



**EGER**

BRÓDY SÁNDOR  
KÖNYVTÁR

## **A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS HELYI RENDSZERE**

**1.3 verzió**  
**2022. október 21.**

A dokumentum kódja	FOLYREND
Verziószám	1.3
Állománynév	folymatszab_helyi_rendszere_2022.pdf
Oldalszám	20 oldal
Készítette	Folyamatszabályozási munkacsoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2022.10.21
A hatálybalépés dátuma	2022.10.21

### A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
1.0	folyszab_helyi_rendsz.pdf	15	Folyamatmenedzsment munkacsoport	Minőségirányítási Tanács	2017.06.20.	2017.06.21.
1.1	FOLYREND	18	Folyamatmenedzsment munkacsoport	Minőségirányítási Tanács	2018.07.10	2018.07.11
1.2	folyszab_helyi_rendsz_modosított.pdf	19	Folyamatszabályozási munkacsop.	Minőségirányítási Tanács	2020.11.20	2020.12.01

*Farkas Ilona*

Minőségirányítási Tanács vezetője

*[Handwritten signature]*

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 meghúzása, az esetleges felelőségek megállapítása.

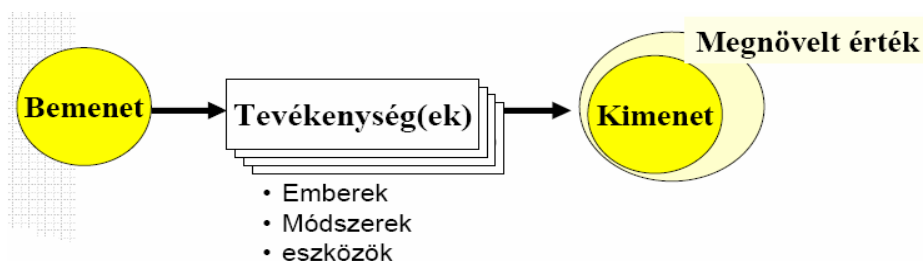
Ennek érdekében

- folyamatainkat megtervezzük, leírjuk, folyamatábrán ábrázoljuk.
- gondoskodunk arról, hogy rendelkezésre álljanak azok az erőforrások és információforrások, amelyek a folyamatok működésének és figyelemmel kísérésének támogatásához 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 alapelvehez.



#### *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**

A fentieknek megfelelően az alábbi elemekkel dokumentáljuk folyamatszabályozási rendszerünket:

1. folyamatmodell
2. folyamatleltár
3. folyamatleírási űrlap
4. folyamatábra
5. folyamat részletes leírása
6. szolgáltatási előírás
7. kockázatelemzés

8.  
1. Folyamatmodell

## A Bródy Sándor Könyvtár folyamatmodellje

---



2. 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	Statisztikai adatszolgáltatás			*			
VF-2	Erőforrás-menedzsment	VF-2.1	Humán erőforrás	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	Projekt-menedzsment	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			*			

Kód	Folyamat	Kód	Alfolyamat	Kód	Részfolyamat	VF	FF	TF	KF
VF-5	Partnerkapcsolatok	VF-5.1	Partnerkapcsolatok dokumentálása			*			
		VF-5.2	Új partnerek felkutatása			*			
		VF-5.3	Partneri igény- és elégedettségmérés			*			*
		VF-5.3	Panaszkezelés			*			
VF-6	Minőségmenedzsment	VF-6.1	Minőségirányítás			*			
		VF-6.2	Minőségfejlesztés			*			
		VF-6.3	Minőségbiztosítás			*			
		VF-6.4	Nem-megfelelőségek kezelése			*			



