

A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁRÁNAK FOLYAMATLEÍRÁSAI



Győr

2016

FF_1_DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Kölcsönzés, hosszabbítás, visszavétel**

2. A folyamat kódja: **FF-01/1**

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

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

4. A folyamat célja:

A könyvtárhasználó által igényelt dokumentumok kölcsönzése, hosszabbítása, visszavétele

5. Folyamatgazda: Perjes Dorottya

6.1. A folyamat bemenete:

A könyvtárhasználó könyvtári dokumentumot szeretne kölcsönözni

6.2. A folyamat kimenete:

A könyvtárhasználó a könyvtári dokumentumot kikölcsönzi, hosszabbítja vagy visszaszolgáltatja

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

1. Dokumentum kölcsönzése:

- Ha beiratkozott olvasó, akkor kikölcsönözzük a nevére a dokumentumot a vonalkód alapján, és tájékoztatjuk az olvasót a kölcsönzési idő hosszabbításának lehetőségéről.
- A könyvek lejáratí határidejét beírjuk az olvasójegybe.
- Ha nem beiratkozott olvasó, akkor beiratkoztatjuk. **Másik folyamat indul: ADMINISZTRÁCIÓ – Beiratkoztatás (FF-07/1)**

2. Dokumentum hosszabbítása:

- A dokumentum kölcsönzésének meghosszabbítására két módon van lehetőség:
- Amennyiben az olvasó visszahozza a dokumentumot a könyvtárba, vagy telefonon, e-mailben jelzi, hogy szeretné újra kikölcsönözni, akkor megnézzük, hogy egyszer hosszabbított-e már. Ha igen, akkor az újra kölcsönzésre aznap már nincs lehetősége. **Új folyamat indul: Dokumentum visszavétele**
- Amennyiben az olvasó még egyszer sem hosszabbította meg a dokumentum kölcsönzési határidejét, – amennyiben nem járt le a kölcsönzési idő – a könyvtári rendszerben meghosszabbítjuk a dokumentumok kölcsönzési határidejét, amelyet az olvasójegyben is jelzünk.
- Amennyiben lejárt már a kölcsönzési határidő, késedelmi díjat kell fizetnie. **Másik folyamat indul: ADMINISZTRÁCIÓ – Késedelmi díj rendezése (FF-07/4); pénzkezelés, pénztárgéppel kapcsolatos feladatok (FF-07/5)**

3. Dokumentum visszavétele:

- Amikor az olvasó visszahozza a kikölcsönzött dokumentumokat, a vonalkód alapján visszavesszük azokat, és az olvasójegyből kihúzzuk a kölcsönzési dátumot.
- Amennyiben az olvasó a kölcsönzési idő lejártá után hozza vissza a dokumentumot, akkor elkérjük a késedelmi díjat. **Másik folyamat indul: ADMINISZTRÁCIÓ – Késedelmi díj rendezése (FF-07/4); pénzkezelés, pénztárgéppel kapcsolatos feladatok (FF-07/5)**
- Amennyiben a visszahozott dokumentumot valaki előjegyezte, félretesszük az igénylő nevére. **Új folyamat indul: Előjegyzés (FF-01/2)**

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: Olvasószolgálatban résztvevő munkatársak

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, olvasójegy, irodaszer (toll)

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:
Olvasójegy

10.2. Keletkező dokumentumok:

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett könyvtárhasználó

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés
Havi/éves statisztika

13. Folyamatleírás elhelyezése:

Olvasószolgálati pult
MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

vezető aláírása:

Sigurbé Anikó





SZÉCHENYI
ISTVÁN
EGYETEM

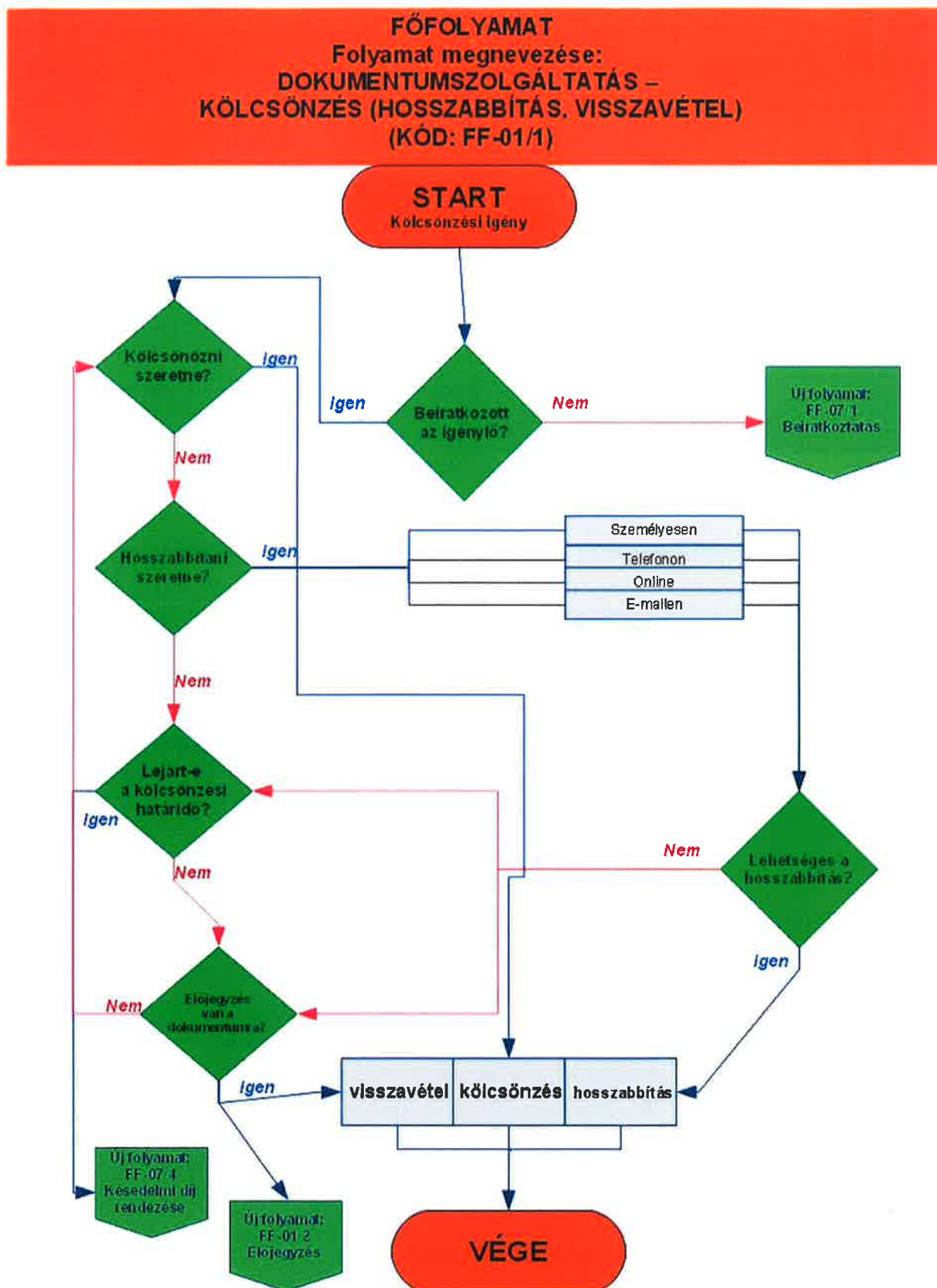
EGYETEMI KÖNYVTÁR

9026 Győr, Egyetem tér 1. | 9007 Győr Pf.: 701 | 96/ 503-441; 503-442 | konyvtar@sze.hu

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta:

[illegible]

1. számú melléklet



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Előjegyzés**

2. A folyamat kódja: **FF-01/2**

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

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

4. A folyamat célja:

Az olvasó által igényelt, de kölcsönzés alatt álló dokumentumhoz való hozzájutás segítése az előjegyzési funkció igénybevételével.

5. Folyamatgazda: Perjés Dorottya

6.1. A folyamat bemenete:

Az olvasó által igényelt dokumentum
kölcsönzés alatt áll, előjegyzést kell tenni rá

6.2. A folyamat kimenete:

Az olvasó megkapja az előjegyzett
dokumentumot

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

- Ha az olvasó még nem használta az előjegyzési funkciót, akkor segítünk neki ebben. A könyvtári rendszerben megkeressük az olvasó adatait, majd az előjegyzési funkcióban kikeressük a kívánt dokumentumot, és előjegyzést teszünk rá.
- Ha az olvasó szeretné maga megtenni az előjegyzést, tájékoztatjuk az előjegyzés megtételének otthonról - az online katalóguson keresztül - történő lehetőségéről.
- Amennyiben visszaérkezik egy előjegyzett dokumentum (melyet a könyvtári rendszer jelez), e-mailben vagy postai úton értesítjük az olvasót a dokumentum beérkezéséről, és félretesszük a nevére (jelezve ennek dátumát és az olvasó nevét a dokumentumban).
- Ha az olvasó kéri a dokumentumot, kikölcsönözzük a nevére. **Új folyamat indul: DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – Kölcsönzés (FF-01/1)**
- Az át nem vett dokumentumokat egy hét után visszasoroljuk a helyére. **Másik folyamat indul: GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS – Gyűjtemény rendezése (TF-01/9)**



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: Olvasószolgálatban részt vevő munkatársak

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

10.2. Keletkező dokumentumok:

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett könyvtárhasználó

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés

13. Folyamatleírás elhelyezése:

Olvasószolgálati pult
MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta:

vezető aláírása:

