

kai és Könyvtári Szövetség, a Veszprémi Egyetemi Könyvtár és az Eötvös Károly Megyei Könyvtár közösen nyert meg három éves időtartamra.

A projekt kiemelt célja a hazai felsőoktatási és közművelődési könyvtári szolgáltatási irányelvek kidolgozása.

Továbbá:

– a két könyvtár számára a teljesítmény mérési, szolgáltatáshatékonyság-elemzési, minőségbiztosítási rendszer kidolgozása;

– a projekt tapasztalatainak modellként való alkalmazása további könyvtárak esetében;

– a könyvtári menedzsment területén az EUnormákhoz való igazodás;

– a minőségmenedzsmenttel foglalkozó, a projektben részt vevő szakértők naprakész tudásának biztosítása a hazai irányelvek megalkotása céljából.*

A program bevezető eseményeként a veszprémi megyei és egyetemi könyvtárban került sor október 21. és 25. között az első találkozóra. A helyszíni szemle („short visit”) során a két angol szakember vezetésével a résztvevők megismerkedtek egymás helyzetével, munkájával, kijelölték a fő feladatokat.

Az első tanulmányút Nagy-Britanniában 2003 februárjában lesz. Az öt magyar résztvevő elméleti és gyakorlati képzésben vesz részt, áttekinti a partner könyvtárak működési gyakorlatát.

Témájában kapcsolódik az előbbiekhöz az a Minőségmenedzsment Műhely, melynek „soros ülését” november 6–7-én tartották Veszprémben, szintén a megyei és egyetemi könyvtárban.

A programban szerepelt a Comenius 2000 pedagógiai minőségfejlesztési projekt ismertetése, a könyvtári minőségmenedzsment helyzetének megvitatása, a 2003 és 2006 közötti könyvtári stratégiai célok felvázolása Skaliczki Judit előadásában, „Hol tartunk?”, „Mire van szükségünk?” ötletbörze.

A munka kiscsoportokban folyt. Az eredményeket Vidra Szabó Ferenc moderátor így foglalta össze: a csoportfoglalkozások nagy előnye, hogy a részt vevő kollégák saját gyakorlati tapasztalataikat cserélhetik ki s hasznosíthatják otthoni munkájukban.

* Részlet a Könyvtári Intézet által készített pályázati anyagból.

A mozgalmas őszt követően most dolgos hétköznapi napok következnek. Nyakunkon a vizsgaidőszak. A legsürgősebb feladat a zsúfolt ruhatár bővítésének megoldása.

Mi ezt is minőségfejlesztésnek tekintjük...

Halász Béla

Minőségmenedzsment Műhely Veszprémben

A veszprémi Eötvös Károly Megyei Könyvtárban tartotta november 6. és 7. között 2002. évi második találkozóját a Könyvtári Intézet kezdeményezésére ez év tavaszán alakult könyvtári Minőségmenedzsment Műhely, ahová „meghívást” azok kaptak, akik részt vettek az Informatikai és Könyvtári Szövetség, valamint a kecskeméti Katona József Megyei Könyvtár szervezésében zajlott minőségmenedzsment kurzusokon.

A veszprémi műhelymunkára közel ötvenen jelentkeztek. „Közös fórumot akartunk teremteni a tapasztalatok átadására, hasznosítására” – összegezte az összejövetel célját a megnyitójában *Dippold Péter*, a Könyvtári Intézet igazgatója.

Részt vett a műhely munkájában *Herneckzi Katalin*, az oktatásügyi ágazati minőségfejlesztési rendszer (Comenius program) koordinátora, aki ebben szerzett tapasztalatait adta át a jelenlévőknek. A sokféleséget, sokszínűséget figyelembe kell venni, hogy ne formális rendszer épüljön ki. Az első fázis legfontosabb szempontja az önkéntesség, az, hogy lépésenként, mindenki a maga vállalható tempójában lehessen a folyamat részese. Szemléletváltás is kell hozzá, s ez nem könnyű. A szervezeti kultúrában is változást indukál, s ehhez támpontokra, keretrendszerre van szükség. A „benti” szervezetre s a „kívülről jövő” igényekre és lehetőségekre (pl. az interneten elérhető óriási információtömegre s az egyre gyorsabb tájékozódást kívánó vállalalkozói igényekre) egyaránt figyelni kell. Partnerközpontúnak kell lenni. Ne misztifikáljunk, ne tűzzünk ki olyan célt, ami a szervezettől idegen, s erre még a szóhasználatban is ügyeljünk! A vezetői elkötelezettség alapfeltétel, a minőségbiztosítás céljait pedig el kell fogadtatni. Fontos a munka átláthatósága, mérhetősége, a jó kommunikáció, s hogy módszertani segédanyagok álljanak rendelkezés-



re. A támogató környezetet is meg kell találni – sorolta az általuk regisztrált feltételrendszert Herneckzi Katalin.

