



EGER

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR


A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS HELYI RENDSZERE

1.0 verzió
2017. április 10.

A dokumentum kódja	FOLYREND
Verziószám	1.0
Állománynév	folyszab_helyi_rendsz.pdf
Oldalszám	15 oldal
Készítette	Folyamatmenedzsment munkacsoport: Mihály Andrea, Farkas Márta, Kelemenné Csuha Zsuzsanna, Bodor Katalin, Csépanyi Zoltán
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2017.06.20.
A hatálybalépés dátuma	2017.06.21.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állomány-név	Oldal-szám	Módosít-totta	Jóvá-hagyta	A jóváha-gyás dá-tuma	A hatályba-lépés dá-tuma


 Minőségirányítási Tanács vezetője




 igazgató

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár (továbbiakban BSK) Minőségi kézikönyvében az alábbiakban fogalmazza meg, hogyan gondolkodik a szervezet a folyamatközpontú gondolkodásról.

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

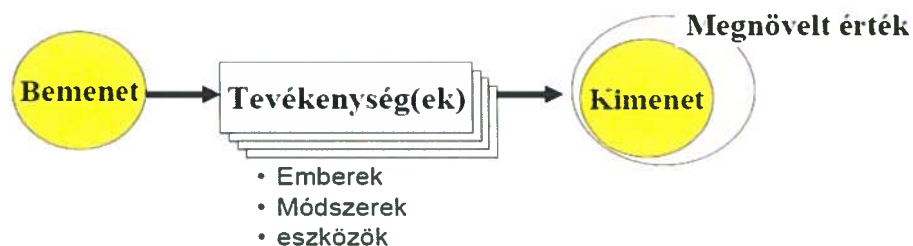
Ennek érdekében

- folyamatainkat megtervezzük, leírjuk, folyamatábrán ábrázoljuk.
- gondoskodunk arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az erőforrások és információforrások, amelyek a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének alátámasztásához szükségesek (gazdálkodás az erőforrásokkal)
- figyelemmel kísérjük, mérjük és elemezzük a folyamatokat (teljesítménymérés)
- alkalmazzuk azokat a tevékenységeket, amelyek a tervezett eredmények elérése és a folyamatok fejlesztése érdekében szükségesek (a vezetőség felelősségi köre).”

A fenti tevékenységek folyamatos megvalósítása érdekében a könyvtár vezetése Folyamatmenedzsment munkacsoportot működtet.

A BSK folyamatszabályozásának célja

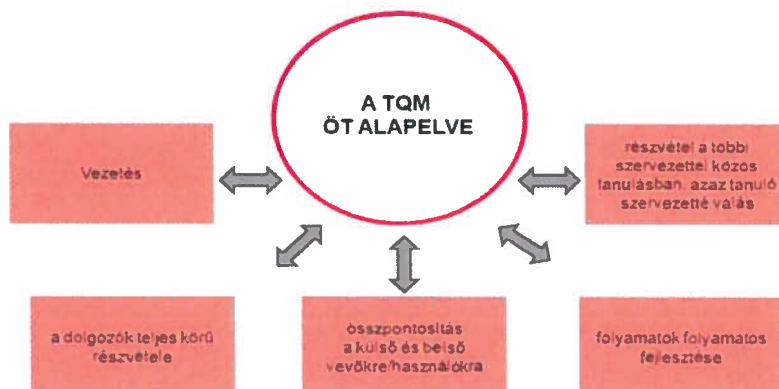
- a szolgáltatási folyamataink egységesítése,
- a felhasználók által is érzékelhető egységes működés, illetve szolgáltatási kínálat biztosítása,
- hozzáadott értékkel megnövelt eredmény létrehozása a belső és a külső partnerek számára.



Szervezetünk eredményessége alapvetően függ:

- a folyamatainak, „értékteremtő láncainak” hatékonyságától,
- szabályozott működésétől,
- és attól a képességétől, hogy a vezetés által meghatározott elvárásokat teljesítse.

A folyamatszabályozás nem elszigetelt tevékenység, szorosan kapcsolódik a TQM másik négy alapelvéhez.



