

## Minőségirányítás – lépésről lépésre

### Az első lépésektől a könyvtár stratégiai tervének elkészítéséig

Az új sorozatot közreadó intézmény képviselőjeként nem dicsérni szándékozom az alcímben említett kiadványt, inkább annak célját, használhatóságát, újszerűségét ajánlom az olvasó szíves figyelmébe, mielőtt esetleg unottan legyintene: megint egy újabb könyv a minőségbiztosításról!

A minőségi szemlélet a '70-es évektől kezdődően érte el a könyvtárakat és szolgáltatásaikat. Ezt a folyamatot elősegítette a minőséggel kapcsolatos szabványok megjelenése a szolgáltatások területén is. A fejlett országok könyvtáraiban rohamosan kezdett terjedni az újfajta szemlélet és módszer alkalmazása. A magyar könyvtárügy azonban csak lassan és óvatosan közeledett a témához, elsősorban szemléletbeli megújulásra volt szüksége ahhoz, hogy nyitottá váljon elfogadására. Főként a '90-es években készült el és vált hozzáférhetővé nagyszámú magyar nyelvű szakirodalom, részben alapvető külföldi kézikönyvek fordításaként, részben szemleszerű szakirodalmi válogatás formájában. Némi elfogultsággal legyen szabad kiemelnem ezek közül az Országos Széchényi Könyvtár kiadásában megjelent tankönyv sorozatot, amely az akkori Művelődési és Közoktatási Minisztérium által a felsőfokú könyvtáros-informatikus képzés korszerűsítésére kiírt tankönyvpályázat nyertese volt; valamint a Nemzeti Kulturális Alap által támogatott, ugyancsak az Országos Széchényi Könyvtár által a „Korszerű könyvtárak – korszerű módszerek” sorozatban kiadott, „A könyvtári menedzsment füzetei” című szakirodalmi válogatást. Ezek a munkák tájékoztató és „kedvesináló” jelleggel születtek, a szokatlan és újszerű gondolkodásmódra igyekezvén rávezetni a magyar könyvtáros társadalmat. Később megszülettek az átfogó hazai kézikönyvek is. A könyvekben közzétett alapvető ismeretekre és az érdekes esettanulmányokra támaszkodva hamarosan megindult az iskolarendszeren kívüli képzés is, eleinte esetű, alkalmi előadások és csoportmunkák formájában, majd egyre inkább szervezett tanfolyami, még később akkreditált tanfolyami keretek között. A felsőoktatásban nagyjából a könyvtáros-informatikus, majd az informatikus könyvtáros képzés (az elnevezések megkülönböztetésének jelentőségét, gondolom, nem kell megmagyaráznom) tematikájában nyert a téma általános polgárjogot.

A könyvtáros szakma számára lassan kikristályosodott, hogy a minőségi szolgáltatásokat alapvetően kétféle szisztéma segítségével lehet elérni. Az *ISO 9000:2000-es szabvány* a szervezeti egységek munkájának összehangolásával garantálja a minőséget. Ezt a minősítést a magyar könyvtárügyben elsőként az akkori OMIKK tudta abszolválni, és napjainkban folyik a nyíregyházi Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár „vizsgálója”. Elsősorban a külföldi, de a viszonylag

kevés hazai tapasztalat alapján is úgy tűnik, hogy a könyvtári gyakorlatban a másik, a *Total Quality Management (TQM)*, azaz a *Teljes körű Minőségmenedzsment*nek van nagyobb létjogosultsága, mivel ez a modell rugalmasabb, inkább épít a kreativitásra, együttműködésre, inkább megfelel a közalkalmazotti kultúrának, mint az ISO szabvány által nyújtott minőségbiztosítás.

Akkor tulajdonképpen minden feltétel együtt van: az elméletben megszerezhető tudás, külföldi tapasztalatok, kidolgozott rendszerek. Most már „csak” meg kell valósítani a minőség alapú munkaszervezést, munkavégzést?

