

BPMN 2.0 A KÖNYVTÁRI MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSBAN

Bátfai Erika, Lakatos Róbert, Molnár Georgina, Takácsné Bubnó Katalin
(DEENK)

Absztrakt

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. 2015-16-ban Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (DEENK) munkatársai ismét egy ilyen mérföldkő eléréséért dolgoznak, de az előkészítő munkálatok elvégzéséhez az eddigiektől különböző, a Könyvtár életében újszerű gyakorlatot és eszköztárat alkalmaznak. Tanulmányunkban a BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) támogató üzleti informatikai szabvány alkalmazását mutatjuk be a könyvtári minőségfejlesztés területén.

A BPMN nem előzmények nélküli Könyvtárunkban, először az Egyetemi Kiadó, a Könyvtár valóban üzleti profillal rendelkező alegysége alkalmazta munkafolyamatai leírásához. Ezt az ötletet vittük tovább, amikor a Minőségirányítási Tanács folyamatleírásokért felelős csoportja úgy döntött, ezt a szabványt és az azt támogató informatikai eszközöket alkalmazza valamennyi könyvtári munkafolyamatunk feltérképezésére és leírására. Az eszköz használata komoly tanulást, képzést, és egyfajta algoritmikus szemlélet elsajátítását követeli meg a könyvtáros kollégáktól.

A tanulmányban feltérképezzük a hazai könyvtári minőségmenedzsment folyamatirányítási gyakorlatát, a BPMN korábbi könyvtári (elsősorban hazai ezen belül saját könyvtárunkban történő) alkalmazását. Beszámolunk röviden a Minőségirányítási Tanács működéséről, és a Folyamat csoport szerepéről a minőségbiztosításban. Bemutatjuk azt a munkát, amit az eszköz elfogadtatásáért, a kollégákkal való megismertetéséért végeztünk. Végezetül bemutatunk néhány példát az elkészült folyamatmodellekből, remélve, hogy kiderül munkánkból, milyen haszonnal jár a BPMN alkalmazása könyvtári környezetben.

Kulcsszavak: BPMN 2.0, egyetemi könyvtár, egyetemi kiadó, minőségbiztosítás

From time to time quality management becomes a topical issue in the life of libraries. In fact this job does not end once we have achieved the results, the „Qualified Library” title and the „Library Quality Award” are only milestones in this process. Since 2015 librarians at the University of Debrecen University and National Library have been working to reach such a milestone, but at the preparation phase they have used practices and supporting tools different from earlier quality management practices of the library. The paper presents the application of BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) business information technology standard in library quality management.

The application of BPMN was not unprecedented in our library, it was first introduced in Debrecen University Press, which is a real business profile unit of our library. This idea was further developed when the Workflow Team of our Quality Management Board decided to use this standard and its supporting IT tools to map and describe all the working processes of the library for the documentation of quality management. The utilization of the tools requires constant learning, training and a kind of algorithmic thinking on behalf of our colleagues.

The paper highlights the practice of workflow management in the quality management of Hungarian libraries, and the application of BPMN in libraries (primarily at the University of Debrecen University and National Library). We briefly describe the activities of the Quality Management Board and the role of the Workflows Team in quality management. We demonstrate the efforts of the team to make BPMN 2.0 widely accepted and known among colleagues. Finally we present some examples of ready workflow models in an attempt to illustrate the gains of business process modelling (BPMN) in a library environment.

FOLYAMATMODELLEZÉS A KÖNYVTÁRBAN

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (DEENK) 2015-től új szervezeti felépítésben működik, egyben újra gondolja stratégiáját, küldetését, funkcióját, feladatait, szolgáltatásait, és az ezt feltérképező, elemző eszköztárát. Meglátásunk szerint a megszülető stratégia megvalósításához kiváló eszköztárat ad a minőségmenedzsment.

