

Városi Könyvtár Lenti



## A folyamatszabályozás rendszere Városi Könyvtár Lenti

Lenti, 2018. 10. 26.

Utolsó módosítás dátuma: Lenti, 2020.02.19.

Jóváhagyta:


**Lapath Gabriella**  
intézményvezető-igazgató helyettes



## Tartalom

Módosítások jegyzéke .....	3
1. A folyamatszabályozás célja .....	4
2. A folyamatszabályozás kiépítésének menete .....	4
3. Folyamatleltár.....	5
4. Vezetési folyamatok .....	7
4.1. Folyamat neve: Panaszkezelés .....	7
4.1.1.Folyamatábra .....	7
4.1.2. Folyamatleírás .....	8
4.1.3. Kockázatelemzés .....	10
5. Főfolyamatok .....	11
5.1. Folyamat neve: Elsősegélynyújtás a könyvtárban.....	11
5.1.1. Folyamatábra .....	11
5.1.2. Folyamatleírás .....	12
5.1.3. Kockázatelemzés .....	15
5.2. Folyamat neve: Foglалás .....	21
5.2.1. Folyamatábra .....	21
5.2.2. Folyamatleírás .....	22
5.2.3. Kockázatelemzés .....	25
5.3. Folyamat neve: Könyvtári órák szervezése.....	28
5.3.1. Folyamatábra .....	28
5.3.2. Folyamatleírás .....	29
5.3.3. Kockázatelemzés .....	31
5.4. Folyamat neve: Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak.....	32
5.4.1. Folyamatábra .....	32
5.4.2. Folyamatleírás .....	33
5.4.3. Kockázatelemzés .....	35
5.5. Folyamat neve: Olvasói beszerzési javaslatok kezelése.....	39
5.5.1.Folyamatábra .....	39
5.5.2.Folyamatleírás .....	40
5.5.3.Kockázatelemzés .....	44
6. Támogató folyamatok.....	51
6.1.Folyamat neve: Állományellenőrzés.....	51
6.1.1.Folyamatábra .....	51
6.1.2.Folyamatleírás .....	52
6.1.3.Kockázatelemzés .....	54
7. A kockázatelemzések összesítő táblázata.....	55

## Módosítások jegyzéke

Dátum	Oldalszám	Módosítás	Jóváhagyta
2019. december 12.	22-23.	5.2.2. fejezet Módosítás, törlés	
2019. december 12.	25.	5.2.3. fejezet Módosítás, törlés	
2019. december 12.	55-56.	7. fejezet Módosítás, törlés	
2020. február 19.	5-6.	3. fejezet Módosítás, beszúrás	

## 1. A folyamatszabályozás célja

A folyamatközpontú működés kiépítése alapvetően szakít a korábban megszokott rutinszerű munkavégzéssel: rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzása, az esetleges felelőségek megállapítása.

A partneri elvárások és elégedettségek megismerése során definiálódnak azok az igények, melyeket elvárnak tőlünk. Mindezeket az elvárásokat be kell építenünk a mindennapi tevékenységeink sorába, mintegy le kell fordítani a gyakorlat nyelvére. A tapasztalatok gyakorlati alkalmazása azonban csak abban az esetben valósulhat meg, ha a könyvtárban tudatos munkavégzés folyik, világosak és jól körülhatároltak a feladatkörök, átgondoltan megtervezettek a munkafolyamatok.

A tudatos munkaszervezést segíti elő a folyamatközpontú működés, vagyis ha a tevékenységeinket jól áttekinthető folyamatokra bontjuk, és azokat megfelelő módon szabályozzuk. A folyamat a tevékenységek olyan rendszere, melynek során a bemeneteket (input-okat) szervezeten egymásra épülő lépcsők segítségével mérhető produktummá – esetünkben többnyire könyvtári szolgáltatásokká – (outputokká) változtatjuk. Az egyes folyamat bemenetei tipikusan más folyamatok kimeneteit jelentik.

A könyvtár szolgáltatásait a partnerei elvárásainak figyelembevételével szervezi, összhangban a stratégiai célkitűzéseivel. Cél a szolgáltatási folyamatok egységesítése, a felhasználók által is érzékelhető egységes működés, illetve szolgáltatási kínálat létrehozása.

A szabályozott folyamatról folyamatábra, folyamatleírás és kockázatelemzés készült, az érintett munkatársak bevonásával. A folyamatok működését rendszeresen, de legalább évente felülvizsgáljuk és szükség esetén módosítjuk.

## 2. A folyamatszabályozás kiépítésének menete

- Elköteleződés, a munkatársak képzése.
- Folyamatszabályozó munkacsoport felállítása, felelős munkatárs kinevezése.
- A meghatározó tevékenységek feltérképezése, folyamatlista készítése.
- A szabályozandó folyamatok kiválasztása.
- Folyamatgazdák kijelölése.
- A folyamatokhoz kapcsolódó felelősök és hatáskörök meghatározása.
- Az érintett munkatársak bevonásával folyamatábrák készítése.



- Folyamatleírások készítése.
- A folyamatokban rejlő kockázatok azonosítása. Hibamegelőző, hibajavító módszerek kidolgozása és alkalmazása.
- A folyamatok rendszeres felülvizsgálata, szükség szerinti módosítása.

### 3. Folyamatleltár

*A vezetési folyamatok* irányítják a könyvtárat, mint szervezetet, jellemzően a vezetés működéséhez szükséges és a vezetés által közvetlenül irányított tevékenységek. (Például: szakmai menedzsment, erőforrás menedzsment, projekt menedzsment, intézményi kommunikáció.)

*A főfolyamatok* a könyvtár küldetését és stratégiáját valósítják meg, ezáltal döntő fontossággal bírnak a szolgáltatások nyújtása szempontjából, vagyis közvetlenül a partnerekre irányulnak. (Például: dokumentumszolgáltatás, információszolgáltatás, közösségi szolgáltatások, kiegészítő könyvtári szolgáltatások.)

*A támogató folyamatok* a szükséges erőforrások menedzselését biztosítják, jellemzően a háttértevékenységekhez kapcsolódó folyamatok. (Például: gyűjteményszervezés, épület üzemeltetés, gazdasági tevékenységek.)

*A kulcsfolyamatok* a könyvtár sikeres működése szempontjából alapvető folyamatok, amelyek az előző folyamatokból kerülnek ki. A főfolyamatok a kulcsfolyamatok részhalmozát képezik, de a támogató és a vezetési folyamatok közül is kikerülhetnek. (Például: pályázati tevékenység, munkaszervezés, beszerzés)

**A szabályozott folyamatok összesítő táblázata:**

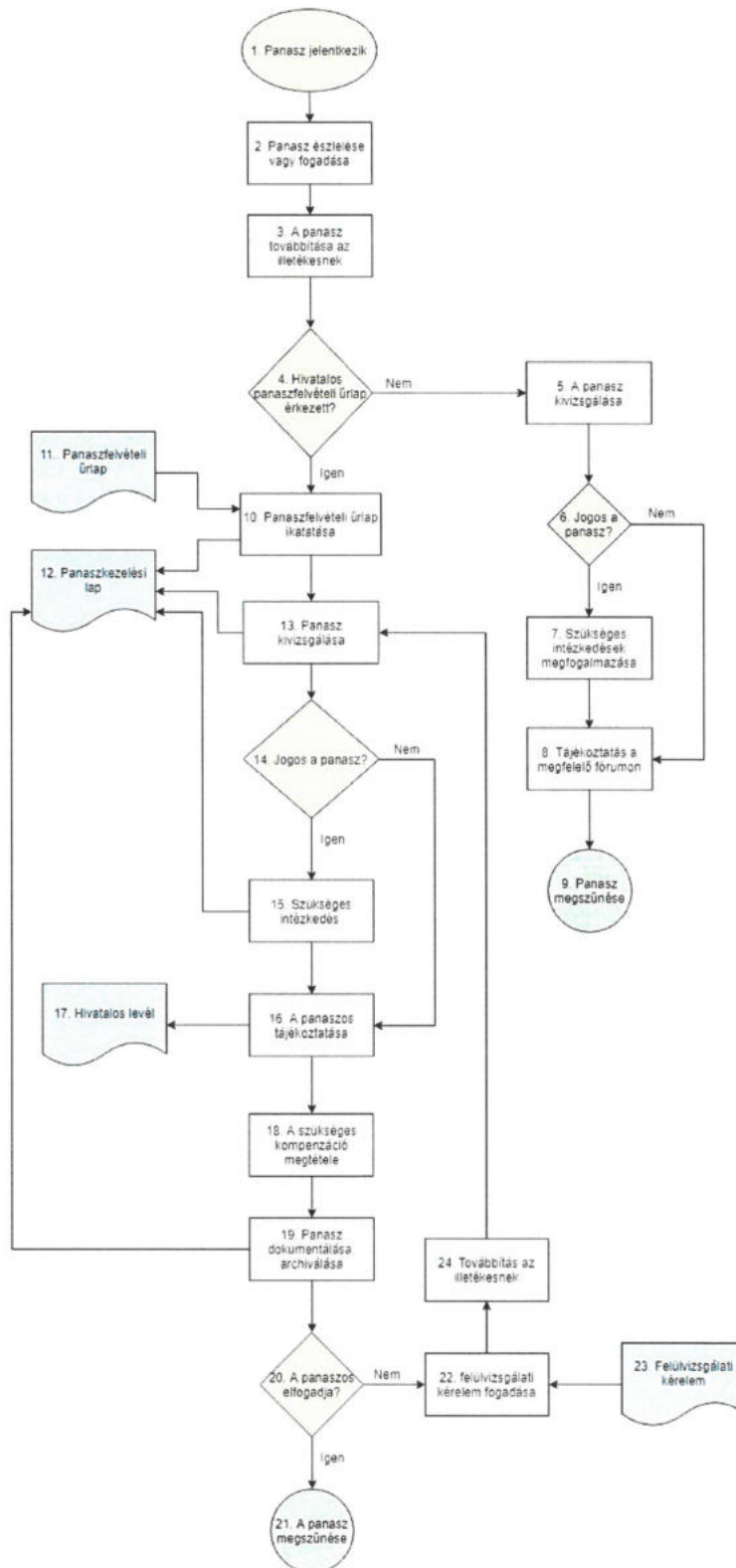
<b>A folyamat kódja</b>	<b>A folyamat típusa</b>	<b>Kulcsfolyamat</b>	<b>A folyamat megnevezése</b>	<b>Folyamatgazda*</b>
V/10.	Vezetési		Panaszkezelés	
F/18.	Fő	X	Elsősegélynyújtás a könyvtárban	
F/7.	Fő	X	Foglalás	
F/8.	Fő	X	Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	
F/15.	Fő	X	Könyvtári órák szervezése	
F/16.	Fő	X	Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak	
T/5.	Támogató		Állományellenőrzés	

\* A folyamatgazdák nevét kitöröltük a GDPR szabályok miatt.

## 4. Vezetési folyamatok

### 4.1. Folyamat neve: Panaszkezelés

#### 4.1.1. Folyamatábra



#### 4.1.2. Folyamatleírás

<b>A folyamat megnevezése</b>
Panaszkezelés

<b>A folyamat kódja</b>
V/10.

