7. Pracovní postupy a procesy

Knihovní software má velký vliv na to, jaké služby a jakým způsobem může knihovna nabízet svým uživatelům. Postup práce a jednotlivé procesy jsou ovlivněny nejen moduly či funkcemi knihovního softwaru, ale také jeho architekturou a strukturou, tím, zda je software určen pro malé či velké knihovny, jak podrobně lze definovat oprávnění pro jednotlivé funkce, jak je software nastaven, jaké znalosti jsou předpokládány pro různé činnosti apod. Vliv může mít i pozadí a důvod vzniku daného softwaru: kdo či která knihovna se na jeho vývoji podílela, ve které zemi a v jaké situaci software vznikal apod.

Často si ani neuvědomujeme, že to, proč se v knihovně některé věci dělají určitým způsobem, je mnohdy dáno právě knihovním softwarem. I když se však něco nějak dělalo dříve, nemusí to vždy nutně znamenat, že by se to stejným způsobem mělo dělat i nadále. To, že v jiném softwaru není možné některé věci dělat přesně tak, jak jsme byli zvyklí, nemusí být nutně na škodu. V některých případech to může naopak pozitivně ovlivnit efektivitu práce knihovníků nebo kvalitu poskytovaných služeb.

Změna knihovního softwaru je vhodnou příležitostí pro revizi pracovních postupů knihovny.

7.1 Analýza pracovních postupů knihovny

Analýza pracovních postupů by měla být zasazena do širšího rámce analýzy situace a potřeb knihovny předcházející výběru nového knihovního softwaru. Součástí analýzy pracovních postupů by měl být detailnější rozbor jednotlivých pracovních procesů a služeb knihovny a jejich dekompozice, která pomůže určit:

- zda je daný postup optimální nebo zda vychází z nutnosti (je limitován dostupným technologickým řešením);
- nakolik jednotlivým krokům pomáhá (či nepomáhá) knihovní software;
- zda je v případě, že postup není zcela vyhovující, možné jej změnit.

Praktickým výstupem této analýzy by mělo být zjištění, které procesy, postupy, případně služby:

- jsou (stále) vyhovující, a tudíž není třeba je měnit;
- nejsou optimální nebo efektivní, a tudíž je třeba je změnit nebo zrušit (např. je třeba zavést novou skupinu čtenářů, pro kterou budou platit nová výpůjční pravidla, vytvořit nové katalogizační šablony/listy apod.);
- jsou prozatím neautomatizované nebo realizované v jiném než knihovním softwaru a bylo by nově možné je s knihovním softwarem propojit (např. evidence plateb čtenářů nebo správa akvizice, které dosud probíhaly mimo knihovní software s využitím externích nástrojů);
- jsou plánované, ale prozatím se nevykonávaly, a tudíž je třeba je nově nastavit (např. knihovna dosud nenabízela čtenářům možnost, aby si objednali dokumenty, které jsou na regále, a chce tuto službu zavést).



Změna dosud používaných pracovních postupů, včetně postupů při poskytování jednotlivých služeb a seznámení se s postupem práce v novém knihovního softwaru, znamená pro pracovníky knihovny zátěž. Je proto třeba počítat s tím, že trvá nějakou dobu, než se pro některé činnosti najdou a vyladí nové vhodné postupy a než si pracovníci na tyto nové postupy zvyknou[1)].

7.2 Dokumentace pracovních postupů

Jedním z vhodných nástrojů pro analýzu procesů a pracovních postupů knihovny je dokumentace těchto postupů[2)]. Ta písemnou nebo jinou formou zachycuje:

- postupy, kterými jsou jednotlivé činnosti knihovny vykonávány;
- kteří pracovníci je mohou vykonávat;
- jak se řeší různé situace, které mohou nastat.

Dokumentace procesů může mít písemnou podobu ve formě konkrétního návodu (např. jak řešit náhradu škody čtenářem při ztrátě knihy, jakým způsobem jsou vybírány nebo přijímány nové knihy atd.). V některých případech může mít dokumentace podobu tzv. politiky knihovny/knihoven, která stanovuje nejen pracovní postupy, ale také jejich návaznost na širší strategii služeb knihovny/knihoven.

