



## Folyamatleltár

Folyamat/kategória	fő folyamat	támogató folyamat (műv. ház által)	vezetési folyamat	folyamatos fejlesztő folyamat	kulcs-folyamat
<b>Igénybe vehető szolgáltatások</b>					
<b>Dokumentum-szolgáltatás</b>					
Beiratkozás	X				X
Előjegyzés	X				
Hosszabbítás	X				
Könyvtárközi kölcsönzés	X				X
Dokumentumok kiszállítása	X				
Tájékoztatás	X				X
Helyben használat	X				X
Kölcsönzés	X				X
Visszavétel	X				X
Foglalások	X				
Irodalomkutatás	X				X
Könyvtárközi kölcsönzés	X				X
<b>Egyéb szolgáltatások</b>					
Számítógéphasználat	X				X
Nyomtatás	X				
Fénymásolás	X	X			
Szkennelés	X	X			
<b>Gyűjteményszervezés</b>					
Állománygyarapítás	X				X
Állományapasztás	X				
Dokumentumok feldolgozása	X				X
Analitika				X	
Különgyűjtemények alakítása	X				X
Állományellenőrzés	X				
<b>Működéshez szükséges folyamatok</b>					
Hírlevél	X				
Felszólítás	X				
Textlib rendszer helyi építése		X		X	X
Adatvédelem, mentés, vírusvédelem		X			
Statisztikák	X				
Állományvédelem	X				X
<b>Egyéb</b>					
Külső megjelenés	X				X



Partnerkapcsolatok	X				X
<b>Szakmai menedzsment</b>					
Munkaterv			X		X
Beszámoló			X		X
Intézményi folyamatok ellenőrzése, mérése			X		X
Szabályzatok elkészítése, ellenőrzése, fejlesztése			X	X	
Partneri igények felmérése			X	X	X
Pályázatok, forráskeresés			X	X	X
Informatikai eszközök beszerzése		X		X	X
<b>Kommunikációs folyamatok</b>					
Kommunikáció a partnerrel			X	X	X
Belső kommunikáció			X	X	X
<b>Létesítményüzemeltetés</b>					
Üzemeltetés, karbantartás		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. A művelődési ház által végzett folyamatok.

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

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



## A szolgáltatások folyamatleírása

### OLVASÓSZOLGÁLAT

#### > BEIRATKOZÁS:

A könyvtárba való beiratkozás szabályait a Könyvtárhasználati Szabályzat tartalmazza. A beiratkozás folyamata a TextLib Integrált Könyvtári Rendszer olvasói adatbázisán keresztül zajlik.

A beiratkozás folyamata:

- A látogató jelzi, hogy szeretne beiratkozni
- A könyvtáros ismerteti a könyvtári szolgáltatásokat és a beiratkozás feltételeit
- Fontos elem, hogy volt-e már tagja a könyvtárnak?
- **Ha igen**, kikeresése a TextLib olvasói adatbázisából, megnézni, hogy van-e akadálya a beiratkozásnak, van-e tartozása
- Amennyiben van tartozása, de rendezi, a beiratkozás megtörténhet
- Amennyiben van tartozása, de nem rendezi, csak a beiratkozáshoz nem kötött szolgáltatásokat veheti igénybe
- Ha nincs tartozása, vagy rendezte azt, adatok egyeztetése történik okmányok alapján
- Szükség szerint javítani kell az adatokat
- Belépési nyilatkozat kitöltetése
- Tagság megújítása egy évre
- Az olvasó kifizeti a beiratkozási díjat
- A befizetést igazoló nyugta átadása az olvasónak
- Az olvasójegy megkeresése
- Az olvasó kölcsönözhet
- **Ha nem**, akkor az új beiratkozótól adatok elkérése
- Életkor tisztázása
- Jótállási nyilatkozat kitöltetése
- Könyvtárhasználati szabályzat elolvastatása
- Tisztázni, hogy elfogadja-e



- Jogosult-e kedvezményre vagy nem
- Kedvezményre jogosító dokumentum ellenőrzése
- Ha igen, kedvezményes iratkozás
- Személyigazolvány és lakcímkártya elkérése
- A könyvtáros felveszi az adatokat a TextLib rendszer olvasói adatbázisába
- Kiválasztani, hogy milyen kategóriába tartozik az olvasó (pl. 14 éven aluli, aktív dolgozó, nyugdíjas)
- Ha keletkezik, az olvasó megfizeti a beiratkozási díjat
- A könyvtáros átadja a befizetést igazoló nyugtát az olvasónak.
- Olvasójegy kitöltése
- Az olvasó kölcsönözhet