A minőségbiztosítás folyamatában az egyik legfontosabb kérdés, hogy pontosan le tudjuk írni a könyvtárban folyó munkatevékenységeket: mit, hogyan, milyen hatás- és felelősségi körrel, ki (milyen munkakör) kell, hogy végezzen a könyvtárban, milyen dokumentumok születnek közben, mi a munkafolyamat célja és eredménye, hol és milyen ellenőrzési és beavatkozási pontok vannak. (Ezekre építhető majd az intézmény intézkedési terve.) Ehhez a szabad szöveges leírás mellett, amelynek szintén standardizálnak kell lennie, egy olyan modellező eszközt használunk, amely vizualitása révén lehetővé teszi a folyamatok sokkal gyorsabb áttekintését. Korábban blokk-diagrammal dolgoztunk, 2015-ben úgy éreztük, mást szeretnénk: a BPMN üzleti folyamatmodellező szabványt választottuk, hiszen a könyvtár mint rendszer teljesen hasonló szerkezettel bír, mint egy valóban üzleti vállalkozás. A könyvtárban olyan ipari jellegű feldolgozási és szolgáltatási folyamatok vannak, melyek jól formalizálhatók.

A folyamatszemplélet egyáltalán nem idegen a könyvtáraktól [2-5][8], főként azoktól a nagy könyvtáraktól, mint amilyen a DEENK is. A DEENK integrált könyvtár, amelyet 7 könyvtári egység alkot, 5 egyetemi campus-on. Könyvtárunk funkcionális alapokon nyugvó struktúrában működik, melyben összesen több, mint 110 munkatárs látja el a sokrétű egyetemi és nemzeti szerepkör mind lokális, mind országos szintű feladatait. Egy ilyen nagy szervezetben zajló munka-, támogató-, kiegészítő stb. folyamatok átláthatósága - akár a szervezet vezetése munkájának megkönnyítésére, akár egy új munkatárs belépésekor az eligazodás, betanulás támogatására - nagyon nagy segítség lehet [1], ha jól csináljuk.

A folyamatábrák jó kiinduló alapot nyújtanak a kollégák számára, sokan már korábban is találkoztak vele. A nyelvi elemek könnyen megtanulhatók, ugyanakkor széles palettát biztosító jelölés rendszerről van szó, tehát a folyamatábráink tovább finomíthatók lesznek a modellezésben való egyre nagyobb jártasság megszerzésével. Az eszkörendszer segítségével lehetőség van az eseményekben való gondolkodásra, így a speciális aktivitások, hibák megjeleníthetők és kezelhetők. Ipari környezetben nagy jelentősége van a pontos kezdő helyzet megjelölésnek (kiinduló állapot) és a lehetséges végkimenetek, illetve jelentkező problémák kezelésének. Minderre jó eszkörendszer biztosít a BPMN [6, 7, 9, 10].

Nem utolsó sorban a választásunkat az is indokolta, hogy a szabványnak igen jó ajánló levele van: használja/használta a Microsoft, az Oracle, az IBM, és az SAP; ezen céges környezetekre optimalizálták [10].

BPMN MUNKÁBAN, AVAGY ALGORITMIKUS ISMERKEDÉS A DEBRECENI EGYETEMI KIADÓVAL (DUPRESS)

A szervezeti átalakítás alatt a DEENK egy nem klasszikusan könyvtári egységében, a DUPress-ben kezdődött el először a folyamatszempléletű munkatervezés- és koordinálás.

A kiadó feladata az egyetemen folyó kutató és oktató munka támogatása; amit az egyetem polgárainak saját szellemi munkája eredményeként megszülető jegyzetek, szakkönyvek és tudományos folyóiratok kiadásával és terjesztésével jogtisztán és magas színvonalon végzi. Kiadónk felé több kar felől igény fogalmazódott meg az e-jegyzetek szolgáltatására; illetve elérkezett az idő, hogy megjelenjenek kiadványaink e-könyv formában is.

A DEENK által szervezett könyvtárhasználati oktatásban jó ideje használunk elektronikus forrásokat, oktatási keretrendszert. 2008 óta elkötelezett híve a nyílt hozzáférésű

tudományos kommunikációnak. Így nem meglepő, hogy elképzelésünk szerint az egyetemi elektronikus jegyzetkiadásban az Open Access zöld útját kell megvalósítani: azaz a kiadást és a szolgáltatást egyetemi forrásból finanszírozni; a felhasználóknak (hallgatók) ingyenes hozzáférést biztosítani.

