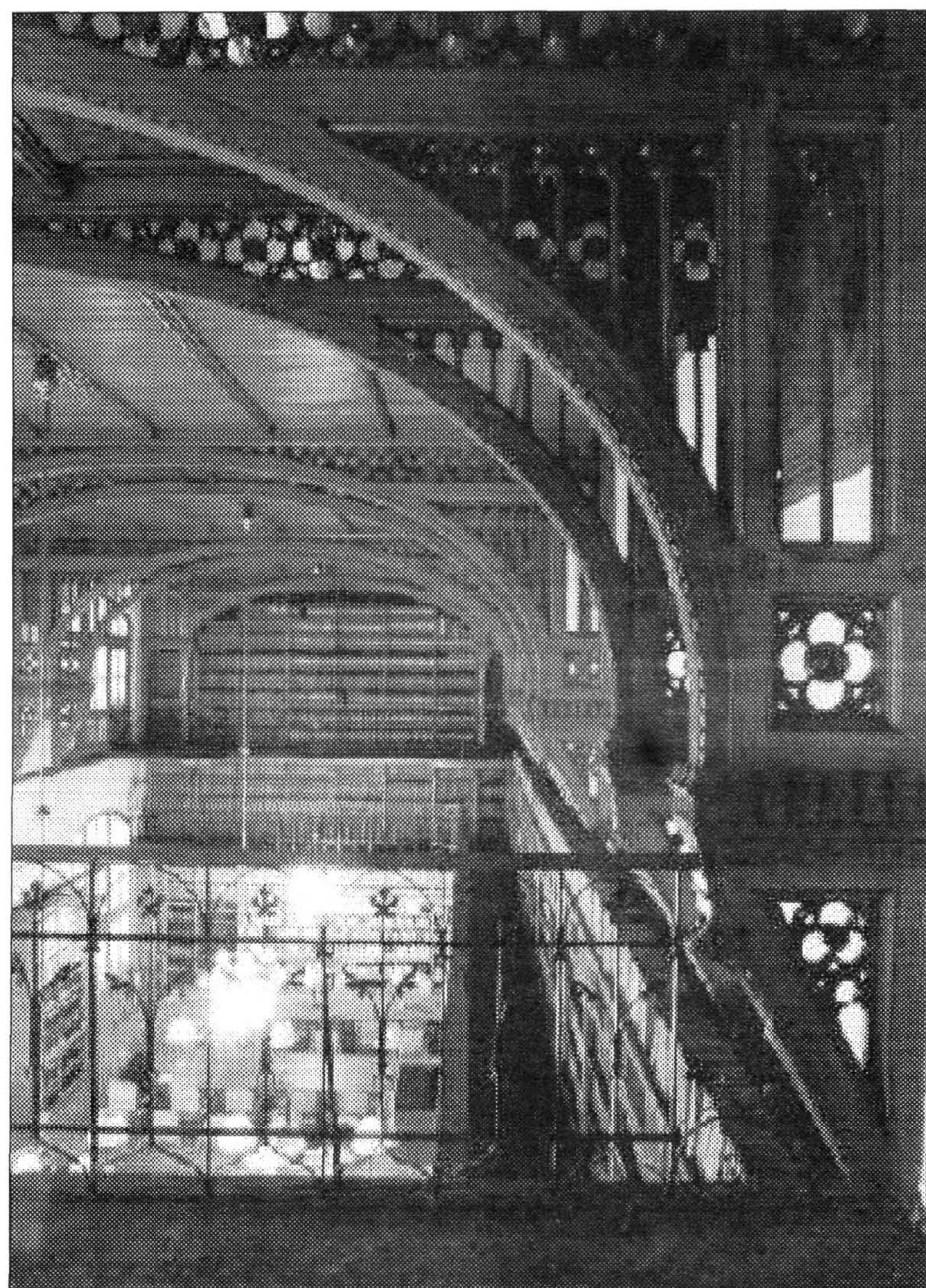




könyv
könyvtár
könyvtáros

2000
június



KÖNYV, KÖNYVTÁR, KÖNYVTÁROS

9. évfolyam 6. szám

2000. június

Tartalom

Könyvtárpolitika

A minőség kora a könyvtárban 3

Műhelykérdések

Monok István: A magyar könyvtárak lehetőségei a tartalomszolgáltatásban 18

Redl Károly: Az Országgyűlési Könyvtár mint a törvényhozás könyvtára 24

Bánkeszi Katalin: A Neumann-ház az Internet Galaxison 29

Fórum

Koltay Tibor: Kell-e az információtudomány a Könyvtárosok kézikönyvébe? 33

Extra Hungariam

Sz. Nagy Lajos: A finn oktatási minisztérium könyvtárpolitikai programja
2000–2004 36

Konferenciák

A muzeális könyvállományt őrző gyűjtemények első találkozója 42

P. Vásárhelyi Judit: A Régi Magyarországi Nyomtatványok Szerkesztőségé-
nek nyilvántartásai 44

Könyv

–ri–ko: Katalógustörténet, s ami a történetből következik 50

Nagy Júlia: Könyv az olvasóktól – az olvasásról 52

Hírlevél a Magyar Könyvtárosok Egyesülete tagjaihoz 55

Lapunk e számában az Országgyűlési Könyvtárról készült fotók szerepelnek

From the contents

The age of quality in libraries (papers by Ágnes Téglási, Judit Skaliczki, Éva Zalai-Kovács and Ákos Herman) (3);

István Monok: The opportunities of Hungarian libraries for content provision (18);

Károly Redl: The Library of the Hungarian Parliament as a library of the legislation (24)

Cikkeink szerzői

Bánkeszi Katalin, a Neumann-ház munkatársa; *Koltay Tibor*, a Szent István Egyetem Központi Könyvtára igazgatója; *Monok István*, az OSZK főigazgatója; *Nagy Júlia*, egyetemi hallgató; *Sz. Nagy Lajos*, a 3K szerkesztője; *Redl Károly*, az Országgyűlési Könyvtár tájékoztatási igazgatója; *P. Vásárhelyi Judit*, az OSZK osztályvezetője

Szerkesztőbizottság:

Biczák Péter (elnök)

Borostyániné Rákóczi Mária, Kenyéri Kornélia,

Poprády Géza, dr. Tóth Elek

Szerkesztik:

Győri Erzsébet, Sz. Nagy Lajos, Vajda Kornél

A szerkesztőség címe: Budapest, I. Budavári Palota F épület – Telefon: 224-3791

Közreadja: az Informatikai és Könyvtári Szövetség, a Magyar Könyvtárosok Egyesülete, a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma, az Országos Széchényi Könyvtár

Felelős kiadó: **Monok István**, az Országos Széchényi Könyvtár főigazgatója

Technikai szerkesztő: **Korpás István**

Nyomta az ETO-Print Nyomdaipari Kft., Budapest

Felelős vezető: **Balogh Mihály**

Terjedelem: 5,7 A/5 kiadói ív.

Lapunk megjelenéséhez támogatást kaptunk a Nemzeti Kulturális Alaptól

Terjeszti az Országos Széchényi Könyvtár

Előfizetési díj 1 évre 3000 forint. Egy szám ára 250 forint

HU-ISSN 1216-6804



A minőség kora a könyvtárban

Ex Oriente lux – volt szokás mondani, természetesen nem – elsősorban – arra gondolva, hogy a Nap keleten kel fel. De persze más irányokról is tudunk. Vigyázó szemünket Párizsra is volt szokás vetni. Tudjuk azt is, hogy egy-egy helység, város szimbolikussá vált annak kapcsán, hogy ott valami történt, valami megindult, ha azután persze másut bontakozott is ki, szökkent szádba, netán nem is egészen úgy, ahogy a „kirepítő fészek” sugalmi diktálták. A legemlékezetesebb ilyen város a magyar történelemben talán Cegléd, Kossuth Lajos toborzó beszéde kapcsán, pedig hát a későbbi kormányzó számos helyen toborzott. Mégis Cegléd maradt a honvédő harcba hívás klasszikus helye, olyannyira, hogy még historizálódott is. Dózsa György sohasem mondott beszédet Cegléden, Kossuth analógiájára azonban megköltetett róla is ez a legenda, és olyannyira életessé vált, hogy a legtöbben ma is oda képzelik a paraszthad megszervezésének, útba indításának nagy pillanatát. Ilyesféle szimbolikus helyek és pillanatok a mi szakmánkban is adódnak. Brüsszel – legalább könyvtárosok számára – immáron örökre a világbibliográfia megteremtésének, megteremtése gondolatának kipattantó helye lesz és marad, Párizs és Koppenhága – nekünk magyaroknak Berke Barnabásné révén és közvetítésével – szintén szakmai mementó, de Gödöllő is ilyesféle helyévé változott az ott megrendezett bibliográfiai kongresszus révén. E sorok írója úgy véli, hogy hasonló karrierre számíthat, legalábbis 2000 májusa óta Székesfehérvár is.

