elvesztett vagy megrongált dokumentum ügyintézése			*				
		FF-1.6.	A gyűjtemény helyben használata	FF-1.6.1.	Olvasóterem használata	*				
				FF-1.6.2.	Folyóiratolvasó használata	*				
FF-1.6.3.	Helytörténeti dokumentumok haszn.			*						
FF-2	Információ-szolgáltatás	FF-2.1.	Tájékoztatás			*			*	
		FF-2.2.	Helyben használható elektronikus dokumentumok, adatbázisok használata			*				
		FF-2.3.	Távhasználat	FF-2.3.1.	OPAC szolgáltatások	*				
				FF-2.3.2.	Telefon, e-mail	*				
				FF-2.3.3.	Közösségi oldalak	*				
FF-2.3.4.	Honlap			*						

Kód	Folyamat	Kód	Részfolyamat	Kód	Alfolyamat	FF	TF	VF	KF	
FF-3	Könyvtári programok	FF-3.1.	Előadás szervezése			*			*	
						*				
						*				
						*				
						*				
						*				
		FF-3.2.	Kiállítás szervezése			*				
						*				
						*				
						*				
FF-3.3.	Könyvtárbemutató órák			*						
				*						
FF-3.4.	Interaktív játék			*						
				*						
FF-3.5.	Klubok működtetése			*						
				*						
				*						
				*						
				*						
				*						
				*						
FF-3.6.	Gyermekkönyvtári programok	FF-3.6.1.	Bagoly Ludvig olvasásnépszerűsítés	*				*		
		FF-3.6.2.	Közös szombat	*						
		FF-3.6.3.	Gyermekkönyvtári klubok	*						
FF-3.7.	Használóképzés	FF-3.7.1.	Könyvtárbemutató és könyvtárhasználati órák	*						
		FF-3.7.2.	Számítógép és internet-tanfolyamok a lakosság számára	*						
FF-4	Közösségi tevékenység	FF-4.1.	Iskolai Közösségi Szolgálat			*				
		FF-4.2.	Önkéntesség			*				
FF-5	Egyéb könyvtári szolgáltatások	FF-5.1.	Számítógép- és internethasználat			*				
		FF-5.2.	Reprográfiai szolgáltatások	FF-5.2.1.	Fénymásolás	*				
				FF-5.2.2.	Nyomtatás	*				
		FF-5.2.3.	Szkenelés	*						
TF-1	Gyűjteményszervezés – Gyarapítás	TF-1.1.	Rendelés	TF-1.1.1.	Dezideráta		*			
				TF-1.1.2.	Javaslattétel rendelésre		*			
				TF-1.1.3.	Rendelés		*			
		TF-1.2.	Állománybavétel	TF-1.2.1.	Vásárolt könyvek állományba vétele		*			
				TF-1.2.2.	Érdekltség-növelő támogatás		*			
TF-2	Gyűjteményszervezés – Apasztás	TF-2.1.	Selejtezésre javasolt dokumentumok leválogatása			*				
		TF-2.2.	Selejtezés			*				

