

Kalocsai Művelődési Központ és Könyvtár

6300 Kalocsa, Szent István király út 2-4.

6301 Kalocsa, Pf. 72.

E-mail: [tpkkalocsa@tpkkalocsa.hu](mailto:tpkkalocsa@tpkkalocsa.hu)

## Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár

# FOLYAMATLELTÁR ÉS FOLYAMATLEÍRÁSOK

2021.



Csikós Marianna  
könyvtárvezető



## Tartalom

<b>Folyamatleltár</b> .....	3
<b>1. FŐ FOLYAMATOK:</b> .....	4
<b>2. VEZETÉSI FOLYAMATOK:</b> .....	7
<b>3. TÁMOGATÓ FOLYAMATOK:</b> .....	8
<b>A szolgáltatások folyamatleírása</b> .....	9
<b>1. OLVASÓSZOLGÁLAT</b> .....	9
<b>2. GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS:</b> .....	17



## Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár

## Folyamatleltár

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



## **A folyamatok osztályozása:**

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

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

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

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

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

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

### **1. FŐ FOLYAMATOK:**

#### **1.1. Állományalakítás**

##### **1.1.1. Gyarapítás**

1.1.1.1. Dokumentum kiválasztás

1.1.1.2. Rendelés

1.1.1.3. Érkeztetés

1.1.1.4. Nyilvántartásba vétel

##### **1.1.2. Apasztás**

1.1.2.1. Selejtezés



## **1.2. Dokumentumok feldolgozása**

### **1.2.1. Felszerelés**

### **1.2.2. Feltárás**

#### 1.2.2.1. Formai feltárás

#### 1.2.2.2. Tartalmi feltárás

#### 1.2.2.3. Formai és tartalmi feltárás elkészítése számítógépen

## **1.3. Szolgáltatások**

### **1.3.1. Tájékoztatás**

#### 1.3.1.1. Szak-és szépirodalmi tájékoztatás

#### 1.3.1.2. Irodalomkutatás, bibliográfia készítése

#### 1.3.1.3. Általános információnyújtás, tájékoztatás

#### 1.3.1.4. Referenzs kérdés

#### 1.3.1.5. Használóképzés

##### 1.3.1.5.1. Könyvtár bemutatása

##### 1.3.1.5.2. Könyvtárhasználati órák

#### 1.3.1.6. Sajtófigyelés

### **1.3.2. Helyben használat**

#### 1.3.2.1. Kézikönyvtári állomány használata

#### 1.3.2.2. Kölcsönözhető állományrész helyben használata

#### 1.3.2.3. Folyóirat olvasás

#### 1.3.2.4. Katalógusok, adatbázisok használata

#### 1.3.2.5. Számítógép és Internet használata



### **1.3.3. Kölcsönzés**

1.3.3.1. Beiratkozás

1.3.3.2. Előjegyzés

1.3.3.3. Hosszabbítás

1.3.3.4. Felszólítás ügyintézése

1.3.3.5. Könyvtárközi kölcsönzés

1.3.3.6. Dezideráta jegyzék

1.3.3.7. Távolról elérhető szolgáltatások (honlap, közös kereső)

### **1.3.4. Reprográfia**

1.3.4.1. Fénymásolás

1.3.4.2. Nyomtatás

1.3.4.3. Digitalizálás

1.3.4.3.1. Szkennelés

1.3.4.3.2. Adatmentés

## **1.4. A gyűjtemény rendezése**

### **1.4.1. Raktározás**

1.4.1.1. Raktári rend kialakítása

1.4.1.2. Raktári rend fenntartása

### **1.4.2. Különgyűjtemények alakítása**

1.4.2.1. Gyűjteményrészek építése

1.4.2.2. Gyűjteményrészek védelme



### **1.4.3. Állományellenőrzés**

### **1.4.4. Ajándékkönyvek kezelése**

### **1.4.5. Statisztikák készítése**

## **1.5. Állományvédelem**

### 1.5.1. Digitalizálás

### 1.5.2. Konzerváló állományvédelem

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

### 1.6.1. Kiállítások

### 1.6.2. Rendezvények

## **1.7. Partnerkapcsolatok**

### 1.7.1. Kapcsolatok a helyben működő oktatási intézményekkel

### 1.7.2. Kapcsolat a fenntartóval

### 1.7.3. Kapcsolat a helyben működő más intézményekkel

### 1.7.4. Kapcsolattartás szakmai szervezetekkel és intézményekkel

### 1.7.5. Kapcsolattartás a helyben működő civil szervezetekkel

### 1.7.6. Kapcsolattartás szolgáltatókkal

### 1.7.7. Panaszkezelés

## **2. VEZETÉSI FOLYAMATOK:**

### 2.1. Munkaterv

### 2.2. Beszámoló

### 2.3. Intézményi működés értékelése



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

### **3. TÁMOGATÓ FOLYAMATOK:**

#### **3.1. Informatika**

- 3.1.1. SZIRÉN Integrált rendszer helyi építése
- 3.1.2. Informatikai eszközök beszerzése
- 3.1.3. Üzemeltetés, karbantartás
- 3.1.4. Adatvédelem, mentés, vírusvédelem