<b>Folyamatgazda*</b>

<b>A folyamat típusa</b>
Vezetési

<b>A folyamat célja</b>
A könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszok hatékony és gyors kezelése, értékelése, nyilvántartása

<b>A folyamat bemenetele</b>	<b>A folyamat kimenetele</b>
Panasz jelentkezik	Panasz megszűnése

<b>Folyamatleírás/szolgáltatási előírás</b>
<p>1. A könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban konkrét, egyértelműen megfogalmazott, egyéni vagy közösségi bejelentés, sérelem, észrevétel, kifogás, reklamáció merül fel.</p> <p>2-3. A panasz érkezhetszemélyesen, írásban (postai úton vagy elektronikusan) vagy egyéb módon (az Olvasók Könyvében, a könyvtár Facebook-oldalain, a honlap Vendégeknyvében vagy Fórumában, illetve telefonon). A panasszal elsőként találkozómunkatárs továbbítja azt az illetékes személynek, az olvasószolgálat vezetőjének.</p> <p>4. A panasz további kezelése attól függ, hogy a panaszt hivatalos formában nyújtották-e be. Hivatalos panaszkezelési eljárás csak a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú mellékletének (Panaszfelvételi űrlap) szabályos, hiánytalan kitöltésével kezdeményezhető és minden esetben hivatalos válasszal zárul. A Panaszfelvételi űrlap nyomtatott formában a Könyvtár felnőtt kölcsönző részlegében került elhelyezésre, illetve a Könyvtár honlapjáról letölthető. A nem hivatalos panaszkezelés során a panaszos célja, hogy észrevételeit jelezze vagy kifogás jellegű bejelentéssel éljen, a könyvtár részéről hivatalos válaszra nem tart igényt.</p>

5-9. A nem hivatalos módon benyújtott panaszt az olvasószolgálat vezetője kivizsgálja. Jogos panasz esetén megfogalmazza a szükséges intézkedéseket és amennyiben lehetséges, a panasz érkezésének megfelelő fórumon (pl. e-mail, Olvasók Könyve, Facebook, stb.) tájékoztatja a panaszost. Abban az esetben, amikor a vizsgálat során nem igazolódott a panasz jogossága, a lehetőségeknek megfelelően tájékoztatást ad.

10-12. Panaszfelvételi űrlap érkezhetsz személyesen, postai úton és elektronikus formában. A személyesen vagy postai úton benyújtott űrlapot a panaszos aláírásával hitelesíti. Az elektronikusán beküldött és a könyvtár által kinyomtatott űrlapot a panaszos a benyújtást követő 5 munkanapon belül személyesen aláírásával hitelesítheti. Ezt meghaladóan a Panaszfelvételi űrlapot a könyvtár a panaszos aláírása nélkül is hitelesnek tekinti. A panaszfelvételi űrlapot az érkezése napján iktatni kell. A hivatalos panaszkezelési eljárás során a Panaszkezelési Szabályzat 3. sz. mellékletét képező Panaszkezelési lapot kell vezetni. A Panaszfelvételi űrlap érkezésekor rá kell vezetni a panasz érkezésének dátumát, a panaszfelvevő személy nevét, beosztását, a panasz kivizsgálásának határidejét, a panaszos nevét, elérhetőségeit és a panasz tárgyát. A panaszost a panaszfelvételi űrlapot fogadó munkatárs tájékoztatja az eljárás módjáról.

13. A panasz kivizsgálására a panasz beérkezésétől számított 10 munkanapon belül kerül sor. A vizsgálat eredményét rá kell vezetni a panaszkezelési lapra.

14-17. Jogos panasz esetén a szükséges intézkedések meghozatala után a vizsgálatot végző személy a panaszra írásban adott, indoklással ellátott választ ad, amelyet a panaszos részére postai úton megküld. A szükséges intézkedések megtételét és a panaszos tájékoztatásának dokumentumát fel kell tüntetni a panaszkezelési lapon.

18. A panaszos számára az igazgató által meghatározott mértékű kompenzáció megtételére kerül sor.

19. A hivatalos panaszkezelési eljárás során keletkezett dokumentációról Panaszkezelési nyilvántartás készül, amely tartalmazza a Panaszfelvételi űrlapot, a panaszra adott választ/válaszokat, a Panaszkezelési lapot, az esetleges Felülvizsgálati kérelmet és a csatolt egyéb dokumentumokat. A nyilvántartást az irattárban 5 évig meg kell őrizni.

20-21. Amennyiben a panaszos elfogadja a panaszra adott választ, a folyamat a panasz megszűnésével zárul.

22-24. Abban az esetben, ha a panaszos a panasz elbírálásával, vagy annak kivizsgálásával nem ért egyet, a Felülvizsgálati kérelem űrlap kitöltésével kérheti a panasz felülvizsgálatát. Az űrlap nyomtatott formában a felnőtt kölcsönző részlegben került elhelyezésre, illetve a könyvtár honlapjáról letölthető. A Felülvizsgálati kérelem űrlapot az érkezése napján iktatni kell. A felülvizsgálati kérelmet a panaszfelvevő a könyvtár igazgatójának továbbítja, aki azt iktatja, majd a panaszkezelési eljárás vonatkozó részeit lefolytatja (lásd 13-19.). Felülvizsgálati kérelem egyszer nyújtható be, így a felülvizsgálat lefolytatása után a panaszkezelési folyamat lezárul.

<b>Dokumentumok</b>	
<b>Használandó dokumentumok:</b>	<b>Keletkezett dokumentumok:</b>



11. Panaszfelvételi űrlap	12. Panaszkezelési lap
23. Felülvizsgálati kérelem	17. Hivatalos levél

<b>Kockázatok</b>
A panaszos nem elégedett a kompenzáció mértékével.

<b>Beavatkozások</b>
A panaszos tájékoztatása során törekedni kell a még hatékonyabb kommunikációra, hogy ezáltal elégedettségének mértékét növeljük.

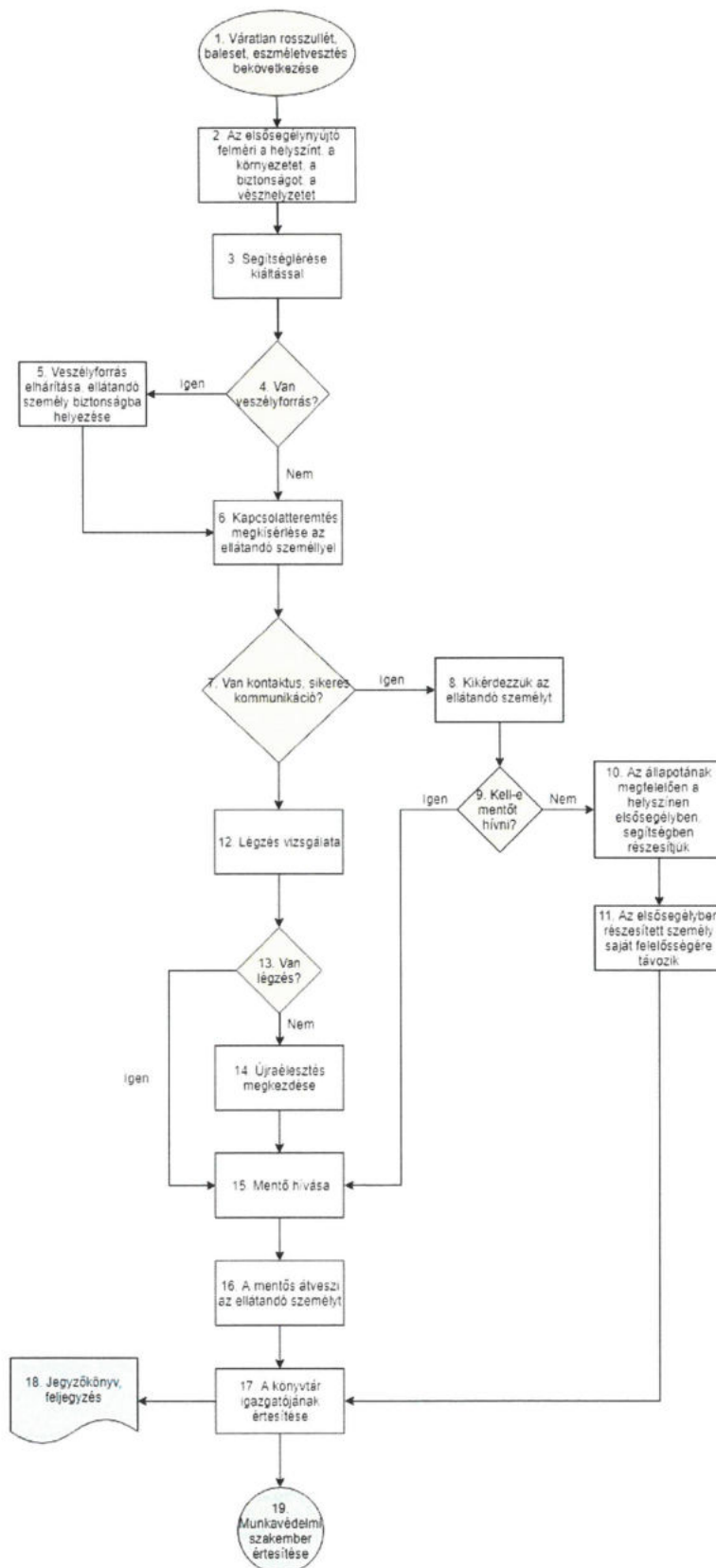
#### 4.1.3. Kockázatelemzés

<b>4.1.3.1.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Panaszkezelés	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> A szükséges kompenzáció megtétele	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> A panaszos nem elégedett a kompenzáció mértékével.	
<b>Kiváltó okok:</b> Eltérő értékrend.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, de súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> Elégedetlen könyvtárhasználó, negatív szájreklám, a könyvtár presztízse csökken.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1 - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	10
b) A könyvtár érdeke	10
c) Gyakoriság	1
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>100</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b>	
A panaszos tájékoztatása során törekedni kell a még hatékonyabb kommunikációra, hogy ezáltal elégedettségének mértékét növeljük.	

## 5. Főfolyamatok

### 5.1. Folyamat neve: Elsősegélynyújtás a könyvtárban

#### 5.1.1. Folyamatábra



## 5.1.2. Folyamatleírás

<b>A folyamat megnevezése</b>
Elsősegélynyújtás a könyvtárban

<b>A folyamat kódja</b>
F/18.

<b>Folyamatgazda*</b>

<b>A folyamat típusa</b>
Fő

<b>A folyamat célja</b>
Tragédia elkerülése, megfelelő segítségnyújtás

<b>A folyamat bemenetele</b>	<b>A folyamat kimenetele</b>
Váratlan rosszullét, baleset eszméletvesztés bekövetkezte	Munkavédelmi szakember értesítése

<b>Folyamatleírás/szolgáltatási előírás</b>
<p>1. Váratlan rosszullét, baleset, eszméletvesztés bekövetkezte esetén a helyszínen jelenlévő, képzett elsősegélynyújtó könyvtári munkatárs kötelessége az ellátandó személynek a tanfolyamon elsajátított elméleti és gyakorlati ismeretek felhasználásával segítséget nyújtani.</p> <p>2-5. Az elsősegélynyújtó saját és mások testi épségét nem kockáztathatja, ezért meg kell bizonyosodnia arról, hogy a helyszín biztonságos-e, és van-e veszélyeztető tényező (pl. tűz, áram), illetve azokat képes-e elhárítani vagy szükséges szaksegítség (pl. tűzoltók, katasztrófavédelem) hívnia.</p> <p>Mielőtt bármit tenne, hangos kiáltással hívjon segítséget a könyvtár munkatársai közül. Az esetlegesen a helyszínen tartózkodó laikus személyeket határozottan, de udvariasan biztosítsa arról, hogy képzett elsősegélynyújtó.</p> <p>6-16. Ezt követően a segítő munkatárs jelenlétében fel kell mérnie az ellátandó személy állapotát. Riasztó tünetek észlelésekor a segítő könyvtáros azonnal hívjon szaksegítséget, mentőt.</p>

Kapcsolatfelvétel megkísérlése az ellátandó személlyel az alábbi módon:

Megszólítás: Mi történt? Segíthetek?