Kód	Folyamat	Kód	Alfolyamat	Kód	Részfolyamat	VF	FF	TF	KF		
FF-1	Dokumentum-szolgáltatás	FF-1.1	Könyvtárhasználók nyilvántartása				*				
		FF-1.2	Kölcsönzés	FF-1.2.1	Önkiszolgáló terminál használata			*			
				FF-1.2.11	Kölcsönzés önkiszolgáló terminálon						
				FF-1.2.12	Visszavétel önkiszolgáló terminálon						
				FF-1.2.13	Hosszabbítás önkiszolgáló terminálon						
		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-1.9	Bródy-pakk					*					
FF-2	Információ-szolgáltatás	FF-2.1	Tájékoztatás				*				
		FF-2.2	Helyben használható elektronikus dokumentumok, adatbázisok használata				*				
				FF-2.3.1	Telefon, e-mail, fax			*			
				FF-2.3.2	Webes szolgáltatások			*			
		FF-2.4	Honlap				*				
FF-3		FF-3.1	Könyvtári programok			*					

	Közösségi szolgáltatások	FF-3.2	Használóképzés				*		
		FF-3.3	Iskolai Közösségi Szolgálat				*		
		FF-3.4	Önkéntesség				*		
FF-4	Hevestéka-KSZR szolgáltatás, Iskolai könyvtári szolgáltatás	FF-4.1	Szolgáltatások szervezése, szakmai tanácsadás, nyomonkövetés				*		
		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-4.6	Könyvtárbusz szolgáltatás				*		
FF-5	Kiegészítő könyvtári szolgáltatások	FF-5.1	Számítógéphasználat				*		
		FF-5.2	Reprográfiai szolgáltatások				*		
		FF-5.3	Évfordulós újság				*		
		FF-5.4	Lakossági videodigitalizálás				*		
		FF-5.5	Ultrahangos hanglemeztisztítás				*		
		FF-5.6	Bródy Műhely				*		
		FF-5.7	3D nyomtatás				*		
<b>Kód</b>	<b>Folyamat</b>	<b>Kód</b>	<b>Alfolyamat</b>	<b>Kód</b>	<b>Részfolyamat</b>	<b>VF</b>	<b>FF</b>	<b>TF</b>	<b>KF</b>
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-1.2.2	Folyóiratok érkeztetése		*	
		TF-1.3	Társasjátékok kezelése				*	
		TF-1.4	Dokumentum-feldolgozás	TF-1.4.1	Érkeztetés		*	
				TF-1.4.2	Állománybavétel		*	
				TF-1.4.3	Formai és tartalmi feltárás		*	
		TF-1.5	Apasztás	TF-1.5.1	Selejtezés		*	
				TF-1.5.2	Törlés		*	
		TF-1.6	Állományvédelem	TF-1.6.1	Digitalizálás		*	
				TF-1.6.2	Raktározás		*	
		TF-1.7	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				*	

Kód	Folyamat	Kód	Alfolyamat	Kód	Részfolyamat	VF	FF	TF	KF		
TF-3	Üzemeltetés	TF-3.1	Karbantartás	TF-3.1.1	Hibabejelentések kezelése			*			
		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-3.8	Telephelyek üzemeltetése	TF-3.8.1		TF-3.8.1	Központi könyvtár				
				TF-3.8.2		Plázakönyvtár					
				TF-3.8.3		Felnémeti fiókkönyvtár					
				TF-3.8.4		Felsővárosi fiókkönyvtár					
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							*			

### 3. Folyamatleírási űrlap

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

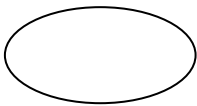

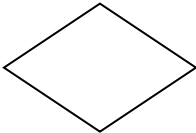

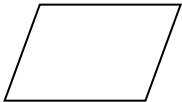
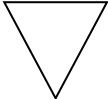

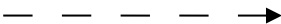
Folyamat megnevezése	A folyamatnak a folyamatleltárban szereplő megnevezése.
Folyamat kódja	A folyamatnak a folyamatleltár rendszerében kapott egyedi azonosítója.
Folyamat típusa	<p>A folyamatleltárban az adott folyamatról megállapított típus.</p> <p><i>Vezetési folyamatok (VF):</i> Az intézmény vezetéséhez 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>

#### 4. 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

### 5. Folyamat részletes leírása

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

### 6. Szolgáltatási előírás

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

### 7. Kockázatelemzés

A folyamatok kockázatelemzését és hatásvizsgálatát az FMEA (Failure Mode Effects Analysis - Hibamód és hibahatás elemzés) módszer alapján végeztük el. A kockázatelemzésekhez az alábbi táblázatot használtuk. A hibalehetőségek súlyozásánál a három szempontot (partnerek véleménye, a könyvtár érdeke, gyakoriság) 1-től 10-ig terjedően pontoztuk, az összesítés pedig a pontszámok szorzatából keletkezett.