#### **3.2. Biztonságos működés**

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

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





## A szolgáltatások folyamatleírása

### 1. OLVASÓSZOLGÁLAT

#### 1.1. BEIRATKOZÁS

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

#### A beiratkozás folyamata:

A látogató szeretne beiratkozni

A könyvtáros ismerteti a könyvtári szolgáltatásokat és a beiratkozás feltételeit

Volt-e már tagja a könyvtárunknak igen/nem

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

Amennyiben van tartozása, de rendezzi, a beiratkozás megtörténhet

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

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

Szükség szerint javítások

Belépési nyilatkozat kitöltetése

Tagság megújítása egy évre

Az olvasó kifizeti a beiratkozási díjat

Számlát kér-e igen/nem

Ha igen, számla kiállítása

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

Az olvasójegy megkeresése

Az olvasó kölcsönözhet



## Ha nem volt még tagja a könyvtárnak, új beiratkozó

Életkor tisztázása

Jótállási nyilatkozat kitöltetése

Könyvtárhasználati szabályzat elolvastatása

Elfogadja igen/nem

Jogosult-e kedvezményre igen/nem

Kedvezményre jogosító dokumentum ellenőrzése

Ha igen, kedvezményes iratkozás

Személyigazolvány és lakcímkártya elkérése

A könyvtáros felveszi az adatokat a SZIRÉN rendszer olvasói adatbázisába

Kiválasztja a fizetendő díjtételt

Az olvasó megfizeti a beiratkozási díjat

Számlát kér-e igen/nem

Ha igen, számla kiállítása

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

Olvasójegy kitöltése

Az olvasó kölcsönözhet

### **Az olvasó tájékoztatásához szükséges ismeretek:**

A Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata

Érvényes szolgáltatási díjtételek

Olvasói osztályok meghatározása és a hozzá kapcsolódó kölcsönzési politika.



## 1.2. KÖLCSÖNZÉS:

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

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

### A kölcsönzés folyamata:

Látogató kölcsönözni szeretne

Be van-e iratkozva igen/nem

Ha nem, beiratkozás

Érvényes-e az olvasójegye igen/nem

Ha nem, megújítás

Megvan-e a dokumentum igen/nem

Ha a keresett dokumentum nincs meg a könyvtárban, a könyvtáros felajánlja a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét

Ha a keresett dokumentum megvan a könyvtárban, kölcsönözhető-e igen/nem

Ha nem, helyben használat felajánlása

Ha kölcsönözhető, bent van-e a dokumentum a könyvtárban igen/nem

Ha nincs bent, tájékoztatás a várható visszaérkezés dátumáról előjegyzés felajánlása kéri/nem

Ha kéri, előjegyzés

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



Ha tartozása van, és rendezi, kölcsönözhet

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

A dokumentumra van-e előjegyzés igen/nem

Ha van, nem kölcsönözheti ki, előjegyzés felajánlása

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

Ha igen, nem kölcsönözheti ki

Ha nem, kölcsönzés a leltári szám beolvasásával

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

A kikölcsönzött dokumentumok átadása az olvasónak

### **1.3. HOSSZABBÍTÁS:**

A dokumentumok hosszabbításának lehetőségéről a Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata rendelkezik.

#### **A hosszabbítás folyamata:**

##### **Telefonon:**

Az olvasó kéri a kölcsönzési határidő meghosszabbítását

Olvasó megkeresése a kölcsönző modulban

Van-e tartozása az olvasónak igen/nem

Nincs tartozása vagy van tartozása, de később rendezi

Van-e előjegyzés a könyvön igen/nem

Ha van előjegyzés a könyvön, nem hosszabbítható, olvasó tájékoztatása

Ha nincs előjegyzés a könyvre, meghosszabbítás

Az új határidő közlése az olvasóval



Az olvasó befejezi a telefonbeszélgetést

**Személyesen:**

Az olvasó kéri a kölcsönzési határidő hosszabbítását

Olvasójegy elkérése

Van-e tartozása az olvasónak

Igen van tartozása, és rendezi

Számlát kér-e igen/nem

Ha igen, számla megírása

Ha nem kér számlát, nyugta megírása

Van-e előjegyzés a könyvön igen/nem

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

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

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

Ha már nem lehet hosszabbítani, olvasó tájékoztatása

Az olvasó távozik

**Az olvasó tájékoztatásához szükséges ismeretek:** A Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtár Könyvtárhasználati Szabályzata. Érvényes szolgáltatási díjtételek.