Külső inger: A személy vállainak két kézzel történő, óvatos, de határozott megrázásával.

Amennyiben a személy tudatánál van és célirányosan, tisztán válaszol:

- Az elsősegélynyújtó mutatkozzon be és tájékoztassa a jártasságáról. Az empátia érzékeltetésével kommunikáljon vele. További kérdésekkel, a tanfolyamon tanult módon szerezzen az állapotára vonatkozóan fontos információkat: hogyan alakult ki a jelenlegi állapot, volt-e előzménye, mik a panaszai, van-e ismert betegsége, szed-e gyógyszert, stb. Szükség esetén kérdezze ki a környezetében tartózkodó és az esetnél jelenlévőket is.
- Az elsősegélynyújtó (és segítője is) maradjon a segítségre szorulóval, főleg gyermekek esetében a kezét fogva beszéljen hozzá, éreztesse segítő szándékát.
- Legyen türelmes és megértő velük.

Amennyiben a személy eszméletén van, de zavart tudatállapotú, beszéljen vele határozottan és higgadtan, kerülje a hangos, agresszív beszédet, legyen vele barátságos és segítőkész. Az állapotára, a tünetekre vonatkozó kérdéseit szükség esetén többször is ismétlje meg.

Amennyiben szükséges, a segítő munkatárs hívjon mentőt!

Amennyiben nem szükséges mentőt hívni, az elsősegélynyújtó az ellátandó személyt az állapotának megfelelően a helyszínen részesítse elsősegélyben, segítségben, a könyvtárban az elsősegélynyújtó helyen elhelyezett mentőláda igénybevételével, amelyet a segítő munkatárs hozzon a helyszínre.

Lehetőség szerint továbbra is kísérjük figyelemmel az állapotát, amely rosszabbodhat. Kérdezzük meg, hogy hívjuk-e a hozzátartozóját, stb. Ha egyértelműen megbizonyosodtunk arról, hogy állapota stabil, csak ekkor engedjük saját felelősségére távozni.

Szóbeli kommunikációra nem képes, külső ingerre nem reagáló, eszméletlen bajba jutott személynél haladéktalanul légzésvizsgálatot kell végezni.

Amennyiben az eszméletlen személy magától lélegzik, a segítő munkatárs azonnal hívjon mentőt, az elsősegélynyújtó figyelje az állapotát.

Amennyiben az eszméletlen személyről az elsősegélynyújtó egyértelműen megállapította, hogy nem lélegzik, azonnal kezdje meg az újraélesztést, a segítő munkatárs azonnal hívjon mentőt. A továbbiakban a segélyhívó utasításai szerint járjanak el a mentő megérkezéséig, a beteg mentő szakszemélyzetnek történő átadásáig.

Segélyhívás

Egységes segélyhívószám: 112

Mentők: 104

Tűzoltóság: 105

Rendőrség: 107

A segélyhívószám tárcsázását követően, ha várakoznunk kell, ne tegyük le a telefont,

várjunk türelmesen.

Segélyhíváskor nélkülözhetetlen információk:

- Bejelentő neve, telefonszáma - visszahívhatóság lehetősége miatt.
- Esemény jellege - mi történt? Pl. Sérülés, rosszullét, eszméletlen.
- Hány sérült, beteg van?
- A beteg/sérült állapota. Milyen sérülés, panasz, tünet észlelhető?
- Válaszoljunk a segélyhívó esetleges kérdéseire. Utasításának megfelelően csak azt követően tegyük le a telefont, illetve a mentő megérkezéséig maradjunk vonalban.

17-18. Minden esetben haladéktalanul értesítsük a könyvtár igazgatóját a történetekről, aki ezt követően átveszi az irányítást. Az esetnek megfelelő jegyzőkönyv, feljegyzés felvétele érdekében az elsősegélynyújtó és a segítő munkatárs együttműködése, az esemény általuk történő részletes ismertetése szükséges.

19. Az igazgató haladéktalanul értesíti a megbízott, az intézménnyel szerződésben álló munka- és tűzvédelmi szakembert a történetekről.

<b>Dokumentumok</b>	
<b>Használandó dokumentumok:</b>	<b>Keletkezett dokumentumok:</b> 18. Jegyzőkönyv, feljegyzés
<b>Kockázatok</b>	
Nincs képzett elsősegélynyújtó a könyvtárban. Nem hallják meg a segítségkérést. Az elsősegélyfelszerelés, mentődoboz nincs a helyén. A mentődoboz tartalma nem megfelelő, hiányos, szavatossága lejárt. Az elsősegélynyújtó és/vagy a segítő munkatárs pánikba esik. Nem működik a telefon vagy lemerült a mobil. Nem tudnak azonnal mentőt küldeni.	

<b>Beavatkozások</b>
A könyvtár vezetésének gondoskodni kell a munkatársak tanfolyamon való részvételéről, a gyakorlati és elméleti tudás átismétléséről. Gondoskodni kell arról, hogy a teljes nyitvatartási időben legyen a szolgálatban lévő könyvtári munkatársak között képzett elsősegélynyújtó. A könyvtár vezetésének gondoskodni kell a munkatársak ezirányú felkészültségéről, készenlétükről. Az elsősegélynyújtó többször, hangos kiáltással hívjon segítséget mindaddig, amíg a segítő meg nem érkezik. Kérje meg a jelenlévő látogatókat, hogy keressék meg a könyvtár munkatársait és



hívjanak segítséget.

A könyvtár vezetésének gondoskodni kell a megfelelő és rendszeres ellenőrzésről. Felelős kinevezése, üzemeltetési napló vezetésének előírása, az ellenőrzés gyakoriságának előírása.

A könyvtár vezetésének gondoskodni kell a munkatársak tanfolyamon való részvételéről, a gyakorlati és elméleti tudás átismétléséről.

Az elsősegélynyújtó kollégákat fel kell készíteni a pánikhelyzetre, a gátló tényezők leküzdésére megfelelő szakember segítségével. Tudatosítani kell bennük, hogy ilyen esetben is próbálják megőrizni nyugalmukat, hívjanak segítséget, akik átveszik a helyüket, de lehetőség szerint ők is próbáljanak meg segíteni.

Gondoskodni kell a szolgálati mobiltelefonok feltöltéséről, ellenőriztetni kell a felelősökkel. Munkatársak felkészítése a helyzetre, megoldások kínálásával (pl. látogató telefonjának elkérése, a mentőállomás közelsége miatt személyesen kérni tőlük segítséget).

Munkatársak felkészítése a helyzetre a pánikhelyzet elkerülése miatt. Szimulációs gyakorlatokat kell elvégezni.

(Követni kell a mentésirányító instrukcióit és semmiképpen sem szabad megszakítani a vonalat.

Meg kell próbálni háziorvost, orvosi ügyeletet hívni segítségül.)

### 5.1.3. Kockázatelemzés

<b>5.1.3.1.</b>
<b>A folyamat neve:</b> Elsősegélynyújtás a könyvtárban
<b>Folyamatgazda*:</b>
<b>Vizsgált terület:</b> Elsősegélynyújtás
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Nincs képzett elsősegélynyújtó a könyvtárban.
<b>Kiváltó okok:</b> Képzettség hiánya, kevés a képzett elsősegélynyújtó a könyvtár munkatársai között, szolgálati beosztás átgondolatlansága.
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, de súlyos.
<b>Kockázati hatások:</b> Képzett elsősegélynyújtó, az elméleti és gyakorlati ismeretek hiányában a beavatkozás, a segítségnyújtás sikeressége kétséges és/vagy kockázatos.

<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>10</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>10</b>
c) Gyakoriság	<b>2</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>200</b>

**Mit lehet tenni?** *(Megelőző, ellenőrző intézkedések)*

A könyvtár vezetésének gondoskodni kell a munkatársak tanfolyamon való részvételéről, a gyakorlati és elméleti tudás átismétléséről.

Gondoskodni kell arról, hogy a teljes nyitvatartási időben legyen a szolgálatban lévő könyvtári munkatársak között képzett elsősegélynyújtó.

<b>5.1.3.2.</b>										
<b>A folyamat neve:</b> Elsősegélynyújtás a könyvtárban										
<b>Folyamatgazda*:</b>										
<b>Vizsgált terület:</b> Elsősegélynyújtás										
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Nem hallják meg a segítségkérést a könyvtár munkatársai.										
<b>Kiváltó okok:</b> A könyvtári terek nagysága.										
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, de súlyos.										
<b>Kockázati hatások:</b> A beavatkozás, a segítségnyújtás sikeressége kétséges és/vagy kockázatos.										
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Szemponatok</b></th> <th><b>Pontozás (1- - 10)</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) A partnerek véleménye</td> <td><b>9</b></td> </tr> <tr> <td>b) A könyvtár érdeke</td> <td><b>10</b></td> </tr> <tr> <td>c) Gyakoriság</td> <td><b>1</b></td> </tr> <tr> <td><b>Összesítés (a*b*c)</b></td> <td><b>90</b></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>	a) A partnerek véleménye	<b>9</b>	b) A könyvtár érdeke	<b>10</b>	c) Gyakoriság	<b>1</b>	<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>90</b>
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>									
a) A partnerek véleménye	<b>9</b>									
b) A könyvtár érdeke	<b>10</b>									
c) Gyakoriság	<b>1</b>									
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>90</b>									
<b>Mit lehet tenni?</b> <i>(Megelőző, ellenőrző intézkedések)</i>										
A könyvtár vezetésének gondoskodni kell a munkatársak ezirányú felkészültségéről, készenlétükről.										

Az elsősegélynyújtó többször, hangos kiáltással hívjon segítséget mindaddig, amíg a segítő meg nem érkezik.

Kérje meg a jelenlévő látogatókat, hogy keressék meg a könyvtár munkatársait és hívjanak segítséget.

### 5.1.3.3.

**A folyamat neve:** Elsősegélynyújtás a könyvtárban

**Folyamatgazda\*:**

**Vizsgált terület:**

Elsősegélynyújtás

**Kockázatos tényező(k):**

Az elsősegély felszerelés, mentődoboz nincs a helyén. A mentődoboz tartalma nem megfelelő, hiányos, szavatossága lejárt.

**Kiváltó okok**

Figyelmetlenség, szabályok be nem tartása, ellenőrzés hiánya.

**Gyakoriság, a következmények súlyossága:**

Ritkán fordul elő, de súlyos.

**Kockázati hatások:**

A beavatkozás, a segítségnyújtás sikeressége kétséges és/vagy kockázatos.

**A hibalehetőségek súlyozása**

Szemponatok	Pontozás (1 - 10)
a) A partnerek véleménye	9
b) A könyvtár érdeke	10
c) Gyakoriság	1
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>90</b>

**Mit lehet tenni?** (Megelőző, ellenőrző intézkedések)

A könyvtár vezetésének gondoskodni kell a megfelelő és rendszeres ellenőrzésről. Felelős kinevezése, üzemeltetési napló vezetésének előírása, az ellenőrzés gyakoriságának előírása.