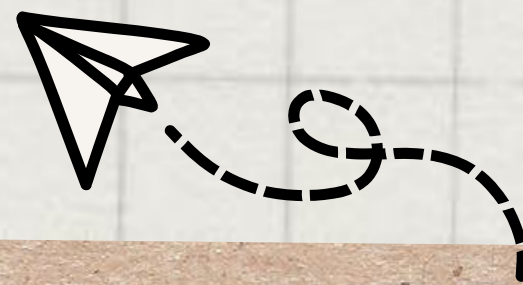
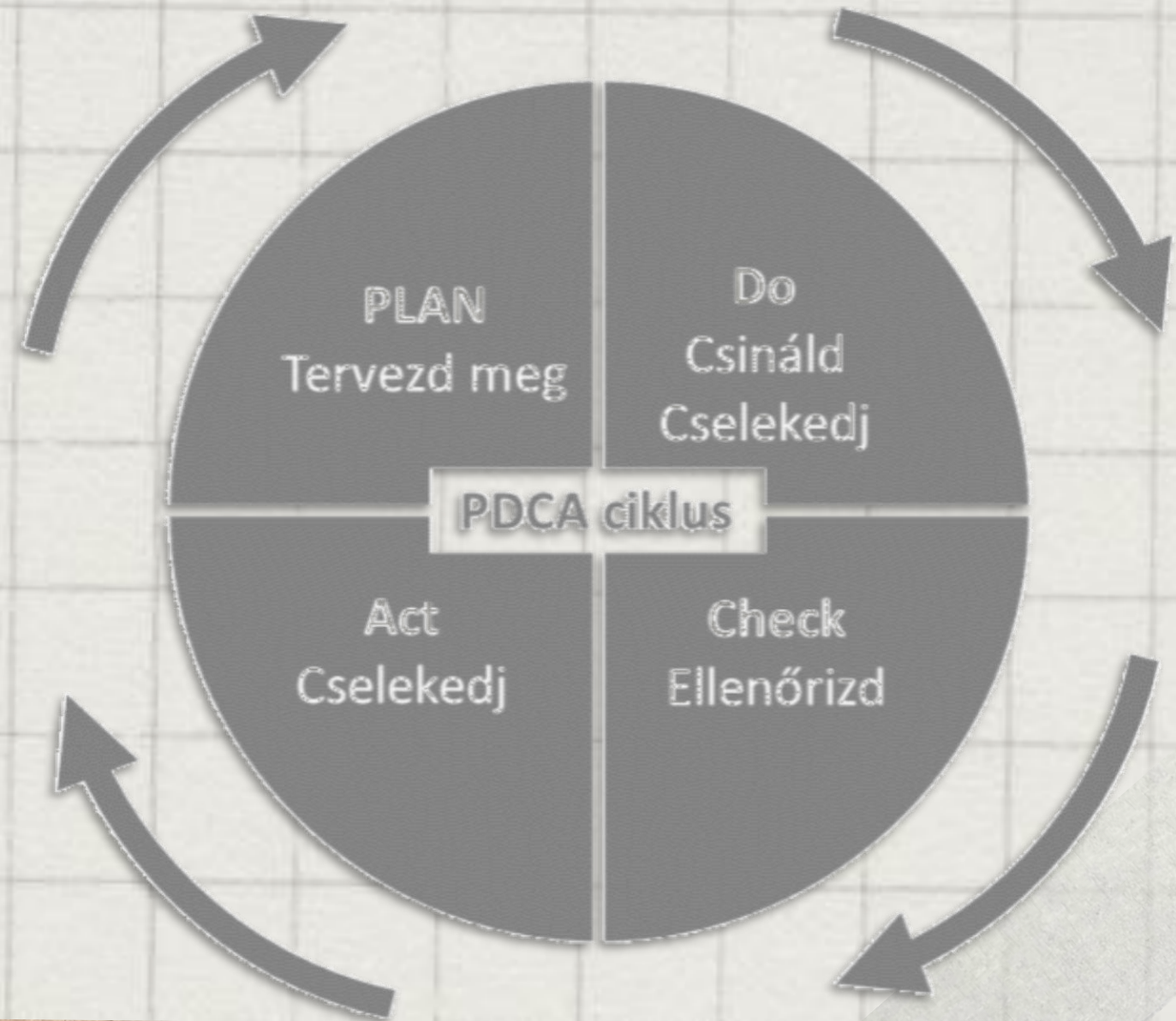
# PDCA

**P**lan – Tervezés

**D**o – Cselekvés

**C**heck – Ellenőrzés

**A**ct – Beavatkozás



# PDCA

2021.

