



## A munkafolyamatok átalakítása: mit tartsunk meg, és mit szüntessünk meg?

COLLINS, Maria

*COLLINS, Maria: Evolving workflows: knowing when to hold'em, knowing when to fold'em (The Serials Librarian, 57. vol. 2009. 3. no. 261–271. p.) című tanulmányát Dévai Péter tömörítette.*

Az elektronikus források térnyerése az időszaki kiadványokkal foglalkozó könyvtárosok számára számos újszerű feladattal jár. Az új munkafolyamatok összességét az elektronikus adatforrások menedzsmentjének (Electronic resource management – ERM) nevezik, mely magában foglalja a stratégiai tervezést, a hatékony munkafolyamatok kifejlesztését, valamint a szükséges személyzet létszámának és a kommunikációs eszközöknek a megtervezését.

A megfelelő tervezési módszerek kialakításához szükség van a jelenlegi helyzet alapos ismeretére. A folyóiratokkal és egyéb időszaki kiadványokkal kapcsolatos munkafolyamatokat manapság az elektronikus és a

hagyományos formában érkező dokumentumok együttes, egyidejű kezelése jellemzi. A kétféle adatforrás kiválasztása, érkeztetése, rendelkezésre bocsátása sok esetben fellazítja vagy megszünteti a könyvtári szervezeti egységek közötti határokat. Az online adatforrások életciklusának követése, az olvasók érdeklődésének megfelelő navigálás közöttük komoly feladatot ró a könyvtári dolgozókra és új szerzeményezési, feldolgozási koncepciókat kíván.

Az elektronikus folyóiratok és időszak kiadványok kezelésének nem lineáris természete szükségessé teszi a soron következő feladatok nyilvántartásának legalább részleges megújítását. Ezen kívül az új és újonnan megszervezett munkafolyamatokat be kell illeszteni a könyvtári munkák rendszerébe, nem szabad különleges többlet munkának tekinteni őket.

A cikk szerzője nyolc könyvtárossal készített informális telefoninterjút, valamennyien jól reprezentálják az amerikai és kanadai tudományos könyvtárakat. Az interjúalanyok az elektronikus adatforrás menedzsment következő nyolc problémáját tartották a leglényegesebbeknek:

1. a nyomtatott formátumról az online előfizetésre való tömeges áttérés kezelése;
2. a folyóiratok kiadóitól, értékesítőitől érkező pontatlan adatok, továbbá a más tudásbázisok, listázó szolgáltatások által nyújtott rossz minőségű információk problémái;
3. az állandó változás menedzselése;
4. az ERM-et szakszerűen működtető személyzet és a dolgozók továbbképzésének biztosítása;
5. az állandóan változó prioritások, az egyes feladatok és folyamatok sürgősségének értékelése;
6. a munkafolyamatok rendjének megtartása, a „káosz” elkerülése az elektronikus előfizetésekre való áttérés során;
7. időt kell találni a stratégiai tervezésre a napi feladatok megoldása mellett;
8. eredményes kommunikáció kialakítása az ERM összes szereplője között. Ehhez jönnek még azok a sajátosságok, amelyek egy

adott egyetemi könyvtár esetében az egyetem szakterületéből fakadnak.

A fenti megfontolások alapján egy ERM stratégiai terv részei lehetnek például a következő munkafolyamatok:

- ⊗ a használni kívánt elektronikus adatforrások licenceinek gondozása,
- ⊗ az olvasók elektronikus dokumentumokhoz való hozzáféréseinek elősegítése,
- ⊗ a technikai folyamatok egyszerűsítése és közös felület kialakítása az elektronikus források számára.

A terv témáinak meghatározása után ki kell alakítani azok prioritási sorrendjét. Ezen kívül a stratégia szintjén meg kell határozni a megvalósításhoz szükséges kommunikációs mechanizmusokat (e-mail-üzenetek, hibabejelentő rendszer, wikik, blogok), a dolgozói létszámot és a továbbképzési tervet. Ha készen van a stratégiai terv, meg kell vizsgálni, hogy reálisan megvalósítható-e, rendelkezésre állnak-e az anyagi és egyéb eszközök a végrehajtáshoz. Mindenképpen el kell kerülni az „új és fényes szindrómát”: vagyis a megalapozatlan új szolgáltatások gyors bevezetését, illetve ezek ígéretével való kecsegtetést.