### 5.1.3.4.

**A folyamat neve:** Elsősegélynyújtás a könyvtárban

**Folyamatgazda\*:**

<b>Vizsgált terület:</b> Elsősegélynyújtás	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Az elsősegélynyújtó és/vagy a segítő munkatárs pánikba esik.	
<b>Kiváltó okok:</b> Vészhelyzetben kialakuló stressz hatása, járatlanság a segélynyújtásban, irtózás a terhelő látványtól, körülmények (fizikai, kockázati tényezők), félelem a felelősségtől, a következményektől.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, de súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> A beavatkozás, a segítségnyújtás sikeressége kétséges és/vagy kockázatos.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	9
b) A könyvtár érdeke	10
c) Gyakoriság	3
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>270</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> A könyvtár vezetésének gondoskodni kell a munkatársak tanfolyamon való részvételéről, a gyakorlati és elméleti tudás átismétléséről. Az elsősegélynyújtó kollégákat fel kell készíteni a pánikhelyzetre, a gátló tényezők leküzdésére megfelelő szakember segítségével. Tudatosítani kell bennük, hogy ilyen esetben is próbálják megőrizni nyugalmukat, hívjanak segítséget, akik átveszik a helyüket, de lehetőség szerint ők is próbáljanak meg segíteni.	

<b>5.1.3.5.</b>
<b>A folyamat neve:</b> Elsősegélynyújtás a könyvtárban
<b>Folyamatgazda*:</b>
<b>Vizsgált terület:</b> Elsősegélynyújtás
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Nem működik a telefon vagy lemerült a mobil.
<b>Kiváltó okok:</b> Műszaki hiba a telefonhálózatban, figyelmetlenség, véletlen egybeesés.

<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b>	
Ritkán fordul elő, de súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b>	
Nem sikerül a segélyhívás, mentő kérése. A beteg állapota válságossá válhat.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	8
b) A könyvtár érdeke	10
c) Gyakoriság	2
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>160</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b>	
Gondoskodni kell a szolgálati mobiltelefonok feltöltéséről, ellenőriztetni kell a felelősökkel. Munkatársak felkészítése a helyzetre, megoldások kínálásával (pl. látogató telefonjának elkérése, a mentőállomás közelsége miatt személyesen kérni tőlük segítséget).	

<b>5.1.3.6.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Elsősegélynyújtás a könyvtárban	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b>	
Elsősegélynyújtás	
<b>Kockázatos tényező(k):</b>	
Nem tudnak azonnal mentőt küldeni a helyszínre.	
<b>Kiváltó okok:</b>	
Valamennyi mentőkocsit esethez hívták.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b>	
Ritkán fordul elő, de súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b>	
A beteg állapota válságossá válhat.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	8
b) A könyvtár érdeke	10
c) Gyakoriság	2
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>160</b>



**Mit lehet tenni?** *(Megelőző, ellenőrző intézkedések)*

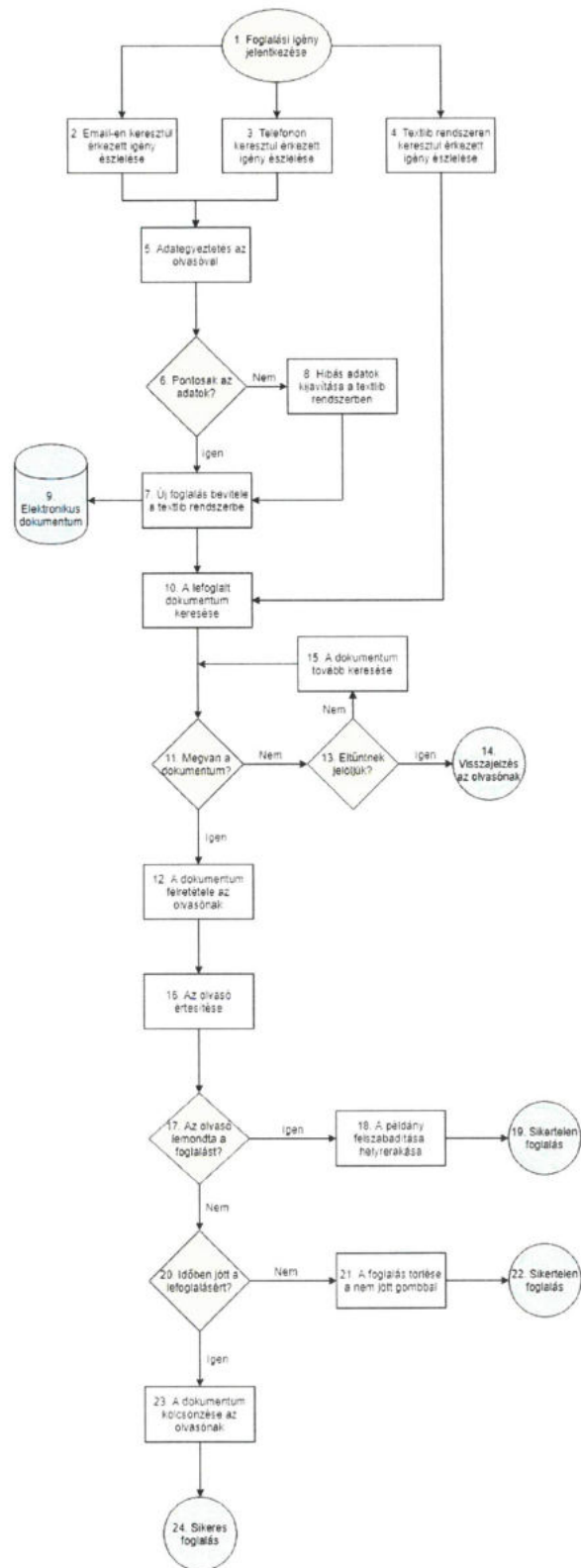
Munkatársak felkészítése a helyzetre a pánikhelyzet elkerülése miatt. Szimulációs gyakorlatokat kell elvégezni.

(Követni kell a mentésirányító instrukcióit és semmiképpen sem szabad megszakítani a vonalat.

Meg kell próbálni háziorvost, orvosi ügyeletet hívni segítségül.)

## 5.2. Folyamat neve: Foglalás

### 5.2.1. Folyamatábra



## 5.2.2. Folyamatleírás

<b>A folyamatmegnevezése</b>
Foglalás

<b>A folyamat kódja</b>
F/7.

<b>Folyamatgazda*</b>

<b>A folyamat típusa</b>
Fő

<b>A folyamat célja</b>
Foglalás folyamatának szabályozása

<b>A folyamat bemenetele</b>	<b>A folyamat kimenetele</b>
Foglalási igény jelentkezése	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visszajelzés az olvasónak eltűnt dokumentumról</li><li>• Sikertelen foglalás: az olvasó lemondta</li><li>• Sikertelen foglalás: az olvasó nem jött érte</li><li>• Sikeres foglalás</li></ul>

<b>Folyamatleírás/szolgáltatási előírás</b> <p>1-4. A foglalás ingyenes szolgáltatás, melyet csak érvényes könyvtári tagsággal rendelkező olvasók vehetnek igénybe. Beiratkozáskor az olvasó szóbeli tájékoztatást kap a foglalás lehetőségéről.</p> <p>A szolgáltatás használatára 3 lehetőség van: megtehető a honlapon keresztül (<a href="http://www.lentikonyvtar.hu">www.lentikonyvtar.hu</a>), telefonon (92/551-077), vagy emailben (<a href="mailto:olvszolg@lentikonyvtar.hu">olvszolg@lentikonyvtar.hu</a>).</p> <p>A portálon történő foglaláskor az olvasónak be kell lépnie az „Olvasói Állapot” menü segítségével azonosító és jelszó megadásával. A belépéshez segítséget nyújthat a belépési űrlap mellett található példa is. Ezt követően a „Katalógus” menüpontot használva tehető meg a foglalási igény. Lehetőség van a lefoglalt dokumentum folyamatos nyomon követésére, ha az olvasói állapotot frissíti az igényt bejelentő</p>
---

használó. Csak a Városi Könyvtár Lenti azon dokumentumait lehet lefoglalni, melyeknek kölcsönözhető a státuszuk. Egy olvasó maximum 5 dokumentumot foglalhat le egyszerre, melyet 5 napig tartunk fenn a számára. A lefoglalt dokumentum nem adható ki másik olvasónak.

5-6. Szükséges visszajelzési lehetőséget megadni (telefonszám, email-cím, melyre a beiratkozásnál is van lehetőség).

7-9. A foglalás menete a TextLib rendszer segítségével:

Új foglalás bevitele (telefonos kérés esetén tölti ki a könyvtáros): „Olvasószolgálat” menüpont, majd „Előjegyzés+foglalás”, végül „Új foglalás bevitele” opcióra kattintva nyílik meg a kitöltendő ablak. Itt kötelező mező az „Olvasó” illetve a „Dokumentum”. Mindkét esetben F9 billentyűt nyomva jeleníthető meg a lista, ahonnan a választ gombot megnyomva, vagy dupla kattintással választható ki az aktuális olvasó, valamint a foglalási igény. A rendszer automatikusan kitölti a „Példány” adatát. Ezt követően a rendszer jelzi, hogy a dokumentum foglalható. A „Foglalás” gombra kattintva pedig tudomásunkra hozza, hogy a foglalás rögzítésre került. A „Másik” gomb használatával új foglalásra van lehetőség.

10-24. A TextLib automatikus foglalás figyelés szolgáltatása óránként jelzi a foglalások állapotát. Lehetőség van a foglalások keresésére: az „Olvasószolgálat” menüben is az „Előjegyzés+foglalás” alpontra, majd a „Foglalások keresése” pontra kattintva. A dokumentum címe (Dokumentum) és a foglalás dátuma (Érvényes) alapján lehet keresni, szintén az F9 billentyű előzetes használatával. Ha beválasztottuk („Választ” gomb vagy dupla kattintás) a kívánt opciókat, akkor a Keresés menüre kattintva (Alt+s billentyűkombináció) hozható elő a találati lista. Ebben az esetben az aktuális, élő foglalásokat tudjuk megjeleníteni.

A foglalás keresése menüpontban lehetőség van az eddigi foglalások megtekintésére is, ha az „Összes foglalás, nem csak az élők” megnevezés alatt található „Dokumentum” opciót vesszük igénybe.

A program ezeken kívül 4 másik lehetőséget is felkínál a keresésre:

- „Újak” - A legújabb foglalási igények találhatóak itt.
- „Élők”, - Azon foglalásokra vonatkozik, melyekkel még van teendő.
- „Lejárt” - A lejárt határidejű foglalások.
- „Helyre” –Az itt található dokumentumokat vissza lehet sorolni a helyére.

Ennél a lehetőségnél nem váltogathatunk a 4 opció között, hanem mindig új keresést kell kezdeményezni, majd az „Ablakos” gombot (Enter, dupla kattintás) megnyomva juthatunk el oda, ahol megtekinthetjük a dokumentum jelenlegi helyzetét, aktuális állapotát. Új dokumentum esetén látható: az „igény bejelentve” állapot; a kérő olvasó neve, a kért dokumentum adatai és a foglalás dátuma. Ilyenkor az is látható, hogy meddig érvényes az adott dokumentum foglalása (öt nap). Ha a módosításra kattintunk (Alt+m), akkor a „Keresem”, a „Nem találom” valamint a „Lemondta” opciók közül választhatunk.

A „Félretettem” csak akkor működik, ha a példány vonalkódját is beolvastam. Ebben az esetben az olvasó –amennyiben rendelkezik email-címmel automatikus üzenetet kap a

félretett példányról. Ha az olvasó a határidő lejártá után nem jött a dokumentumért, akkor a „Nem jött” opciót választva felszabadíthatjuk a példányt.

A „Nem találok” esetén a rendszer felajánlja a későbbi keresést vagy az eltűntnek jelölés lehetőségét is. A későbbi keresés esetén a dokumentumtól függően szükséges egy időhatár megállapítása. Fontos az olvasó értesítése a dokumentum helyzetéről!

„Lemondta” opció esetén az olvasó visszavonta a foglalási igényét, ebben az esetben a példányt a helyére kell tenni. Módosítás után a példány vonalkódját beolvasom, majd „Helyrerakom” gomb bejelölése. Ezután kerülhet ténylegesen a polcra a dokumentum. Kivétel ez alól, ha egy másik olvasónak van előjegyzése a dokumentumra.