Az új tudás, az új szemlélet egy-egy eszközét egyelőre esetlegesen használják a könyvtárak, rendszerint nem is egy nagyobb cél érdekében, hiszen alig-alig van olyan intézmény, ahol a minőségirányítás teljeskörűen megvalósult volna. Vannak könyvtárak, ahol a vezetők vagy némely munkatársak már ismerik a minőségmenedzsment eszközeit; van, ahol már a meghonosítás szándéka is megérlelődött. Ugyanakkor a hazai könyvtárak nagy része még egyáltalán nem alkalmazza azokat a minőségmenedzsmenttel kapcsolatos technikákat, technológiákat és módszereket, amelyek pedig alkalmassá tennék őket arra, hogy növeljék intézményük versenyképességét, a meglévő erőforrásait gazdaságosabban használják ki, tudatosabban szervezzék feladataikat, így partnereik elvárásait is egyre magasabb színvonalon elégítsék ki. A könyvtári minőségmenedzsment szemlélet elterjedése messze nem valamiféle divat követését jelenti, hanem szükségszerű tendencia, amelynek ismerete, elfogadása és gyakorlati alkalmazása nélkül nem lehet korszerű szolgáltatásokat nyújtani. A magyar könyvtárügynek e felismerés nyomán tehát egy szisztematikus, lépésről lépésre felépített tanulási folyamaton kellett elindulnia és kell végigmennie.

2002-ben az akkori Nemzeti Kulturális Örökség Minisztérium Könyvtári osztálya – a könyvtári terület 2003–2007-es stratégiájának részeként – megtervezte a „Minőségfejlesztés 21” elnevezésű projektjét. A projekt két részből állt, amely egyébként a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával valósult meg. Az *első rész* hároméves pályázat keretében zajlott le 2003–2006 között, az Országos Dokumentum-ellátási Rendszerben szolgáltató könyvtárak részvételével, amelyben a könyvtárak a teljesítménymutatók alkalmazásától az összehasonlító vizsgálatokon (benchmarking) keresztül eljutottak a szolgáltatási normatívák kialakításáig. A projekt *második részének* az volt a célkitűzése, hogy a benne résztvevő – némi minőségirányítási „előélettel” már rendelkező – könyvtárak a megszerzett elméleti tudásukat átültessék a gyakorlatba, rendszerbe foglalják a könyvtárukban addig fellelhető minőségmenedzsment tevékenység elemeit, azt modellértékű szintre emelve adjanak iránymutatást más könyvtáraknak is a minőségmenedzsment ismeretek gyakorlati alkalmazására. A projekt most tervezett, harmadik része, a könyvtárak minősítésének feladatát végzi el majd.

A „Minőségfejlesztés 21” program második részében közreműködő intézmények: *Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (DEENK)*, *Országos idegennyelvű Könyvtár (OIK)*, *Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár (Eger)*, *Kemenesaljai Művelődési Központ és Könyvtár (Celldömölk)*, *Könyvtári Intézet (KI)*. Az intézményekben folyó munkát külső szakértők segítették: *Skaliczki Judit* főosztályvezető-helyettes, Oktatási és Kulturális Minisztérium; *Zalainé Kovács Éva* főigazgató, Budapesti Corvinus Egyetem Entz Ferenc Könyvtár és Levéltár; *Ramháb Mária* igazgató, Bács-Kiskun megyei Önkormányzat Katona József

Könyvtára, Kecskemét, és Vidra Szabó Ferenc szociológus. minőségügyi menedzser. Könyvtári Intézet, Budapest.

A munkacsoport által kiűzött program szakaszai:

1. a partnerközpontú szervezeti kultúra kialakítása (a minőségirányítás elindítása, helyzetértékelés, stratégia, a szervezeti kultúra értékelése és fejlesztése);
2. a partnerközpontúság kialakítása;
3. a könyvtári szolgáltatási folyamatok azonosítása és feltárása;
4. kiterjesztés (önértékelési rendszer megalkotása) voltak.

A kiadvány az első fázisban követi végig a könyvtárak tevékenységének lépéseit, a célkitűzések megfogalmazását, a munkacsoportok megalakítását, a képzés megszervezését, a külső és belső helyzetfelmérést, vizsgálatokat és a stratégiai tervezést. E folyamat megvalósításának hiteles dokumentumaiból válogat a szerző, és miután célja az, hogy példát adjon a megvalósítandó és megvalósítható jó gyakorlatokból, a kiválasztott feladatot, annak megvalósítását egyúttal értékeli is számunkra.

A projektben részt vevő öt könyvtár így szinte az olvasó előtt járja végig azt a modellértékű utat, ami a minőségi szemlélet megjelenésétől a gyakorlati megvalósításig telt el, és a mindennapi munkát alakító és azt meghatározó erővé vált. Vagyis addig, amikor a munkatársak a minőségügy alkalmazását már nem többetlcladatnak érzik, hanem a munkájuk szerves részének, a szolgáltató könyvtár alapelveinek tekintik. A résztvevő könyvtárak mindegyikének más-más volt a motivációja, de közös volt az elkötelezettsége. A cél azonos volt, a megvalósítás mindenütt más-más, mindegyik a saját erőforrásainak, képzettségének, lehetőségeinek megfelelően próbálta megvalósítani a projektben kiűzött célokat. Példájuk segítséget adhat ahhoz, hogy megszervezzék a minőségirányítási rendszerüket, tudva, hogy miközben minden könyvtárnak egyedi úton kell eljutnia a saját megoldásához, vannak átvehető, modellértékű lépések is.