<b>Folyamat:</b>	
<b>Folyamatgazda:</b>	
<b>Vizsgált terület:</b>	
<b>Kockázati tényező(k):</b>	
<b>Kiváltó okok:</b>	
<b>Gyakoriság, a következmények súlyossága:</b>	
<b>Kockázati hatások:</b>	
<b>A hibalehetőségek súlyozása</b>	
<b>Szempontok</b>	<b>Pontszámok (1-10)</b>
A partnerek véleménye:	
A könyvtár érdeke:	
Gyakoriság:	
<b>Összesítés</b>	
<b>Megelőző, ellenőrző intézkedések:</b>	
<b>Hozott intézkedések:</b>	



A folyamatokat a bennük rejlő kockázatok szempontjából rangsoroltuk.

**FMEA – Hibamód és hibahatás elemzés**

	Munkafolyamat	Kockázati tényező	Partnerek véleménye	Könyvtár érdeke	Gyakoriság	Összesítés
1.	FF-1.7. Előjegyzés	A CIRC modul visszavételkor nem jelzi az előjegyzés tényét.	7	7	3	147
2.	FF-1.2. Kölcsönzés	Az olvasónak tartozása van.	7	7	3	147
3.	FF-4.3.2. KSZR Könyvtármozi szolgáltatás	Nem indul el a filmvetítés a NAVA oldalon	7	7	3	147
4.	TF-1.3 Társasjátékok kezelése	A checklista pontatlanul lesz összeállítva	8	8	2	128
5.	FF-1.1. Könyvtárhasználók nyilvántartása	Az olvasó nem megfelelő tájékoztatása a könyvtárhasználat feltételeiről.	6	7	3	126
6.	FF-5.3 Évfordulós újság	Nem áll rendelkezésre, vagy kevés az adott dátumhoz kapcsolódó kiadvány.	8	5	3	120
7.	TF-1.1.1 Dokumentumok kiválasztása	Nem az olvasói igényeknek megfelelő dokumentumok kerülnek kiválasztásra.	8	7	2	112
8.	FF-1.2.13. Hosszabbítás önkiszolgáló terminálon	A dokumentumban nincs RFID chip.	8	7	2	112
9.	FF-1.2.11 Kölcsönzés önkiszolgáló terminálon	A dokumentumban nincs RFID chip.	8	7	2	112
10.	FF-1.2.12. Visszavétel önkiszolgáló terminálon	A dokumentumban nincs RFID chip, vagy hibás.	8	7	2	112
11.	FF-1.7. Előjegyzés	Rosszul, vagy hiányosan kitöltött előjegyzést kérő lap.	7	7	2	98
12.	FF-4.6. Könyvtárbusz szolgáltatás	Nincsenek meg a busz beüzemelésének helyi feltételei (áram, internet).	7	7	2	98
13.	TF-1.2.2. Folyóiratok érkezése	Nem érkezik meg a várt folyóirat szám, vagy nem a megrendelt példányszám érkezik.	8	6	2	96

