

FF_2_INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Tájékoztatás**

2. A folyamat kódja: **FF-02/1**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*

a) vezetési folyamat b) főfolyamat c) támogató folyamat d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

Segítségnyújtás az olvasó részére a könyvtári állományban való eligazodásban, és a könyvtári szolgáltatások használatában (információ- és dokumentumszolgáltatás)

5. Folyamatgazda: Hegedüs Péter

6.1. A folyamat bemenete:

Az olvasó felteszi a kérdését a tájékoztató könyvtárosnak

6.2. A folyamat kimenete:

A kérésére/kérdésére választ kapó, elégedett könyvtárhasználó

7. Folyamatleírás/folyamatábra (1. számú melléklet):

A könyvtárhasználó kérésével/kérdésével a szaktájékoztatóhoz fordul.

1. Amennyiben egy vagy több konkrét dokumentum felkutatására irányul a kérdés:
 - Az elektronikus katalógus (OPAC) segítségével rákeresünk a kért dokumentumra
 - Amennyiben megtaláljuk, segítünk abban, hogy a használó hozzájusson (polcról, raktárból).
 - Amennyiben megtaláljuk, de a dokumentum kölcsönzés alatt áll, felajánljuk az előjegyzés lehetőségét. **Másik folyamat indul: DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – Előjegyzés (FF-01/2)**
 - Amennyiben nem találjuk, a Google segítségével meggyőződünk arról, hogy létező dokumentumról van-e szó, vagy valamilyen pontatlan információ miatt nem volt találatunk. Ha így sem találjuk az állományunkban, felajánljuk hasonló dokumentumok, vagy a könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatásának lehetőségét: **Másik folyamat indul: DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – Könyvtárközi kölcsönzés (FF-01/3)**
 - Folyóiratcikkek és tanulmányok esetén meggyőződünk róla, hogy a kért dokumentum esetleg interneten vagy valamilyen adatbázisban teljes szöveggel elérhető-e, valamint a másolás és szkennelés lehetőségét is felajánljuk. Másik folyamat indul: **KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK – Reprográfiai szolgáltatások (FF-06/3)**

2. Amennyiben az olvasó egy bizonyos téma után érdeklődik:

- A tájékoztató a visszakérdezés technikájával igyekszik a lehető legpontosabban megérteni, hogy mire is van szüksége az olvasónak.
- Dokumentumtípusoktól függetlenül felkutatja a legjobban használható dokumentumokat. Ebben a saját katalóguson kívül segítséget nyújthatnak a különböző ingyenesen elérhető, illetve előfizetett adatbázisok, más könyvtárak OPAC-jai, közös katalógusok és a LIBINFO is.
- A szaktájékoztató meggyőződik arról, hogy a felkutatott dokumentumok/információk megfelelnek-e az olvasó igényeinek.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

8.1. Általános:

1997. évi CXL. törvény
a muzeális intézményekről, a nyilvános
könyvtári ellátásról és a közművelődésről
III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI
ELLÁTÁS

8.2. Helyi:

SZMR 2. számú melléklete: Széchenyi István
Egyetem Egyetemi Könyvtár
Könyvtárhasználati Szabályzata

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: Tájékoztatásban részt vevő munkatársak

Tárgyi: Számítógép, internet-kapcsolat, adatbázisok (HUNTEKA, MATARKA, WoS, stb.),
az online szolgáltatások szoftveres feltételei