Folyamatszabályozás és a vezetés kapcsolata

- A vezetés feladata
 - sikerre vinni a szervezetet, kinyilvánítani a minőség iránti elkötelezettséget, motiválni és képezni a dolgozókat,
 - irányítani, fejleszteni a folyamatokat,
 - ellenőrizni a folyamat minőségét, megfelelőségét,
 - kijelölni a hatásköröket, felelősségi köröket.

Folyamatszabályozás és a stratégiai tervezés kapcsolata

- Az intézményi stratégia céljai a kulcsfolyamatokon keresztül valósulnak meg.
- Létfontosságúak az intézmény hosszú távú sikeressége szempontjából.
- A kulcsfolyamatok körébe a folyamatok nem nagyságuk, hanem az intézmény céljainak elérése szempontjából megállapított fontosságuk alapján kerülhetnek.

Folyamatszabályozás és az emberi erőforrás kapcsolata szempontjából fontos:

- a motiválás,
- a feladatok delegálása,
- a felelősség delegálása,
- a képzés,
- kellő információ a munkavégzéshez,
- az ellenőrzés.

Folyamatszabályozás és a partnerkapcsolatok terén figyelembe vesszük:

- a folyamatok szervezése során fontos a folyamatban résztvevő külső, belső, közvetlen és közvetett partnerek számbavétele,
- a folyamatban résztvevő partnerek száma befolyásolhatja a folyamat minőségét.

Folyamatok azonosítása

A könyvtári folyamatok azonosításakor a funkcionális megközelítést alkalmazzuk és a könyvtár outputjából, azaz a szolgáltatásokból indulunk ki. Figyelembe vesszük, hogy a folyamatoknak csak egy része mutatja a szolgáltatás klasszikus jegyeit. A szolgáltatás jellemzői szerint megkülönböztetjük a nehezebben, illetve a könnyebben szabályozható folyamatokat.

Nehezen szabályozható a folyamat, ha jellemzője, hogy:

- megfoghatatlan (eredménye nem tárgyiasult),
- egyidejű (az előállítása és igénybevétele, azonnal „fogyasztható, nem tárolható”)
- elválaszthatatlan (a szolgáltató és maga az igénybe vevő is részt vesz benne)
- ingadozó (nehezen kiszámítható és reprodukálható mind az igény, mind a szolgáltatás és a szolgáltatási minőség).

Könnyen szabályozható a folyamat, ha fő jellemzője:

- a megőrzés és rendszerezés fontossága,
- a stabilitás, a következetesség,
- a tárgyiasult eredmények, a tartósan „kínált” és többször felhasználható outputok.

Ezek a folyamatok gyakran jogszabályokkal, szabályzatokkal és szabványokkal határozottan körülírt alfolyamatok révén valósulnak meg.

Folyamatszabályozási rendszerünk elemei

Könyvtárunk folyamatosan alakítja a folyamatszabályozással kapcsolatos dokumentációját. Jelen dokumentáció tartalmaz javított, illetve teljesen új elemeket is. Újragondoltuk mit tartunk vezetési, fő és támogató folyamatnak. Új elemként jelenik meg a folyamatleltár és a minden egyes folyamat leírásánál használatos folyamat-leírási űrlap. Folyamatábráinkat aktualizáltuk, elkészítettük az aktualizált változat részletes folyamatleírását és szolgáltatási előírását.

A fentieknek megfelelően az alábbi elemekkel dokumentáljuk folyamatszabályozási rendszerünket

1. folyamatleltár
2. folyamatleírási űrlap
3. folyamatábra
4. folyamat részletes leírása
5. szolgáltatási előírás