Az ERM-menedzsment második eleme a hatékony munkafolyamatok kifejlesztése. Ez azért nehéz feladat, mert valójában manapság minden könyvtáros e-forrásokkal foglalkozó könyvtárosnak tekinthető, az e-források között válogató állománygyarapítótól az olvasóknak az online adatbázisokat megtalálni segítő referenz könyvtárosig, a proxy szervert konfiguráló rendszer-könyvtárostól (informatikus-könyvtárostól) a dokumentumok elérési pontjait létrehozó feldolgozóig. Ha a könyvtár dolgozói telefont, e-mailt, vagy űrlapokat használnak az egymás közti kommunikációban, akkor ennek alapján kell megszervezni a munkafolyamatokat. Ugyancsak sok ötletet, tapasztalatot lehet gyűjteni a munkafolyamatok hatékony megszervezéséhez az adott intézmény régi és új dolgozóival való kapcsolatépítés során. A hatékony munkafolyamatok kifejlesztéséhez szükséges kommunikációról szól *Feather, Celeste: Elekt-*

*ronikus források menedzsmentje: a sikeres stratégia* (Electronic resources communications management: a strategy for success) című írása, mely a *Library Resources & Technical Services* 2007. 3. számában jelent meg. A szerző beszámol az Ohiói Állami Egyetem (Ohio State University) vizsgálatáról, amelyből kiderül, hogy az elektronikus erőforrásokat jelentős mértékben használó könyvtárakban a kommunikáció tekinthető a leggyengébb láncszemnek a munkafolyamatok között. Ennek vizsgálata felveti más munkafolyamatok értékelésének szükségességét is, melynek lényeges része lehet a munkafolyamatok céljának kiderítése és rangsoruk felállítása, majd pedig a főlösleges munkafolyamatok megszüntetése.

A feladat megoldásához érdemes elkészíteni a könyvtári munkák folyamatábráját, melyre jó példa a Digitális Könyvtári Szövetség (Digital Library Federation) által készített Electronic Resource Management Initiative Report (<http://www.diglib.org/pubs/dlfl02/>). Egy adott könyvtár folyamatábrájának összehasonlítása ezzel a dokumentummal elősegítheti a munkafolyamatok oly sokat emlegetett hatékonyságának növelését. A folyamatábra gondos elemzése után a könyvtár például dönthet úgy, hogy megszünteti a nyomtatott dokumentumok előfizetését és csak az online elérhető elektronikus dokumentumokra fizet elő, így jelentősen lecsökkentve/megtakarítva a dokumentumok köttetésének költségeit, akár azzal, hogy minimalizálja a bekötendő dokumentumok számát, akár úgy, hogy „házon belül” oldja meg a feladatot, ahelyett, hogy külső cégtől rendelné meg a munkát. A formai és tartalmi feltárás költségei is csökkenthetők a számítógépes katalógizáló szolgáltatások igénybevételével. Természetesen nem feltétlenül kell radikálisan szakítani a korábbi gyakorlattal, az elektronikus adatforrásokkal kapcsolatos teendőket be lehet illeszteni a hagyományos munkafolyamatokba, amint ezt a szerzőnek a nyolc könyvtárossal folytatott informális interjúja is bizonyítja. Az elektronikus „megrendelés-csomagokat” meg lehet rendelni a kiadók helyett egy előfizetési ügynökségen keresztül is, az elektronikus előfizetések és ellenőrzésük tör-

ténhet a hagyományos munkafolyamatokhoz hasonlóan.

A Georgiai Egyetem (University of Georgia) saját rendszert fejlesztett ki az előfizetések ellenőrzésére. A Seesau nevű adatbázis az egyes címeket felosztja a munkatársak között, és nyomon követi a rendelésekkel kapcsolatos problémákat. Az adatbázisról szóló ismertetés forrása: a *Serials Review* 2009. évi 2. száma, az elektronikus adatforrásokkal kapcsolatos munkafolyamatokról és a hagyományos, valamint új munkafolyamatok összehangolására alkalmas módszerekről pedig Allen, David: *Getting things done* c. nagysikerű könyvében (magyarul *Intézz el mindent!* címmel jelent meg a Bagolyvár könyvkiadónál) lehet tájékozódni.