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

10.2. Keletkező dokumentumok:

Raktári kártyák
Találati listák

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett könyvtárhasználó

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés

13. Folyamatleírás elhelyezése:

Tájékoztató szolgálat
MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta

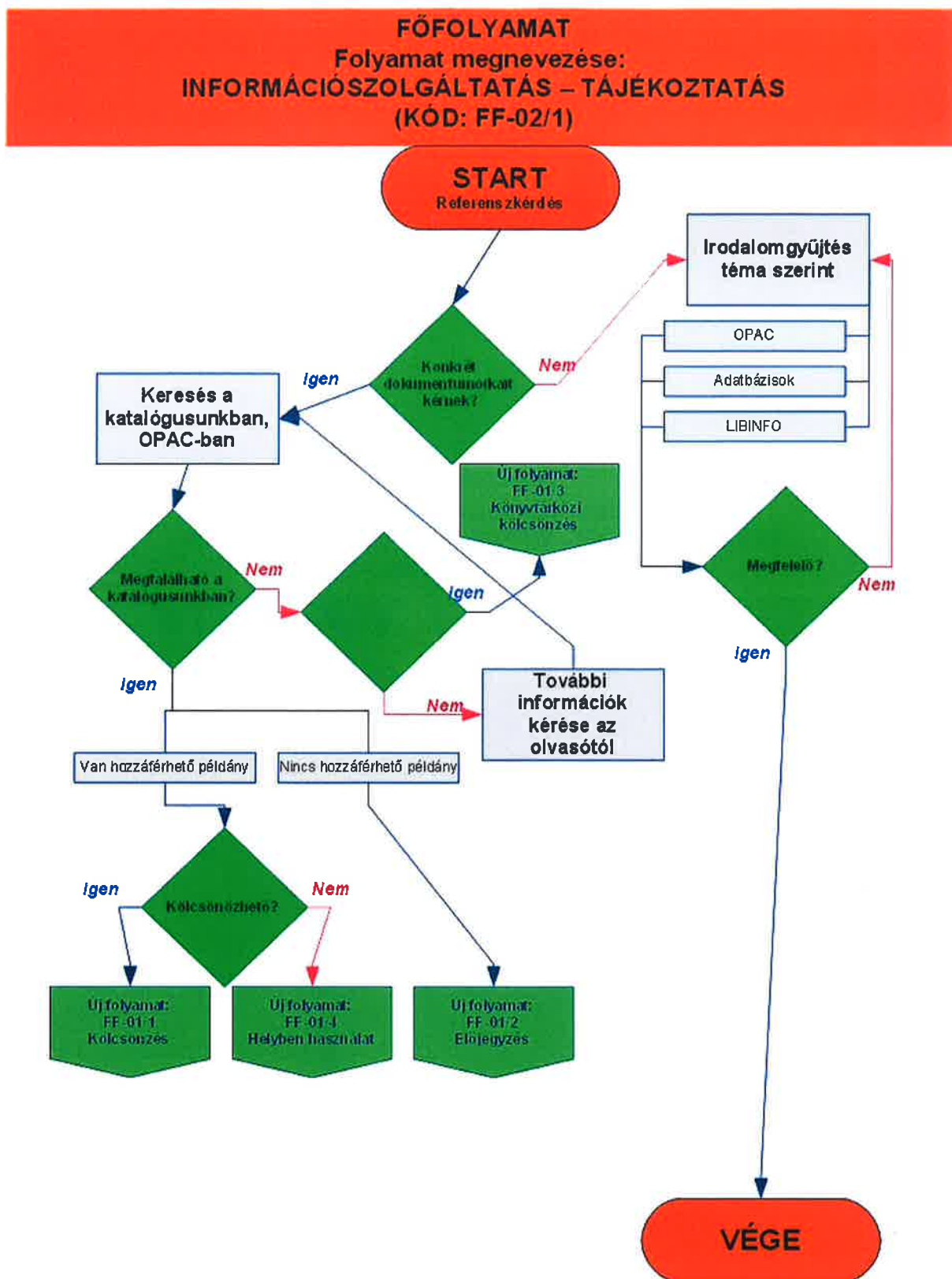


vezető aláírása:

Figula Anikó

[illegible]

1. számú melléklet



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **IShare24 (online tájékoztatás)**

2. A folyamat kódja: **FF-02/2**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*

a) vezetési folyamat b) főfolyamat c) támogató folyamat d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

Az I-Share szolgáltatás keretein belül saját könyvtári állományunkból szakirodalmi tájékoztatást adunk a könyvtár beiratkozott olvasói által kért témákban, 24 órán belül.