Éppen ezért a DUPress kizárólag szabad szoftverek és betűcsaládok használatával állítja elő az Open Access (OA) e-jegyzeteit, melyeket Creative Commons (CC-BY-NC-ND-4.0) licenc alatt ad ki; a hallgatók legálisan letölthetik a kiadó oldaláról. Ezek a tananyagok több formátumban (pdf, epub, mobi) érhetők el, így e-könyv olvasókkal, tablettel vagy akár okostelefonnal is használhatóak. A hagyományos könyvek szerelmesei rendelhetnek papír verziót.

Egy inkubátor kísérlettel jutottunk el eddig, aminek keretében 2014-ben 9 e-jegyzetet készítettünk el több formátumban. Mivel a kiadó munkatársai az egyetem több pontján dolgoznak, már a tervezési folyamatban algoritmizáltuk és standardizáltuk a munkát, ami eleinte szemléletváltást követelt meg tőlünk.

Ennek a projektnek az egyik fontos tanulsága volt, hogy a kiadási folyamatot normalizálnunk kell, aminek érdekében a BPMN folyamatmodellezésre tértünk át, aminek első lépése volt a 2014 nyári-őszi saját, belső e-könyv-készítési munkafolyamat továbbfejlesztése.

Hamarosan, vezetői mankóként, a DUPress teljes munkafolyamat-modellezése és folyamattérképe is céljá vált; s mivel a kiadó nemcsak az egyetem részeként, hanem az egyetemi könyvtár részeként működik, eleve izgalmas kérdés volt, hogyan használhatunk eredményesen üzleti folyamatmodellezést ebben a környezetben. A remélt eredményt meghozta a BPMN alkalmazása, sőt, mivel a BPMN a folyamatmodellezés automatizálására is lehetőséget ad, kacérkodtunk ezzel a szinttel is. Időközben találtunk és leteszteltünk egy már kiforrott nyomdai célszoftvert, ami az árajánlatokat, az anyaggyártást és a folyamatkezelést is végzi; így erre a részre nem kell plusz munkaórát áldoznunk. A BPMN segítségével 2016-ban a menedzselt szintű folyamatokig jutunk el.

A tapasztalatok birtokában egyértelműen javasoltuk a BPMN könyvtári használatát.

A BPMN ÁLTALUNK HASZNÁLT ELEMEI

Az általunk használt szabvány a BPMN 2.0, gyakorlati megvalósítás eszköze pedig a Yaoqiang editor. A szabványt teljesen megvalósító eszköz a piacon nincs, vagy nem tudunk róla.

Alapvetően a nyelv 3 szintet különböztet meg (Level 1,2,3)[10]. Mi elsődlegesen a Level 1 és Level 2 eszköz rendszerét használjuk fel. A Level 1-es szinten található a folyamat ábránál már megszokott elemek, a Level 2-es szinten pedig az eseményvezérlést megvalósító eszközök.

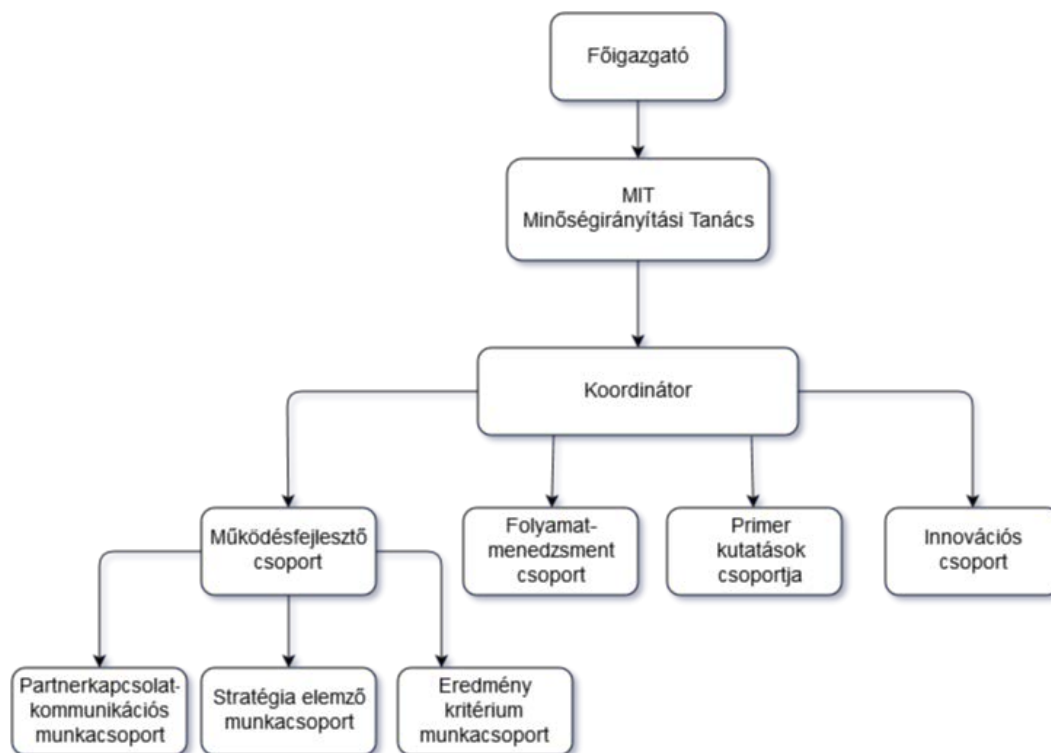
A legfontosabb, általunk használt kategóriák:

- Tasks - tevékenységek;
- Gateways - logikai kapuk;
- Events - események;
- Swimlanes - medencék;
- Data - adatobjektumok.

Helyi sajátosságokat a szabvány szintjén nem alkalmazunk. Stílus szinten jelenik meg a fentről lefele és nem a balról jobbra történő ábrázolás. A (belső) honlapokon való megjelenítés miatt ez számunkra előnyösebb.

MIT A DEENK-BEN

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár Minősített könyvtárként ebben az évben pályázik a Könyvtári Minőségi Díjra. Ennek a munkának az előkészítéseként átalakult a Minőségirányítási Tanács. A DEENK vezetősége úgy döntött, hogy a minőségbiztosítási eljárásba a kollégák sokkal szélesebb körét bevonja, mint korábban. 2015 szeptemberében ennek megfelelően átalakult a Minőségirányítási Tanács a hozzá kapcsolódó 7 csoporttal, összesen 26 kolléga részvételével. A MIT jelenlegi organogramját az 1. ábrán látjuk.



1. ábra A MIT szervezeti felépítése

A FOLYAMATMENEDZSMENT CSOPORT

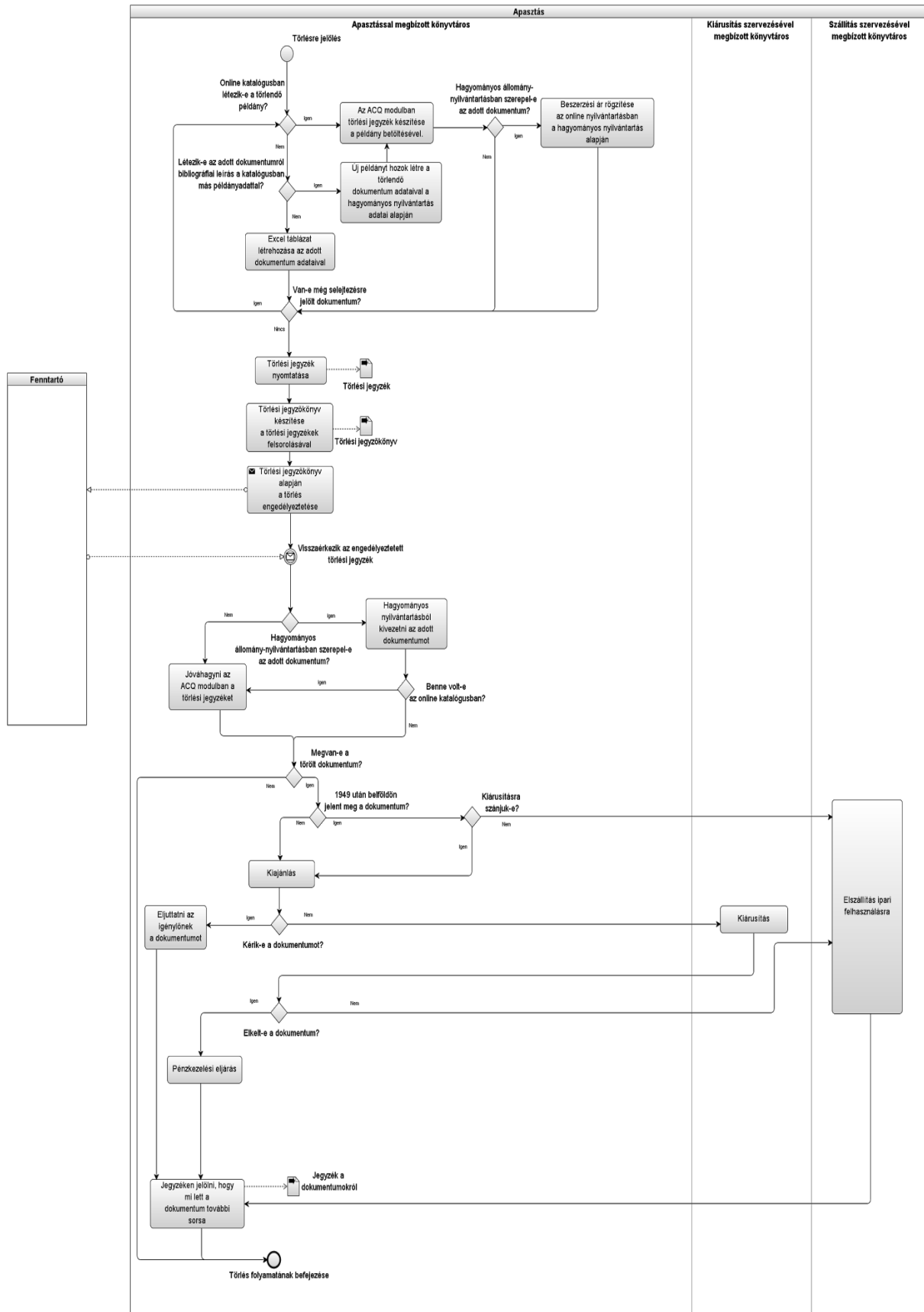
A Folyamatmenedzment csoport feladata a könyvtári munkafolyamatok, szolgáltatási folyamatok, támogató folyamatok illetve kiegészítő tevékenységek feltérképezése, a folyamatleltár elkészítése. A csoport tagjai szervezik meg azt a munkát, melybe bevonva a Működésfejlesztő csoport és az Eredmény csoport tagjait az egyes már leírt, lerajzolt folyamatokat megbeszélik, optimalizálják, és normalizálják - vagyis mutatókkal "szerelik fel", az elvégzett munka, illetve a szolgáltatás minőségének értékelése céljából. A folyamatok felülvizsgálatának folyamata a 2. ábrán látható.