Az olvasó tájékoztatásához szükséges ismeretek:

Orlai Petrics Soma Könyvtár, Muzeális Gyűjtemény és Művelődési Központ Könyvtárhasználati Szabályzata

Érvényes szolgáltatási díjtételek

### > **KÖLCSÖNZÉS:**

A kölcsönzés feltételeit, a kölcsönözhető dokumentumok számát, a kölcsönzés időtartamát, hosszabbítások számát az Orlai Petrics Soma Könyvtár, Muzeális Gyűjtemény és Művelődési Központ 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 jelzi, hogy kölcsönözni szeretne
- Be van-e iratkozva
- **Ha nem**, beiratkozás
- Érvényes-e az olvasójegye
- **Ha igen**, megújítás
- Megvan-e a dokumentum



- Ha a keresett dokumentum nincs meg a könyvtárban, a könyvtáros felajánlja a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét és annak igénybevételének részleteit
- Ha a keresett dokumentum megvan a könyvtárban, kölcsönözhető-e
- Ha nem, helyben használat felajánlása
- Ha kölcsönözhető, bent van-e a dokumentum a könyvtárban
- Ha nincs bent, tájékoztatás a várható visszaérkezés dátumáról, előjegyzés felajánlása
- Ha kéri, előjegyzés
- Ha bent van a könyvtárban, a TextLib kölcsönző moduljában az olvasójegy számának vagy az olvasó nevének beütése,
- majd a kint lévő dokumentumok számának, előjegyzéseknek ellenőrzése,
- Ha tartozása van, és rendezi, kölcsönözhető
- Ha tartozása van, és nem rendezi, nem kölcsönözhető, csak a térítés nélküli szolgáltatásokat veheti igénybe
- A dokumentumra van-e előjegyzés
- Ha van, nem kölcsönözhető ki, előjegyzés felajánlása
- Ha nem, kölcsönzés a vonalkód beolvasásával
- Tájékoztatás a lejárat határidőről, a lejárat dátum megjelölése az olvasójegy naptárában
- A kikölcsönzött dokumentumok átadása az olvasónak

## > HOSSZABBÍTÁS:

A dokumentumok hosszabbításának lehetőségéről a Orlai Petrics Soma Könyvtár, Muzeális Gyűjtemény és Művelődési Központ Könyvtárhasználati Szabályzata rendelkezik.

A hosszabbítás folyamata:

Telefonon:

- Az olvasó kéri a kölcsönzési határidő meghosszabbítását
- Olvasó megkeresése a kölcsönző modulban
- Van-e tartozása az olvasónak
- Nincs tartozása vagy van tartozása, de később rendezi
- Van-e előjegyzés a könyvön
- 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
- A könyvtáros átadja a befizetést igazoló nyugtát az olvasónak.
- Van-e előjegyzés a könyvön
- Ha van előjegyzés a könyvön, akkor nem hosszabbítható, olvasó tájékoztatása
- Ha nincs előjegyzés a könyvön, lehet-e még hosszabbítani
- 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:

Az Orlai Petrics Soma Könyvtár, Muzeális Gyűjtemény és Művelődési Központ Könyvtárhasználati Szabályzata

Érvényes szolgáltatási díjtételek

#### > VISSZAVÉTEL:

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

A dokumentumok visszavételének folyamata:



- Az olvasó visszahozza a dokumentumokat
- Bemutatja az olvasójegyet
- Az olvasói adatok előhívása a név vagy azonosító szám alapján
- Időben hozta vissza
- Ha igen, mindent visszahozott
- Ha igen, a dokumentumok kódjának beolvasása a TextLib-be és a könyvek visszavétele
- Ha nem mindent hozott vissza, a kint lévőkre hosszabbítást kezdeményez a könyvtáros
- Lehet még hosszabbítani
- Ha igen, meghosszabbítja
- Ha nem, tájékoztatja az olvasót, hogy a hosszabbítás nem lehetséges
- Az olvasó választhat a kínálatból