<b>Dokumentumok</b>	
<b>Használandó dokumentumok:</b>	<b>Keletkezett dokumentumok:</b> 9. Elektronikus dokumentum

<b>Kockázatok</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Az informatikai eszközök (textlib, honlap) nem működnek.</li><li>• Hibás adatrögzítés, a foglalás nem kerül rögzítésre.</li><li>• A lefoglalt dokumentum nem található.</li></ul>

<b>Beavatkozások</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Az integrált könyvtári rendszer és a honlap folyamatos, gyakori figyelése, szükség esetén karbantartása.</li><li>• Nagyobb odafigyelés, adategyeztetés az olvasóval.</li><li>• Az állomány folyamatos ellenőrzése. Visszajelzés az olvasónak a dokumentumról.</li></ul>



### 5.2.3. Kockázatelemzés

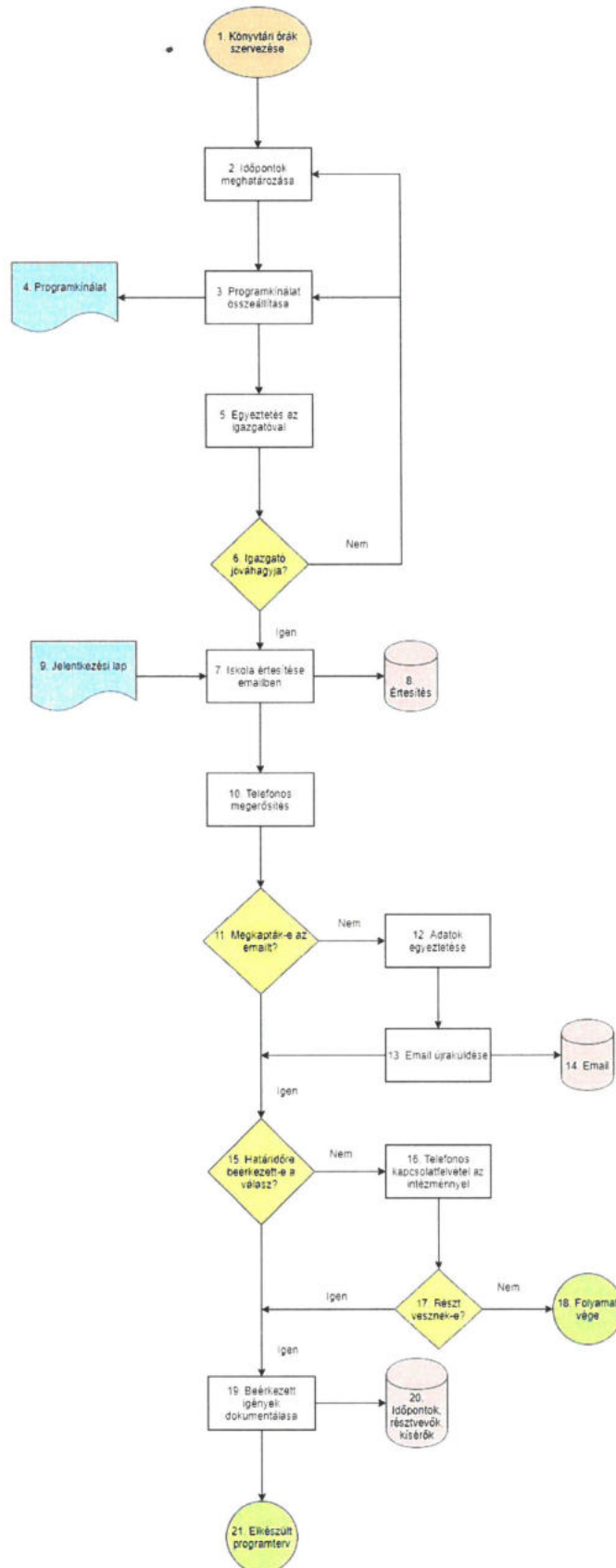
<b>5.2.3.1.</b>	
<b>A folyamat neve, kódja:</b> Foglalás	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Foglalás	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Informatikai eszközök (TextLib, honlap) nem működnek.	
<b>Kiváltó okok:</b> Technikai problémák.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritka, de következményei lehetnek súlyosak.	
<b>Kockázati hatások:</b> Olvasói elégedetlenség.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szempontok</b>	<b>Pontozás (1 - 10)</b>
d) A partnerek véleménye	10
e) A könyvtár érdeke	10
f) Gyakoriság	2
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>200</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések):</b> Az integrált könyvtári rendszer és a honlap folyamatos, gyakori figyelése, szükség esetén karbantartása.	

<b>5.2.3.2.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Foglálás	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Új foglalás bevitele az integrált könyvtári rendszerbe (TextLib)	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Hibás adatrögzítés, a foglalás nem kerül rögzítésre.	
<b>Kiváltó okok:</b> Figyelmetlenség, leterheltség.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, de a következmény lehet súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> Elégedetlen olvasó, a könyvtár presztízsének csökkenése.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1 - 10)</b>
g) A partnerek véleménye	10
h) A könyvtár érdeke	8
i) Gyakoriság	2
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	160
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések):</b> Nagyobb odafigyelés, adategyeztetés az olvasóval.	

<b>5.2.3.3.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Foglálás	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület</b> foglálás	
<b>Kockázatos tényező(k)</b> A lefoglalt dokumentum nem található.	
<b>Kiváltó okok</b> Elveszett, rossz helyre került.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága</b> Ritka, de következményei lehetnek súlyosak.	
<b>Kockázati hatások</b> Elégedetlen olvasó.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szempontok</b>	<b>Pontozás (1 - 10)</b>
j) A partnerek véleménye	<b>8</b>
k) A könyvtár érdeke	<b>10</b>
l) Gyakoriság	<b>2</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>160</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b>	
Az állomány folyamatos ellenőrzése. Visszajelzés az olvasónak a dokumentumról.	

### 5.3. Folyamat neve: Könyvtári órák szervezése

#### 5.3.1. Folyamatábra



### 5.3.2. Folyamatleírás

<b>A folyamat megnevezése</b>
Könyvtári órák szervezése

<b>A folyamat kódja</b>
F/15.

<b>Folyamatgazda*</b>

<b>A folyamat típusa</b>
Fő

<b>A folyamat célja</b>
Sikeres könyvtári órák tartása

<b>A folyamat bemenetele</b>	<b>A folyamat kimenetele</b>
Könyvtári órák szervezése munkaterv alapján	A program sikeres megvalósulása

<b>Folyamatleírás/szolgáltatási előírás</b>
<p>1. A könyvtári órákat a helyi általános iskolák alsó tagozatos diákjai részére szervezzük. A két iskola elérhetőségei, melyek megtalálhatóak a partnerlistában is, a következők:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lenti Arany János Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola 8960 Lenti, Gyöngyvirág u. 2. Tel.: (92)553-040 Email: suliarany@lenti.hu Kapcsolattartó: iskola igazgatója, igazgatóhelyettese(k)</li><li>• Lenti Vörösmarty Mihály Általános Iskola 8960 Lenti, Vörösmarty u. 30. Tel.: (92)551-456 Email: altisk@vorosmarty-lenti.sulinet.hu Kapcsolattartó: iskola igazgatója, igazgatóhelyettese(k)</li></ul>



2-4. Az időpontok meghatározásánál figyelembe kell venni a tanévközi szüneteket, illetve az iskolák saját programjait is. (pl. Vörösmarty-napok, Arany-hét). A programkínálatot 2 félévre bontjuk: az I. félév novembertől-januárig, míg a II. félév februártól áprilisig tart. Minden hónap első két hetét a Lenti Vörösmarty Mihály Általános Iskola részére, a hónap második két hetét pedig a Lenti Arany János Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola részére tartjuk fenn.

A könyvtári órák minden héten keddtől péntekig zajlanak.

Programjaink között szerepelnek: könyvtárbevezető órák, könyvtárhasználati ismeretek átadása játékos formában, vetélkedők különböző témában, kézműves és ismeretterjesztő foglalkozások.

A programkínálatot és az időpontokat word formátumban készítjük el.

5. Az elkészült programtervet egyeztetjük az igazgatóval.

6. Amennyiben a tervezet nem megfelelő, az időpontok és/vagy a programkínálat átdolgozásra kerül.

7-14. Az elkészült jelentkezési lapokat email-ben juttatjuk el az iskolák részére. (lásd 1. pont) Ez a dokumentum tartalmazza a választható időpontokat, a programok címét és témáját, a könyvtár elérhetőségét, valamint a visszaküldési határidőt is. Az elküldés után egyeztetünk telefonon, hogy ténylegesen megkapták-e a dokumentumot. Ha nem kapták meg a jelentkezési lapot, akkor adategyeztetés után újból elküldjük azt a megfelelő helyre.

15-16. A határidőre visszaérkezett válasz alapján dokumentáljuk a könyvtári órákat. A Google Naptár online felületén az adott napokra bevezetjük a foglalkozások adatait: időpont, program elnevezése, résztvevő osztály, kísérő tanár neve. Amennyiben lejárt a visszaküldési határidő, és nem érkezett válasz, akkor telefonon felvesszük a kapcsolatot az intézménnyel.

17-18. Ha a részvételi szándék nemleges, akkor a folyamat lezárul.

19-21. Ha részt szeretnének venni foglalkozásainkon, akkor a késve megkapott jelentkezési lap adatait dokumentáljuk. Az elkészült programterv szerint az időpontoknak és a választott programoknak megfelelően megtartjuk a programokat.

<b>Dokumentumok</b>	
<b>Használandó dokumentumok:</b> 9. Jelentkezési lap	<b>Keletkezett dokumentumok:</b> 4. Programkínálat 8. Értesítés 14. Értesítés 19. Időpontok, résztvevők, kísérők

<b>Kockázatok</b>
Sikertelen program.

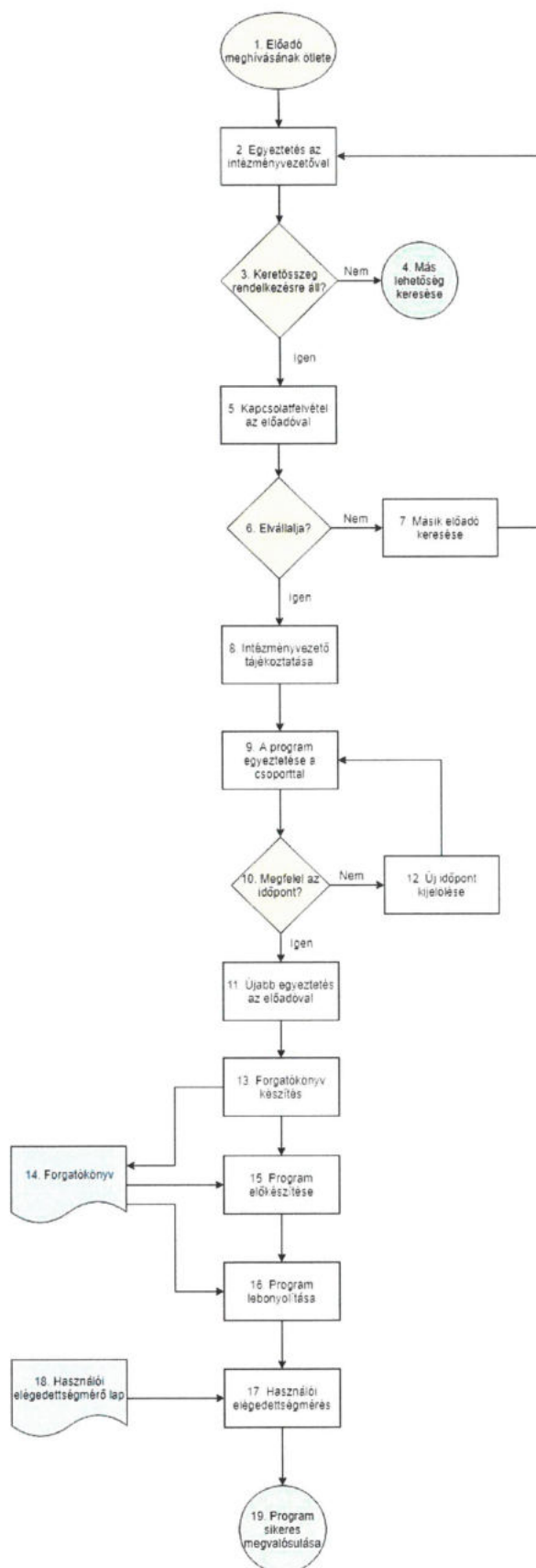
<b>Beavatkozások</b>
Átgondolt, tervszerű egyeztetés, technikai háttér és a szemléltető eszközök megfelelő előkészítése.