Pedig a jelek nem árulkodtak ilyesmire. Tulajdonképpen semmiről sem árulkodtak, szimbólumról legkevésbé. A Kodolányi János Főiskola Könyvtára az immár hagyományossá vált Kodolányi napok keretében szakmai tanácskozást szervezett május 5-én, *A minőség kora a könyvtárban* címmel.

Egynapos, tulajdonképpen csak egy délelőtti tanácskozás volt, kevés előadóval, és – mint kiderült – tulajdonképpen hozzászólások és vita nélkül. Nem is voltunk ott sokan, igaz, egy kisebb termet azért zsúfolásig megtöltöttünk, de a rendezvény, a tanácskozás messziről sem látszott hajazni mondjuk egy Vándorgyűlés plenáris ülésére, sőt, még sokkal kisebb összejövetelekre sem. Mi mégis azt hisszük, több évtizedre szóló, kiemelkedően jelentős esemény történt Székesfehérváron május 5-én, a Kodolányi Főiskola Könyvtára pedig jelképi konnotációkat fog kapni, neve hosszú időre összekapcsolódik a minőséggel, a minőségbiztosítással, a hazai könyvtári élet nagy fordulatával, az extenzív fejlődésből az intenzívre való áttéréssel.

A szerény kis meghívó azt ígérte, hogy *dr. Téglási Ágnes Változó könyvtárak – állandó minőség?*, *dr. Skaliczki Judit Stratégiai terv a minőségbiztosítás bevezetésére a könyvtárakban*, *Zalainé dr. Kovács Éva Minőségbiztosítás a könyvtárakban*, *dr. Herman Ákos pedig Minőségbiztosítás az OMIKK-ban: Minőség a könyvtárban, könyvtár a minőségért* címmel fog előadást tartani. Az előadókkal, külön-külön, vagy sajátos összeállításokban persze sokszor és sok helyütt találkozhattak, találkozhatnak a hazai könyvtárosok. Ilyen együttesük azonban kétségkívül jelentős

összejövetelről árulkodott, az előadói névsor sokat ígérőnek tűnt. Skaliczki Judit előadásának címében három alapszó volt: stratégia–minőségbiztosítás–bevezetés. És nem henyé cím volt, valóban erről szólt az előadás is, az egész tanácskozás is. És éppen ettől vált a fehérvári esemény országos ügygé, egy szakma fejlődési pályájának jelképi sugárzású fordulópontjává.

Kitűnő volt a tanácskozás megkomponálása is. Az előadások nem a protokollrendet követték, tartalmi összefüggés, egymásra rímelés volt közöttük, és az akinek van, annak adatik jegyében még az esetlegességek is valahogy a művészi ellenpontok szerepét kapták. Kivált a házigazda, a tanácskozást összehozó könyvtár-igazgatónő, *Beniczky Péterné* bevezető megjegyzései bizonyultak ilyen önmagukon túlmutató módon jelentősnek. Ő ugyanis, mintha csak provokálna, azt mondta: beszélhetnek a tisztelt előadók, amiről csak akarnak, ő már előre bejelenti, hogy szerinte a minőségnek – könyvtári vonatkozásban – két eleme, tartóoszlopa van, jelesül a könyvtár állománya és maga a könyvtáros, a könyvtáros személye. Skaliczki Judit meg is jegyezte úgy előadása közepe felé: „Zsuzsa provokálni akart minket, de lám, az eddigiekből is kiderült-kiderülhetett, nekünk sincs más véleményünk. Épp erről van szó!”

A tanácskozás kompozíciójában dr. Téglási Ágnesnek jutott a felütés, az Auftakt szerepe. Kitűnően megfelelt neki. Téglási Ágnes hangolta rá a koncepcióra a kedélyeket is, az elméket is, ő alapozta meg a receptív hangulatot, és persze felvetette, felvillantotta a legfontosabb témákat.

Mivel előadásának tartalmát maximálisan fedte, előljáróban, mintegy megfejelve a fogalmi tisztázást, a cím írásjeleivel foglalkozott Téglási Ágnes: vajon kérdővagy felkiáltójel lenne-e adekvát nemcsak a cím legvégén, de annak két kulcsfogalma, a változás és a minőség kapcsán? Döntsék ezt el a hallgatók, mondta, ő maga úgy véli, a legjobb kombináció a kettős kérdő- illetve felkiáltójel lenne. Hisz változáson is milliófélét értünk, érthetünk, minőségen nem kevésbé, de ha mindkét kategóriát a könyvtárakra alkalmazzuk, ha ráadásul a minőség elé az állandó jelzőt illesztjük, a variációk és a kérdések, nyomatékok eloszlása a legkülönösebb képet mutatja, mutathatja. Nem véletlenül azzal kezdte a változás terminusának fejtegetését Téglási Ágnes, hogy emberekről szólt. Vannak, akik maguk változtatnak, előmozdítják, meghatározzák, „levevénylik” a változást. Persze kevesen vannak ilyenek. Ők a nagy, a meghatározó egyéniségek. Többen vannak, a döntő többséget alkotják, akik persze változnak, változtatnak is, de mintegy a körülmények nyomására, hatására, attól indítatva. És ez az utóbbi az alapmodell. Ha immáron nem emberekről, hanem könyvtárakról van szó, természetesnek kell tartanunk, hogy a könyvtárak változásai, változtatásai is kívülről vezényeltek. A külső körülmények, a külső környezeti tényezők hatására változnak a könyvtárak, a külső feltételek módosulásai generálják azt a mozgást, amellyel a könyvtárak felelnek a peremfeltételek változásaira, és e mozgások irányát, irányait is külső lökések determinálják. Persze változás és változás, változtatás s változtatás közt alapvető különbségek is lehetnek. Egy kis rajzzal illusztrálta ezt Téglási dr., harsány kacagást keltve a teremben. Az egyik rajzon két, mély gondba merült, ám fölöttébb kényelmesen ülő figura volt látható, amint lábukat egy hosszában elhelyezett asztalra téve ímígyen morfondíroznak: Hovatovább újjászervezésre lesz itt szükség. Nem beszéltek a levegőbe. A következő rajzon láthatóak voltak ugyanők, amint egy immár keresztbe állított asztalra teszik lábukat, hasonló kényelemben, de mintha már kevésbé elmélyült

gondolkozásban, a jól végzett munka örömeit élvezve. Ez a kis rajz, mindjárt a tanácskozás elején, nemcsak a hangulatot oldotta, nemcsak a légkört tette derűssé, arra is utalt, bármi hangozzék is el a későbbiekben, itt és ezúttal semmi sem értendő formálisan, jelszószerűen, amiről szó lesz, az nem szlogen, nem jelszó (az eszme majma), nem öncélú szakmai okoskodás, hanem valami egészen más.