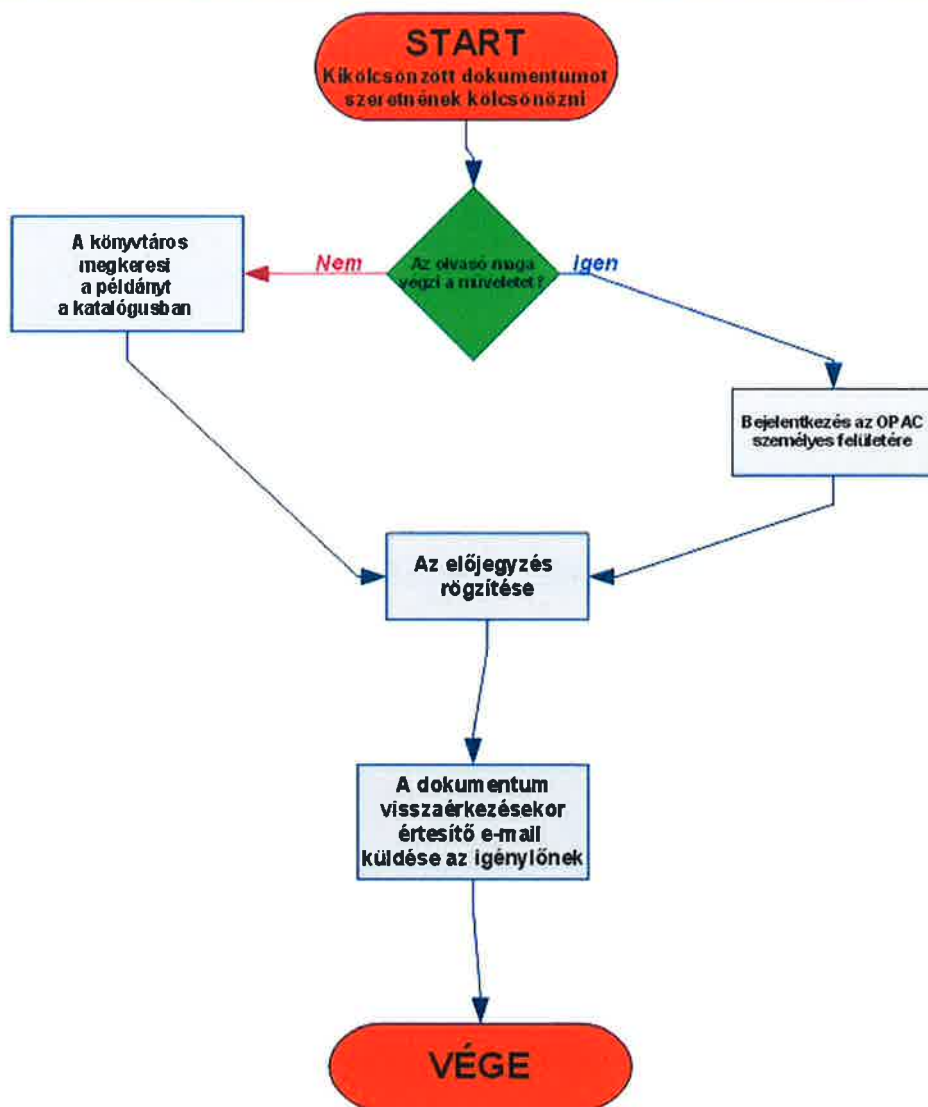
Figula Anikó



[illegible]

1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – ELŐJEGYZÉS
(KÓD: FF-01/2)



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Könyvtárközi kölcsönzés**

2. A folyamat kódja: **FF-01/3**

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

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

4. A folyamat célja:

Az olvasók számára hozzáférést biztosítani az olyan dokumentumokhoz, amelyek az általuk felkeresett könyvtár állományában nem találhatók meg.

5. Folyamatgazda: Perjés Dorottya, Tóth Zsófia

6.1. A folyamat bemenete:

Az olvasó nem találja meg állományunkban a keresett dokumentumot / Kérés érkezik egy másik könyvtárból

6.2. A folyamat kimenete:

Az olvasó átveszi a kölcsönkapott dokumentumot/ A kérő könyvtár visszajelzést küld, hogy megkapta az igényelt dokumentumot.

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet; 2. számú melléklet)

Az Egyetemi Könyvtár küldő- és fogadó félként egyaránt részt vesz a könyvtárközi kölcsönzés munkájában.

I. A SZE Könyvtára által indított könyvtárközi kérés: 1. számú melléklet

1. Könyvtárközi kérés elindítása

- Az olvasó könyvtárközi kölcsönzésre vonatkozó igényét személyesen, nyomtatott kérőlapra, vagy a honlapunkon elhelyezett online kérőlap kitöltésével eljuttatja a könyvtárközi kölcsönzést végző munkatárs felé, amely e-mailen érkezik.
- A munkatárs ellenőrzi az OPAC-ban, hogy a könyvtárunkban, tagkönyvtárunkban vagy valamilyen ingyenesen elérhető adatbázisban valóban nincs meg a használó által igényelt dokumentum.
- Ha megvan, e-mailben értesíti az olvasót.
- Ha nincs meg, könyvtárközi kérést indít az Országos Dokumentum-ellátási Rendszeren (ODR) keresztül.
- A munkatárs e-mailt ír az olvasónak, amelyben tájékoztatja, hogy könyvtárközi kérését megkapta, és az ügyintézés folyamatban van.
- A www.odrportal.hu címen egyedi azonosítójával belép az ODR-be.