14.	<b>TF-1.3 Társasjátékok kezelése</b>	A társasjáték nem előírásoknak megfelelő formai és tartalmi feltárása	6	8	2	96
15.	<b>FF-1.7. Előjegyzés</b>	Az előjegyzés nem teljesül az olvasó által szabott határidőig.	8	6	2	96
16.	<b>FF-4.1.3. Programok szervezése (KSZR)</b>	A helyszín adottságai nem megfelelőek.	2	8	6	96
17.	<b>TF-1.3 Társasjátékok kezelése</b>	A társasjáték nem kerül be az ajánló listába	6	6	2	72
18.	<b>FF-1.2. Kölcsönzés</b>	Az olvasó nem kölcsönözhető dokumentumot választ.	6	4	3	72
19.	<b>FF-1.1. Könyvtárhasználók nyilvántartása</b>	Az olvasót megillető kedvezmény nem kerül érvényesítésre.	8	9	1	72
20.	<b>FF-4.3.2. KSZR Könyvtármozi szolgáltatás</b>	Internetkapcsolat minősége ingadozó	6	6	2	72
21.	<b>TF-1.3.1 Érkeztetés</b>	Többkötetes könyv esetén nem ugyanahhoz a rekordhoz lesznek érkeztetve a kötetek.	6	5	2	60
22.	<b>TF-1.3 Társasjátékok kezelése</b>	Nem az olvasói igényeknek megfelelő társasjáték kiválasztása	6	5	2	60
23.	<b>FF-1.8.1. Könyvet házhoz szolgáltatás</b>	Az olvasó előjegyzett könyvet választ	6	5	2	60
24.	<b>FF-1.5.2 Könyvtárközi kölcsönzés (KSZR)</b>	Olyan kérés érkezik, amit nem tudunk teljesíteni.	5	4	3	60
25.	<b>FF-1.5.1. Könyvtárközi kölcsönzés (ODR tagkönyvtárakkal)</b>	Olyan kérés érkezik, amit nem tudunk teljesíteni.	5	4	3	60
26.	<b>FF-1.5.3. Könyvtárközi kölcsönzés (olvasói kérés teljesítése)</b>	Olyan kérés érkezik, amit nem tudunk teljesíteni.	5	4	3	60
27.	<b>FF-1.2.13. Hosszabbítás önkihasználó terminálon</b>	A mágneskártya RFID chipje nem olvasható.	8	7	1	56
28.	<b>FF-1.2.11 Kölcsönzés önkihasználó terminálon</b>	A mágneskártya RFID chipje nem olvasható.	8	7	1	56

29.	FF-1.2.12. Visszavétel önkiszolgáló terminálon	A mágneskártya RFID chipje nem olvasható.	8	7	1	56
30.	FF-4.2.2. KSZR kiszállítás	A szolgáltató helyen nincs ott az átvevő könyvtáros.	4	7	2	56
31.	TF-1.1.3. Szállítmányok átvétele, ellenőrzése	A hiányzó, sérült, hibás, hiányos dokumentum elkerüli a figyelmet.	5	5	2	50
32.	FF-4.3.2. KSZR Könyvtárközi szolgáltatás	Műszaki problémák a vetítés során	5	5	2	50
33.	FF-4.2.3. Dokumentumok visszavétele (KSZR)	Nincs stabil internet kapcsolat.	5	5	2	50
34.	TF-1.2.3. Formai és tartalmi feltárás	Álneves szerzők raktári jelzete nem az elektronikus katalógus-építés házi szabályzata alapján kerül megállapításra.	6	4	2	48
35.	TF-1.4.2 Törlés	Nem a törölni kívánt dokumentum kerül a törlési jegyzékre.	4	5	2	40
36.	FF-1.8.2. Könyvet házhoz szolgáltatás (intézményi)	A kérések között előjegyzett könyv szerepel.	8	5	1	40
37.	FF-1.5.2 Könyvtárközi kölcsönzés (KSZR)	Nem kerül rögzítésre a CIRC modulban a kért könyv.	5	4	2	40
38.	FF-5.1. Számítógéphasználat	Felhasználó nem megfelelő tájékoztatása a számítógéphasználat feltételeiről.	5	4	2	40
39.	FF-4.2.1 Letéti dokumentumok kiválasztása	A szállítmány eltér a kísérő listától.	3	4	3	36
40.	TF-1.2.2 Állománybavétel	Melléklettel rendelkező könyv esetén csak a könyv kap leltári számot	4	8	1	32
41.	TF-1.3 Társasjátékok kezelése	A társasjátékba nem kerül RFID, vagy nem működik	1	9	2	18
42.	TF-1.1.1 Dokumentumok kiválasztása	Behasonlításakor kimarad a beszerzendő dokumentum munkafájlban való ellenőrzése	2	3	2	12
43.	TF-1.1.2. Rendelés	A keresett dokumentum nincs meg a szerződéses partnernél.	1	3	4	12

### **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:).