Ezek után a változások tipikáját nyújtotta Téglási Ágnes. Szólt a drámai és a kevésbé drámai változásokról, a változások üteméről, jellegéről, intenzitásáról, a mozgások lassúságáról és gyorsaságáról, e mozgások egymáshoz képest való alakulásáról. Szólt arról is, hogy korántsem bizonyos, hogy egy óriáshajó (értsd nagykönyvtár) jobban felveszi, felveheti a hullámok, áramlások ritmusát, mint egy kicsiny. A kisebb, mozgékonyabb szervezetek (könyvtárak, könyvtári egységek) sokszor sokkal jobban tudnak „igazodni”. A nagy, a drámai változásoknak vannak hátulütői is. A könyvtárhaználó, az olvasó például szinte soha nem drámai változtatásokra vágyik a szolgáltatásokat illetően. Kisebbsajta módosításokra, parányi elmozdulásokra van, lehet szükség igen sok esetben. Ráadásul a változásnak, változtatásnak van bizonyos kihordási ideje is. Görbével is ábrázolható menete van minden változásnak. Megszületik (elindul a vonal), felfél, megerősödik, majd csúcsra ér, hogy azután – ilyen vagy olyan ütemben, sebességgel – aláhulljon, újra a kezdővonalhoz közeledjen. (Ennek az ábrának a későbbiekben még lesz jelentősége, érdeemes megjegyezni.)

A változásokhoz, azok jellegéhez, tipikájához kapcsolta Téglási Ágnes a minőség kérdését. A minőség megőrzése, a minőség kitermelése, a minőség megvalósítása, a *minőség biztosítása* érdekében változtatunk, a minőségre ügyelve, azt biztosítva szenvedjük el a változásokat. Legalábbis erre lenne szükség. Hogy mi a minőség? Iskolás definícióba persze nem foglalható. Eddigi taxatív módszerét követve Téglási dr. öt típusát, öt válfaját, öt lehetséges megközelítést sorolta fel a minőségnek, amely – szerinte – lehet: transzcendens, termékközpontú, használóközpontú, előállítás-szemponú és értékközpontú. A transzcendens határozható meg a legkevésbé. Az evidenciaélményt kelt, a bizonyosság, a kétségbevonhatatlanság aurája veszi körül. Egyszerre a legtávolabbi, legegységesebb, egyúttal a leginkább személyes, mert személyi evidenciában megjelenő minőség. Sokkal köznapibb, fogalmilag sokkal jobban befogható a termékközpontúság. A termékekkel (és a szolgáltatások is termékek) előírások, normatívák, szabványok foglalkoznak. A minőséget, a termék minőségét ezek írják le, határozzák meg. A termék, a szolgáltatás ezek alapján minősíthető és minősítendő. Ismét bonyodalmasabb az ügy a használóközpontúság esetében. Ez átfedéseket is involvál az értékközpontúsággal. Végül is a használó számára értékes (értékközpontúság) termék, szolgáltatás nyújtása, előállítása, prezentálása szolgálja a használóközpontú minőség ügyét. És itt már a téma kellős közepében vagyunk, egyúttal a leggyakoribb, leginkább általános könyvtárosi alternatíváknál, tapasztalatoknál is. Azt értékeli-e a használó, azt tartja-e értéknek (használóközpontúság versus értékközpontúság) amit a könyvtáros? Lehet, a könyvtáros számára a katalógusa (címléírása, szakmai hitelessége) az érték. És az érték valóban. De vajon értékeli-e a használó? Kell-e neki? Úgy és olyanként kell-e neki? És itt lép képbe az előállítás-szemponútság. A könyvtáros előállítási processzusai (lásd címléírás, legyen az minél bővebb, minél szakszerűbb) csakúgy, mint a használóé. Mert a használó is előállít valamit az általunk nyújtott termék, szolgáltatás, információ alapján, abból kiindulva. Ki szakdolgozatot állít elő, ki – mondjuk egy

kampányolni kezdő politikus – tömeghatásra szánt beszédet, ki... de nem érdemes folytatni, a lista beláthatatlanul hosszú. És persze, hogy a dolog egyszerűbb legyen, ez az előállítási érték, minőség metszi az összes többi kategóriát. Vajon egyensúlyba hozhatók-e ezek egymással. Vajon harmonizálhatnak-e ezek egymással? Vajon összeegyeztethetők-e egyáltalán?

És persze vannak elvárások, mintegy a minőségek hatására, érdekében. Könyvtárosi és használói, olvasói elvárások. Miként módosíthatják ezek a már felvázolt, önmagában sem egyszerű modellt? Itt már az újdonság kérdése is belép. A változtatás, újítás vajon milyen fokú, milyen méretű, milyen intenzitású lehet, legyen? A változás, változtatás után el kell telnie valamennyi időnek, hogy az beépüljön a rendszerbe, szerves részévé váljon a képnek. És időnek kell eltelnie két változtatási mozgás, szándék, „mozdulat” között is. Akik még emlékeznek a változtatást leképező görbékre (időben szólunk), most maguk elé képzelhetik a felívelő, majd lehanyatló íveket. Ha akkor kezdünk újabb változtatásba, amikor az előző görbéje már a csúcson van, vagy éppen hanyatlani indult, csak igen sokára érünk megint a csúcsra. Holott, az optimális az lenne – a minőség szempontjából –, ha a csúcsok afféle fennsíkká szerveződnének. Ehhez viszont az kell, hogy az újabb változtatás már akkor megkezdődjön, beinduljon, amikor az előző íve még felfelé tart. Csak így, csak ekkor alakulnak a csúcspontok egymáshoz közeli pontokká, csak ekkor lesz, ekkor válik a minőség állandóvá (e ponton válhatott mindenki számára igazán érthetővé Téglási dr. előadásának címe: *Változó könyvtárak – állandó minőség?*) Mintegy az eddigieket összefoglalva mondhatta, hogy tehát a változás/változtatás folyamata szerves, organikus egységben van a minőség-gel. Így tehát szükséges az eddiginél is alaposabban szemügyre venni a változtatás/változás folyamatait. Hét pontba foglalta mondandóját Téglási Ágnes:

1. Miért van szükség változtatásra?
2. A szervezeti klíma alakítása;
3. Milyen természetű a változtatás?
4. Csapatkialakítás;
5. Erőforrások biztosítása;
6. Visszacsatolás, ellenőrzés;
7. A folyamat állandósítása.

Nem minden pont kifejtése igényel alaposabb kommentárt. Nyilvánvaló például, hogy az első pontban feltett kérdésre több tucatnyi válasz is adható. A fontos, hogy tudjuk, épp most melyikről van szó. Mi történt, hogy változtatnunk kell.

Sokkal kényesebb kérdés a második pontban megfogalmazott. Ez egyenesen fundamentális jelentőségű Téglási dr. szerint. A klíma érzékenyen reagál minden változtatásra. A klíma pedig éppen az emberi tényező. Ha a szervezet, a keret – külső hatások függvényében – megváltozik, megváltozik a klíma is. Az emberi reakciók, alapállások is. És korántsem mindegy, hogy az emberek, a munkatársak hogyan hangolódnak át. Passzív elszenvedői-e a változásoknak, változtatásoknak, vagy interorientálják azt, azokat. Látnak-e benne lehetőséget, kihívást, „fantáziát”, vagy csak nyomasztó kényszert? Mitől függ a munkatársak reagálása a változásokra? Téglási Ágnes ezúttal is taxatív volt, ezúttal kilenc pontba foglalta a lehetőségeket:

1. a munkahelyi légkörtől;
2. a munkahely tradíciójától;
3. a kialakult normáktól;
4. a biztonságérzettől;
5. a bizalom fokától;
6. a személyiségjegyeiktől;
7. a változás módjától;
8. a változás ütemétől;
9. az egyéni elvárásoktól.

És e pontok értelmében, e pontok figyelembevételével mérhető le, állapítható meg a változások hatása a munkatársakra: munkavégzésükre, teljesítményükre, személyes elvárásaikra (félelmeikre és lehetőségeikre), valamint szociális kapcsolataikra is. Elég félelmetesen hangzik mindez, hisz ha igaz, akkor szuperóvatosságra talán nem, de roppant átgondolt, finomszerkezetében is tudatos körültekintésre bizony szükség van. Annál is inkább, mivel – ez már kiderült az eddigiekből – nem az állapotot kell tartósítani, hanem a folyamatot, éppen azért, hogy állandó legyen az a minőség, olyan állandó, amiként az az előadás címébe felvétellett.