5. Folyamatgazda: Hegedüs Péter

6.1. A folyamat bemenete:

A könyvtári weblapon megtalálható, I-Share igénylőlap kitöltése

6.2. A folyamat kimenete:

Az összeállított irodalomjegyzék megjelenítése a weblapon

7. Folyamatleírás/folyamatábra (1. számú melléklet):

- Az olvasó kitölti a könyvtár honlapján található, az online tájékoztatáshoz kapcsolódó kérdőlapot.
- A kérdőlap megérkezik e-mailben ahhoz a munkatárshoz, akihez az adott tudományterület tartozik.
- A munkatárs ellenőrzi, hogy az olvasó csakugyan könyvtárunk beiratkozott olvasója-e.
- Ha igen, akkor egy visszaigazoló e-mailt küld neki a beérkezett kérésről, és értesíti arról, hogy megkezdtek a szakirodalom-gyűjtést.
- A könyvtáros az Egyetemi Könyvtár saját katalógusában elvégzi a keresést, anyaggyűjtést.
- A találatok bibliográfiai adatait Word-dokumentumba rendezi, aminek fejlécén megtalálható az I-Share szolgáltatás logója. Ügyel arra, hogy a különféle dokumentumtípusokat (folyóiratcikk, szakdolgozat, könyv) megkülönböztesse a listában.
- A lista elkészülte után a könyvtáros az igénylő olvasó e-mail címére csatolt fájl formájában elküldi a dokumentumot, illetve továbbítja a könyvtári weblap-adminisztrátornak, aki elhelyezi azt a weblapon.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

8.1. Általános:

1997. évi CXL. törvény

a muzeális intézményekről, a nyilvános
könyvtári ellátásról és a közművelődésrőlIII. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI
ELLÁTÁS

8.2. Helyi:

SZMR 2. számú melléklete: Széchenyi István
Egyetem Egyetemi Könyvtár
Könyvtárhasználati Szabályzata

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: Az IShare24 szolgáltatásban részt vevő munkatársak, könyvtári weblap-
adminisztrátor

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

10.2. Keletkező dokumentumok:

IShare24 irodalomjegyzékek

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett könyvtárhasználó

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés

13. Folyamatleírás elhelyezése:

Tájékoztató szolgálat

Olvasószolgálati pult

MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta



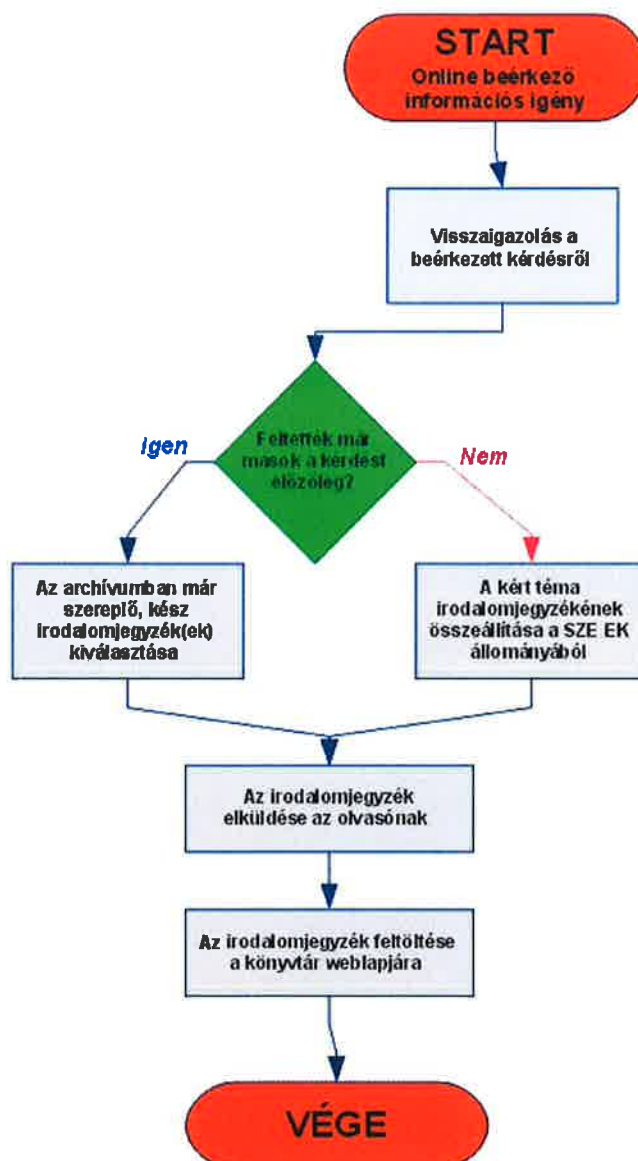
vezető aláírása:

Figula Anikó

[illegible]

1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS – ISHARE 24
(KÓD: FF-02/2)



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **LIBINFO**

2. A folyamat kódja: **FF-02/3**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*

a) vezetési folyamat b) főfolyamat c) támogató folyamat d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

A használók szakirodalmi információs igényének a LIBINFO szolgáltatás általi kielégítése

5. Folyamatgazda: Hegedüs Péter

6.1. A folyamat bemenete:
A LIBINFO-kérdés megérkezése

6.2. A folyamat kimenete:
Az összeállított irodalomjegyzék elküldése a
LIBINFO felületére

7. Folyamatleírás/folyamatábra (1. számú melléklet):

- Emailen kérés érkezik a LIBINFO központból, amelyet az adott témával foglalkozó könyvtáros munkatárs kap meg.
- A munkatárs bejelentkezik a LIBINFO felületére.
- Kikeresi az adott kérdést annak sorszáma alapján.
- Elvégzi az információkeresést saját katalógus és egyéb adatbázisok (MOKKA, MATARKA... stb.) segítségével.
- Összeállítja az irodalomjegyzéket.
- A választ rögzíti a LIBINFO felületén.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

8.1. Általános:
1997. évi CXL. törvény
a muzeális intézményekről, a nyilvános
könyvtári ellátásról és a közművelődésről
III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI
ELLÁTÁS

8.2. Helyi:
SZMR 2. számú melléklete: Széchenyi István
Egyetem Egyetemi Könyvtár
Könyvtárhasználati Szabályzata

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: A LIBINFO-szolgáltatásban résztvevő munkatársak

Tárgyi: Internet, könyvtári adatbázisok, külső adatbázisok, online keresőszolgáltatások

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:
Adatbázisok10.2. Keletkező dokumentumok:
Az összeállított irodalomjegyzékek
A LIBINFO által küldött e-mailek

11. Folyamatindikátorok:

A LIBINFO-szolgáltatást igénybe vevő használó elégedett

12. Mérés, értékelés:

Havi/éves statisztika

13. Folyamatleírás elhelyezése:

MIT nyilvántartás
Tájékoztató szolgálat

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta

vezető aláírása:



Figula Anikó

[illegible]

1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS – LIBINFO
(KÓD: FF-02/3)



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Patlib-szolgáltatás**

2. A folyamat kódja: **FF-02/4**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*:

a) vezetési folyamat b) főfolyamat c) támogató folyamat d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

A szellemi tulajdon-védelem iránt érdeklődő ügyfelek tájékoztatása, segítségnyújtás az oltalomszerzésben

5. Folyamatgazda: Hegedüs Péter

6.1. A folyamat bemenete:

Az ügyféltől kérés érkezik a Patlib-szolgáltatással foglalkozó munkatárs felé

6.2. A folyamat kimenete:

Az ügyfél hozzájutott a szükséges információkhoz

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet):