- a. Ha az olvasó az eredeti dokumentumot kéri:
 - A távolság és a minél rövidebb teljesítési idő figyelembe vételével választja ki a partnerintézményt, akitől a keresett művet elkérheti.
 - A kiválasztott lelőhely adatainál elindítja a kérést, megjelölve, hogy eredetire, fénymásolatra vagy digitális másolatra van igény.
 - Feljegyzi a kérés sorszámát, a dokumentum adatait és a partnerkönyvtárat a könyvtárközi nyilvántartásába.
 - Jelzi azt is, hogy a kérés ODR-ben, vagy netán azon kívül történt, valamint a kérés típusát is.
 - Ha megérkezett a kért dokumentum, feljegyzi a lejárat időpontot a nyilvántartásban.
 - Félre teszi a könyv kísérőlapját (melyet vissza kell küldeni).
 - Egységes nyomtatványra feljegyzi a lejárat időpontot, amelyet belehelyez a dokumentumba, amelyet a kölcsönző pultnál elhelyez az olvasó részére.
 - b. Ha az olvasó digitális másolatot kér a dokumentumról:
 - A munkatárs megkapja a digitális dokumentumot, amelyet kinyomtatva bocsát az olvasó rendelkezésére.
 - c. Ha az olvasó fénymásolatot kér a dokumentumról:
 - A munkatárs e-mailt ír az olvasónak, melyben informálja a fénymásolat megérkezéséről, az esetleges másolási költségekről, és elhelyezi a fénymásolatot a kölcsönző pultnál az olvasó részére.
2. A beérkezett dokumentum kezelése
 - A munkatárs a dokumentum státuszát átállítja az ODR-ben, így jelezve a küldő könyvtárnak, hogy az megérkezett.
 - E-mailben értesíti az olvasót, hogy megérkezett a kért dokumentum, minden esetben a feltüntetve a lejárat dátumát és a hosszabbítás lehetőségét.
 3. A dokumentum kölcsönzési idejének meghosszabbítása
 - Amennyiben az olvasó a kölcsön kapott dokumentum lejárat idejét szeretné meghosszabbítani, akkor e-mailt ír a könyvtárközi kölcsönzéssel foglalkozó munkatársnak.
 - A kolléga az ODR-ben átállítja az adott kérés státuszát „Hosszabbítás kérés” státuszúra.
 - Ha a hosszabbítást nem adja meg a küldő könyvtár, azt általában ODR-üzenet formájában megindokolja, és a „Hosszabbítás megtagadva-állapotúra” változtatja a kérés státuszát.
 - Ha a hosszabbítást megkaptuk, akkor a partnerkönyvtár „Hosszabbítás megadva-állapotra” állítja az adott dokumentum űrlapját, és beállítja az aktuális lejárat dátumot.
 - Ezt követően értesíti az olvasót a meghosszabbított lejárat dátumáról, vagy arról, hogy szíveskedjen mielőbb visszahozni a dokumentumot.
 4. Könyvtárközi kölcsönzés visszaküldése
 - Ha a dokumentum visszaérkezik az olvasótól, a munkatárs megkeresi a nyilvántartásban az ezzel kapcsolatos feljegyzést, valamint a könyv kísérőlapját, amelyet beletesz a dokumentumba.

- Előkészíti postázásra a dokumentumot: Becsomagolja, az ODR címnyilvántartásának megfelelően a küldő könyvtár postacímére megcímezi a csomagot, amelyre három bélyegző kerül: a feladó helyére a mi könyvtárunk címe, a „Könyvtárközi kölcsönzés” megkülönböztetés, és a bélyeg helyére a „Díj hitelezve” pecsét. A csomagot a titkárságon, a postázásra váró küldemények között helyezi el.
- Nyilvántartásában jelzi, hogy visszaküldte a dokumentumot, majd megkeresi az ODR Kérésadminisztrációban is, és átállítja a státuszát „A dokumentum visszaküldve” állapotra.

II. Más könyvtárból érkező könyvtárközi kérés teljesítése: 2. számú melléklet

- A munkatárs az ODR-en keresztül, vagy e-mailben üzenetet kap az új kérésről.
- Megvizsgálja, hogy eredeti dokumentumot vagy digitális másolatot kérnek-e.
- A kérés státuszát átállítja „A szolgáltató elfogadta a kérést” státuszra, hogy lássa a partner, hogy a folyamat megkezdődött.
- Ha a kért dokumentum digitális másolat: **Új folyamat indul: Digitális másolatszolgáltatás (Reprográfiai szolgáltatás)**
- Ha a kérésben az eredeti mű szerepel, akkor azt megkeresi az OPAC-ban.
- Amennyiben a könyv nem kölcsönözhető, vagy elfogyott, vagy bármilyen más nehézség merül fel, akkor ODR-üzenet formájában egyeztet a kérő partnerrel.
- Ha a könyv elérhető, megkeresi a szabadpolcon vagy a raktárban.
- Kikölcsönzi a HUNTEKA-ban „Könyvtárközi kölcsönzés” névre.
- Előkészíti postázásra: becsomagolja a dokumentumot, az ODR címnyilvántartásának megfelelően a küldő könyvtár postacímére megcímezi a csomagot, amelyre három bélyegző kerül: a feladó helyére a mi könyvtárunk címe, a „Könyvtárközi kölcsönzés” megkülönböztetés, és a bélyeg helyére a „Díj hitelezve” pecsét.
- A kérést sorszámmal, kérő partner nevével, kölcsönzési határidővel együtt feljegyzí a nyilvántartásába.
- A kérést átállítja az ODR-ben „A kért dokumentumot a szolgáltató elküldte” státuszra, és a kölcsönzési határidőt is beállítja. Így a partner azt már a csomag megérkezése előtt láthatja.
- A kölcsönző pultnál dekódolja a mágnescsíkot, hogy a biztonsági rendszer ne jelezzon.
- A csomagot a titkárságon, a postázásra váró küldemények között elhelyezi.

