

Folyamatszabályozás Munkafolyamatok számbavétele

Mihály Andrea

Eger, 2017. június 29.

Mit értünk folyamaton?

A tevékenységek egyes lépéseinek logikai sorrendjét nevezzük folyamatsnak.

"A folyamat egymással kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át."

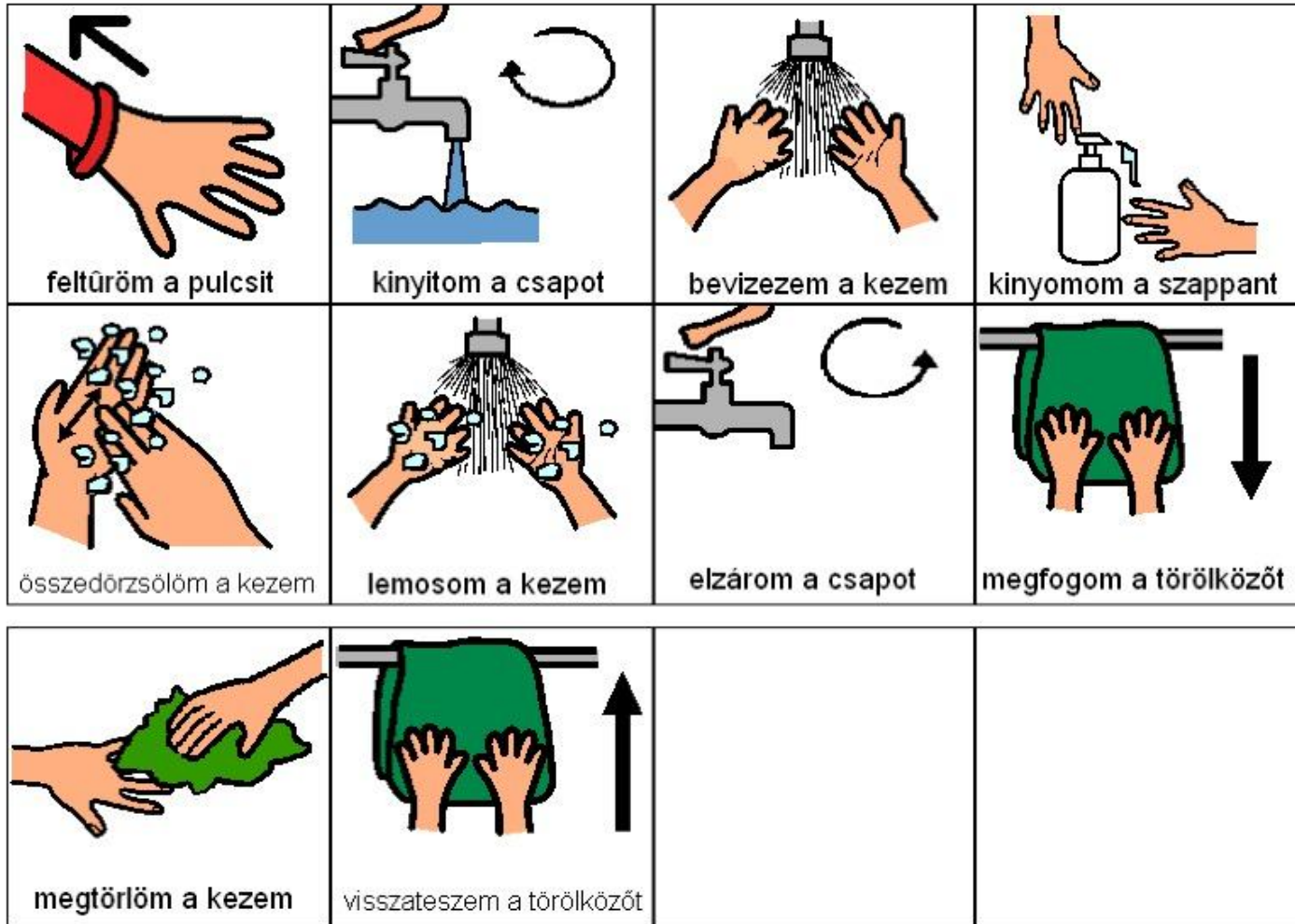
A folyamatok sokfélék



- rövid folyamatok
- hosszú folyamatok
- egyszerű folyamatok
- bonyolult folyamatok

- egyszemélyes folyamatok
- több személyes folyamatok
- olcsó folyamatok
- költséges folyamatok
- régi folyamatok
- új folyamatok
- változatlan folyamatok
- változó folyamatok

Jelen vannak a mindennapokban



... és a könyvtárban?