Dokumentumszolgáltatás	Kölcsönzés
Plan – Tervezés	Több dokumentumtípus (folyóiratok, diafilmek, CD-k, DVD-k) kölcsönzési idejének módosítása 3 napról 7 napra: <ul style="list-style-type: none"> <li>- olvasói visszajelzések, igények figyelembevétele alapján</li> <li>- olvasószolgálati tapasztalatok megbeszélése</li> </ul>
Do – Végrehajtás	A Szikla-rendszerben a kölcsönzési idő átállítása MIT-gyűlés: <ul style="list-style-type: none"> <li>- a Könyvtárhasználati szabályzat módosításának előterjesztése</li> </ul>
Check – Ellenőrzés	Megbeszélés az olvasói visszajelzések és a könyvtárosok tapasztalatai alapján: <ul style="list-style-type: none"> <li>- az olvasók elégedettsége, pozitív visszajelzései igazolják a módosítás hatékonyságát</li> </ul>
Act – Beavatkozás	A folyamat megfelelően működik, nincs szükség beavatkozásra Rögzítés a Könyvtárhasználati szabályzatban

2020.

Gyűjteményszervezés	Dokumentumfeldolgozás
Plan – Tervezés	A vonalkód bevezetése A folyamat kidolgozása, egységes forma kialakítása: <ul style="list-style-type: none"> <li>- hová kerül a vonalkód</li> <li>- rögzítés módja (vonalkód-leolvasó általi beolvasás)</li> <li>- időbeli tervezés</li> </ul> A vonalkódozni kívánt részleg felosztása: <ul style="list-style-type: none"> <li>- csoportok kijelölése</li> <li>- polcok felosztása</li> <li>- laptopok, vonalkód-leolvasóhoz szükséges eszközök biztosítása</li> </ul> Keletkezett dokumentumok: <ul style="list-style-type: none"> <li>- folyamatra</li> <li>- folyamatleírás</li> <li>- szolgáltatási előírás</li> <li>- folyamatleírási űrlap</li> </ul>
Do – Végrehajtás	A zárvatartás alatt a Központi Könyvtár állományának vonalkódozása a megtervezett folyamat alapján
Check – Ellenőrzés	Tapasztalatok megvitatása: <ul style="list-style-type: none"> <li>- erőforrás (humán, technikai) megléte, működése</li> <li>- ütem (sikerül-e a tervezett mennyiséget és időt tartani)</li> <li>- egyéb dokumentumtípusok vonalkódozása</li> <li>- a hibás vonalkódok okainak elemzése</li> </ul>
Act – Beavatkozás	Megbeszélés: <ul style="list-style-type: none"> <li>- a folyamatot nem lehet gyorsítani, időt kell hagyni a leolvasónak, különben nem megfelelően olvassa be a vonalkódot</li> <li>- elegendő hely legyen a vonalkódnak a pontos beolvasáshoz</li> <li>- a vonalkód elhelyezése különböző dokumentumtípusokon: semmiképpen ne takarjunk le fontos információt</li> <li>- sérült vonalkód pótlásának módjai: <ul style="list-style-type: none"> <li>az eredeti vonalkód újranyomtatása</li> <li>teljesen új vonalkód felhasználása</li> </ul> </li> </ul>
Plan – Tervezés	A vonalkód-használat hatékonyságának mérése (2021. december) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 db könyv kölcsönzése és visszavétele leltári számmal és vonalkóddal</li> <li>- a műveletek elvégzése időméréssel</li> </ul>
Do – Végrehajtás	A kölcsönzés-visszavétel elvégzése időméréssel több könyvtáros részvételével
Check – Ellenőrzés	Az eredmények értékelése: <ul style="list-style-type: none"> <li>- a vártak megfelelően gyorsabb és pontosabb a vonalkódos kölcsönzés a leltári számossal</li> <li>- szóbeli tapasztalatok megosztása ugyanezt igazolja</li> </ul>
Act – Beavatkozás	A folyamat a terveknek megfelelően működik, nincs szükség beavatkozásra

# Irányok, közeljövő



## Szakértői tanácsok

Dokumentáció egyszerűsítése

Audit rendszer

Mérések koordinálása



# Összegzés

## Ami állandó

Felülvizsgálatok

Új folyamatok

Folyamatgazdák

Mérések – TMCS

Kockázatelemzések

MIT, stratégia

## Ami épp zajlik

Munkacsoportok  
újjászervezése

Belső tudásmegosztás

Kollégák aktivizálása



**Köszönöm a figyelmet!**