1. Folyamatleltár

Kód	Folyamat	Kód	Alfolyamat	Kód	Részfolyamat	VF	FF	TF	KF	
VF-1	Szakmai menedzsment	VF-1.1	Intézményi szabályozás			*				
		VF-1.2	Stratégiai tervezés			*			*	
		VF-1.3	Éves munkaterv, beszámoló			*				
		VF-1.4	Végrehajtás, irányítás			*				
		VF-1.5	Mérés, elemzés			*				
		VF-1.6	Statistikai adatszolgáltatás			*				
VF-2	Erőforrás-menedzsment	VF-2.1	Humán erőforrás		Munkaerő-gazdálkodás	*				
					Munkaerő fejlesztése	*				
					Ösztönzés, motiváció	*			*	
					Teljesítményértékelés	*			*	
VF-3	Projekt-menedzsment	VF-2.2	Infrastruktúra, tárgyi eszközök			*				
		VF-2.3	Költségvetés tervezése			*				
		VF-3.1	Fejlesztési igények feltárása			*				
		VF-3.2	Pályázati lehetőségek figyelése			*				
		VF-3.3	Projekttervezés			*				
		VF-3.4	Projekt megvalósítása			*				
		VF-3.5	Fenntartás			*				
VF-4	Intézményi kommunikáció	VF-4.1	Belső kommunikáció			*			*	
		VF-4.2	Külső kommunikáció			*				
		VF-4.3	Projektkommunikáció			*				
				VF-4.2.1	Marketing, PR	*				

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

Kód	Folyamat	Kód	Alfolyamat	Kód	Részfolyamat	VF	FF	TF	KF
VF-5	Partner-kapcsolatok	VF-5.1	Partnerkapcsolatok dokumentálása			*			*
		VF-5.2	Új partnerek felkutatása			*			
		VF-5.3	Partneri igény- és elégedettségmérés			*			*
		VF-6.1	Minőségirányítás			*			
VF-6	Minőség-menedzsment	VF-6.2	Minőségfejlesztés			*			
		VF-6.3	Minőségbiztosítás			*			
		VF-6.4	Nem-megfelelőségek kezelése			*			
		FF-1.1	Könyvtárhasználók nyilvántartása				*		
FF-5	Dokumentum-szolgáltatás	FF-1.2	Kölcsönzés				*		
		FF-1.3	E-book kölcsönzés				*		
		FF-1.4	A gyűjtemény helyben használata				*		
		FF-1.5	Könyvtárközi kölcsönzés				*		
FF-1	Dokumentum-szolgáltatás	FF-1.5.1	ODR-tagkönyvtár kérésének teljesítése				*		
		FF-1.5.2	KSZR-tagkönyvtár kérésének teljesítése				*		
		FF-1.5.3	Olvasói kérés teljesítése				*		
		FF-1.6	Késedelmek kezelése				*		
FF-2	Információ-szolgáltatás	FF-1.7	Előjegyzés				*		
		FF-1.8	Könyvet házhoz szolgáltatás				*		*
		FF-2.1	Tájékoztató				*		
		FF-2.2	Helyben használható elektronikus dokumentumok, adatbázisok használata				*		
FF-2	Információ-szolgáltatás	FF-2.3	Távhasználat	FF-2.3.1	Telefon, e-mail, fax		*		
		FF-2.4	Honlap	FF-2.3.2	Webes szolgáltatások		*		

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

Kód	Folyamat	Kód	Alfolyamat	Kód	Részfolyamat	VF	FF	TF	KF	
FF-3	Közösségi szolgáltatások	FF-3.1	Kiállítások				*			
		FF-3.2	Könyvtári programok				*		*	
		FF-3.3	Használóképzés							
		FF-3.4	Iskolai Közösségi Szolgálat				*			
		FF-3.5	Önkéntesség				*			
FF-4		FF-4.1	Szolgáltatások szervezése, szakmai tanácsadás, nyomkövetés				*			
		FF-4.2	Dokumentum-szolgáltatás	FF-4.2.1	Letéti dokumentumok kiválasztása, előkészítése szállításra		*		*	
	Hevestéka-KSZR szolgáltatás, Iskolai könyvtári szolgáltatás		FF-4.3	Közösségi szolgáltatás	FF-4.2.2	Kiszállítás		*		
					FF-4.2.3	Visszavétel		*		
					FF-4.3.1	Könyvtári programok szervezése		*		*
			FF-4.3	Könyvtári terek megújítása, fejlesztése	FF-4.3.2	Könyvtármozi		*		*
					FF-4.3.3	Használóképzés		*		*
								*		
	FF-5	Kiegészítő könyvtári szolgáltatások	FF-4.4	Informatikai szolgáltatás				*		*
			FF-5.1	Számítógéphasználat				*		
FF-5.2			Reprográfiai szolgáltatások				*			
		FF-5.3	Évfordulós újság				*			