7.2.1 Procesní diagramy

Dokumentace může mít mj. podobu procesního diagramu, který umožňuje jednoduchou formou zachytit plynutí jednotlivých procesů. Skládá se ze standardizovaných značek, které jsou mezi sebou propojeny pomocí přímek nebo šipek a vyjadřují rozhodovací uzly, návaznosti procesů na další postupy apod.[3)] Pro vytváření procesních diagramů lze využít jak funkce některých tabulkových procesorů v kancelářských balících[4)], tak speciální programy[5)].

7.2.2 Význam dokumentace postupů v knihovně

Dokumentace pracovních postupů (zejména procesní diagramy) může při změně a výběru nového softwaru pomoci vyhodnotit, zda dané procesy vyhovují. Může být také použita pro testování možností nového softwaru.



Dokumentace pracovních postupů nemusí nutně souviset jen s přechodem na nový knihovní software. Může být součástí tzv. politiky/strategie poskytování služeb knihovny nebo tuto politiku/strategii vyjadřovat. **Dokumentace pracovních postupů může být přínosná také pro další oblasti činnosti knihovny**, např.:



- pomáhá mapovat procesy při zavádění nových služeb;
- pomáhá pracovníkům knihovny standardním způsobem řešit běžné i méně obvyklé situace;
- usnadňuje seznámení nových pracovníků s pracovními postupy v knihovně;
- usnadňuje vyjednávání se zřizovatelem o nových službách, rozpočtu, personálním zajištění služeb atd.;
- může být použita jako podklad pro přípravu informací pro uživatele (na webu, informačních materiálech a letácích, na informačních tabulích, při školeních).

Dokumentace procesů může mít tištěnou formu nebo formu elektronického dokumentu, může být zveřejněna na internetu či intranetu s využitím redakčního systému, databáze, wiki softwaru apod.

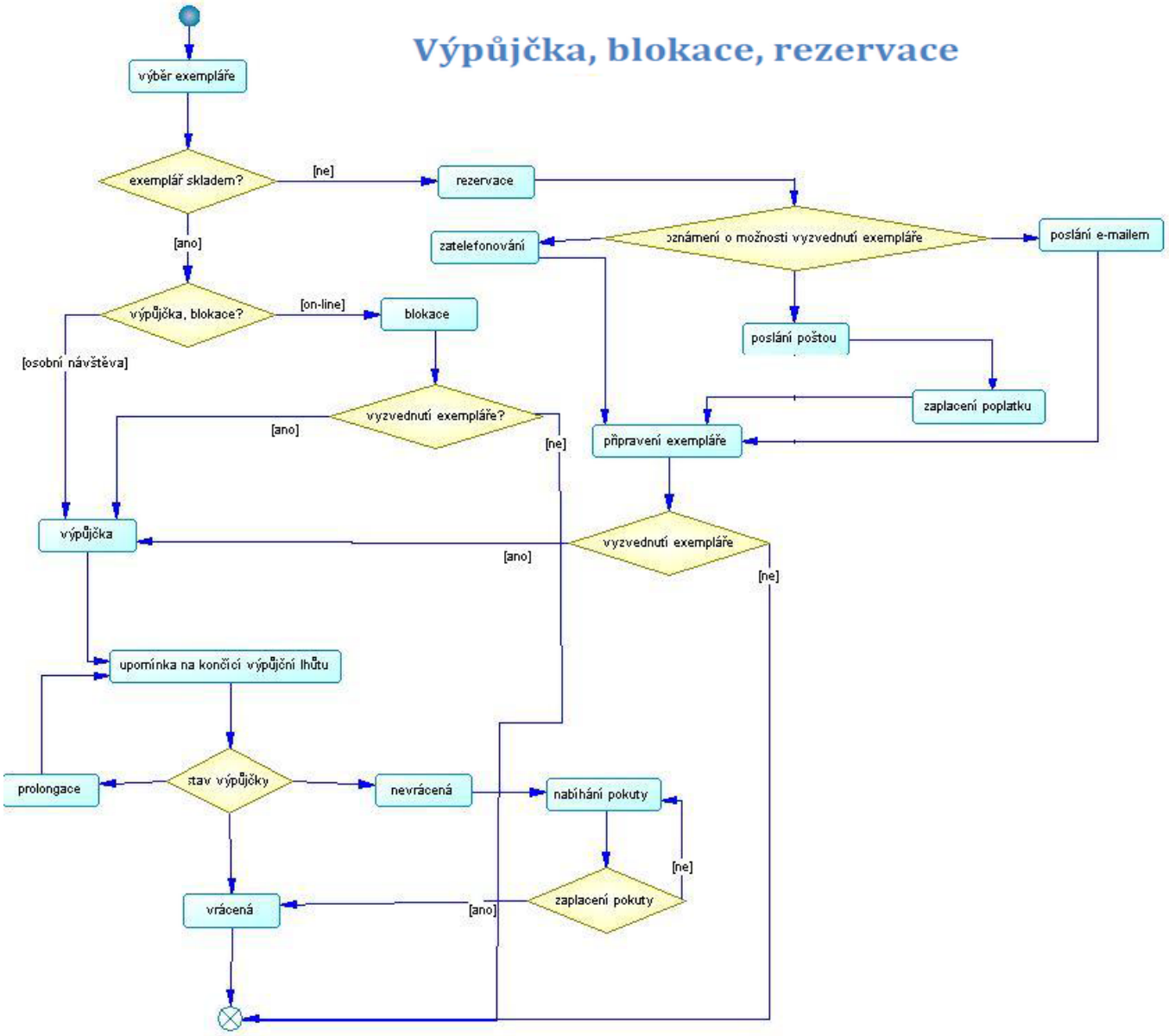
7.2.3 Příklady dokumentace postupů v konkrétních knihovnách