Várjuk a további útmutató lépéseket!

(Skaliczki Judit: Az első lépésektől a könyvtár stratégiai tervének elkészítéséig. Budapest, 2007. Könyvtári Intézet. /A jó gyakorlat a könyvtári minőségirányítás bevezetéséhez 1./)

**Bartos Éva**

## A „legszögedibb szögedi” személyi bibliográfiája

Ez év szeptemberének elején, az MTI jelentése nyomán több napilap (és azok internetes változatai) hírül adta, hogy a következőkben a Vatikánban folytatódik az 1980-ban elhunyt szegedi néprajzkutató és művészettörténész, Bálint Sándor boldoggá avatási eljárása. A jelentés ismertette az eljárási folyamatot is:

*„mindig abban az egyházmegyében indul, amelyben a jeles személy hosszú ideig élt, vagy ahol meghalt, Bálint Sándor esetében ez a Szeged-Csanádi Egyházmegye. [...] A kánonjogi folyamat elindítását néhány évvel ezelőtt az egyházmegye korábbi vezetője, Gyulay Endre püspök kezdeményezte. Néhány hónapja befejeződött az ismerősök, tanúk meghallgatása, illetve Bálint Sándor műveinek összegyűjtése. A munkáról vastkos jegyzőkönyv készült, s ezzel lezárult a boldoggá avatási eljárás egyházmegyében folyó része. A dokumentumokat a napokban eljuttatták a Vatikánba, ahol a Szentté Avatási Ügyek Kongregációja folytatja a vizsgálatot, és dönt majd arról, élete alapján példaképnek tekinthető-e Bálint Sándor.”*

Sokan vannak, akik már ma is példaképnek tekintik a még életében a „legszögedibb szögedi” jelzővel megtisztelt Bálint Sándort, aki 1904. augusztus 1-jén született Szeged-Alsóvároson. Csapody Miklós így mutatja be könyvének (*Bálint Sándor élete és politikai működése 1904–1980*. Bp., 2004.) bevezetőjében:

*„folklorista és művelődéstörténész, a szakrális néprajz európai hírvű tudósa a szegedi hagyományok átörökítője és nemzedékek nevelője volt. [...] Az archaikus Alsóvárosi paraszti világból jutott tudományának csúcsaira, egyszerűségét és személyisége kisugárzását azonban haláláig éppúgy megőrizte mint szegedi tájszólását. A Szegedi Fialatok Művészeti Kollégiuma szellemi arculatának kifejlesztésében: a népi hagyományok átmentésében és a paraszti kultúra nemzeti önazonosság-erősítő szerepének fölismerésében meghatározó szerepe volt, amiben Bartók személyes példája vezette. A harmincas évek újkatolikus szellemi és társadalmi mozgalmait követően a modern európai kereszténydemokrácia eszméit hirdető Demokrata Néppárt egyik alapítójaként, az 1945. évi és az 1947-i választások után 1948 végéig volt pártjának előbb nemzetgyűlési, majd országgyűlési képviselője. Ezért az ötvenes években katedrójától megfosztották. Tanszékére az 1956-os forradalom helyezte vissza, két évtizedes megfigyelés után azonban 1965-ben a politikai rendőrség izgatásért perbe fogta, elítélték és nyugdíjazták. Életének utolsó másfél évtizedében, alkotóereje teljében takaríthatta be hatalmas termését 1980-ban bekövetkezett halálos autóbalesetéig”.*

Életútjának részletes adatai visszakereshetők a róla szóló művekből, az utóbbi két évtized lexikonjaiból, illetve különböző internetes oldalakról. (Mindezen adatok közül – szakmánkra való tekintettel – csak arra hívnám fel külön is a figyelmet, hogy ha lenne „Híres magyar könyvtárosok” weboldal, akkor ott ő is szerepelhetne, mivel 1928. szeptember 1-jétől 1929. március 15-ig a szegedi egyetemi könyvtárnak volt ideiglenes rendkívüli napidíjasa, továbbá amikor a Rákosi-érában eltiltották az egyetemi oktatástól, akkor a szegedi egyetemi könyvtárba helyezték át tudományos kutatónak.)