E körültekintésre, meggondoltságra persze egyebütt is szükség van. Megint csak a minőség érdekében, az állandó minőség kedvéért. Hisz – emlékezzünk vissza a minőségek tipikájára – a könyvtárról kialakított képre is állandó figyelemmel kell lennünk. De ez talán könnyebb ügy. Épp ezért zárta is előadását ennek a beláthatóbb, kevésbé rémisztő terrénumnak a bemutatásával Téglási dr. Arról beszélt, hogy milyen mátrixokban helyezhetők el az ismertség és a fogadtatás kategóriái a minőség és a fontosság koordinátarendszereiben. Csak ízelítőül mutatnánk be két ilyen mátrixot, persze szövegesítve. Az ismertség és a fogadtatás koordinátarendszerében a következő négy képletet kaphatjuk:

1. kedvező fogadtatás, alacsony ismertség;
2. kedvező fogadtatás, magas ismertség;
3. nem kedvező fogadtatás, alacsony ismertség;
4. nem kedvező fogadtatás, magas ismertség.

A szolgáltatások megítélésének mátrixa pedig így helyezhető el a minőség–fontosság koordinátái közt:

1. fontos szolgáltatás, de nem jó minőségű;
2. fontos és jó minőségű;
3. nem fontos és gyenge minőségű;
4. nem fontos, de jó minőségű.

Ugye magukért beszélnek ezek a mátrixok?

Téglási Ágnes megporhanyósította a talajt, előkészített minden résztvevőt a zászlóbontásra, a minőségbiztosítás könyvtári bevezetése stratégiai tervének meghallgatására.

* * *

Skaliczki Judit igen melegen köszönte meg a lehetőséget a házigazdának, a Kodolányi Főiskola főigazgató-helyettesének és a könyvtár vezetőjének. Nem csak udvariasságból tette ezt, láthatóan valóban örült, hogy erről a fundamentálisan fontos témáról nagy nyilvánosság előtt szólhatott. Hogy alapkérdéseket világíthatott meg. A minőség divat. A minőségről szólni szinte modoros közhely manapság, állította. Vajon mi is a divat uszályába kerültünk? Vajon azért beszélünk, tanácskozunk a minőségről, mert ez mostanság a bon ton-hoz tartozik? – kérdezte. Lehet, a kérdés kínos, de nem megkerülhető. Skaliczki Judit nem is óhajtotta megkerülni. Persze, hogy divat. És a divat nem föltétlenül elvetendő. De nem *csak* divat. Sokkal több és sokkal mélyebb is, mint divat. A minőség nélkül egyszerűen nem



tudjuk a munkánkat végezni. Ma a minőség kérdését kell a középpontba állítani, annál is inkább, mivel a minőség mindenekelőtt színvonalat jelent. És – természetesen – mindig magas színvonalon kell dolgoznunk. Csak így lehet, csak így érdemes. A minőség, a színvonal az állandó a változásban. De, állandósága ellenére most kiemelten került a középpontba. Miért? Mert a könyvtárügyben egy jelentős fejlesztési szakaszhoz érkeztünk. Az elmúlt tíz évben sokat változott a könyvtárügy. Mindenki emlékezhet rá, hogy a kilencvenes évek elején, el egészen szinte az évtized közepéig, nem állhatott a színvonal, a minőség kérdésköre előtérben. Akkor a könyvtárügynek egzisztenciális gondjai voltak. Az volt a kérdés, lesz-e, lesznek-e még könyvtárak. És nemcsak nálunk volt ez kérdés. Még csak nem is a volt szocialista országokban pusztán. Aki járt akkortájt Nyugaton, netán épp Amerikában, tanúsíthatja, hogy itt is ez volt a kérdés. És a válasz, igen gyakran *nem* volt rá. Kétséges volt, lesz-e egyáltalán jövője a könyvtárnak, a könyvtárügynek. Mi csak reménykedhettünk benne, hogy lesz, de nem tudhattuk, nem állíthattuk magabiztosan. A közös szakmai értekezleteknek szinte állandó témája volt ez, és nem véletlenül. Ám hol vagyunk már ettől. Micsoda hatalmas, aligha túlértékelhető változásnak lehetünk nemcsak tanúi, de résztvevői, részesei. Rég nem az a kérdés már, hogy lesznek-e könyvtárak, lesz-e egyáltalán könyvtárügy. Sokkal inkább olyasmiket kérdezzünk, hogy mennyi a pályázati pénz, milyen finanszírozási forrásokra lelhetünk stb. Nem azt kérdezzük, lesz-e, legyen-e könyvtári törvény (mindenki emlékezhet rá, hogy ez is kérdés volt, számos szakmai rendezvény, megbeszélés tárgya, témája), hanem azt, hogy mi következik a könyvtári törvényből, milyen utakat, módokat, lehetőségeket és forrásokat biztosít. Ebben e teljesen új szituációban, ebben az új helyzetben a fejlesztés áll a középpontban. A könyvtárak, a könyvtárügy fejlesztése. Fejlesztetni azonban nem lehet egységes terv nélkül, egységes fejlesztési koncepció nélkül.

Az egység persze nem jelent, nem jelenthet egyenlősdi. Arról szó sincs, szó sem lehet. De egységességről, egységes koncepcióról annál inkább. Az a fejlesztés sina qua nonja. És ebben az egységes tervben középponti helyen áll a *minőségbiztosítás*. Mi legyen az? Talán úgy lehetne elsőre megközelíteni, hogy a minőséggel kapcsolatos elképzelések, stílusok, tevékenységek mellett a minőségmenedzsment. A menedzsment jól bevált, széles körben ismert és használt fogalmait kell bevezetnünk a minőség kérdéskörébe. Ezek a fogalmak fognak eligazítani bennünket a minőség fejlesztése, megtartása, *biztosítása* területén. A minőségmenedzsment két nagy részből áll: az egyik részt a minőségirányítás, a minőséggel kapcsolatos tevékenységek rendszere jelenti, a másikat az a stílus, az a szervezeti klíma, amiről Téglási Ágnes is szólt.

Előadásának ezen a pontján utalt vissza Skaliczki Judit Beniczky Zsuzsa már említett „provokatív” szavaira. Itt, mintegy bevezetőben mondotta, hogy szó sincs provokációról. Egyetértésről van szó. Annál is inkább, mivel a könyvtáros személye a minőségbiztosítás középpontjában áll. A minőségmenedzsment legfontosabb alkotóeleme éppen ő, a könyvtáros. És itt két látszólag tán köznapit szót emelt a terminus technicus, a kategória rangjára Skaliczki Judit. Azt mondotta: elhivatottság és profizmus. Nem szembeállítható fogalmak ezek. A korreláció iskolapéldái. Külön-külön mit sem érnek, csak együtt adják, együtt azonban valóban kiadják a minőség-könyvtárost. Hisz önmagában az elhivatottság tehetetlen. Utalva Téglási Ágnes egy általunk nem említett példájára, azt mondotta Skaliczki Judit, hogy nem alternatíva az, ha a kedvesen mosolygó, roppant barátságos könyvtáros (az elhivatott) nem tudja kézbe adni a könyvet, a morc-mogorva-elvadult, az olvasóval lenézően, durván bánó (a profi) viszont odalöki elébe. Nem vagy-vagy-ról van szó. Is-is-ről. Elhivatottság és profizmus. De hát hogyan határozható meg a minőségbiztosítás? Kivetítette a falra, nyomatékosan hangsúlyozta, hogy *a minőségbiztosítás a stratégiai tervben meghatározott célok lehető legmagasabb szintű elérése, amelynek során a változásokat figyelembe kell venni és a tevékenységet folyamatosan ellenőrizni kell*. Mint minden jó definíciónál, úgy itt is minden szónak súlya, jelentősége van. Legszívesebben leírnánk még egyszer, szó szerint, ám nem pazarolnánk a helyet. Arra kérnénk viszont az olvasót, olvassa el még egyszer a fenti kurzív részt. Ne tévessze meg a látszólagos egyszerűség, egyértelműség, azonnali érthetőség. (Majd még szolgál nekünk Skaliczki Judit ilyesmikkel. Kurzíválni fogjuk őket, de igazából fettel szedetnénk – alapigazságokról van szó. Még csak nem is közvetve és áttételesen, de a jövőnkéről. Szakmai mindennapjaink jövőjéről.)