**1.4. VISSZAVÉTEL:**

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

**A dokumentumok visszavételének folyamata:**

Az olvasó visszahozza a dokumentumokat

Bemutatja az olvasójegyet



Az olvasói adatok előhívása

Időben hozta vissza igen/nem

Ha igen, mindent visszahozott igen/nem

Ha igen, a dokumentumok leltári számának beolvasása a SZIRÉNBE és a könyvek visszavétele

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

Lehet még hosszabbítani igen/nem

Ha igen, meghosszabbítja

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

Az olvasó mehet válogatni

### **1.5. ELŐJEGYZÉS:**

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

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

Az olvasó kölcsönzésben lévő könyvet keres

Helyben akar-e előjegyeztetni igen/nem

Ha igen, a kölcsönző pulthoz fírad

Ha nem, telefonon vagy e-mailben kéri az előjegyzést

A kölcsönző pultnál megadja a mű szerzőjét, címét

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



A dokumentumot a könyvtáros félreteszi az első előjegyző nevére

Kiértesíti az olvasót a beérkezett könyvről

Az olvasó jön a dokumentumért és kikölcsönzi

### **1.6. FELSZÓLÍTÁS:**

A késedelmes olvasók felszólítása a SZIRÉN rendszer kölcsönzés moduljának segítségével történik. Kéthavi rendszerességgel leválogatjuk olvasói osztályonként a késedelmes olvasókat, értesítjük őket. Igyekszünk behajtani a kintlévőségeket. A felnőtt és gyermekkorú olvasóink egyaránt felszólítást kapnak, és a könyvtárosok megpróbálják a kintlévőségeket visszaszerezni.

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

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

Első felszólítás szűrése a SZIRÉN olvasói osztályonként

Találati halmaz kinyomtatása

Második felszólítás szűrése a SZIRÉN olvasói osztályonként

Találati halmaz kinyomtatása

Harmadik felszólítás szűrése a SZIRÉN olvasói osztályonként

Találati halmaz kinyomtatása

Felszólítások borítékba helyezése

Felszólító levelek kihordása a levelezési címre

A harmadik felszólítás postára adása ajánlott, tértivevényes formában

A harmadszorra is eredménytelenül figyelmeztetett olvasók lekérése félévente

Lista kinyomtatása



Az érintett olvasókhöz tartozó telefonszámok visszakeresése

Telefonos megkeresés keretében nyomatékosítani a felszólítást, sürgetni a dokumentum visszaszolgáltatását

Két hónap várakozás a késedelmek rendezésére

A sikertelen dokumentum visszaszerzési kísérlet után a kint maradt dokumentumok felvezetése a behajthatatlan követelések listájára

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

A tartozás kiegyenlítéséig az olvasó nem kölcsönözhet

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

A behajthatatlan követelések kivezetése a katalógusból

### **1.7. KÖNYVTÁRKÖZI KÉRÉSEK:**

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

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

Ha az olvasó a Kalocsai Tomori Pál Városi Könyvtárban meg nem lévő könyvet keres, tájékoztatjuk a könyvtárközi kölcsönzés, mint térítéses szolgáltatás lehetőségéről

A könyvtáros az ODR adatbázisában vagy egyéb katalógusokban megkeresi a könyvet

A szolgáltató könyvtár kiválasztása

A kérés elindítása a könyvtárközi kölcsönzés rendszerében





Elérhető-e a dokumentum igen/nem

Ha igen, a szolgáltató könyvtár postázza a dokumentumot

Olvasó kiértékelése

Olvasó bejön a könyvért

Megkapja a dokumentumkísérő lapot, mely tartalmazza a lejáratot

Kifizeti a szolgáltatás árát, majd kikölcsönözheti a dokumentumot

A kölcsönzési határidő lejártával visszahozza a könyvet

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

## 2. GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS:

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

### 2.1. DOKUMENTUM FELDOLGOZÁS:

A beszerzett dokumentumokat a SZIRÉN rendszerével dolgozzuk fel és vesszük állományba. A beszerzett dokumentumok az intézmény honlapján keresztül is elérhető katalógusában is kereshetők.

[www.kalocsakkk.hu](http://www.kalocsakkk.hu) - Katalógus Hozzáférés

#### A gyűjteményszervezés és dokumentum feldolgozás folyamata:

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

#### Könyv esetében:

Megrendelés

Csomagbontás

Számlaegyeztetés

Minden rendben igen/nem



Ha nem, reklamáció elindítása

Tartalmi és formai feltárás

Állományba vétel a SZIRÉN rendszerével

A dokumentum jelzetekkel való ellátása, tulajdon bélyegzés

Számla leadása az intézmény gazdasági irodájának, miután lefénymásoltuk (Számlán: keltezés, állományba véve x-y leltári szám alatt)

Évenként egyedi leltárkönyv nyomtatása a Szirénből

Csoportos leltárkönyvbe felvezetés

A dokumentumok állományrészek szerinti szétválogatása, polcra helyezése

Az olvasó hozzáfér a könyvhöz

**CD, DVD, hangskönyv, dia esetében:**

Hasonlóképp a könyvekhez, különbség:

„Következő lelt. szám” → felugró ablak: „A lelt. szám betűjelzete” kitölteni:

Z → zenei/audio dokumentum (CD, hangskönyv)

EZ → audiovizuális dokumentum (DVD) D → dia

Majd „Rendben”, ilyenkor automatikusan folytatja a köv. Z/EZ/D dokumentummal a sorszámozást.