Emmer Gáborné az iskolai könyvtárosokat képviselve arra az ellentmondásra hívta fel a figyelmet, hogy az iskola az Oktatási Minisztérium, míg a könyvtár a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma szakmai felügyelete alá tartozik. Ebből fakadt kérdése, hogy az iskolai minőségbiztosítás kiterjed-e az iskolai könyvtárra is.

Vidra Szabó Ferenc, a másfél napos rendezvény szervezője és moderátora arról beszélt, hogy a könyvtárak tevékenysége nehezen szerveződik rendszerré. A különböző intézmények kapcsolatrendszere sem rendszerbe szervezett. Helyzet és módszer: e kettőt kell összekapcsolni. A minőségbiztosítás nem felülről jövő kényszer, sokan éreznek motiváltságot rá. A Könyvtári Intézet ötvenöt ODR-tagkönyvtárnak küldött kérdőívet, amit negyvenhárman küldtek vissza. Közülük mindössze két könyvtárban van teljes minőségbiztosítási rendszer, az OMIKK-BME Könyvtárában (ISO) és a Közgazdaságtudományi Egyetem Központi Könyvtárában (TQM), s a törekvés ez utóbbi minőségbiztosítási formára sok könyvtárban jellemző. Mindehhez persze hozzáértő munkatársak kellene. A



Fenti képek:

*Az első napi kiscsoportos munka kiértékelése
Bal oldalon alul (állnak):*

*Halász Béla, a vendéglátó megyei könyvtár igazgatója,
Fehér Miklós (Könyvtári Intézet), Vidra Szabó Ferenc,
a műhely lelke és moderátora, Egyházi Márta, a másik
vendéglátó könyvtár igazgatója*

Jobb oldalon alul:

*Ramháb Mária, a kecskeméti megyei könyvtár
igazgatója az egyik műhelyben*



szakemberellátottság az egyetemi könyvtárakban jó, a megyei könyvtárak zömében van olyan munkatárs, aki az Informatikai és Könyvtári Szövetség tréningjét elvégezte, a nagy szakkönyvtárakban (az Országos Széchényi Könyvtárban is!) kifejezetten rossz a helyzet. A kérdőívek alapján az ellenérvek között szerepel: sokba kerül, nem ad rá pénzt a fenntartó; egyes vezetők szerint elveszi az időt az igazi munkától; vannak, akik egyszerűen divatjelenként minősítve legyintenek rá. (A „műhelytagok” előzetesen megkapták Vidra Szabó Ferenc *A minőség szerepe a hazai könyvtárügyben* című tanulmányának tömörítvényét.)

Egy hozzászóló szerint a centralizáltból decentralizált vezetés lett, s nem csak a stílusváltás, hanem pl. az is a minőségbiztosítás ellen szól, hogy sok olyan új vezető került a könyvtárakba, aki sose dolgozott ebben a szakmában.

Gellér Ferencné (a Hajdú-Bihar Megyei Könyvtár igazgatója) úgy látja, a felsőfokú könyvtárosképzésben a minőségfejlesztés nem szerepének, fontosságának megfelelően van jelen. Fontosnak érzi az IKSZ akkreditált könyvtári minőségmenedzsment-tanfolyami anyagának továbbadását.

Skaliczki Judit, az NKÖM könyvtári osztályának vezetője elismerte, sok bajjal jár az Oktatási Minisztérium és az NKÖM szétválása, de utalt egy javaslatcsomagra, ami javíthat a helyzeten, és emlékeztetett rá, a nemzeti stratégiai tervben a könyvtárak milyen fontos szerephez jutnak.