Halála után szülővárosa törekszik méltóképpen megőrizni emlékét. Szülőházát ugyan nem sikerült megmenteni, de hagyatékát megvásárolta a Móra Ferenc Múzeum, utcát neveztek el róla, emléktáblák, szobrok öröklítik meg személyét, templomharang, művelődési központ, néptáncegyüttes, cserkészcsapat viseli a nevét. Egyházi és világi szakemberek egész sora munkálkodott boldoggá avatása ügyében. Ebbe a folyamatba illeszkedik a Gyuris György által kitűnően megszerkesztett, *Bálint Sándor munkássága* címet viselő személyi bibliográfia is. A tipográfiai ízléses borítású kötet címdalán, a Budapest–Szeged megjelenési hely fölött a METEM (Magyar Egyháztörténeti Enciklopédia Munkaközössége) emblémája látható, a verzón kiadóként szerepel a *Historia Ecclesiastica Hungarica Alapítvány*, illetve a Múzeumi Tudományért Alapítvány.

A 122 oldalas kötet négy részből áll, úgymint *Bevezetés, Rövidítések, Bibliográfia és Mutató*. (Sajnálatos módon hiányzik egy olyan fejezet, amely Bálint Sándor személyét, életútját mutatná be.) A bevezető rész tartalmazza a bibliográfia tömör, de alapos használati útmutatóját, majd külön oldalon azokat a szerkesztő által alkalmazott rövidítéseket láthatjuk, amelyek nem találhatók a jelenleg érvényes helyesírási szabályzatunkban. A kéthasábosra szedett bibliográfiai rész az *Ethnographia-Népélet* 1926. évi 2. számában napvilágot látott nyolc népdal szövegek közlésétől kezdve folyamatos számozással, időrendben sorolja fel Bálint Sándor munkáit, a vele készült interjúkat (e két műfajt dőlt betűs leírás jelzi), illetve munkásságára, személyére vonatkozó irodalmat, mindazokat, amelyek az anyaggyűjtés lezárásáig, 2007. január 31-éig nyomtatásban megjelentek, rádióban vagy a televízióban adásba kerültek. (Talán lehetett volna utalni a gyűjtőkör kapcsán arra, hogy a bibliográfia anyagán túl még további közlések találhatóak az interneten is, bár azok többnyire valóban csak a nyomtatott szövegek digitális változatai.)

A bevezetőből tudjuk, hogy a szerkesztő – gyűjtőmunkája során – saját korábbi publikált és publikálatlan adatain túl mások anyagaira is támaszkodhatott: Péter László 1974-ben megjelent, hasonló témájú bibliográfiájára, továbbá N. Szabó Magdolna, illetve Jung Károly által gyűjtött és közölt tételekre. Gyuris György munkája természetesen nem ezek kompilációja, hanem teljesen önálló alkotás. Az utolsó tétel az 1116. sorszámot viseli, de a beszámolás lezárása utáni betoldásokat is figyelembe véve, a tételek mennyisége valójában tizennyolccal több. A bibliográfiában leírt munkák valódi száma azonban ezt sokszorosan meghaladja a gyűjteményes művek tartalmának analitikus feltárása, valamint az ismertetések közlése révén.

Az időrendi szerkezet logikájából adódóan (az ismertetéseket kivéve) minden közlemény – még az azonos vagy közel azonos szövegek is – saját megjelenési évének csoportjában található. Az időrendi szerkezet az évek csoportjain belül is érvényesül. A csoport élén a cikkek helyezkednek el megjelenési dátumuk sorrendjében. A nagyobb időszakot átfogó folyóiratszámokban megjelentek a konkrét

időszak (hónap, negyedév) végén kaptak helyet. A cikkek után következnek az évkönyvekben megjelent tanulmányok, majd az önálló kötetek. A csoport végén utalás található azoknak a kiadványoknak a helyére, amelyeken kiadási évként az adott év szerepel ugyan, de valójában máskor jelentek meg.