Semmibe nem vágthatunk bele, semmihez sem kezdetünk hozzá, amíg nincs stratégiai tervünk. Változtatni csak valamilyen – jól meghatározott, átgondolt – terv birtokában lehet és kell. De akkor aztán igen. Bármilyen változtatás megtehető, ha valamilyen (tudatos) cél(kitűzés) megvalósítását szolgálja. A minőség pedig színvonalat jelent. A legmagasabb színvonalat. Sapienti sat.

Mikor és hol jelent meg a minőségbiztosítás igénye? Milyen területeken alakult ki s milyen formákban? A válasz erre meglehetősen lapidáris volt: a minőségbiztosítás kezdetei az ipar területén alakultak ki, itt szökkentek szárba. Innen jutott át a kereskedelembe, majd az egészségügybe, végül az oktatásügybe. A sorrend logikus és magától értetődő. Skaliczki Judit egy-két utaláson kívül nem is magyarázta. Sokkal inkább foglalkoztatta az, hogy milyen minőségbiztosítási kezde-

ményezések voltak eddig a magyar könyvtárügyben. Merthogy voltak ilyenek, a tanácskozás témája nem légből kapott. Négy ilyen területet emelt ki, jelesül a képzést, a továbbképzést, illetve a tréningeket, a projektet és egy tanúsítvánnyal rendelkező könyvtárat. Azért ezt még meg kell némileg magyarázni. A minőségbiztosítás a képzésben csak alig-alig jelenik meg. Ez súlyos probléma. Önmagában is az, de kivált azért, mert bizonyos hiátust teremtett. Nemzedékek nem tudják, mi fán terem a minőségbiztosítás. Ahol azonban a legnagyobb a szükség, ott a segítség is. A továbbképzési jogszabály fontossága e téren sem túlozható el. Ez ugyanis lehetőséget ad arra, hogy a régebben – épp minőségbiztosításban – alulképzettek, vagy egyáltalán képzetlenek behozhassák hiányait, hátrányait. A projekten egy egyszeri, speciális – igaz, három évig tartó – műveletet értett Skaliczki Judit. A kecskeméti Katona József Könyvtár projektjét, amelynek levezényelője Ramháb Mária volt, és amelyben részt vettek angol minőségszakértők. E hároméves kemény munka meghozta, megtermette gyümölcseit. Skaliczki Judittal együtt reméljük, hogy a kecskeméti projekt anyaga könyvben is meg fog jelenni, mindannyiunk okulására, a minőségbiztosítás és bevezetése érdekében, hasznára. Ami pedig a tanúsítványt illeti, ilyen minőségi tanúsítvánnyal (ISO 9002 szabvány) elsőként az OMIKK büszkélkedhet (épp a tanácskozás előtt egy évvel, 1999 májusában nyerte el). A vele kapcsolatos tapasztalatokról Herman Ákos számol majd be, a székesfehérvári tanácskozás negyedik előadója.

Ennek nem annyira ürügyén, mint inkább kapcsán mondhatta azt Skaliczki Judit, hogy a hazai könyvtárügy végre nem lépéshátrányban van. Sőt. Hiszen a minőségbiztosítás meghonosítását segítő tényezők száma tetemes. A könyvtári törvény erre is nyújt – de mennyire – lehetőségeket. A Könyvtári Intézet (róla lesz még szó) is a minőség irányába fog hatni, de beszélhetünk egyéb fejlesztésekről is, a korszerű könyvtári feltételek megteremtésének egyéb segítő módozatairól is. A Könyvtári Intézet július 1-jével „feláll”, és egyik alapfeladata lesz a minőségbiztosítás megvalósítása. A képzésben is hangsúlyt fog kapni, már a tantervek szintjén is a minőségbiztosítás. Ezt fogják szolgálni (jó részük már most is ezt szolgálja) a törvénnyel kapcsolatos jogszabályok, a fejlesztési projektek. Ami pedig a stratégiát illeti (róla is lesz még szó), a stratégiai fejlődés mindig előtérben áll. A megvalósítást pedig nem kevés tényező segíti, segítheti.

Mindenekelőtt a technológiai tényezők: mind az ICT, mind a tartalomipar nagyarányú fejlődése és fejlesztése hozzájárul ahhoz, hogy a könyvtárak a társadalom alapintézményei legyenek. De vannak társadalmi tényezők is: az élethosszig tartó tanulás, az átképzés, a távoktatás megnöveli és *felértékeli* a könyvtárak társadalmi szerepét.

Persze veszélyek is vannak. Nagyon komoly például az, hogy a tényleges fejlesztés helyett, a tényleges megoldások helyett álmegoldások születnek, jönnek létre. A minőségbiztosítás semmiképpen sem szlogen. Nagyon is komolyan kell venni. És ezt nyomatékosítják a társadalmi elvárások. Szóval nemcsak a minőségbiztosítás lehet húzóerő, e húzóerőt is húzzák, méghozzá nagyon is komolyan. És itt tett egy kis kitérőt Skaliczki Judit. Kedves iróniával utalt a könyvtárosok „világidegesnégre”, a politikától való távolállására. Sőt. Nemcsak utalt erre, keményen kontrázta is azt. Annyira nem lehetünk könyvtárosok, mondotta, hogy elhanyagoljuk a politikát. A politika által teremtett, a politika jóvoltából adódó lehetőségeket, alkalmakat. A könyvtári rendszerváltás, az a fordulat, amelyre elől-

járóban utalt Skaliczki Judit (bizonytalán emlékezünk még rá), épp a politika által teremtett lehetőségek kihasználásának köszönhető. Például a könyvtári törvény korántsem csak, sőt éppen nem csak belső, könyvtári–szakmai folyamatok „jövöltáborából”, belső indítékokból jött létre. Politikai lehetőség megragadásáról volt szó. Éspedig nemcsak hazai politikai lehetőségek megragadásáról. A könyvtári törvény létrejöttét, az egész régióban, az Európai Tanács firszírozta. Még pénzelt is. (A létrejöttét nemcsak elősegítő, de egyáltalán lehetővé tévő tanácskozásokat, szemináriumokat.) De utalt az előadó más összefüggésekre is. Éppen nemcsak képes beszédenk szánta például azt, hogy a jászberényi könyvtár nyilván jobb, minőségibb lesz azáltal, ha az OSZK jobb, minőségibb. Rendszerről lévén szó, letölthető információkról, stb., az összefüggések világosak. És ennek nincs analogonja – mondjuk – a múzeumi területen. Mert a jászberényi múzeum nem lesz, nem lehet jobb attól, hogy a Nemzeti Múzeum minőségi szintet ugrik.

És itt egy kis múltbeteintés következett. Skaliczki Judit fejet hajtott az elődök előtt. Nem lehet őket eléggé magasra értékelni, mondotta. De... Egészen más volt a helyzet. Nekünk – a más szituációban, a más társadalmi–gazdasági–politikai körülmények és kihívások közt élőknek – mást kell tennünk. Épp a társadalmi folyamatok alakulása miatt változott meg a szerepünk. És itt sorolhatók lennének hosszasan az adalékok, tényezők. Elsősorban talán az oktatás szerepének felértékelődésétől, de sok egyébtől is. És épp ez a szituáció kívánja, követeli, hogy bevezessük a minőségbiztosítást. Most és nem később! Most, mert ezt kívánja mind a társadalmi folyamatok gondos elemzéséből kialakuló kép, maguk a társadalmi folyamatok, mind a külső feltételek, mind a belső, autonóm igényrendszer. Az, hogy az extenzív fejlődési fokról az intenzívre kell és lehet (és ha lehet, kell) áttérni. Megint célozva a könyvtári törvény létrejöttére, ha akkor, azt, úgy ki tudtuk használni, úgy tudtunk lépni és akkor, amikor kellett, most is ezt kell tennünk. Megragadni az alkalmat és kihasználni.