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár

Kód	Folyamat	Kód	Alfolyamat	Kód	Részfolyamat	VF	FF	TF	KF
TF-1	Gyűjteményszervezés	TF-1.1	Gyarapítás	TF-1.1.1	Dokumentumok kiválasztása			*	*
				TF-1.1.2	Rendelés			*	
				TF-1.1.3	Szállítmányok átvétele, ellenőrzése			*	
				TF-1.1.4	Számlakezelés			*	
				TF-1.1.5	Ajándékok, kötelespéldányok kezelése			*	
	TF-1.2	Folyóiratok kezelése	TF-1.2.1	Folyóiratok megrendelése			*		
	TF-1.3	Dokumentum-feldolgozás	TF-1.2.2	Folyóiratok érkeztetése			*		
			TF-1.3.1	Érkeztetés			*		
			TF-1.3.2	Állománybavétel			*		
			TF-1.3.3	Formai és tartalmi feltárás			*	*	
TF-1.4.1			Selejtezés			*			
TF-1.4	Apasztás	TF-1.4.2	Törlés			*			
TF-2	Gazdasági tevékenység	TF-1.5	Állományvédelem	TF-1.5.1	Digitalizálás			*	*
		TF-1.6	Állományellenőrzés	TF-1.5.2	Raktározás			*	
		TF-2.1	Költségvetési gazdálkodás					*	
		TF-2.2	Pénzügyi, számviteli tevékenység					*	
	TF-2.3	Munkaügyi és béruügy	TF-2.3.1	Munkaviszony létesítés és megszüntetés			*		
	TF-2.4	Vagyongazdálkodás					*		

Kód	Folyamat	Kód	Alfolyamat	Kód	Részfolyamat	VF	FF	TF	KF
TF-3	Üzemeltetés	TF-3.1	Karbantartás					*	
		TF-3.2	Vagyonvédelem					*	
		TF-3.3	Energetikai üzemeltetés					*	
		TF-3.4	Munkavédelem, munkabiztonság					*	
		TF-3.5	Takarítás					*	
		TF-3.6	Anyagbeszerzés					*	
		TF-3.7	Gépkocsi üzemeltetés					*	
TF-4	Informatikai rendszer üzemeltetés	TF-4.1	Corvina rendszer üzemeltetése	TF-4.1.1	Megyei hálózat üzemeltetése			*	
				TF-4.1.2	A Corvina rendszerhez kapcsolódó tanácsadás, oktatás			*	
				TF-4.2.1	Hálózati hibák monitorozása, felderítése és elhárítása			*	
				TF-4.2.2	Eszközök karbantartása			*	
		TF-4.2	Az IT rendszer műszaki állapotának felügyelete	TF-4.2.3	Szoftverek karbantartása			*	
TF-5	Szakmai képzés, továbbképzés	TF-4.3	Informatikai fejlesztések	TF-4.2.4	Tanácsadás, technikai segítségnyújtás az IT eszközök szakszerű kezeléséhez			*	*
		TF-5.1	Képzések szervezése	TF-4.2.5	Rendszer- és adatvédelem			*	
		TF-5.2	Képzések lebonyolítása					*	
		TF-5.3	Képzések nyilvántartása					*	
		TF-5.4	Hatékonyág mérése					*	

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár folyamatmodellje



Partneri elégedettség

2 Folyamatleírási űrlap

Az űrlap célja az adott folyamat sok szempontú elemzése, a különböző folyamatok egységes leírásának biztosítása.