III. Digitális másolatszolgáltatás (Reprográfiai szolgáltatás)

- A munkatárs a kért dokumentumot (folyóíratcikk, tanulmányok) az OPAC-ban megkeresi.
- Elkészíti a digitális másolatot, és elküldi magának e-mailben.
- Az e-mailből letölti és ellenőrzi a másolat minőségét, az oldalak hiánytalan meglétét, és amennyiben a másolat nem megfelelő, újra elkészíti.
- Ha a másolat hibátlannak bizonyul, továbbítja az e-mailt a kérő partner által az ODR-ben, vagy a használó által megadott e-mail címre.
- Feljegyezi a nyilvántartásába a kérést, és ha elküldte, lezárja a folyamatot, hiszen a digitális másolat esetében hosszabbítás és visszaküldés nem várhat.
- Átállítja az ODR-ben a kérés státuszát „A kért dokumentumot a szolgáltató elküldte” státuszra, és ha visszajelez a kérő partner, akkor le is zárja a kérést, így az ODR azt a későbbiekben archiválhatja.



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
73/2003. (V. 28.) Korm. rendelet az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerről

8.2. Helyi:

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

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: Könyvtárközi kölcsönzésben résztvevő munkatárs

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer (füzet, toll, boríték)

Pénzügyi: Költségvetés, Országos Dokumentum-ellátási Rendszer működéséhez nyújtott állami támogatás (dokumentumvásárlás, postaköltség)

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

Könyvtárközi kérelmlap
Saját, papír alapú könyvtárközi nyilvántartás

10.2. Keletkező dokumentumok:

Havi/éves könyvtárközi nyilvántartás

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett használó, állami támogatás

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés
Havi/éves könyvtárközi statisztika

13. Folyamatleírás elhelyezése:

Tájékoztató- és olvasó szolgálat
Könyvtárközi kölcsönzéssel foglalkozó munkatárs irodája
MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta



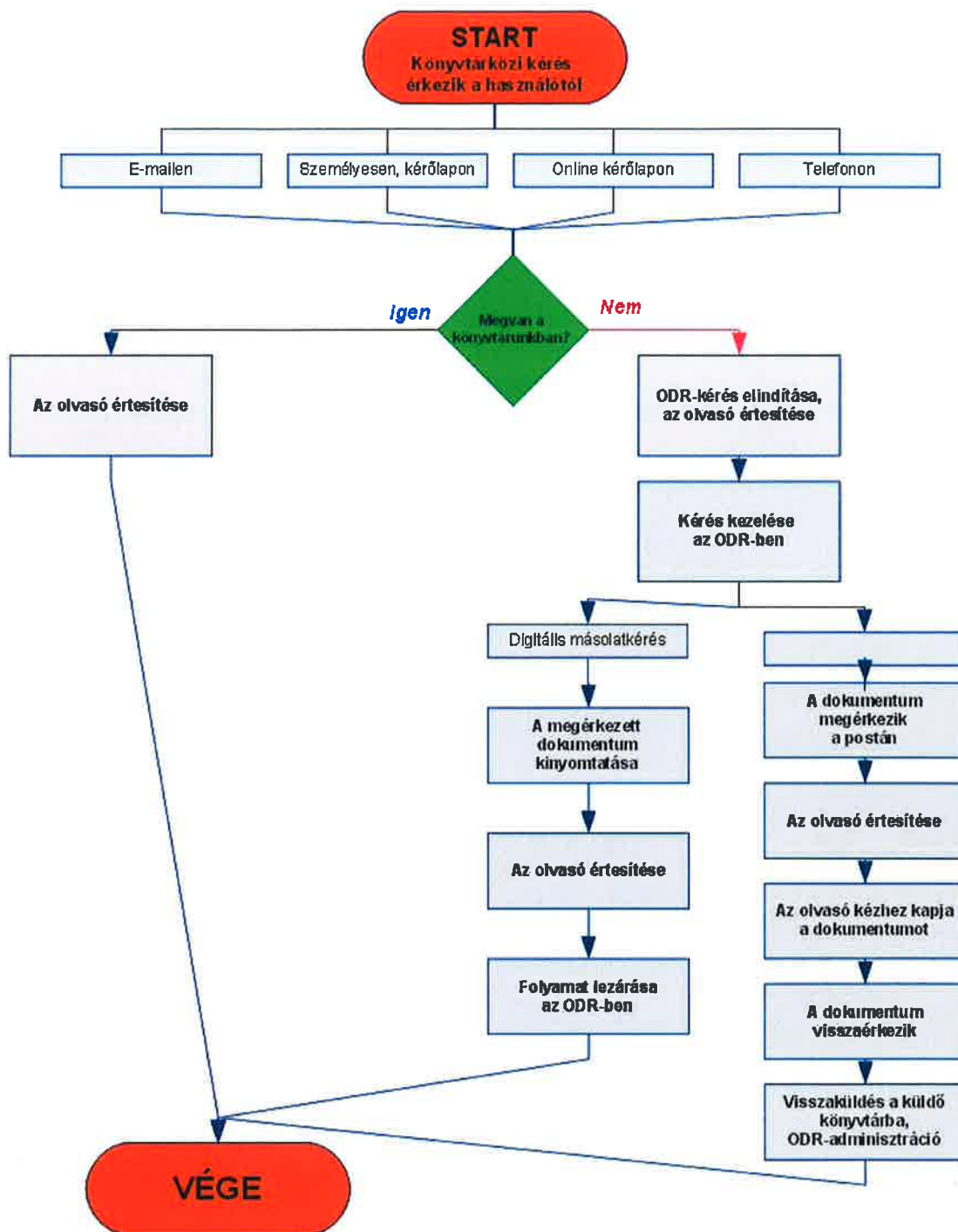
vezető aláírása

Figula Anikó

[illegible]

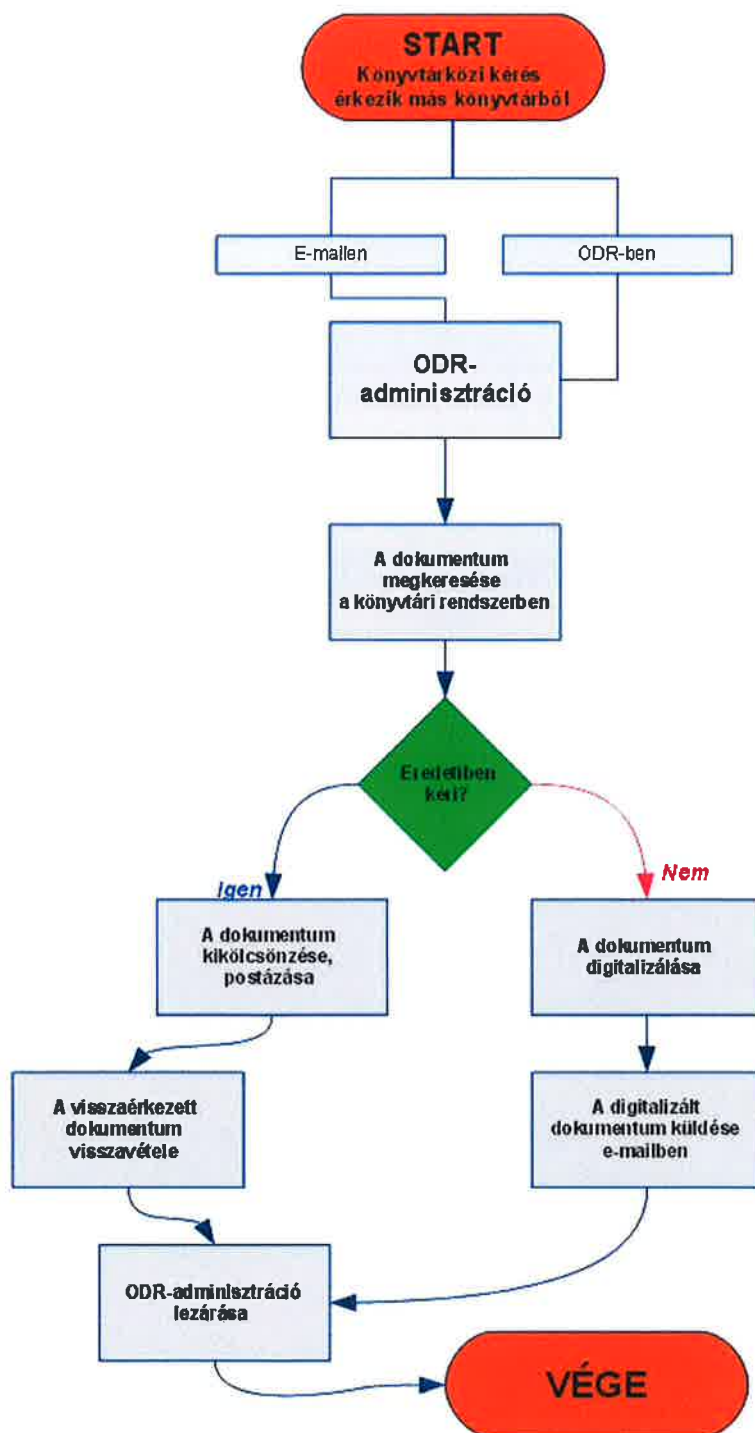
1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS
(KÓD: FF-01/3/A)



2. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS
(KÓD: FF-01/3/B)