Můžete se inspirovat konkrétními ukázkami **písemné dokumentace postupů**:

- Postup při ztrátě knihy[6)];
- Půjčování v režimu offline[7)].

Užitečné jsou také příklady **dokumentace pracovních postupů s využitím procesních diagramů**. Níže (viz obr. 1 a odkazy) najdete procesní diagramy, které vytvořili studenti Ústavu informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (ÚISK FF UK) a Vyšší odborné školy informačních služeb v rámci volitelného semináře *Knihovní software Evergreen v praxi* v roce 2010 a studenti ÚISK FF UK v rámci předmětu *Informační technologie v knihovnách a informačních institucích* v roce 2019.

Procesní diagram Výpůjčka, blokace a rezervace



Obr. 1: Ukázka procesního diagramu: Rezervace – blokace – výpůjčka (zdroj: ÚISK FF UK a VOŠIS, 2010)

Dalšími ukázkami procesních diagramů jsou:

- Stav čtenáře (zdroj: ÚISK FF UK a VOŠIS, 2010);
  - Referenční požadavek z pohledu uživatele I (autor: Bartoloměj Eliáš, student ÚISK FF UK, 2019);
  - Referenční požadavek z pohledu uživatele II (autor: Bartoloměj Eliáš, student ÚISK FF UK, 2019);
  - Registrace uživatele (zdroj: ÚISK FF UK a VOŠIS, 2010).

1)

Pokud je to možné, zvažte vytvoření testovacího prostředí, v němž si pracovníci budou moci většinu nových pracovních postupů nacvičit.

2)

Dokumentace pracovních postupů je jednou z forem dokumentace. I když do značné míry může souviset s používaným softwarem, nejde o klasický manuál pro práci se softwarem.

3)

VLASÁK, Rudolf a Soňa BULÍČKOVÁ. *Základy projektování informačních systémů*. 1. vyd. Praha:

Karolinum, 2003, s. 84–88. ISBN 80-246-0727-1.

4) Můžete např. využít tabulkový procesor Microsoft Excel.

5) Viz např. online nástroj Diagramly.

6) Jde o příklad z knihovny, která používá knihovní software Evergreen. Možností, jak lze řešit ztrátu knihy, nabízí knihovní software Evergreen několik, ať už co se týče možných nastavení nebo způsobu, jakým lze situaci řešit v běžném provozu. Proto postupy řešení ztráty dokumentu v jiných knihovnách používajících Evergreen mohou být zcela odlišné.

7) Jde o příklad pracovních postupů při půjčování offline, které jsou součástí výpůjčních politik a postupů ve sdružení knihoven PINES ve státě Georgia v USA.

From:
https://prirucky.ipk.nkp.cz/ - **Metodické příručky pro knihovny**

Permanent link:
https://prirucky.ipk.nkp.cz/aks/pracovni_postupy_a_procesy

Last update: **2020/02/24 20:38**