### 5.3.3. Kockázatelemzés

<b>5.3.3.1. A folyamat neve:</b> Könyvtári órák szervezése	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Program megfelelése a célcsoport számára.	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Sikertelen program.	
<b>Kiváltó okok:</b> Tapasztalatlanság, előzetes felmérés, egyeztetés hiánya, technikai háttér és a szemléltető eszközök hiányossága.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán, de a következmény súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> Gyerekek és a pedagógusok elégedetlenek lesznek, következő alkalommal nem veszik igénybe ezt a szolgáltatást, a könyvtár presztízse csökken.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
m) A partnerek véleménye	<b>8</b>
n) A könyvtár érdeke	<b>8</b>
o) Gyakoriság	<b>1</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>64</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Átgondolt, tervszerű egyeztetés, technikai háttér és a szemléltető eszközök megfelelő előkészítése.	

## 5.4. Folyamat neve: Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak

### 5.4.1. Folyamatábra



#### 5.4.2. Folyamatleírás

<b>A folyamat megnevezése</b>
Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak

<b>A folyamat kódja</b>
F/16.

<b>Folyamatgazda*</b>

<b>A folyamat típusa</b>
Fő

<b>A folyamat célja</b>
Sikeres gyermekrendezvény tartása.

<b>A folyamat bemenetele</b>	<b>A folyamat kimenetele</b>
Előadó meghívásának ötlete	<ul style="list-style-type: none"><li>• Más lehetőség keresése - keretösszeg nem áll rendelkezésre</li><li>• Program sikeres megvalósulása</li></ul>

<b>Folyamatleírás/szolgáltatási előírás</b> <p>1. Előadót - az esetek többségében - az országos és megyei könyvtári programok keretében hívunk (pl. Internet Fiesta, Könyv Napja, Ünnepi Könyvhét és Gyermekkönyvnapok, Magyar Népmese Napja, Országos Könyvtári Napok, Zalai Gyermekkönyvhetek). Az előadó kiválasztásban segítséget nyújtanak az ajánlók (más könyvtártól, vagy magától az előadótól), illetve, -ha már volt vendégünk- a saját tapasztalatunk.</p> <p>2-4. Az intézményvezetővel egyeztetjük, hogy milyen alkalomból (időpont megadásával), milyen korosztálynak, mely előadót szeretnénk meghívni, valamint a programköltség összegét. Az intézményvezető a költségvetés figyelembe vételével eldönti, hogy rendelkezésre áll-e a szükséges összeg.</p> <p>Ha az összeg nem áll rendelkezésre, más lehetőséget keresünk: pl. az intézmény könyvtárosa által tartott foglalkozás, vetélkedő stb.</p> <p>5-8. Amennyiben a vezetőtől igenlő választ kapunk, az előadóval felvesszük a kapcsolatot. Ez történhet e-mailben, internetes oldalon, vagy telefonon keresztül. Ha az előadó nem tudja vállalni a programot, akkor másik előadót választunk, erről</p>
---

tájékoztatjuk az intézményvezetőt.

Ha el tudja vállalni, akkor egyeztetjük a pontos adatokat (alkalom, téma, korosztály, lehetséges időpontok, létszám). Itt figyelembe kell venni, hogy más könyvtári eseménnyel ne ütközzön a program! Az intézményvezetőt minderről tájékoztatjuk.

9-12. A korosztálynak megfelelő intézmény vezetőjének felkínáljuk a programlehetőséget, aki továbbítja azt az érintetteknek. Az intézményvezetővel történő egyeztetés, a megfelelő időpont kiválasztása után újabb megbeszélés következik az előadóval.

13-16. Elkészítjük a program forgatókönyvét, mely tartalmazza a program előkészítésére és lebonyolítására vonatkozó lépéseket.

17-19. A program lezajlását követően használói elégedettségmérést végzünk, melynek kiértékelését és a programmal kapcsolatos észrevételeket értekezlet keretében beszéljük meg.

<b>Dokumentumok</b>	
<b>Használandó dokumentumok:</b>	<b>Keletkezett dokumentumok:</b>
14. Forgatókönyv	14. Forgatókönyv
18. Használói elégedettségmérő lap	

<b>Kockázatok</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Az előadó késik/nem jön.</li><li>• Pontatlanul egyeztetett adatok az előadóval és a meghívott csoporttal (korosztály, téma, technikai feltételek).</li><li>• A meghívott csoport elfelejti a programot.</li><li>• Technikai eszközök nem működnek, meghibásodnak.</li></ul>

<b>Beavatkozások</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Adatok pontos egyeztetése. A program napján kapcsolat az előadóval, így a meghívott csoportot időben tudjuk tájékoztatni.</li><li>• Összpontosítás az adatok egyeztetésére.</li><li>• Az intézmény csoportjával az előadás előtt 2-3 nappal újabb egyeztetés a programról.</li><li>• A forgatókönyv pontos használata, vagy javítása a technikai eszközökre vonatkozóan. A technikai eszközök karbantartása.</li></ul>



### 5.4.3. Kockázatelemzés

<b>5.4.3.1.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Az előadó késik/ nem jön el.	
<b>Kiváltó okok</b> Pontatlan egyeztetés, forgalmi korlátozás.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások</b> A könyvtár presztízse csökken.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
p) A partnerek véleménye	<b>8</b>
q) A könyvtár érdeke	<b>8</b>
r) Gyakoriság	<b>1</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>48</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Adatok pontos egyeztetése. A program napján felvenni a kapcsolatot az előadóval, így a meghívott csoportot időben tudjuk tájékoztatni.	

<b>5.4.3.2.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Az adatokat pontatlanul egyeztetjük az előadóval, vagy a csoporttal: korosztály, téma.	
<b>Kiváltó okok:</b> Figyelmetlenségből eredő pontatlan egyeztetés.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> A meghívott csoport nem a korosztályának megfelelő előadást hallja.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>9</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>9</b>
c) Gyakoriság	<b>1</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>81</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Összpontosítás az adatok egyeztetésére.	

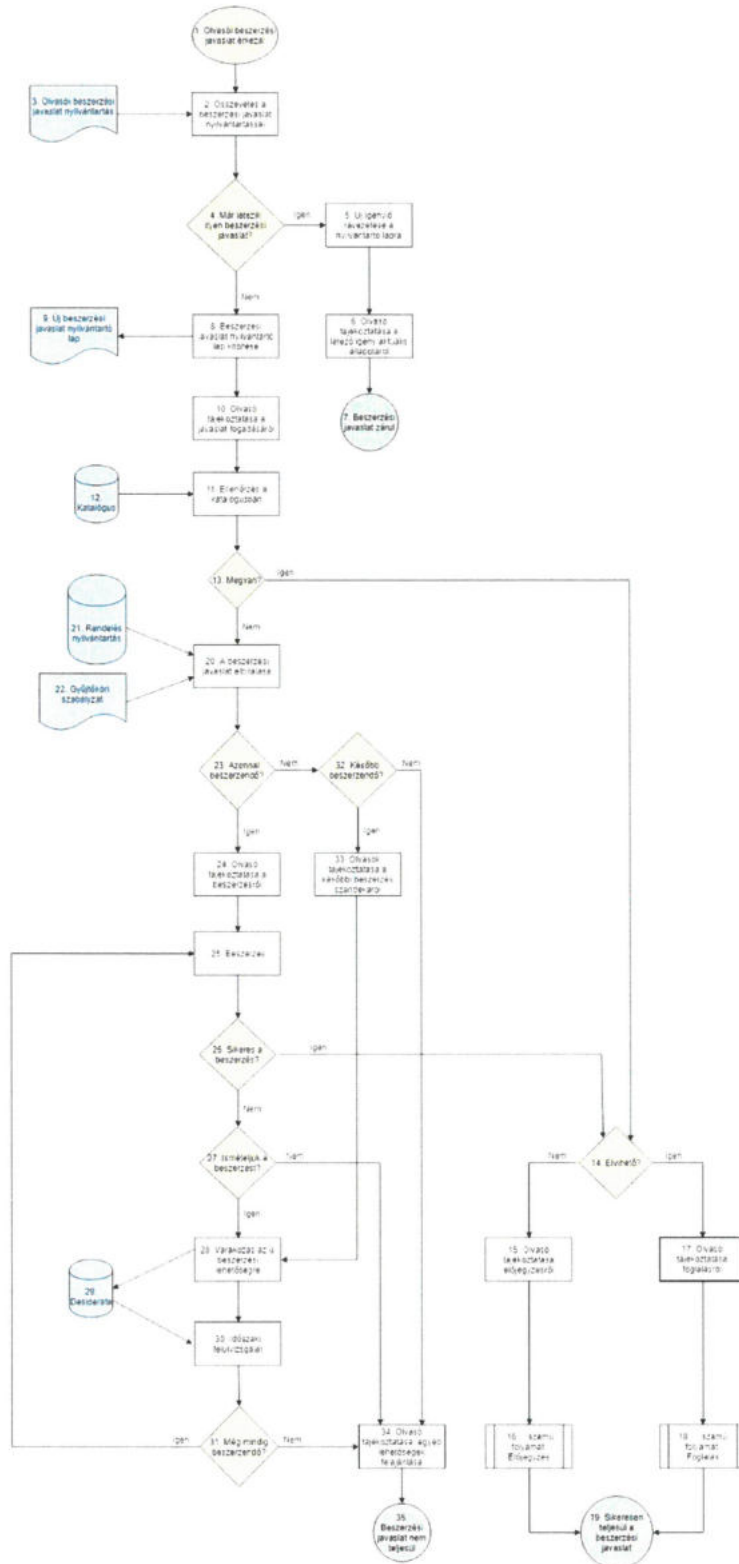
<b>5.4.3.3.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> A meghívott csoport elfelejti a programot.	
<b>Kiváltó okok:</b> Figyelmetlenség az intézmény csoportja részéről.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> A könyvtár presztízse csökken: az előadó nem vállal több előadást a könyvtárban, aminek hangot is ad, költségveszteség.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szempon</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>8</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>9</b>
c) Gyakoriság	<b>1</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>72</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Az intézmény csoportjával az előadás előtt 2-3 nappal újabb egyeztetés a programról.	