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Helyben használat**

2. A folyamat kódja: **FF-01/4**

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

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

4. A folyamat célja:

A könyvtárhasználók információs igényeinek könyvtáron belül történő kielégítése

5. Folyamatgazda: Perjés Dorottya

6.1. A folyamat bemenete:

Az olvasó dokumentumot keres

6.2. A folyamat kimenete:

Az olvasó hozzájut a keresett információhoz

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

- Ha az olvasó érvényes könyvtári kártyával és könyvtári tagsággal nem rendelkezik, – a könyvtári törvényben meghatározottak szerint – helyben használható szolgáltatásokat vehet igénybe, melyekről tájékoztatjuk, majd útba igazítjuk.
- Ha az olvasó a könyvtári törvényben meghatározottakon felül, a könyvtár helyben használható speciális szolgáltatásait szeretné igénybe venni, napijegyet kell váltania, majd tájékoztatjuk a speciális szolgáltatások igénybevételének módjáról. **Másik folyamat indul: ADMINISZTRÁCIÓ – Pénzkezelés (FF-07/5)**
- Ha a könyvtárhasználó olyan dokumentumot keres, amely nem kölcsönözhető (pl. kézikönyvek, folyóiratok, szakdolgozatok, stb.), vagy nem tart igényt annak kikölcsönzésére, szükség esetén segítünk megkeresni ezeket, és tájékoztatjuk, hogy a kért dokumentumot használat után hagyja az asztalon.
- Ha az olvasó raktárban elhelyezett, nem kölcsönözhető dokumentumot (pl. szakdolgozat, folyóirat) szeretne használni, „Raktári kérőlap”-on kell igényelnie azt tájékoztató munkatársnál. **Új folyamat indul: Raktári kérés (FF-01/5)**
- Ha az olvasó fénymásolni szeretne, segítünk a multifunkciós fénymásológépek használatában, és tájékoztatjuk a szerzői jogi törvény szabályairól. **Másik folyamat indul: KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK – Reprográfiai szolgáltatások (FF-06/3)**
- Az olvasó által visszaadott dokumentumokat a visszasorolásig a tájékoztató pultban vagy kocsikon tároljuk. Az asztalon hagyott dokumentumokat visszasoroljuk a helyére. **Másik folyamat indul: GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS – Gyűjtemény rendezése (TF-01/9)**



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
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: Olvasószolgálatban résztvevő munkatársak

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer (papír, toll)

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:

10.2. Keletkező dokumentumok:

Raktári kérőlap

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett használó

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés

Havi/éves statisztika

13. Folyamatleírás elhelyezése:

Tájékoztató szolgálat
Olvasószolgálati pult
MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta



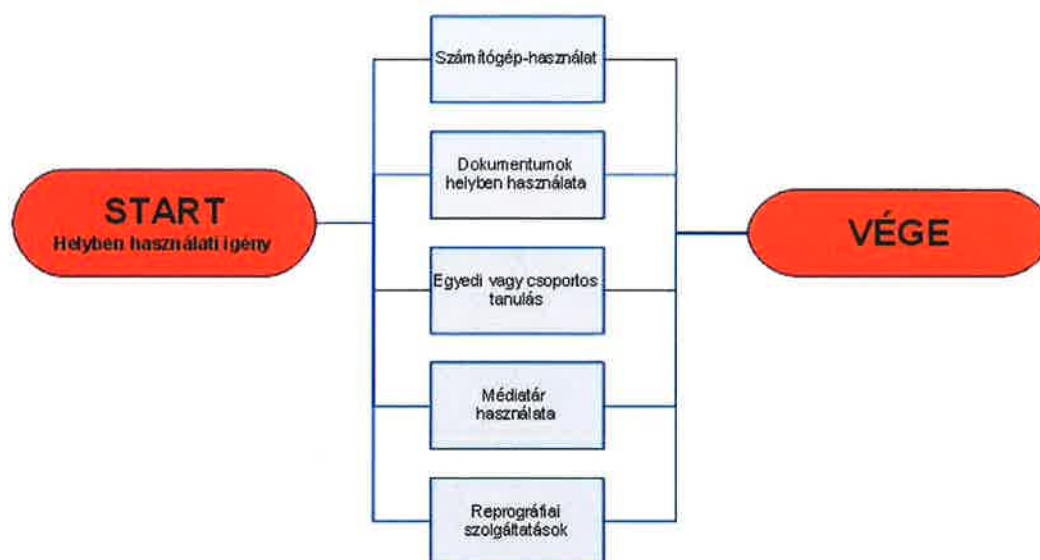
vezető aláírása

Figula Anikó

[illegible]

1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – HELYBEN HASZNÁLAT
(KÓD: FF-01/4)



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Raktári kérés**

2. A folyamat kódja: **FF-01/5**

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

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

4. A folyamat célja:

A könyvtárhasználók speciális információs igényeinek könyvtáron belül történő kielégítése