Ahogy mindennapi tevékenységeinket átszövi a folyamatok egymásba kapcsolódó hálózata, ugyanúgy kapcsolódnak egybe a könyvtári tevékenységek sorozatai is.

Folyamatszabályozás a könyvtárban

Célja:

- a könyvtári szolgáltatási folyamatok egységesítése;
- a felhasználók által is érzékelhető egységes működés megteremtése;
- egységes szolgáltatási kínálat létrehozása;
- a szervezet eredményességének növelése.

Módszere:

- a folyamatok rendszerében való gondolkodás,
- folyamatszemplétű megközelítés.

A könyvtári folyamatszabályozás keretei

- Milyen nagyságú könyvtárban van értelme a folyamatszabályozásnak?

„A vevő az általa megkívánt minőséget várja el, függetlenül attól, hogy a terméket vagy szolgáltatást milyen létszámú szervezet állítja elő.”

1-2 folyamatot kisebb könyvtárban is célszerű leírni!

- Milyen legyen a szabályozás?
 - könyvtárunkra szabott (mit és milyen mélységig?)
 - fenntartható

Miért jó a folyamatmenedzsment alkalmazása?

- a folyamatos javítás egyik eszköze;
- a hatékonyság és a használók elégedettsége növekszik;
- nő az átláthatóság;
- a könyvtár teljesítőkéességébe vetett bizalom erősödik;
- az új munkatársak/helyettesítők betanítási ideje lerövidül;
- külső megbízóknak dokumentált folyamatokat tudunk mutatni;
- pályázati anyagokhoz is jól felhasználható.

Miért jó a folyamatszabályozás?

Ellenérvek:

- túl elvont
- formális
- papírgyártás
- időigényes
- leterheltség

Érvek:

- Gyakorlati haszna van:
 1. helyettesítéskor
 2. kiderülnek általa a javítandó területek-folyamatos fejlesztés!
- Megéri ráfordítani az időt!

Gyakorlati példák

- Nyitás, zárás a szolgáltató helyeken
- Dolgozó érkezése, távozása
- ACQ/Megrendelések menü mellőzése
- Kísérőcédula a dokumentum-feldolgozás során
- Márais dokumentumok szerelése

A folyamatszabályozás bevezetése a könyvtárban

Mikor kezdjük el?

- ha gyakori a panaszhelyzet a szolgáltatásban,
- szolgáltatásbővülés történt,
- akadozó munkafolyamatokat észlelünk,
- tárgyi, informatikai, személyi változások történtek,
- szabályozottabbá, hatékonyabbá akarjuk tenni a szervezetünket.

Első lépések:

- elhatározzuk, hogy foglalkozunk vele,
- munkacsoportot hozunk létre,
- felmérjük, milyen eredményeink, dokumentumaink vannak,
- milyen erőforrásokkal rendelkezünk (személyek, eszközök, pénz)
- mennyi az időszükséglet, melyek a határidők,
- milyen dokumentumokat szeretnénk elkészíteni.

Mit kell tennünk?

A könyvtári szolgáltatások hatékonyságának és minőségének fejlesztése úgy érhető el, ha a tevékenységeinket jól áttekinthető **folyamatokra bontjuk**, és azokat megfelelő módon **szabályozzuk**.

Ennek érdekében **a folyamatokat rendszerbe kell foglalni**, tudatossá, átláthatóvá tenni, így válik lehetővé a hibák időbeni kiküszöbölése, a kompetenciahatárok meghúzása, a felelősségek megállapítása.

Hogyan?