<b>5.4.3.4.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> A szükséges technikai eszköz (ök) nem működik, meghibásodik.	
<b>Kiváltó okok:</b> A forgatókönyvet figyelmetlenül követjük, vagy hibás forgatókönyv, technikai eszközök nem megfelelő állapota.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> Presztízscsökkenés, élvezhetetlen előadás.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szempontok</b>	<b>Pontozás (1 - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>8</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>8</b>
c) Gyakoriság	<b>1</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>64</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> A forgatókönyv pontos használata, vagy javítása a technikai eszközökre vonatkozóan. A technikai eszközök karbantartása.	

## 5.5. Folyamat neve: Olvasói beszerzési javaslatok kezelése

### 5.5.1.Folyamatábra

1





## 5.5.2.Folyamatleírás

<b>A folyamat megnevezése</b>
Olvasói beszerzési javaslatok kezelése

<b>A folyamat kódja</b>
F/8.

<b>Folyamatgazda*</b>

<b>A folyamat típusa</b>
Fő

<b>A folyamat célja</b>
Az olvasói beszerzési javaslatok megfelelő kezelése

<b>A folyamat bemenetele</b>	<b>A folyamat kimenetele</b>
Olvasói beszerzési javaslat érkezik	<ul style="list-style-type: none"><li>• Már létezik ilyen beszerzési javaslat</li><li>• Sikeresen teljesül a beszerzési javaslat: az olvasó hozzájut a dokumentumhoz</li><li>• A beszerzési javaslat nem teljesül</li></ul>

<b>Folyamatleírás/szolgáltatási előírás</b>
<p>1. Az olvasói beszerzési javaslat több formában érkezik (honlapon keresztül, e-mailben, Facebook-oldalak, telefonon, személyesen) az olvasó- és tájékoztató szolgálathoz.</p> <p>2-3. A javaslatokról Olvasói beszerzési javaslat nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartó lapra a javasolt dokumentum és az olvasó szükséges adatain kívül rákerül a javaslat elévülési ideje és a javaslattal kapcsolatos összes tevékenység ténye és időpontja. Az elévülés idejét az olvasó határozza meg, de maximális időtartama egy év.</p> <p>4-7. A kérést fogadó könyvtáros feladata ellenőrizni, hogy a beszerzésre javasolt dokumentum szerepel-e már az Olvasói beszerzési javaslat nyilvántartásban. Amennyiben a beszerzésre javasolt dokumentum szerepel a nyilvántartásban, akkor a már meglévő nyilvántartó lapra vezeti rá az új igénylő adatait. Az újonnan felvett beszerzési javaslat a továbbiakban az eredeti javaslattal együtt halad.</p>

Az igények teljesítését a „Beszerzési javaslat nyilvántartó lap”-on feltüntetett időpont alapján rangsoroljuk. A javaslattevő olvasót az általa megadott elérhetőségen tájékoztatjuk kérésének aktuális állapotáról és a várható újabb tájékoztatás esedékességéről.

8-9. Abban az esetben, ha még nem volt ilyen kérés, az új „Beszerzési javaslat nyilvántartó lap”-ot a kérést fogadó könyvtáros tölti ki. Kitöltés után ellenőrizni kell az adatok helyes rögzítését.

10. Az olvasót az olvasószolgálati könyvtáros tájékoztatja javaslatának fogadásáról és a szolgáltatás további menetével kapcsolatos tudnivalókról.

11-12. A javaslatot az olvasószolgálati könyvtáros összeveti a katalógussal (TEXTLIB).

13-19. Amennyiben a dokumentum megtalálható a könyvtár állományában és elvihető státuszban van, akkor az olvasót az általa megadott elérhetőségen tájékoztatjuk arról, hogy számára a dokumentumot lefoglaltuk, nyitvatartási időben bejöhethet érte. Elindítjuk a foglalási folyamatot. A foglalás tényét és időpontját rávezetjük a nyilvántartó lapra.

20-24. Amennyiben a dokumentum megtalálható a könyvtár állományában és nem elvihető státuszban van, akkor az olvasót az általa megadott elérhetőségen tájékoztatjuk arról, hogy számára a dokumentumot előjegyeztük. Elindítjuk az előjegyzési folyamatot. Az előjegyzés tényét és időpontját rávezetjük a nyilvántartó lapra. A beszerzési javaslat sikeresen zárul: az olvasó hozzájut a dokumentumhoz.

25. Amikor a dokumentum nincs meg a könyvtár állományában, a nyilvántartó lapot az olvasó- és tájékoztatószolgálati könyvtáros továbbítja a feldolgozó részlegbe. A Rendelés nyilvántartás, a Gyűjtőköri Szabályzat és a rendelkezésre álló beszerzési keret figyelembe vételével a feldolgozó könyvtáros dönt a beszerzési javaslatról. Ha a beszerzés mellett döntünk vagy a dokumentum már rendelés alatt van, ennek tényét a feldolgozó könyvtáros rávezeti a nyilvántartó lapra és továbbítja az olvasószolgálatnak. Az olvasót az olvasószolgálat tájékoztatja arról, hogy az általa javasolt dokumentum beszerzését elindítottuk. Az értesítés tényét és időpontját a kiértékelést végző könyvtáros rávezeti a nyilvántartó lapra és azt visszahelyezi a nyilvántartásba.

26. Ha sikeres a beszerzés, akkor lásd 14-19. pont.

27-34. Ha nem sikerült beszerezni a dokumentumot, a feldolgozó könyvtáros a meglévő információk alapján mérlegeli, hogy a javaslat bekerül-e a desiderata jegyzékbe, új beszerzési lehetőségre várva. Hat hónap elteltével ismét felülvizsgálja a beszerzési javaslatot. Ha ezek után is sikertelen a beszerzés, az olvasót az olvasószolgálati könyvtáros tájékoztatja erről és felkínálja a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét, illetve a könyvtár állományában megtalálható hasonló dokumentumokat ajánl. Az értesítés tényét és időpontját a kiértékelést végző könyvtáros rávezeti a nyilvántartó lapra.

Abban az esetben, ha a beszerzésre javasolt dokumentum illeszkedik a Gyűjtőköri Szabályzathoz és nem fér bele a beszerzési keretbe, az olvasót az olvasószolgálat tájékoztatja arról, hogy a dokumentumot jelenleg forráshiány miatt a könyvtár nem tudja beszerezni, de amint lehetségessé válik, beszerzi.

Abban az esetben, ha a beszerzésre javasolt dokumentum nem illeszkedik a Gyűjtőköri

Szabályzathoz, az olvasót az olvasószolgálat tájékoztatja erről, és egyéb lehetőségeket kínál fel.

35. A beszerzési javaslat nem teljesül.

<b>Dokumentumok</b>	
<b>Használandó dokumentumok:</b> 3. Olvasói beszerzési javaslat nyilvántartása 12. Elektronikus katalógus 21. Rendelés nyilvántartás 22. Gyűjtőköri szabályzat 29. Desiderata	<b>Keletkezett dokumentumok:</b> 9. Új beszerzési javaslat nyilvántartó lap

### **Kockázatok**

- Az olvasói beszerzési javaslatok nyilvántartása nem pontos.
- Az olvasó adatainak pontatlan rögzítése.
- Az olvasó értesítése késedelmes, esetleg elmarad.
- A javaslat elbírálása késedelmes.
- A beszerzés hosszadalmas.
- A beszerzés nem valósul meg.
- Nem teljesített kérés esetén elmarad a tájékoztatás a további lehetőségekről.

### **Beavatkozások**

- Tervszerű, folyamatos ellenőrzés. Precíz munkavégzésre való törekvés. Átgondoltabb munkaszervezés. Önellenőrzés, adatok visszaolvasása, illetve összevetése az olvasók nyilvántartásával.
- A technikai háttér rendszeres karbantartása. A beszerzési nyilvántartás tervszerű, folyamatos ellenőrzése.
- A munkaidőgazdálkodás jobb szervezése.
- A dokumentumpiac folyamatos figyelése. A várakozó beszerzési javaslatok rendszeres ellenőrzése. Rendszeres és jól működő partnerkapcsolat kialakítása a szállító cégekkel. A rendelések alakulásának folyamatos ellenőrzése.
- Új források felkutatása a beszerzési keret növelésére. A sikertelen, illetve elutasított beszerzés megfelelő kommunikálása a partner felé, egyéb lehetőségek felajánlása.

### 5.5.3.Kockázatelemzés

A folyamatokban előforduló *veszélyes hibák* elemzésére

<b>5.5.3.1.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Olvasói beszerzési javaslat	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Az olvasói beszerzési javaslatok nyilvántartása nem pontos.	
<b>Kiváltó okok:</b> Időhiányból, túlterheltségből adódó figyelmetlenség.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, következménye nem súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> Nem találjuk meg a már meglévő nyilvántartó lapot és a javaslatot nem a megfelelő módon kezeljük. A hiba kijavítása többletmunkát okoz.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1 - 10)</b>
d) A partnerek véleménye	1
e) A könyvtár érdeke	4
f) Gyakoriság	2
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>8</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Tervszerű, folyamatos ellenőrzés. Precíz munkavégzésre való törekvés. Átgondoltabb munkaszervezés.	



<b>5.5.3.2.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Olvasói beszerzési javaslat	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Az olvasó adatainak pontatlan rögzítése.	
<b>Kiváltó okok:</b> Figyelmetlenség, túlterheltségből adódó kapkodás.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások:</b> Az olvasó nem kapja meg az értesítéseket, illetve neve helytelen formában szerepel. A könyvtár presztízse és a használó elégedettsége csökken.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>8</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>8</b>
c) Gyakoriság	<b>2</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>128</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Önellenőrzés, adatok visszaolvasása, illetve összevetése az olvasók nyilvántartásával. Precíz munkavégzésre való törekvés. Átgondoltabb munkaszervezés.	

<b>5.5.3.3.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Olvasói beszerzési javaslat	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b> Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Az olvasó értesítése késedelmes, esetleg elmarad.	
<b>Kiváltó okok:</b> Technikai probléma, a levelezőrendszer meghibásodása, figyelmetlenség.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások</b> Az olvasó csak később jut az információhoz, elégedettsége csökken.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1 - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>8</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>8</b>
c) Gyakoriság	<b>2</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>128</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b>	
A technikai háttér rendszeres karbantartása. A beszerzési nyilvántartás tervszerű, folyamatos ellenőrzése. Precíz munkavégzés.	

<b>5.5.3.4.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Olvasói beszerzési javaslat	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület</b> Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k)</b> A javaslat elbírálása késedelmes.	
<b>Kiváltó okok</b> Időhiány, túlterheltség, munkaszervezési problémák.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága</b> Ritkán fordul elő, következménye nem súlyos	
<b>Kockázati hatások</b> A használó később kap tájékoztatást a beszerzési javaslat elbírálásáról.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>3</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>6</b>
c) Gyakoriság	<b>1</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>18</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Átgondoltabb munkaszervezés. A munkaidő gazdálkodás jobb szervezése.	

<b>5.5.3.5.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Olvasói beszerzési javaslat	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület</b> Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k)</b> A beszerzés hosszadalmas.	
<b>Kiváltó okok</b> Nem kapható a dokumentum. A beszállító nem a szerződésben meghatározott időn belül teljesíti a kérést.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások</b> A kérés elévül, az olvasó beszerzi más forrásból a dokumentumot. A partneri elégedettség csökken.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	8
b) A könyvtár érdeke	8
c) Gyakoriság	3
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>192</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> A dokumentumpiac folyamatos figyelése. A várakozó beszerzési javaslatok rendszeres ellenőrzése. Rendszeres és jól működő partnerkapcsolat kialakítása a szállító cégekkel. A rendelések alakulásának folyamatos ellenőrzése.	

