

3 LÉPÉSBEN: A FOLYAMATOKRÓL

2020. december 3-án, sikeresen lezajlott a *3 lépésben* konferenciasorozat első alkalma, amely a folyamatok témakört járta körül három előadó segítségével. A konferenciára 148-en jelentkeztek, akiknek 30 %-a felsőoktatási könyvtárban, 28%-a városi könyvtárban és 21%-a megyei hatókörű városi könyvtárban dolgozik. Végül 113-an hallgatták meg az előadások egy részét vagy egészét. A zalaegerszegi Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár munkatársai közül 10 fő vett részt az online konferencián.

Az első előadó Molnár Georgina, a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár gyűjteményépítési főigazgatóhelyettese volt, aki idén szakértőként közreműködött a Könyvtári Minőségi Díjra és Minősített Könyvtár címre pályázó könyvtárak helyszíni látogatásában. Könyvtári folyamatok a stratégia tükrében című előadásában rávilágított, hogy időről időre aktuálissá válik a könyvtárak életében a minőségmenedzsment. Valójában ez a munka sosem fejeződik be egy-egy eredmény, cél elérésével, a Minősített Könyvtár cím, vagy a Könyvtári Minőségi Díj csak egy mérföldkő ebben a folyamatban. 2015-2016-ban Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár munkatársai ismét egy ilyen mérföldkő eléréséért dolgoznak, de az előkészítő munkálatok elvégzéséhez az eddigiektől különböző, a Könyvtár életében újszerű gyakorlatot és eszköztárat alkalmaznak. Tanulmányukban a BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) támogató üzleti informatikai szabvány alkalmazását mutatják be a könyvtári minőségfejlesztés területén. A BPMN nem előzmények nélküli könyvtárakban, először az Egyetemi Kiadó, a Könyvtár valóban üzleti profillal rendelkező alegysége alkalmazta munkafolyamatai leírásához. Ezt az ötletet vitték tovább, amikor a Minőségirányítási Tanács folyamatleírásokért felelős munkacsoportja úgy döntött, hogy ezt a szabványt és az azt támogató informatikai eszközöket alkalmazza valamennyi könyvtári munkafolyamatuk feltérképezésére és leírására. Az eszköz használata komoly tanulást, képzést, és egyfajta algoritmikus szemlélet elsajátítását feltételezi a könyvtáros kollégák részéről. A tanulmányban feltérképezték a hazai könyvtári minőségmenedzsment folyamatirányítási gyakorlatát, a BPMN korábbi könyvtári (elsősorban hazai ezen belül saját könyvtárakban történő) alkalmazását. A kolléga röviden beszámolt a Minőségirányítási Tanács működéséről, és a Folyamat munkacsoport szerepéről a minőségbiztosításban. Bemutatta azt a munkát, amit az eszköz elfogadtatásáért, a kollégákkal való megismertetéséért végeztek. Végezetül bemutatott néhány példát az elkészült folyamatmodellekből, remélve, hogy kiderül munkájukból, milyen haszonnal jár a BPMN alkalmazása könyvtári környezetben.

A második előadó dr. Benedek Petra a BME Menedzsment és Vállalkozásgazdaságtan Tanszék egyetemi adjunktusa volt, aki Folyamatábrák készítése a gyakorlatban című előadásában egy fontos gyakorlati témát, a folyamatábrák készítését járta körbe. Ismertette a folyamatok kapcsán felmerülő fogalmakat, az ábrák készítése során használt szimbólumokat. Elmondta, hogyan alkalmazzuk a folyamatábrákat és ismertette a draw.io-t.

Utolsó előadó dr. Bernáth Lajos a QUALIMED-IL Fejlesztő Iroda Kft. szakmai vezetője volt, aki Folyamatmanagement című előadásában a folyamathierarchia, folyamatstruktúra és a kulcsfolyamatok világába kalauzolta el a hallgatóságot. Könyvtári példákkal szemléltette a folyamatszabályozást, felhívva a figyelmet a hibás alkalmazásokra. Majd a folyamatok mérését, a folyamatindikátorok meghatározásait járta körbe és előadását a minőségmodellek összehasonlításával kerekítette le.

Sokat tanultunk a fent említett előadóktól, így új ötletekkel, konkrét megoldásokkal, tapasztalatcsereikkel felvértezve folytathatjuk munkánkat a minőségirányításban.

Varga Ibolya