Folyamat megnevezése	A folyamatnak a folyamatleltárban szereplő megnevezése.
Folyamat kódja	A folyamatnak a folyamatleltár rendszerében kapott egyedi azonosítója.
Folyamat típusa	<p>A folyamatleltárban az adott folyamatról megállapított típus.</p> <p><i>Vezetési folyamatok (VF):</i> Az intézmény vezetéséhez és irányításához szükséges személyi, anyagi erőforrásokra vonatkoznak.</p> <p><i>Fő folyamatok (FF):</i> Közvetlenül a felhasználókra, ügyfelekre irányulnak.</p> <p><i>Támogató folyamatok (TF):</i> Biztosítják a főfolyamatok megvalósításához, a napi működtetéséhez szükséges alapokat, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak.</p> <p><i>Kulcsfolyamatok (KF):</i> Adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamatok</p>
Folyamat alkalmazási területe	Azok a szervezeti egység (ek), ahol a folyamat megvalósul.
Folyamat célja	A folyamat működtetésével elérni kívánt eredmény megfogalmazása.
Folyamatgazda	A folyamat megtervezéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért és javításáért felelős személy. A folyamatgazda figyelemmel kíséri a külső és belső szabályok betartását, az adott folyamatot értékeli, szükség esetén javaslatot tesz a módosításokra, fejlesztésekre.
Folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok	Az adott folyamatot szabályozó előírások listája. Egyaránt lehet külső illetve helyi szabályzat.
Erőforrások	<p><i>Emberi</i></p> <p>A folyamat működtetéséhez szükséges munkatársak képzettségi szintje, kompetenciája, létszáma.</p>
	<p><i>Tárgyi</i></p> <p>A folyamat működtetéséhez szükséges infrastruktúra, informatikai eszközök, egyéb felszereltség.</p>

	<p><i>Pénzügyi</i></p> <p>A folyamat működtetéséhez szükséges költségvetési, pályázati, szponzori források.</p>
Folyamat bemenete és kimenete	<p><i>Bemenet</i></p> <p>A folyamatot elindító igény. Lehet akár egy előző folyamat kimenete.</p>
	<p><i>Kimenet</i></p> <p>A folyamat eredményeként létrejött szolgáltatás vagy termék. Szolgálhat egy következő folyamat bemeneteként.</p>
Folyamatkapcsolatok	<p>Annak megjelölése, hogy az adott folyamat a folyamatleltárban szereplő, mely másik folyamattal van összefüggésben.-</p>
Dokumentálás	<p><i>Használandó dokumentum</i></p> <p>Már meglévő, a folyamat működtetéséhez szükséges dokumentum pl.: szabvány, használati szabályzat, lista, nyomtatvány, adatbázis stb.</p>
	<p><i>Keletkező dokumentum</i></p> <p>A folyamat működtetése során keletkező dokumentum pl.: nyomtatvány, rögzített adat, rekord, megállapodás, kísérőlevél, űrlap stb.</p>
Ellenőrzési pont	<p>A folyamat adott pontjának kijelölése, annak vizsgálata, hogy a folyamat ne térjen el a követelményektől.</p>
Minőségcél	<p>A folyamatra vonatkozó minőségi elvárások megfogalmazása.</p>
Folyamatindikátorok	<p>Az indikátor adott vizsgálati szemponthoz rendelhető mutató.</p> <p>Alkalmas egy adott állapot leírására, ugyanakkor alkalmas a változások irányának és mértékének megítélésére is.</p> <p>Az indikátor álljon lényegi összefüggésben a folyamattal és járuljon hozzá a folyamatos javításhoz.</p>
Kockázati tényezők (vagy kritikus pontok)	<p>A folyamat működtetése során előfordulható véletlen, veszélyes és durva hibalehetőségek feltérképezése.</p>

3. Folyamatábra

A folyamatábra az adott folyamat lépéseinek grafikus ábrázolása révén áttekinthetővé teszi a folyamatlépések kapcsolódását. A minőségfejlesztési folyamat során jól használható a folyamat működésének, illetve annak bemutatására, hogy ideális esetben hogyan kellene működni. Így összehasonlíthatóvá válik a tényleges folyamat az ideállal. Az ábra szemlélteti a folyamat összetettségét, feltárja a problémás területeket, a fölösleges lépéseket vagy csatlakozásokat.

A folyamatábrában az egyes lépéseket különféle szimbólumokkal, a folyamat irányát, lépésről lépésre történő haladását a szimbólumokat összekötő nyilakkal jelölik. Folyamatábráink készítésekor az alábbi szimbólumokat használjuk.