Az ábrából egyértelműen láthatjuk, hogy kik vesznek részt a folyamatban, kinek mi a feladata. A medencék sávjai jelölik a különböző résztvevőket. A gyakorlatban ez úgy valósul meg, hogy a korábbi folyamatleírásokat átvizsgálják a folyamatgazdák, egyeztetve a többi szolgáltatási pontunkon ugyanezt a folyamatot végző kollégákkal. Az így aktualizált leírás alapján készít a folyamatmenedzsment csoport tagja BPMN ábrát, és elküldik a Működésfejlesztő és Eredmény kritérium csoport kijelölt tagjainak, hogy átgondolják, majd közös egyeztetéssel felülvizsgálják a folyamatgazdával a folyamatokat.

Ehhez természetesen az szükséges, hogy mind az adott folyamatért felelős folyamatgazda, mind pedig a MIT tagjai értsék, és helyesen, egységesen használják a BPMN-t. Ennek érdekében oktatást szerveztünk a kollégák körében és tananyagokat fejlesztünk számukra az önálló tanulás elősegítésére.

A hagyományos könyvtári folyamatokat is ábrázolni tudjuk a BPMN modellezési technikával. A folyamatban résztvevők itt is külön sávokat kapnak, és látható, hogy ki mikor kapcsolódik be a folyamatba. Az apasztás folyamata egy viszonylag egyszerű könyvtári folyamat, de itt is jól látható, hogy a folyamatban kik vesznek részt és mi a feladatuk. Megegyeztünk abban, hogy a könyvtári résztvevők kapnak külön sávokat a folyamatok ábrázolásánál, a könyvtáron kívül eső folyamatok esetében pedig black boxokat használunk, ezzel is érzékeltetve azt, hogy a könyvtártól független folyamatok zajlanak. Jelen esetben az apasztás engedélyeztetése a fenntartótól az a folyamat szakasz, ami nem nálunk zajlik, de ha engedélyezésre kerül a törlési jegyzék, akkor folytatódik tovább a könyvtáron belül a folyamat. Az apasztás folyamata a 3. ábrán látható.