Egy szó, mint száz, minőségbiztosítás kell. Stratégia. Ehhez persze nélkülözhetetlen a jövőkép. Mi lenne ez? Egy rövidségében is alapvető egyetlen mondat:

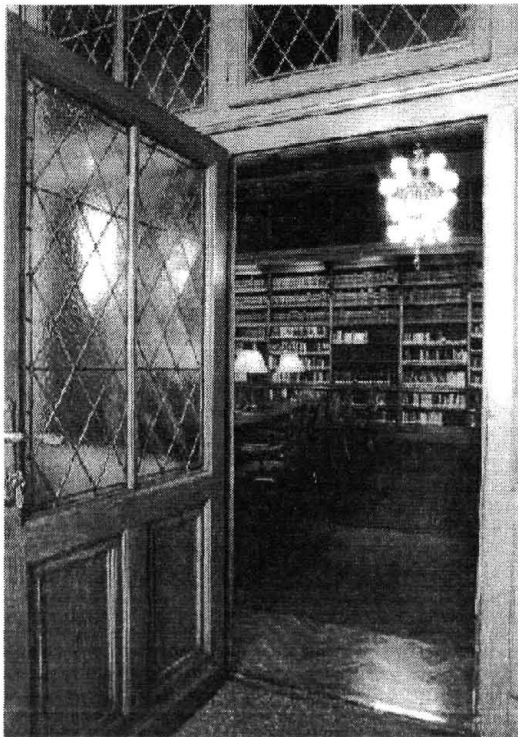
A minőségbiztosítás jövőképe: a tudás társadalmának, az információs társadalom kívánalmainak megfelelő minőségű könyvtárak, könyvtári ellátás és könyvtári rendszer fenntartása, működtetése.

Nos, mondotta az előadó, ehhez a jövőképhez kell igazítani a könyvtári gyakorlatot. Vagyis miről van szó? Mi a célunk, mi a minőségbiztosítás célja? Nem éteri finomságokról van szó, nem fogalmi játékokról, nem bonyolult összefüggésekről, hanem – megint csak – egyetlen mondatról, egy lapidáriusságában is mindent meg- és kimondó mondatról. Ecce: *A minőségbiztosítás küldetésnyilatkozata, átfogó célja a használók igényeinek megfelelő szolgáltatások kialakítása és működtetése.*

* * *

Ami még ezután következett – levezetésként, majd' azt mondanánk pihentetésként –, rövidebben összefoglalható.

Szóba került így informatika és könyvtárosság – állítólagos – antinómiája. Van, akinek könyv kell, van akinek információ. Az egyiknek ezt, a másiknak azt kell adnunk. Ostobaság lenne ebből két szomszédvárat csinálni. Mindkettő kell, mindkettő fontos, együtt egész a dolog. Vagy a földrajzi kérdés: ha a községi könyvtáraknak van internethozzáférésük – mondjuk az OSZK honlapjához, élet, mérgét veszíti. (Csak így utólag utalhatunk a Rockenbauer Zoltán kultuszminiszterrel készült interjúra, amelynek címbe kiemelt mondata így hangzott: „Az információhoz jutás nem lehet földrajzi kérdés”. Lásd a 3K májusi számában!) De hasonló az együttműködés problematikája is. Kulcsterület az együttműködés – mondotta. Aki nem működik együtt – az magát



ítéli halálra. Üdvösség és élet csak az együttműködésben van. Az együttműködésnek pedig az érdekek mentén kell megszerveződnie, másképp egyszerűen nem megy. És csak olyan feladat megoldásába lehet és kell belefogni, amit meg is lehet oldani. A híres-nevezetes 1976. évi tvr. hibája is az volt, hogy túl sokat markolt. Lehetetlenre vállalkozott. Ezt mi nem tehetjük.

A minőségbiztosítás országos projektjének megvalósítása, a minőségbiztosítás bevezetése persze bizonyos lépések megtételét involválja. Ilyenek: a könyvtár *PR és marketing tevékenységének* kidolgozása és megvalósítása. A minőségbiztosítási program meghonosításának lépései pedig a következők: a Könyvtári Intézet *minőségbiztosítással foglalkozó munkacsoportjának* megalakítása, a tevékenységek összehangolása; a minőségbiztosítással foglalkozó stratégiai fejlesztési tervnek a szakmai szervezeteken keresztül *a szakma egészével* történő megtárgyalása és egyeztetése, valamint, elfogadás után *országos programmá minősítése*.

Újlag szólt Skaliczki Judit a veszélyekről is (jobb ha megjegyezzük őket) és a lehetőségekről is (azért szemünket azokra vessük): ilyen veszélynek minősítette a már említett formai megoldásokat, azt, hogy a tényleges fejlesztések helyett ezekkel érjük be. A lehetőség viszont mind a hazai igényeknek, mind az európai elvárásoknak megfelelő könyvtári rendszer. A minőségbiztosítás meghonosításában pedig vannak erősségeink, és gyengeségeink is. Erősségünk a megváltozott könyvtári környezet, a használók igényei, a könyvtárosok ambíciója. A gyengeségek közé az előadó az ismerethiányt (ezen lehet segíteni, lásd a továbbképzési jogszabályról mondottakat), a gyakorlat hiányát és a szemléleti akadályokat sorolta. (Ez utóbbi ellen tényleg lehet tenni, a jelen írás is tehet valamit. Azért készült, hogy mind többen lássák be a minőségbiztosítás új

korszakának beköszöntét, méghozzá nem közönnyel szemlélve azt, hanem részesként, személyes elkötelezettként, aktívan, ezért, a minőségbiztosításért tenni akaróan.) További bátorításul Skaliczki Judit még a munkakörnyezet analizisére is vállalkozott, persze dióhéjban mintegy, csak a vezérszavakat emelve ki, alátámasztva a minőségbiztosítás bevezetésének háttérét, felvillantva horizontját. A politikai tényezők vonalán az a helyzet, hogy az európai integrációs törekvés megköveteli az EU-konform szolgáltatások meghonosítását. A gazdasági tényezők számbavételénél pedig arra kell ügyelnünk, hogy a gazdasági életre általában jellemző tendenciák mellett igen jelentős a törvény adta finanszírozási források szerepe.

* * *

Zalainé dr. Kovács Éva a Minőségbiztosítás a könyvtárakban címmel hirdette meg mondanóját. Őrá – ezúttal – a gyakorlati kérdések maradtak, mert hát jó tudni az átfogó célokat, a küldetésnyilatkozatokat, a stratégiai elveket és elemeket, ám mégis csak evés közben derül ki, milyen is az a bizonyos puding.