A Bálint Sándor-kutatók számára igazi kincsestár a tételekben található információk minősége és mennyisége. A szerkesztő autopszia alapján dolgozott, hiszen a szimpla regisztráción túl csak így lehetett a bibliográfia gazdag, máshol el nem érhető információtartalmát előállítani. Ha a dokumentumot mégsem tudta kézbe venni, azt egy csillag jelzi, de ilyen csillagra mindössze egy Siegburgban megjelent német nyelvű évkönyvben lévő tanulmánynál, továbbá egy torinói folyóiratban közölt ismertetésnél bukkantam. A besorolási adatokat nem tartalmazó tételben, az érvényes szabvány alapján készült bibliográfiai leírást a műre vonatkozó alábbi adatok követik tipográfiaiilag jól látható jelöléssel elválasztva:

- a mű tartalmának tömör megfogalmazása akkor, ha a cím nem nyújt elegendő információt;
- idegen nyelvű rezümék jelzése;
- készült-e különlenyomat;
- az előzmény vagy a folytatás a bibliográfia tételszámainak megadásával;
- a szövegnek, illetve tartalmi vagy nyelvi változatainak más évben való megjelenése(i) a tételszám megadásával (a változatoknál természetesen visszautalás található az eredeti megjelenés tételszámára);
- egyéb kapcsolatok jelzése;
- a mű főbb fejezeteinek vagy a teljes tartalomjegyzéknek közlése, oldalszámokkal;
- Bálint Sándor művének ismertetései megjelenésük időrendjében.

A bibliográfia tételeinek személy-, testületi és földrajzi nevei, a közlemények tartalma, valamint Bálint Sándor önálló köteteinek címe a mutatóból kereshetők vissza. A tételszámra utaló, egységes betűrendbe sorolt mutatótételekben alkalmazott jelölésekről pontos tájékoztató igazít el. A szerkesztő – ha módja volt rá – feloldotta a bibliográfiai leírások szerzői kriptónimáit – ezektől az álnevektől egy belső utaló vezet el a valódi névhez. Azoknál a neveknél, fogalmaknál, ahol akár tartalmilag, akár mennyiségileg szükségesnek látszott (pl. ifj. Lele József írásai, fényképek Bálint Sándorról, búcsújáróhelyek, néphagyományok), ott a mutatótétel további altételekre tagolódik. Az altételként szereplő nevek és önálló fogalmak saját betűrendjüknel mutatótételként is megtalálhatóak.

A szakrális néprajz európai hírvű tudósa halálának huszadik évfordulóján ifj. Lele József, Bálint Sándor hagyatékának kezelője így foglalta össze a boldoggá avatás kezdeményezésének okait:

*„Életműve kivételes értékkel bír. Páratlan elhivatottsággal törekedett a magyar, benne a szögedi táj és népelet hagyományainak feltárására. Életszemléletéből következően elsősorban a magyarság szakrális hagyományai érdekelték. Műveiben tökéletesen tükröződnek gyűjtött anyagainak üzenetei. A Sacra Hungaria, a Népiünk ünnepei, a Karácsony, húsvét, pünkösd, az Ünnepi kalendárium, a Szeged Alsóváros, és az egyik koronaműként számon tartott A szögedi nemzet – hogy csak néhány jelentősebb munkáját említsük*

– mind-mind arról tanúskodnak, hogy a Gondviselés megfelelő felkészültségű, hitgazdag embert választott, hogy a vallásos néphagyományok teljes anyagát örök időkre megörökítse a jövő számára.”

(<http://ujember.katolikus.hu/Archivum/000514/0203.html> [2007. 08. 23.] )

(A recenzor csak a 3K olvasóinak tájékoztatása érdekében, zárójelben tudatja, hogy a Gyuris-féle bibliográfia anyaggyűjtésének lezárta után pár hónappal Bálint Sándor két műve, a *Karácsony, húsvét, pünkösd*, valamint az *Ünnepi kalendárium* már az interneten is megörökítődött avval, hogy bekerült a Magyar Elektronikus Könyvtárba.)

Gyuris György munkája a nyomtatásban közzétett személyi bibliográfia műfajának kiforrott alkotása. Aki Bálint Sándor életművét kívánja kutatni vagy csak megismerni, annak csakis ez a bibliográfia lehet a kiindulópontja. Talán meggondolandó lenne ezt az anyagot – tekintettel az ügy jelentőségére – „intézményesíteni”, az eddigi tételeket adatbázisba szervezni, interneten is kereshetővé tenni, majd meghatározott időszakonként folyamatosan frissíteni.

(Gyuris György: Bálint Sándor munkássága. Bibliográfia. Bp.–Szeged, 2007. *Historia Ecclesiastica Hungarica Alapítvány–Múzeumi Tudományért Alapítvány*, 122 p.)

**Kégli Ferenc**

A jó gyakorlat a könyvtári minőségirányítás bevezetéséhez

**Skaliczki Judit**

**Az első lépésektől  
a könyvtár  
stratégiai tervének  
elkészítéséig**

 **Könyvtári  
Intézet**

3K  
3K  
3K  
3K  
3K  
3K  
3K