Szimbólum	Szimbólum magyarázata
	folyamat kezdete, folyamat vége
	tevékenység
	döntés
	dokumentum
	adat
	kapcsolódás, egyesítés
	a folyamat iránya, bemenete és kimenete
	dokumentum vagy adat bemenete és kimenete

4. Folyamat részletes leírása

A folyamat lépéseinek magyarázatos leírása. Részletezi a lépések tartalmát, a hozzájuk tartozó fontos információkat, amelyek alapján a folyamat eredményesen végigvihető.

5. Szolgáltatási előírás

Szolgáltatási előírásaink az adott folyamatra vonatkozó normákat, minőségi követelményeket tartalmazzák. Ezek alapján a folyamat az elvárt színvonalon teljesíthető, minősége ellenőrizhetővé, számon kérhetővé válik.

A folyamatszabályozás dokumentumainak kezelése

- A Folyamatmenedzsment munkacsoport dokumentumainak kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért a munkacsoport vezetője felelős.
- Az elkészült dokumentumokat a munkacsoport vezetője elektronikus formában továbbítja a MIT tagok számára véleményezésre, elfogadásra.
- A jóváhagyott, a MIT vezetője által aláírt dokumentum bekerül a MIT nyomtatott és elektronikus dokumentációjába.
- Az adott folyamatot végző szervezeti egység nyomtatott másolati példányt kap.
- A dokumentumok minden munkatárs számára hozzáférhetőek a hálózati-meghajtón (munka//brody O:).

FOLYAMATLELTÁR

Vezetési folyamatok (VF)

VF-1. Szakmai menedzsment

- VF-1.1 Intézményi szabályozás
- VF-1.2 Stratégiai tervezés
- VF-1.3 Éves munkatervek, beszámolók
- VF-1.4 Végrehajtás, irányítás
- VF-1.5 Mérés, elemzés
- VF-1.6 Statisztikai adatszolgáltatás

VF-2. Erőforrás-menedzsment

- VF-2.1 Humánerőforrás
 - VF-2.1.1 Munkaerő-gazdálkodás
 - VF-2.1.2 Munkaerő fejlesztése
 - VF-2.1.3 Ösztönzés, motiváció
 - VF-2.1.4 Teljesítményértékelés
- VF-2.2 Infrastruktúra, tárgyi eszközök
- VF-2.3 Költségvetés tervezése

VF-3. Projektmenedzsment

- VF-3.1 Fejlesztési igények feltárása
- VF-3.2 Pályázati lehetőségek figyelése
- VF-3.3 Projekttervezés
- VF-3.4 Projekt megvalósítása
- VF-3.5 Fenntartás

VF-4. Intézményi kommunikáció

- VF-4.1 Belső kommunikáció
- VF-4.2 Külső kommunikáció
 - VF-4.2.1 Marketing, PR
- VF-4.3 Projektkommunikáció

VF-5. Partnerkapcsolatok

- VF-5.1 Partnerkapcsolatok dokumentálása
- VF-5.2 Új partnerek felkutatása
- VF-5.3 Partneri igény- és elégedettségmérés

VF-6. Minőségmenedzsment

- VF-6.1 Minőségirányítás
- VF-6.2 Minőségfejlesztés
- VF-6.3 Minőségbiztosítás
- VF-6.4 Nem-megfelelőségek kezelése

Főfolyamatok (FF)

FF-1. Dokumentumszolgáltatás

- FF-1.1 Könyvtárhasználók nyilvántartása
- FF-1.2 Kölcsönzés
- FF-1.3 E-book kölcsönzés
- FF-1.4 A gyűjtemény helyben használata
- FF-1.5 Könyvtárközi kölcsönzés
 - FF-1.5.1 ODR-tagkönyvtár kérésének teljesítése
 - FF-1.5.2 KSZR-tagkönyvtár kérésének teljesítése
 - FF-1.5.3 Olvasói kérés teljesítése
- FF-1.6 Késedelmek kezelése
- FF-1.7 Előjegyzés
- FF-1.8 Könyvet házhoz szolgáltatás