Ezt követő előadásában a könyvtári terület 2003 és 2007 közötti stratégiai céljairól beszélt, kiemelve a záró év fontosságát, miszerint ez a terv egy évvel túlnyúlik a következő országgyűlési választásokon. Bevezetésként összegezte *az 1997-ben kialakított stratégiai célokat*. Ezek:

- a nyilvános könyvtári ellátás feltételrendszerének kialakítása,

- az Országos Dokumentumellátási Rendszer megteremtése,
- a rendszer tagkönyvtárai kiemelt telematikai, információs infrastruktúrájának és dokumentumállományának fejlesztése,
- az információs és kommunikációs technológia (ICT) fejlesztése,
- a Könyvtári Intézet létrehozása,
- az OSZK fejlesztése, valamint
- a szakfelügyeleti rendszer kialakítása.

Kihívások és változások 2002-ben:

- az EU-csatlakozás következményeinek számbavétele a könyvtári területen,
- a határon túli magyar könyvtárakat használók jogszabályon alapuló, fokozatos ellátása,
- a regionális/kistérségi könyvtári ellátás megszervezése,
- a minőségfejlesztés és -biztosítás meghonosítása a könyvtárakban,
- a könyvtárosképzés korszerűsítése,
- felkészülés a korszerű ismeretekkel rendelkező könyvtárosok és könyvtárhasználók partnerkapcsolatának erősítésére.

A 2003 és 2007 közötti stratégiai célok:

- a *jövőkép* (változatlan!): a könyvtár a tudáson alapuló társadalom alapintézménye,
- a *küldetésnyilatkozat* (változatlan!): mindenki számára lehetővé kell tenni a szabad hozzáférést a dokumentumokhoz és az információhoz.

I. Felkészülés az EU-csatlakozásra:

- EU-konform szolgáltatások, megfelelő környezet az információszolgáltatáshoz,
- „Könyvtári minőségfejlesztés 21” program,
- a „your@library” IFLA-program mintájára a könyvtárak elfogadottságának javítása.

II. Hozzáférés:

- ODR,
- internet,
- országos közös katalógus,
- a tartalomszolgáltatás prioritása,
- visszamenőleges feldolgozás,
- határon túli hungaricumok digitalizálása
- teljes szövegű dokumentumok szolgáltatása az interneten,
- kötelezpéldány-szolgáltatás elektronikus formában,

- az országos digitalizálási program megvalósítása a Neumann-házban.

III. Regionális könyvtári ellátás:

- letéti ellátás,
- mozgókönyvtári ellátás.

IV. A könyvtáros pálya vonzóbbá tétele:

- a képzési feltételek javítása,
- fiatal munkatársak felkészítése (egy korosztály hiányzik a pályán...),
- minőségi bérezés.

A stratégia célok megvalósításának lépései:

- a prioritások megállapítása,
- az anyagi alapok megteremtése,
- a projektvezetők megbízása.

Az első nap délutánja és a második nap (ez már a Veszprémi Egyetem Központi Könyvtárában) kiscsoportos műhelymunkával telt. Egy-egy kiválasztott téma köré csoportosulva a terület minőségjavításának lehetőségeit dolgozták fel az alkalmi munkacsoport tagjai.

*

Óhatatlanul felvetődik a kérdés, mire jó mindez, mi haszna van?

1994-ben, vagyis immár nyolc éve jelent meg Magyarországon a mi szakmánkban is a minőség pontos feltételrendszerének megfogalmazása iránti igény: az akkori Könyvtári és Informatikai Kamara „minőségbiztosítási” tanfolyamot szervezett Lakitelken.

1996–1997-ben az OSZK kiadásában megjelentek a „sárga füzetek”: a Korszerű könyvtárak – korszerű módszerek. A könyvtári menedzsment füzetek sorozat kis kötetei, szakirodalmi szemléi (Stratégiai tervezés; Könyvtárfinanszírozás és -működés. Megoldás-e a nonprofit?; Változások menedzselése; Könyvtári marketing; A Total Quality management (TQM) alkalmazása a könyvtárban), majd további munkák nemzetközi szaktekintélyektől.

Az IKSZ akkreditált képzést alapított, aminek megvalósításához (nem véletlenül) a kecskeméti Katona József Megyei Könyvtár kért és kapott indítási engedélyt. A négymodulos képzés éppen utolsó fordulójánál, illetve moduljánál tart.

Mire is jó? Hogy ne csak egy tankönyv címe legyen, hanem tény a minőségmenedzsment a könyvtárban. Ehhez pedig kellenek a műhelyek és a műhelymunkák. (Fejős László)

(A rovat a 23. oldalon folytatódik.)