Networkshop 2016
2016. 03. 30 – 04. 01.



3. ábra Az apszasztás folyamatábrája

ÖSSZEFOGLALÁS - MIÉRT JÓ A BPMN-SZEMLÉLET A KÖNYVTÁROSOKNAK?

Könyvtárunk egy integrált, 7 szolgáltató egységgel működő könyvtár, melynek szolgáltatásait, munkáját nem könnyű összehangolni illetve optimalizálni, és a lehetőségekhez képest legmegfelelőbbben egységesíteni, átlátni. Ehhez nagy segítség egy olyan eszköz tanulása és a mindennapi gyakorlati használata, mely folyamat-központú, eseményvezérelt szemléletet, algoritmikus gondolkodást alapoz meg és fejleszt. Segítségével gyorsabban felismerjük az egymásra épülő folyamatokat, észrevesszük a beavatkozási pontokat, tudatosabban, tervezettebben működhetünk, és jobban megalapozhatjuk a PDCA-alapú önértékelést [2-4].

További, a szervezeti kultúrára gyakorolt pozitív hatásként sorolhatjuk fel a projektszemlélet kialakulását, a csapatmunka révén erősödő munkatársi kapcsolatokat, a gyorsabb és hatékonyabb információcserét, a holisztikusabb munkaszervezést és problémamegoldási képesség fejlődését, az azonos/hasonló munkakörök közötti együttműködés erősödését. Nem utolsó sorban a folyamatként mindenki számára fontos helye van a szervezetben, amely identitásunkat, önbizalmunkat erősíti.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. *Business Process Management*. In: Informatikai Navigátor Magazin, 5. (2011) <http://users.atw.hu/infnav/Informatikai-Navigátor-05.pdf>
2. BODA Gáborné KÖNTÖS Nelli: *Könyvtári önértékelés, a minőség értékelése a dokumentum-leírásban*. (2013) <http://doktori.btk.elte.hu/lit/kontosnelli/diss.pdf>
3. BODA Gáborné KÖNTÖS Nelli: *Moodle az ELTE Egyetemi Könyvtárban: e-learning keretrendszerrel támogatott könyvtári önértékelés*. (2012) http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=5663&issue_id=539
4. BODA Gáborné KÖNTÖS Nelli: *Önértékelés gombnyomásra: a CAF online rendszer könyvtári adaptálásának lehetőségei*. (2014) http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=5937&issue_id=562
5. Czinki-Vietorisz Gabriella: *Folyamatszabályozás indításának lépései az Egyetemi Könyvtárban*. (2012) http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=5720&issue_id=543
6. *Documents Associated with Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0*. (2011) <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF/>
7. *Folyamatmodellezés a gyakorlatban*. (2011?) <https://inf.mit.bme.hu/sites/default/files/materials/category/kateg%C3%B3ria/oktat%C3%A1s/bsc-t%C3%A1rgyak/rendszermodellez%C3%A9s/12/Folyamatmodellez%C3%A9s2.pdf>
8. NAGY István: *Munkafolyamat támogatott feladatvégzés közgyűjteményi környezetben*. (2013) <http://nws.niif.hu/ncd2013/docs/phu/098.pdf>
[http://videotorium.hu/hu/recordings/details/6186,Munkafolyamat támogatott feladat vegzes kozgyujtemenyi kornyezetben](http://videotorium.hu/hu/recordings/details/6186,Munkafolyamat_tamogatott_feladat_vegzes_kozgyujtemenyi_kornyezetben)
9. BECKER, Ralph [et al.]: *Folyamatmenedzsment a gyakorlatban*. Budapest : IFUA Horváth & Partners, cop. 2008
10. SILVER, Bruce: *BPMN method and style*. Aptos : Cody-Cassidy Press, 2011