Az előadás igazi témája végül is a minőségbiztosítás gyakorlatba, könyvtári gyakorlatba ültetésének pertraktálása volt, persze nem anélkül, hogy bizonyos fogalmakat ne tisztázzon, pontosított volna. Kovács Éva azzal indított, hogy a minőségbiztosítás először az iparban kapott helyet, szerepet. A tömegtermelés tette követelménnyé, hogy az áruk megfeleljenek bizonyos normáknak, később szabványoknak. Az áruk minőségbiztosítása „vándorolt” át azután még később a szolgáltatásokba. A szolgáltatási folyamatok minőségébe. A kettő persze szorosan összefügg: a folyamatokat úgy kell megszervezni (minőségüket úgy kell biztosítani), hogy mindig ugyanolyan minőségű áru, termék kerüljön ki belőlük. De mivel minden ilyen folyamatot emberek „csinálnak”, fontos az is, méghozzá egyre növekvő mértékben, hogy maguk az emberek is minőségiek legyenek. A teljes minőségbiztosítás tehát egyszerre fog be és fog át folyamatokat és termékeket, embereket és szolgáltatásokat. Az embereken pedig természetesen nemcsak azokat kell érteni, akik „csinálják” a dolgokat, hanem azokat is, akiknek a kedvéért az egész processzus történik, vagyis a felhasználókat, vevőket, igénybevevőket, ügyfeleket, egyszerűen, röviden: a használókat. (Könyvtárakban olvasókról szoktunk beszélni, immár persze anakronisztikusan, hisz nemcsak, sőt sokszor egyáltalán nem olvasni térnek be hozzánk. Kovács Éva egyik terminust sem találta jónak, de röviden túltette magát a kérdésen: szóval azok, akik bejönnek hozzánk, akik átlépi a könyvtár küszöbét.) Hogy mármost mi adja az igazi minőséget, ezúttal immáron a könyvtárra szűkítve, összpontosítva. Nos, Kovács Éva szerint három szférának az egymást metszéséből kialakuló közös szelete. A három szféra pedig:

1. a teljes minőségirányítás,
2. a teljesítménymutatók,
3. az ügyfelekkel való törődés.

Persze az, hogy kinek-kinek mi jelenti a minőséget, az erős szóródást mutat. Van aki (könyvtárról van szó) a szép, kellemes környezetet kedveli, van akinek a könyvtáros szaktudása, profizmusa számít, ismét más a könyvtáros kedvességéért lelkesül, megint csak más pedig... de hosszú lenne sorolni. A lényeg az, hogy ki-ki mást és mást ért minőségen, márpedig a minőség – egészen durván

fogalmazva – az és csak az, amit a használó minőségnek tart. Még újabb oldalról véve: a minőség az, ami kielégíti, illetve túllépi, túlszárnyalja a felhasználó igényeit. A minőségnek persze több tucat kitűnő, nemzetközi hírű szakemberektől származó meghatározása van, amelyek a szempontok sokaságát nyújtják az értelmezéshez. Beszélhetünk a használatra való alkalmasságról, a használónak való megfelelésről, a csoport igényeinek kielégítéséről, a termékek használati értékéről, a termék alapján nyújtott szolgáltatás minőségéről, magának a szervezetnek, a folyamatnak a minőségéről stb., stb.

Azt mindenesetre nyomatékosan leszögezte Kovács Éva, hogy a minőségmenedzsment legmagasabb foka az, amikor a használó és a munkatárs együtt és egyszerre van a középpontban. Az átfogó, teljes körű minőségirányítást pedig úgy határozta meg, hogy az felöleli mindazon tevékenységeket, amelyek kielégítik a használók szükségleteit és igényeit, méghozzá a leghatékonyabb és a leginkább költségkímélő módon, maximálisan kihasználva az összes munkatárs tudását és képességeit, és amelyben benne foglaltatik az állandó továbbfejlesztés igénye és gyakorlata is.

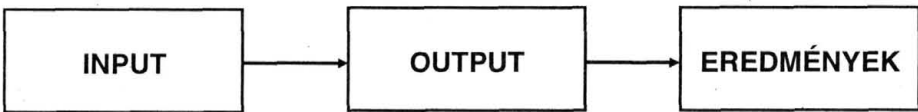
A személyes minőségről, a személy minőségéről is hangsúlyozottan beszélt Kovács Éva. De nem feledkezett meg annak kiemeléséről sem, hogy – különbözzenek ilyen vagy olyan szempontból bármennyire egymástól a személyek – mindenkinek ugyanabba az irányba kell haladnia. Az együttműködés csoportmunka keretében történik, persze nem a régi értelemben vett csoportokra kell gondolni (pl. a feldolgozó csoportra, a címleírókéra, az olvasószolgálatra stb.). A fontos éppen az, hogy *ez a csoport* a lehető legtöbbféle hagyományos csoport munkatársaiból tevődjön össze. De miért van erre szükség? Roppant egyszerű. Aki nap mint nap végez megszokott munkáját, legfeljebb ha kivételszerűen veheti észre a rutinba beépült hibákat, hibáit. Egy „külső” munkatárs annál hamarabb megelheti őket. És ez igen lényeges, hiszen a problémákat, hibákat, bajokat fel kell fedezni, hogy megoldhassuk őket, hogy szembenézhesünk velük. Ezért a problémafeltárás alapfeltétel.

De persze a csoport (az új típusú) még nem minden. A vezetőnek is a minőség mellett elkötelezettnek kell lennie. Másként nem megy. Ha a vezető – mint ma még oly sokszor – nem elkötelezettje a minőségbiztosításnak, a munkatársai sem lesznek, lehetnek azok. A vezető valamiképp minta, példa(kép). A minőségbiztosítás csak akkor „megy”, ha az elkötelezett vezetőt jól felkészült, a minőség vonatkozásában is felkészített, ugyancsak elkötelezett munkatársak gárdája veszi körül. Öntudatlan, rutinból csinált minőségbiztosítás nincs, egyszerűen nem lehetséges.

A gyakorlati megvalósításhoz – és itt Kovács Éva mintegy visszacsatolt Skaliczki Judit mondandóihoz – stratégiai terv, küldetési nyilatkozat és intézményi politika kialakítására van szükség. Ezek alapján lehetséges megszervezni a folyamatokat, amelyeket persze ismételt és állandóan elemezni szükséges, épp a problémák kiugratása érdekében. És ugyanezért kell a teljesítményt is folyamatosan mérni, méghozzá – nem lehet vitás – csakis objektív, valós adatok alapján. Miért mérjük a teljesítményt? Négy oka is van: azért, mert beszámolási kötelezettségünk van a fenntartónak, mert beszámolói kötelezettségünk van a felhasználóknak, mert a teljesítménymutatók egyúttal minőségmutatók is, végül a döntések támogatása okából. Persze a teljesítmények értékeléséhez sok mindent kell tudni vagy megtudni. Hogy pontosan mit, azt Kovács Éva részletesen bemutatta. Tehát tudni kell a rendelkezésre álló pénzügyi forrásokat és azok felosztását az állománygyarapítás, az eszközök és a munkabér, illetve a különböző szolgáltatások között; tudni a rendelkezésre álló eszközök és

források felhasználását, az épület, a berendezés, a terek, raktárak kihasználtságát, a könyvtári állomány használatát és feltártságát (katalógusrendszer); a végzett munka minőségét, a felhasználók elégedettségét, a szolgáltatások pontosságát, a dokumentumok megtalálhatóságát; a végzett munka hatékonyságát, a szolgáltatások teljesítésének gyorsaságát, a minimális feldolgozási időt, a minimális költségeket, a direkt és indirekt költségeket; a tényleges piaci igényeket, a várható belső és külső felhasználókat; a produktivitást, a személyzet teljesítményét. *Csak* ennyit, de azt igazán. A hallgatóság természetesen követte Kovács Éva alaposságát, különösen akkor, amikor mindezeket modellekbe rendezte. Például olyasfélékbe, mint amit itt láthat az olvasó:

Teljesítménymutatók



- Inputok:** beviteli források, ráfordítások, pl. munkaerő, anyagok, pénzügyi források.
- Outputok:** egy könyvtár működtetésének közvetlen, kimeneti termékei, teljesítményei. Számszerűsíthetők mint pl. a kölcsönzött könyvek száma, a tájékoztatásban megválaszolt kérdések száma, a feldolgozott dokumentumok száma stb.
- Eredmények:** azt fejezik ki, hogy a felhasználó hogyan használta fel az adott outputot, és azzal az outputtal mennyire volt elégedett.