- Az ügyfél személyesen, telefonon vagy e-mailben felkeresi fel a Patlib szolgáltatással foglalkozó munkatársat.
- Ha a kérdés valóban szellemi tulajdon-védelemmel kapcsolatos, akkor az iparjogvédelmi tanácsadó referenzs interjút készít, amelyből megtudja, hogy milyen jellegű segítségre van szüksége az ügyfélnek.
- Ha az ügyfél általános tájékoztatást szeretne a szellemi tulajdon-védelemmel kapcsolatban, akkor a tanácsadó informálja őt az egyes oltalmi formák jellemzőiről, megszerzésük módjáról, az eljárás aktuális díjairól az internet, az szellemi tulajdon-védelemi szakirodalom, és az Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatalának (SZTNH) kiadványai segítségével. A tanácsadó bemutatja az ügyfélnek az SZTNH honlapját és az ott található információkban segít eligazodni.
- Időpont-egyeztetés történik a bővebb konzultációra abban az esetben, ha az ügyfél eldöntötte, hogy melyik oltalmi formát szeretné választani, vagy a benyújtás előtt kutatni szeretne a magyar és nemzetközi szabadalmi adatbázisokban annak témakörében, hogy találmánya/eljárása egyáltalán újdonság-e.
- A munkatárs szükség esetén informálja az ügyfelet az általa kiválasztott oltalmi forma benyújtási szabályairól, alaki és tartalmi követelményeiről.
- Ha az ügyfél szabadalmi ügyvivő segítségét szeretné igénybe venni, akkor keres és ajánl neki.
- Ha az ügyfél pályázattal kapcsolatban kér segítséget, az iparjogvédelmi tanácsadó felvilágosítást nyújt neki a pályázat feltételeiről.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

8.1. Általános:

1995. évi XXXIII. törvény a találmányok
szabadalmi oltalmáról

1991. évi XXXVIII. törvény a használati minták
oltalmáról

18/2004. (IV. 28.) IM rendelet a használati
mintaoltalmi bejelentés részletes alaki
szabályairól

1997. évi XI. törvény a védjegyek és a földrajzi
árjelzők oltalmáról

1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról

8.2. Helyi:

SZMR 2. számú melléklete: Széchenyi István
Egyetem Egyetemi Könyvtár Könyvtárhasználati
Szabályzata

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: Iparjogvédelmi tanácsadó

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodahelyiség, a SZTNH kiadványai, amelyeket az
ügyfelek kapnak