5. Folyamatgazda: Perjés Dorottya

6.1. A folyamat bemenete:

Az olvasó raktárban elhelyezett dokumentumot keres

6.2. A folyamat kimenete:

Az olvasó raktári dokumentumot használ

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

- Ha az olvasó a raktárban elhelyezett állományból szeretne dokumentumot használni, akkor „Raktári kérőlap”-ot kell kitöltenie a dokumentumról a tájékoztató kollégánál.
- A tájékoztató segít az online katalógusban (OPAC) való keresésben, a kérőlap kitöltésében, majd ellenőrzi az adatokat, amelyet az aláírásával hitelesít.
- Minden órában egyszer, a raktári szolgálatot teljesítő olvasószolgálati munkatárs összeszedi a „Raktári kérőlap”-okat, és lemegy a raktárba a dokumentumokért. A kölcsönözhető dokumentumokat elhelyezi a kölcsönzőpultnál, ahol az olvasó kikölcsönözheti azokat. **Új folyamat indul: Kölcsönzés (FF-01/1)**
- A nem kölcsönözhető dokumentumokat felviszi a tájékoztató asztalhoz, ahol a tájékoztató kolléga átadja azokat az olvasónak, és tájékoztatja azok használati szabályairól, az esetleges szerzői jogi szabályokról. A „Raktári kérőlap”-ot a pulton tartott doboz egyik fiókjában tárolja, amíg a használó vissza nem adja a dokumentumot.
- Amennyiben a használó többé nem tart rá igényt, úgy a dokumentum visszaszállítható a raktárba. **Másik folyamat indul: GYŰJTEMÉNYSZERVEZÉS – Gyűjtemény rendezése (TF-01/9)**
- A Raktári kérőlap átkerül a doboz másik fiókjába, ahol a havi statisztika elkészültéig őrizzük.
- Ha a használó továbbiakban is dolgozni szeretne a csak helyben használatos dokumentumokból, azokat félre tesszük a tájékoztató pult mögött, és a „Raktári kérőlap”-on jelezzük a határidőt, ameddig az olvasó használni szeretné azokat.
- Ha az olvasó fénymásolni, szkennelni szeretne. **Másik folyamat indul: KIEGÉSZÍTŐ**

SZOLGÁLTATÁSOK – Reprográfiai szolgáltatások (FF-06/3)

- Az olvasó által visszaadott dokumentumokat a visszasorolásig a tájékoztató pultban vagy kocsikon tároljuk. **Másik folyamat indul: GYŰJTEMÉNSZERVEZÉS – Gyűjtemény rendezése (TF-01/9)**

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
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: Olvasószolgálatban résztvevő munkatársak

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer (papír, toll)

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:
Raktári kérőlap

10.2. Keletkező dokumentumok:

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett használó

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés
Havi/éves statisztika

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

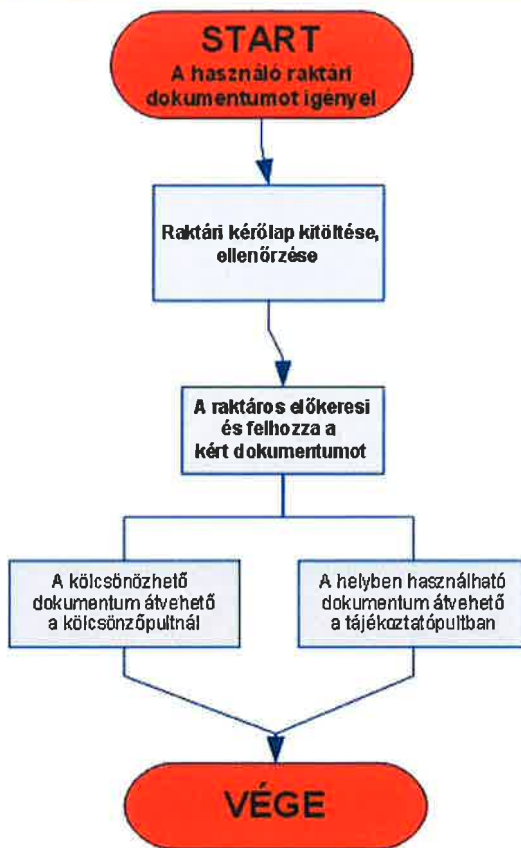
Figula Anikó



[illegible]

1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT
Folyamat megnevezése:
DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – RAKTÁRI KÉRÉSEK
(KÓD: FF-01/5)



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Médiatár használata**

2. A folyamat kódja: **FF-01/6**

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

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

4. A folyamat célja:

A könyvtárhasználók speciális dokumentumok iránti igényeinek kielégítése

5. Folyamatgazda: Perjés Dorottya

6.1. A folyamat bemenete:

Az olvasó a Médiatárat szeretné használni

6.2. A folyamat kimenete:

Az olvasó befejezte a Médiatár használatát

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

1. Médiaboxok használata

- A második emeleten található médiaboxok felügyeletét a mindenkori tájékoztató látja el.
- Amennyiben egy vagy több használó jelzi, hogy szeretné igénybe venni valamelyik szobát, a tájékoztató rendelkezésére bocsátja, átadja annak kulcsát, valamint az ahhoz tartozó egyéb eszközöket (távirányító, egér).
- Ha a használó igényli, megmutatja a boxban található berendezések működését.
- Az olvasó egy nyilvántartó lapon jelzi, hogy melyik boxot, mely időpontban használja, hiszen az eszközökért ezen időszak alatt ő felel.
- Használat után a tájékoztató visszaveszi a kiadott eszközöket, lekapcsolja a számítógépet, és bezárja az ajtót.
- Az olvasó a nyilvántartó lapon az aláírásával igazolja, hogy leadta az eszközöket a tájékoztatónak.

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: vevő Tájékoztatásban részt munkatársak

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, DVD lejátszó, fejhallgató

Pénzügyi: Költségvetés

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:
Regisztrációs táblázat (nyilvántartás)

10.2. Keletkező dokumentumok:

11. Folyamatindikátorok:

Elégedett használó

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettség mérés

Havi/éves statisztika

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

16. Módosítások:

[illegible]

1. számú melléklet

FŐFOLYAMAT

Folyamat megnevezése:

DOKUMENTUMSZOLGÁLTATÁS – MÉDIATÁR HASZNÁLATA

(KÓD: FF-01/6)