- 1. **Azonosítjuk** a folyamatokat
- 2. **Szabályozzuk** a folyamatokat
 - leírjuk az egyes folyamatok tartalmát;
 - folyamatábrákat készítünk;
 - meghatározzuk a felelősségi- és a hatásköröket;
 - kijelöljük az ellenőrzési, beavatkozási pontokat, módszereket és felelőségeket;
- 3. MÉRJÜK a folyamatok hatékonyságát
- 4. Visszajelzési lehetőségeket biztosítunk a felhasználók számára

1. Folyamatok azonosítása

- Folyamatleltár készítése

Az összegyűjtött, beazonosított folyamatokat megfelelő folyamat kategóriákba soroljuk és osztályozzuk:

- **Főfolyamatok** (közvetlenül az ügyfelekre irányulnak)
- **Vezetési folyamatok** (az intézmény stratégiájához, irányításához szükséges személyi és anyagi forrásokra vonatkoznak)
- **Támogató folyamatok** (támogatják az ügyfelekkel való munkát, de nem velük közvetlen kapcsolatban zajlanak)
- **Kulcsfolyamatok** (az adott időszakban a szervezet céljait és sikerességét döntően befolyásoló folyamatok, köre időről időre változhat)

Hogyan történt a BSK-ban?

Folyamatleltár bemutatása (táblázatos, szöveges verzió)

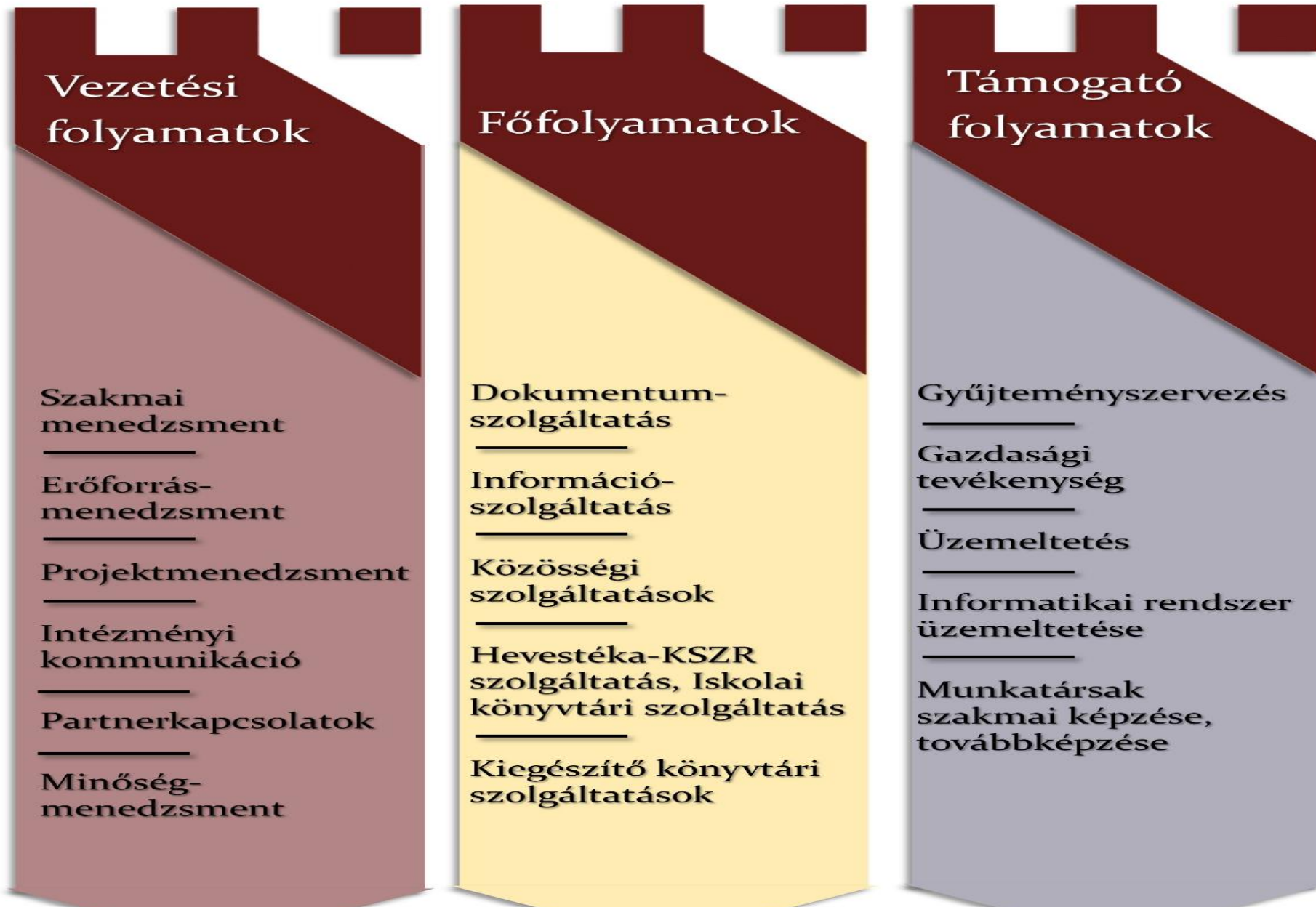
Az elkészítés menete:

1. Munkacsoport létrehozása

2. Folyamatok számbavétele, nevesítése, csoportosítása (VF, FF, TF), a kulcsfolyamatok (KF) kijelölése

+ A folyamatmodell elkészítése (színes, szemléletes):

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár folyamatmodellje



2. Az azonosított folyamatok leírása

A szabályozás egy adott tevékenységsorozat **megtervezését és írásban történő rögzítését** jelenti.

Egy kis könyvtárban nincs lehetőség és nem szükséges az összes folyamatot részletesen leírni!

Ezért **szükséges a folyamatokat súlyozni.**

2. Az azonosított folyamatok leírása -Dokumentálás

- Előzéklap:
 - pl. készítette, jóváhagyta, hatályba lépés dátuma, verziószám, módosítások
- Folyamatleírási űrlap:
 - a folyamat neve, típusa, kódja, folyamatgazda neve, vonatkozó jogszabályok, folyamat célja, be- és kimenetek, erőforrások, dokumentumok, folyamatkapcsolatok, kritikus pontok, folyamatindikátorok
- Folyamatábra
 - a folyamat lépéseinek ábrásítása
- A folyamat részletes leírása:
 - az egymás utáni lépések szöveges leírása
- Szolgáltatási előírás:
 - követelmények, elvárások, szabályszerűségek leírása

Folyamatábra elemei, készítése

- A folyamatábra eszköze a munkafolyamatok leírásának, a folyamat leegyszerűsített változata.

A munkafolyamat kezdete

START

Egyes lépések

TEVÉKENYSÉG

Döntések

DÖNTÉS

A folyamat iránya, bemenet,
kimenet



A munkafolyamat vége, befejezés

CÉL

Hogyan történt a BSK-ban?

1. A dokumentáció elemeinek, felépítésének meghatározása
2. Arculat tervezése
3. A folyamatgazdák kijelölése, számukra belső továbbképzés tartása
4. A folyamatgazdák elkészítették a folyamat részletes leírását, a munkacsoport vezetővel közösen kitöltötték a folyamatleírási űrlapot, megrajzolták a folyamatábrát, és megírták a szolgáltatási előírást.
5. Folyamatábra-készítő szoftver alkalmazása
6. A dokumentumok sablonba illesztése, előzéklap kitöltése

Egy folyamat dokumentációjának bemutatása

A folyamatszempléletű munkavégzés előnyei

A folyamatszempléletű munkavégzés alapjaiban változtatja meg a korábbi rutinszerű munkavégzés kereteit, amelyet fokozatosan felvált a tervezés, megvalósítás, ellenőrzés és beavatkozás körforgása (PDCA).

A folyamatmenedzsment alkalmazása révén:

- az intézményi folyamatok **tudatossá, átláthatóvá** válnak
- lehetővé válik az **egységes működés és szolgáltatás** létrehozása
- emelkedik a **szolgáltatási színvonal**
- a **használók elégedettsége** növekszik!

Köszönöm a figyelmet!