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

A SZTNH űrlapjai, tájékoztató kiadványai

10.2. Keletkező dokumentumok:

Újdonságkutatási jelentés

A kutatás során keletkező találati listák

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett ügyfél

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés

Havi/éves statisztika

13. Folyamatleírás elhelyezése:

PATLIB-iroda

MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

vezető aláírása

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta

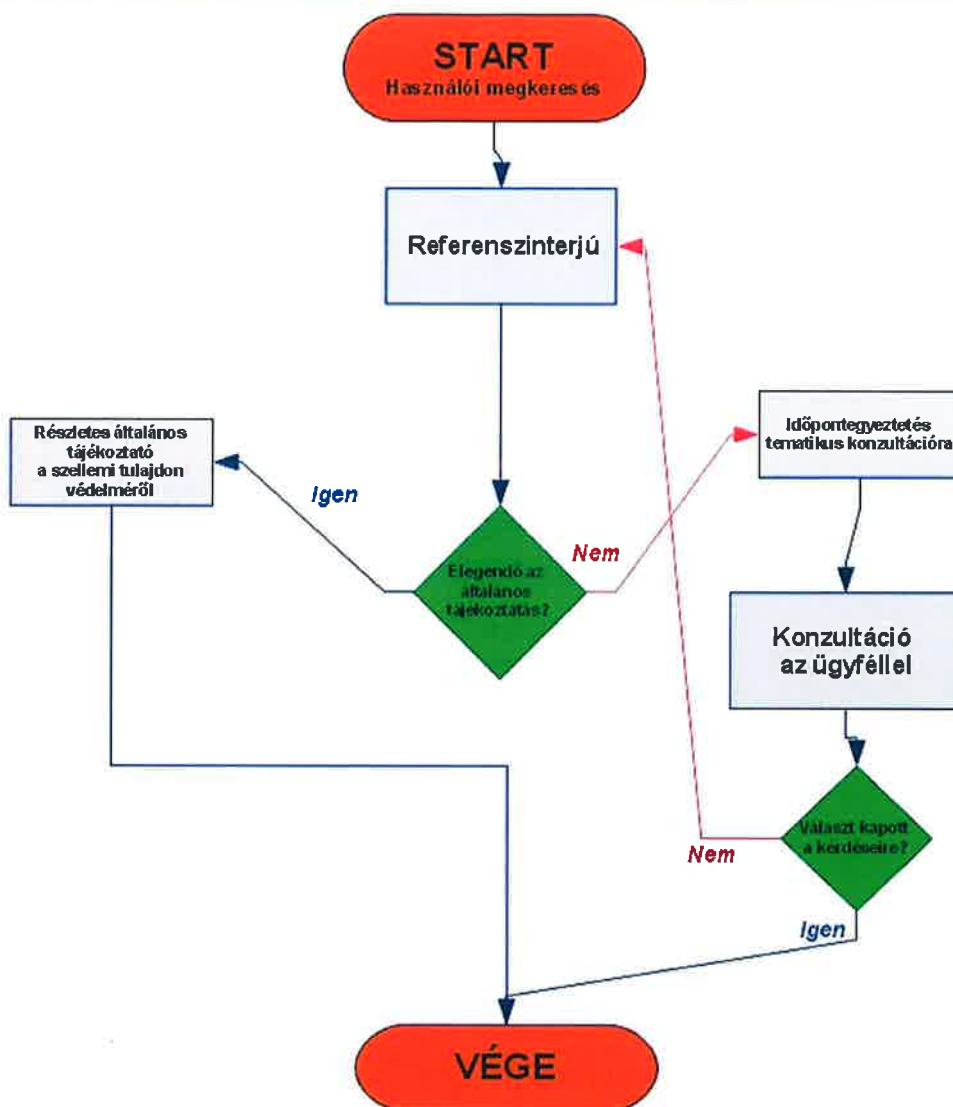
Figula Anikó



[illegible]

1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS – PATLIB-SZOLGÁLTATÁS
(KÓD: FF-02/4)



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Információbróker szolgáltatás**

2. A folyamat kódja: **FF-02/5**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*

a) vezetési folyamat b) főfolyamat c) támogató folyamat d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

A megrendelő szakirodalom iránti igényeit kielégítő üzleti információcsomag összeállítása

5. Folyamatgazda: Hegedüs Péter

6.1. A folyamat bemenete:
Beérkező információs igény

6.2. A folyamat kimenete:
Elkészített irodalomjegyzék

7. Folyamatleírás/folyamatábra

- Az ügyfél felveszi a kapcsolatot a könyvtár információbrókereivel.
- Személyes konzultáció alkalmával az információbróker pontosan behatárolja az ügyfél információs igényeit.
- A munkatárs próbakeresést végez, amelynek alapján árajánlatot készít az ügyfélnek.
- Megállapodás esetén a könyvtár szerződést köt az ügyféllel.
- Az információ-bróker elvégzi az információkutatást, szükség esetén módosítja a paramétereket.
- Elkészíti az irodalomjegyzéket.
- Egyeztet az ügyféllel.
- Az ügyfél kiegyenlíti a szolgáltatás térítési díját.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok:

8.1. Általános:

1997. évi CXL. törvény
a muzeális intézményekről, a nyilvános
könyvtári ellátásról és a közművelődésről
III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI
ELLÁTÁS
2000. évi C. törvény a számvitelről

8.2. Helyi:

SZMR 2. számú melléklete: Széchenyi István
Egyetem Egyetemi Könyvtár
Könyvtárhasználati Szabályzata

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: Információbróker képezésű munkatárs

Tárgyi: Üzleti információkereső rendszerek, adatbázisok

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

10.2. Keletkező dokumentumok:

Szerződés az ügyféllel

Számla a térítési díjról

A munkatársak által összeállított
irodalomjegyzék

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett megrendelő

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség-mérés

13. Folyamatleírás elhelyezése:

Tájékoztató szolgálat

MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta

vezető aláírása:

Figula Anikó



[illegible]

1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS – INFORMÁCIÓBRÓKER SZOLGÁLTATÁS
(KÓD: FF-02/5)