Az elektronikus adatforrásokkal kapcsolatos munkafolyamatok megszervezését segíti elő, ha egy könyvtár az ERM-hez megfelelő munkatársakkal és egyéb erőforrásokkal rendelkezik. Kezdetben elég volt egy-két olyan dolgozó, aki rendelkezett az elektronikus adatforrásokkal kapcsolatos ismeretekkel. Minden munkát ők végeztek, mintegy „megkímélve” a régi kollégákat az újfajta tudás elsajátításától. Amint azonban az elektronikus adatforrások egyre inkább teret nyertek, egyre nagyobb szükség volt arra, hogy az említett munkatársak vezetésével minél több könyvtáros megtanulja, hogyan kell bánni az újfajta dokumentumokkal. Az ismeretek terjesztése rendszeres és rendszerezett továbbképzéseket kíván és megköveteli az újfajta munkakörök dokumentálását. Szükség lehet például a folyóiratok kiadásával kapcsolatos mélyebb ismeretekre, illetve el kell viselni azokat a bizonytalanságokat, amelyek az ERM gyakorlati megoldásaiban előfordulnak. Ehhez rugalmas munkatársakra, nyitott légkörre, közvetlen kommunikációs csatornákra van szükség, és arra, hogy az új könyvtári rendszerek integrációja minél zökkenőmentes legyen. Így lehet biztosítani, hogy az e-forrásokkal foglalkozó munkatársak kiigazodjanak az állandó változások közepette és megbirkózzanak az időnként felgyülemlett munkamennyiséggel. Gondos mérlegelés után kell eldönteni, hogy az új munkafolyamatokhoz

szükséges infrastruktúrát „saját erőből” vagy az egyetemekkel és más intézményekkel történő együttműködés során vezeti be egy könyvtár. Nem kevésbé fontos az egyes változatok finanszírozási forrásainak, lehetőségeinek pontos számbavétele.

Ugyancsak jól átgondolt előkészületeket és „testre szabott” megoldásokat kíván az ERM-hez alkalmazott kommunikációs eszközök együttese. Ilyen lehet például egy olyan alapvető tudásbázis, mely linkfeloldókat (link resolvers), különböző listázó és MARC-rekordokat nyújtó szolgáltatásokat foglal magában. Ezek hozzájárulhatnak többek között az időszaki kiadványok címjegyzékének karbantartásához, a könyvtárban készített metaadatok „kiszervezéséhez”, ahhoz, hogy a könyvtári dolgozók ne vesszenek el az elektronikus kiadványokhoz kapcsolódó munkák részleteiben és az olvasók gyorsabban elérjék az új kiadványokhoz készült rekordokat. Bár az ERM gyakorlati megoldásait korántsem nevezhetjük kiforrottaknak, de néhány figyelemre méltó rendszer már létezik. Ilyen például

a Texasi Egyetem (University of Texas) könyvtárában működő hibaelhárító rendszer, melynek segítségével a dolgozók nyomon követhetik, hol tart egy e-forrásokkal kapcsolatos probléma megoldása. A Cornell Egyetemen (Cornell University) működik egy nyitott forráskódú, web alapú hibakereső rendszer, a Mantis, mely a kiválasztástól követi az e-forrásokhoz kapcsolódó teljes munkafolyamatot. Az Alabamai Egyetem (University of Alabama) kísérleti weboldalt hozott létre az elektronikus források bemutatására. Az Észak-Karolinai Állami Egyetem (North Carolina State University) és a McMaster Egyetem (McMaster University) wikit használt a megrendelésekkel kapcsolatos licencek, illetve általában az ERM-problémák széles körű megtárgyalására. E rendszerek működése azt bizonyítja, hogy a kommunikációs eszközök fontos szerepet játszanak az elektronikus források menedzsmentjében. A jövőben nagy szükség lenne az ERM általános elvei mellett a gyakorlatban már működő megoldások részletesebb ismertetésére.

### **Elindult a Videotórium projekt**

Az NIIF Videotórium (http://www.videotorium.hu) oktatási és tudományos tartalmú videomegosztó portál, mely a felsőoktatásban, a kutatásban és a közgyűjteményekben keletkező videofelvételek megosztását teszi lehetővé.

Mire alkalmas a Videotórium?

- felvételek és a hozzájuk tartozó időzített fóliák lejátszására;
- hang- és videofelvételek, valamint ezekhez szinkronizált fóliák felhasználó általi feltöltésére és szerkesztésére speciális felületek és támogató alkalmazások segítségével;
- rugalmas metaadatséma létrehozására, amely biztosítja a tartalmi leírás lehetőségét és ezáltal a hatékony visszakereshetőséget;
- eduID azonosításra;
- biztosítja a felvételek tárolásához szükséges központi tárhelyet,
- lehetővé teszi a felvételek beágyazhatóságát külső weboldalakra; lehetőség van kommentálásra stb.

A Videotóriumba kerülnek a Networkshop, valamint az NIIF archívumában lévő anyagok is, továbbá néhány könyvtáros vándorgyűlés és egyéb rendezvény videói. Az archívum feltöltésére a Hungarnet-intézmények munkatársai jogosultak.

(OSZK-lista, 2010. jún. 8. A Videotórium csapat és Moldován István tájékoztatásából)