<b>5.5.3.6.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Olvasói beszerzési javaslat	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület</b> Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k)</b> A beszerzés nem valósul meg.	
<b>Kiváltó okok</b> A dokumentum nem illeszkedik a könyvtár gyűjtőköréhez, vagy nincs megfelelő pénzügyi fedezet a beszerzésére. Nem kapható a dokumentum.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások</b> A partneri elégedettség csökken.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1- - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>8</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>8</b>
c) Gyakoriság	<b>1</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>192</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Új források felkutatása a beszerzési keret növelésére. A sikertelen, illetve elutasított beszerzés megfelelő kommunikálása a partner felé, egyéb lehetőségek felajánlása.	

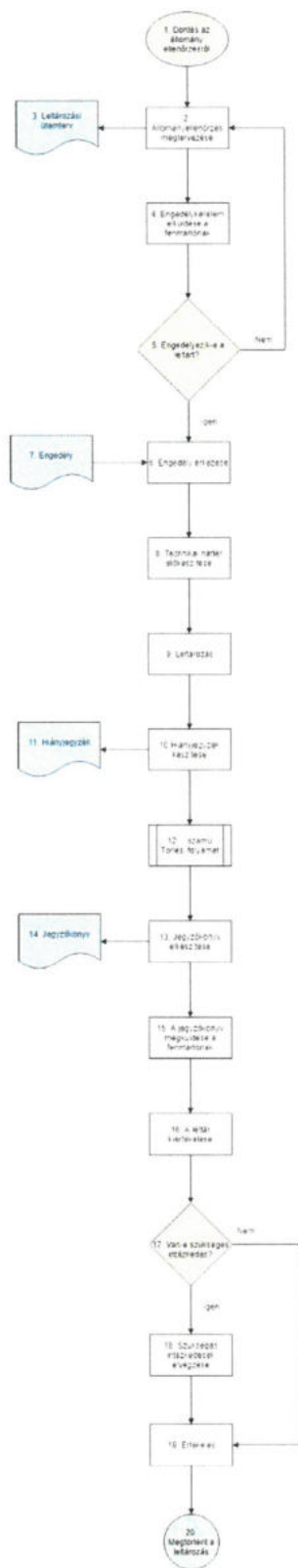
<b>5.5.3.7.</b>	
<b>A folyamat neve:</b> Olvasói beszerzési javaslat	
<b>Folyamatgazda*:</b>	
<b>Vizsgált terület</b> Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	
<b>Kockázatos tényező(k)</b> Nem teljesített kérés esetén elmarad a tájékoztatás a további lehetőségekről.	
<b>Kiváltó okok</b> Időhiányból, túlterheltségből adódó figyelmetlenség.	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága</b> Ritkán fordul elő, következménye súlyos.	
<b>Kockázati hatások</b> A partneri elégedettség csökken.	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szemponatok</b>	<b>Pontozás (1 - 10)</b>
a) A partnerek véleménye	<b>9</b>
b) A könyvtár érdeke	<b>8</b>
c) Gyakoriság	<b>1</b>
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>72</b>
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Átgondoltabb munkaszervezés. Precíz munkavégzésre való törekvés.	



## 6. Támogató folyamatok

### 6.1.Folyamat neve: Állományellenőrzés

#### 6.1.1.Folyamatábra



### 6.1.2.Folyamatleírás

<b>A folyamat megnevezése</b>
Állományellenőrzés

<b>A folyamat kódja</b>
T/5.

<b>Folyamatgazda*</b>

<b>A folyamat típusa</b>
Támogató

<b>A folyamat célja</b>
Jogszabályoknak történő megfelelés, az állomány rendezettségének elérése

<b>A folyamat bemenetele</b>	<b>A folyamat kimenetele</b>
Döntés az állomány ellenőrzéséről	Megtörtént a leltározás

<b>Folyamatleírás/szolgáltatási előírás</b>
<p>1. Döntés az állomány ellenőrzésről: a 3/1975. (VIII. 17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törléséről szóló szabályzat kiadásáról című rendeletben foglaltak alapján.</p> <p>2. Az állományellenőrzés megtervezése:</p> <p>a. Leltározási ütemterv készítése az igazgató megbízásából. Tartalmaznia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• a leltározás lebonyolításának módját (folyamatos, vagy fordulónapi),</li><li>• a leltározás kezdő időpontját, időtartamát, a záró jegyzőkönyv előterjesztésének időpontját,</li><li>• a leltározás mértékét (teljes körű, vagy részleges).,</li><li>• a leltározás munkálataiban résztvevő (irányító, felvevő, ellenőrző) személyek nevét.</li></ul> <p>b. Az ütemtervet az igazgatóval egyeztetni kell, aki azt véglegesíti. (3. Leltározási ütemterv)</p> <p>4-7. Az ütemtervet jóváhagyásra el kell küldeni a fenntartónak.</p>

8. Technikai háttér előkészítése:
- Legyen működő internet.
  - Megfelelő számú munkaállomás álljon rendelkezésre.
  - A TextLib program megfelelően működjön.
  - A leltározást végző munkatársak rendelkezésre álljanak.
  - A leltározást a rendszergazda indítja a TextLib programban.
9. A leltározást az ütemtervnek megfelelően végezzük.
- Az adottságoknak megfelelően a behasonlítást kétféleképpen végezhetjük:
- a leolvasó kerül a dokumentumhoz,
  - a dokumentum kerül a leolvasóhoz.
10. A leltározás során hiányzó dokumentumokról hiányjegyzéket kell készíteni, amely a dokumentumok következő adatait tartalmazza:
- leltárszám,
  - szerző, cím,
  - jelzet,
  - ár.
12. A leltározás során az állományból kivont dokumentumok törlését elvégezzük. Új folyamat: ..... sz. folyamat: Törlés
13. Jegyzőkönyv elkészítése:
- tartalmaznia kell a leltározás jellegét (időszaki vagy soronkívüli),
  - a leltározás számszerű végeredményét, ideértve a nyilvántartások alapján kiszámítható névleges állományra, a leltározáskor mutatkozó tényleges állományra, a hiány vagy a többlet mennyiségére és értékére vonatkozó összesített adatokat,
  - az egyedi nyilvántartású dokumentumok esetében a hiányzó, illetőleg a többletként jelentkező dokumentumok tételes felsorolását.
15. A jegyzőkönyvet annak elkészülte után három napon belül három példányban meg kell küldeni a fenntartónak.
- 16-18. A jegyzőkönyvben megállapított hiány, ill. többlet okait 30 napon belül ki kell vizsgálni, szükség esetén intézkedni kell az előidéző okok lehetőség szerinti megszüntetéséről.
19. A leltározás folyamatának értékelése.
20. Megtörtént a leltározás.

<b>Dokumentumok</b>	
<b>Használandó dokumentumok:</b>	<b>Keletkezett dokumentumok:</b>
7. Engedély	3. Leltározási ütemterv
	11. Hiányjegyzék
	14. Jegyzőkönyv

<b>Kockázatok</b>
Nem megfelelő ütemterv készítése.

<b>Beavatkozások</b>
Az előző leltározás tapasztalatainak számbavétele, a technikai háttér biztosítása, humánerőforrás biztosítása, megfelelő előkészítő tevékenység.

### 6.1.3.Kockázatelemzés

<b>A folyamat neve, kódja:</b> Állományellenőrzés										
<b>Folyamatgazda*:</b>										
<b>Vizsgált terület:</b> Ütemterv készítése										
<b>Kockázatos tényező(k):</b> Az ütemterv nem megfelelő, az időtényezőt nem jól határozzuk meg.										
<b>Kiváltó okok:</b> Megfelelő információk hiánya, humánerőforrás hiánya, gyakorlatlanság, módszerek és az állomány változása.										
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b> Ritka és közepesen súlyos.										
<b>Kockázati hatások:</b> Ütemterv betarthatatlan, új tervet kell készíteni, sok plusz energiát emészt fel.										
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Szemponatok</th> <th>Pontozás (1 - 10)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>g) A partnerek véleménye</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>h) A könyvtár érdeke</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>i) Gyakoriság</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td><b>Összesítés (a*b*c)</b></td> <td><b>15</b></td> </tr> </tbody> </table>	Szemponatok	Pontozás (1 - 10)	g) A partnerek véleménye	3	h) A könyvtár érdeke	5	i) Gyakoriság	1	<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>15</b>
Szemponatok	Pontozás (1 - 10)									
g) A partnerek véleménye	3									
h) A könyvtár érdeke	5									
i) Gyakoriság	1									
<b>Összesítés (a*b*c)</b>	<b>15</b>									
<b>Mit lehet tenni? (Megelőző, ellenőrző intézkedések)</b> Az előző leltározás tapasztalatainak számbavétele, a technikai háttér biztosítása, humánerőforrás biztosítása, megfelelő előkészítő tevékenység.										

\* A folyamatgazdák neveit kitöröltük a GDPR szabályok miatt.

## 7. A kockázatelemzések összesítő táblázata

A folyamat kódja	A folyamat neve	Kockázat	A partnerek véleménye	A könyvtár érdeke	Gyakoriság	Összesítés
			Pontozás 1 - 10			
F/18.	Elsősegélynyújtás a könyvtárban	Az elsősegélynyújtó és/vagy a segítő munkatárs pánikba esik.	9	10	3	270
F/18.	Elsősegélynyújtás a könyvtárban	Nincs képzett elsősegélynyújtó a könyvtárban.	10	10	2	200
F/7.	Foglalás	Informatikai eszközök (TextLib, honlap) nem működnek.	10	10	2	200
F/8.	Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	A beszerzés hosszadalmas.	8	8	3	192
F/8.	Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	A beszerzés nem valósul meg.	8	8	3	192
F/18.	Elsősegélynyújtás a könyvtárban	Nem működik a telefon vagy lemerül a mobil.	8	10	2	160
F/18.	Elsősegélynyújtás a könyvtárban	Nem tudnak azonnal mentőt küldeni a helyszínre.	8	10	2	160
F/7.	Foglalás	Hibás adattörzstítés, a foglalás nem kerül rögzítésre.	10	8	2	160
F/7.	Foglalás	A lefoglalt dokumentum nem található.	8	10	2	160
F/8.	Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	Az olvasó adatainak helytelen rögzítése.	8	8	2	128
F/8.	Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	Az olvasó értesítése késedelmes, esetleg elmarad.	8	8	2	128
V/10.	Panaszkezelés	A panaszos nem elégedett a kompenzáció mértékével.	10	10	1	100

F/18.	Elsősegélynyújtás a könyvtárban	Nem hallják meg a segítségkérést a könyvtár munkatársai.	9	10	1	90
F/18.	Elsősegélynyújtás a könyvtárban	Az elsősegély felszerelés, mentődoboz nincs a helyén. A mentődoboz tartalma nem megfelelő, hiányos, szavatossága lejárt.	9	10	1	90
F/16.	Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak	Pontatlanul egyeztetett adatok az előadóval és a meghívott csoporttal.	9	9	1	81
F/16.	Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak.	A meghívott csoport elfelejti a programot.	8	9	1	72
F/8.	Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	Nem teljesített kérés esetén elmarad a tájékoztatás a további lehetőségekről.	9	8	1	72
F/15.	Könyvtári órák szervezése	Sikertelen program.	8	8	1	64
F/16.	Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak.	A szükséges technikai eszközök nem működnek, meghibásodnak.	8	8	1	64
F/16.	Gyermekprogram szervezése meghívott előadóval meghívott csoportnak.	Az előadó késik/nem jön el.	8	8	1	48
F/8.	Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	A javaslat elbírálása késedelmes.	3	6	1	18
T/5.	Állományellenőrzés	Az ütemterv nem megfelelő.	3	5	1	15
F/8.	Olvasói beszerzési javaslatok kezelése	Az olvasói beszerzési javaslatok nyilvántartása nem pontos.	1	4	2	8