Azt igen fontosnak tartotta elmondani Kovács Éva, hogy a teljesítménymérés, a teljesítménymutatók használata nem statisztika, kivált nem régi típusú statisztika. Sokkal több, mint az, bár – természetesen –, mint ahogy az az eddigiékből is kiviláglott, inherens módon tartalmazza a statisztikát is, pontosabban statisztikai adatokra is épül, méghozzá az eddigi, szokványos, rutinrozott statisztikai feltárásoknál, „kötelező” statisztikai jelentésekénél mélyebb merítésű, másként elrendezett statisztikai adatokra. Erre is mondott példát az előadó, röviden vázolván a környezeti statisztikák „bontását”, amelynek tehát ilyen adatokat szükséges felölelnie: a populáció teljes nagysága, a használók teljes száma, a populáció földrajzi eloszlása, a használók földrajzi eloszlása, a populáció jellemzői, a használók jellemzői.

Amiként Kovács Éva – az idő rövidsége miatt – csak felét-harmadát ha elmondhatta modelljeinek és az e modellekből, összefüggésekből adódó gyakorlati alkalmazásoknak, a minőségbiztosítást megalapozó, lehetővé tevő és kibontakoztató technikáknak és praktikáknak, úgy mi sem tudjuk valamennyi, sokszor csak utalásszerűen megpendített témáját bemutatni. Az fényesen kiderült az előadásból, hogy a minőségbiztosítás megvalósítása, bevezetése, folyamatos gyakorlása nem a „levegőben lebeg”, nem valami absztrakció, hanem száz és ezerféle fogás, technika, alkalmazás (stb.) révén és következtében megvalósuló magasabb minőségű eredmény. Ezeket a fogásokat, technikákat, alkalmazásokat (stb.) persze meg kell tanulni.

A negyedik előadó bizonyos szempontból a legkönnyebb helyzetben volt. *Herman Ákosnak* nem kellett „meghirdetnie” a minőségbiztosítást, nem kellett annak fogásaira megtanítania hallgatóit, nem kellett a témát magát körüljárnia, az iránt érdeklődést keltenie. Amint arra már utaltunk, az OMIKK – szinte pontosan egy évvel a székesfehérvári tanácskozás előtt – elnyerte minőségbiztosítási rendszerének szabványos elismerését:

1999 májusában a TÜV Rheinland EUROQUA tanúsítási eljárása megállapította, hogy az OMIKK alaptervekenységére, azaz a könyvtári-, informatikai-, műszaki-gazdasági kiadványok szerkesztői-, fordítási szolgáltatásokra kiépített és bevezetett minőségbiztosítási rendszer megfelel az ISO 9002 sz. szabvány előírásainak.

Milyen út vezetett idáig, mit és hogyan tett az OMIKK azért, hogy elnyerje e tanúsítványt, és milyen a minőségbiztosítás rendszere ma az OMIKK-ban, erről szólt Herman Ákos előadása. A kiindulópont mindenesetre annak fel- és elismeréséből állt, hogy a világgazdasági verseny középpontjában a vevő, a felhasználó áll, ezért a minőség szerepe felértékelődött. Az OMIKK felismerte: az EU-csatlakozásra való felkészülést intézményi szinten az ISO 9000-es szabványsorozat szerint kialakított *minőségbiztosítási rendszer* működtetése alapozhatja meg. E szerint alakult az OMIKK minőségügyi stratégiája: a nemzetközi színvonal fejlődésének megfelelően, jó minőségű szolgáltatásokkal tegyen eleget felhasználói, partnerei és ügyfelei igényeinek és elvárásainak. A felkészülési folyamat pedig a következőképpen alakult: 1988-ban az IFLA, a Könyvtári Egyesületek Nemzetközi Egyesülete felvetette a könyvtári munka minősítésének szükségességét; 1995-ben a könyvtári minőségügyi irodalom kutatása, tanulmányozása indult meg gőzerővel; 1996-ban Reich György elkészítette a *Minőségirányítás, minőségtervezés és minősítés a könyvtárakban* című OMIKK kiadványt; 1998-ban az OMIKK vezetése döntött: felépíti és bevezeti az OMIKK-ban, a könyvtár szolgáltatásaira az ISO 9002 szabvány szerinti minőségbiztosítási rendszert. A felkészülés utolsó szakaszában az ISO 9002 szerinti rendszermodellt az OMIKK-ra kellett értelmezni és alkalmazni, ami speciális szakismereteket igénylő feladat. A felkészülést egy szakértő tanácsadó cég, a CAPITALINVEST Kft. körülbelül egy év alatt „levezényelte”. A felkészülési folyamat egyes fázisai címszószerűen is elmondhatók:

- Helyzetfelmérés, elemzés ütemterv készítése;
- Minőségügyi szervezet létrehozása, minőségügyi vezető, minőségügyi megbízottak, belső auditorok kijelölése, kinevezése;
- Többszintű képzés;
- Minőségpolitika megfogalmazása és kihirdetése;
- Dokumentációs rendszer létrehozása (eljárásutasítások, minőségügyi kézikönyv, meglévő szabályzatok, utasítások és dokumentumok felülvizsgálata és rendszerezése);
- A rendszer bevezetése és működtetése;
- Belső audit;
- A minőségügyi rendszer belső felülvizsgálata;
- Javító intézkedések, a feltárt eltérések (a szabályozás és a gyakorlati működés között) korrigálása;

- Vezetőségi átvizsgálás;
- TÜV-előaudit;
- Javító intézkedések, a feltárt eltérések korrigálása;
- Vezetői nyilatkozat;
- *TÜV-tanúsítás.*

Ugye milyen egyszerű? De ha mégsem tűnne annak, az azért bizonyos, hogy hatékony és célravezető, hisz az OMIKK ez utat járva, e fázisokon keresztül valóban elérte a tanúsítást.

Mit vár az OMIKK a tanúsított minőségbiztosítási rendszertől? – tette fel a kérdést Herman Ákos. Sokat és sokfélét vár. Mindenekelőtt a partnerek, a felhasználók bizalmának és elégedettségének növelését; a szabályozottság és a megerősített ellenőrzési rendszer alapján egyenletesen jó minőségű szolgáltatások nyújtását; az intézményen belüli párhuzamosságok megszüntetését, a folyamatok áttekinthetőségének biztosítását; szemléletváltást, elkötelezettséget a minőség iránt; hatékony és megelőző intézkedések révén gazdaságosabb működést. De megválaszolta az előadó a *hogyan tovább?* kérdését is: tovább működtetni a minőségbiztosítási rendszert, beach-marking szervezését, vagyis összehasonlításokat más hasonló intézményekkel, tapasztalatcseréket folytatni ugyancsak hasonló intézményekkel, önvizsgálatok végzését, önértékelés kialakítását, végül a minőség rendszeres oktatása révén új szemléletformálást.

* * *

Négy nagyelőadást foglaltunk össze, szándékaink szerint röviden e cikkben, amely azonban, a dolog természetéből következően mégis hosszabbra sikeredett mint a standard 3K-cikkek. De bizonyosak vagyunk benne, hogy napjaink talán legfontosabb könyvtári kérdéseiről esett szó Székesfehérváron, hogy a minőségbiztosítás nem egy ilyen hosszacska beszámolót, de tanulmányok garmadáját érdemelné (meg persze köteteket, monográfiákat, kézikönyveket stb.). Ezúttal csak a figyelem felkeltésére, a témába való első, gyarló bevezetésre kerülhetett sor. De Skaliczki Judit előadásából mindenki számára világossá válhatott, hogy – persze szakmai viták és egyeztetések után – a *minőségbiztosítás országos programmá lesz*. Mindannyiunk közös és halaszthatatlan ügyévé. Ezért is lehetünk hálásak a székesfehérváriaknak, akik módot adtak e tanácskozás megrendezésére és persze az előadóknak, akiknél jobb kalauzokat aligha kaphattunk volna e témában. A 3K szerkesztői bizonyosak abban is, hogy a lap hasábjain még igen sokszor találkozhatnak olvasóink a minőségbiztosítással kapcsolatos kérdések, problémák elemzésével, bemutatásával, taglalásával. (VK)