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 Telefon, e-mail, fax
 - FF-2.3.2 Webes szolgáltatások
- FF-2.4 Honlap

FF-3. Közösségi szolgáltatás

- FF-3.1 Kiállítások
- FF-3.2 Könyvtári programok
- FF-3.3 Használóképzés
- FF-3.4 Iskolai Közösségi Szolgálat
- FF-3.5 Önkéntesség

FF-4. Hevestéka-KSZR szolgáltatás, Iskolai könyvtári szolgáltatás

- FF-4.1 Szolgáltatások szervezése, szakmai tanácsadás, nyomon követés
- FF-4.2 Dokumentum-szolgáltatás
 - FF-4.2.1 Letéti dokumentumok kiválasztása, előkészítése szállításra
 - FF-4.2.2 Kiszállítás
 - FF-4.2.3 Visszavétel
- FF-4.3 Közösségi szolgáltatás
 - FF-4.3.1 Könyvtári programok szervezése
 - FF-4.3.2 Könyvtármozi
 - FF-4.3.3 Használóképzés
- FF-4.4 Könyvtári terek megújítása, fejlesztése
- FF-4.5 Informatikai szolgáltatás

FF-5. Kiegészítő könyvtári szolgáltatás

- FF-5.1 Számítógéphasználat

FF-5.2 Reprográfiai szolgáltatások

FF-5.3 Évfordulós újság

Támogató folyamatok (TF)

TF-1. Gyűjteményszervezés

TF-1.1 Gyarapítás

TF-1.1.1 Dokumentumok kiválasztása

TF-1.1.2 Rendelés

TF-1.1.3 Szállítmányok átvétele, ellenőrzése

TF-1.1.4 Számlakezelés

TF-1.1.5 Ajándékok, kötelesspéldányok kezelése

TF-1.2 Folyóiratok kezelése

TF-1.2.1 Folyóiratok megrendelése

TF-1.2.2 Folyóiratok érkeztetése

TF-1.3 Dokumentum-feldolgozás

TF-1.3.1 Érkeztetés

TF-1.3.2 Állománybavétel

TF-1.3.3 Formai és tartalmi feltárás

TF-1.4 Apasztás

TF-1.4.1 Selejtezés

TF-1.4.2 Törlés

TF-1.5 Állományvédelem

TF-1.5.1 Digitalizálás

TF-1.5.2 Raktározás

TF-1.6 Állományellenőrzés

TF-2. Gazdasági tevékenység

TF-2.1 Költségvetési gazdálkodás

TF-2.2 Pénzügyi, számviteli tevékenység

TF-2.3 Munkaügy és bérügy

TF-2.3.1 Munkaviszony létesítés és megszüntetés

TF-2.4 Vagyongazdálkodás

TF-3. Üzemeltetés

TF-3.1 Karbantartás

TF-3.2 Vagyonvédelem

TF-3.3 Energetikai üzemeltetés

TF-3.4 Munkavédelem, munkabiztonság

TF-3.5 Takarítás

TF-3.6 Anyagbeszerzés

TF-3.7 Gépkocsi üzemeltetés

TF-4. Informatikai rendszer üzemeltetése

TF-4.1 Corvina rendszer üzemeltetése

TF-4.1.1 Megyei hálózat üzemeltetése

TF-4.1.2 A Corvina rendszerhez kapcsolódó tanácsadás, oktatás

TF-4.2 Az IT rendszer műszaki állapotának felügyelete

TF-4.2.1 Hálózati hibák monitorozása, felderítése és elhárítása

TF-4.2.2 Eszközök karbantartása

TF-4.2.3 Szoftverek karbantartása

TF-4.2.4 Tanácsadás, technikai segítségnyújtás az IT eszközök szakszerű kezeléséhez

TF-4.2.5 Rendszer- és adatvédelem

TF-4.3 Informatikai fejlesztések

TF-5. Szakmai képzés, továbbképzés

TF-5.1 Képzések szervezése

TF-5.2 Képzések lebonyolítása

TF-5.3 Képzések nyilvántartása

TF-5.4 Hatékonyság mérése