#### > 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 TextLib rendszerben lehetséges.

A dokumentum előjegyzésének folyamata:

- Az olvasó kölcsönzésben lévő könyvet keres
- Helyben akar-e előjegyeztetni
- 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 TextLib kölcsönző modul figyelmezteti a könyvtárost, hogy előjegyzésben lévő dokumentum érkezett be
- A dokumentumot a könyvtáros félreteszi az első előjegyző nevére
- A TextLib értesíti az olvasót a beérkezett könyvről
- Az olvasó érte jön a dokumentumért és kikölcsönzi



### > FIGYELMEZTETÉS/FELSZÓLÍTÁS:

A késedelmes olvasók először egy figyelmeztető üzenetet kapnak e-mailben, melyet a TextLib rendszer automatikusan küld ki két nappal a határidő lejárta előtt. Ebben jelzésre kerül, hogy kölcsönzési idejük hamarosan lejár, és ha nem hosszabbítanak, akkor kérjük határidőre hozzák vissza a kölcsönzött könyveket.

Ha erre nem hozzák vissza a könyveket vagy kérnek hosszabbítást, akkor a TextLib rendszer kiküldi a felszólítást a határidő lejártát követő napon.

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

### > 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 az Orlai Petrics Soma Könyvtár, Muzeális Gyűjtemény és Művelődési Központban meg nem lévő könyvet keres, tájékoztatjuk a könyvtárközi kölcsönzés, mint térítéses szolgáltatás lehetőségéről.

- A könyvtáros az ODR adatbázisában megkeresi a könyvet
- A szolgáltató könyvtár kiválasztása
- A kérés elindítása a könyvtárközi kölcsönzés rendszerében
- Elérhető-e a dokumentum igen/nem
- Ha igen, a szolgáltató könyvtár postázza a dokumentumot
- Olvasó kiértéskése
- Olvasó bejön a könyvért
- Megkapja a dokumentumot és a könyvtáros értesíti a lejárat határidőről, valamint tájékoztatást nyújt arról, hogy egyszer lehetséges hosszabbítani
- Kifizeti a szolgáltatás árát, majd kikölcsönözheti a dokumentumot
- A kölcsönzési határidő lejártával visszahozza a könyvet
- Postai kíséző megírása, visszaküldött dokumentum beérkezésének visszaigazolásával a





- könyvtárközi kölcsönzés lezárul.

## > 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.

## > DOKUMENTUM FELDOLGOZÁS:

A beszerzett dokumentumokat a TextLib rendszerével dolgozzuk fel és vesszük állományba. A beszerzett dokumentumok az intézmény honlapján keresztül elérhető online katalógusban kereshetők.

A gyűjteményszervezés és dokumentum feldolgozás folyamata:

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

Könyv esetében:

- Megrendelés
- Csomag átvétele és kibontása
- A megérkezett könyvek és a számlán szereplő könyvek egyeztetése
- Minden rendben
- Ha nem, reklamáció elindítása
- Leltárkönyvbe bevezetés
- Számla leadása a művelődési ház igazgatóhelyettesének
- Tartalmi és formai feltárás
- A dokumentum jelzetekkel való ellátása, tulajdon bélyegzés és leltári szám beírása
- Állományba vétel a TextLib rendszerével
- Csoportos leltárkönyvbe felvezetés
- A dokumentumok állományrészek szerinti szétválogatása, polcra helyezése
- Az olvasó hozzáfér a könyvhöz



CD, DVD, hangoskönyv, diafilm esetében:

- Gyűjtőkörbe illik-e
- Beszerzésre javasoltak kiválasztása
- Megrendelés
- Csomagbontás
- Számlaegyeztetés
- Minden rendben
- Ha nem, reklamáció elindítása
- Leltárkönyvbe bevezetés
- Számla leadása a művelődési ház igazgatóhelyettesének
- Tartalmi és formai feltárás
- A dokumentum jelzetekkel való ellátása, tulajdon bélyegzés
- Állományba vétel a TextLib rendszerével
- Csoportos leltárkönyvbe felvezetés
- A dokumentumok állományrészek szerinti szétválogatása, polcra helyezése
- Az olvasó hozzáfér a dokumentumhoz

Mezőberény, 2023. december 6.

*Túri Andrea*

Túri Andrea  
igazgató Orlai ház

