

Zalainé dr. Kovács Éva

**A TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT  
(TQM)  
ALKALMAZÁSA  
A KÖNYVTÁRBAN**

Szakirodalmi szemle

1997

ZALAINÉ KOVÁCS ÉVA

A Total Quality Management (TQM) alkalmazása a könyvtárban : szakirodalmi szemle / Zalainé Kovács Éva - (Bp.) : OSZK, 1997. - 86 p. ; 24 cm. - (Korszerű könyvtárak – korszerű módszerek ; 5.) ISBN 963-200-377-2



## **Korszerű könyvtárak – korszerű módszerek. Két szakirodalmi szemle a könyvtári menedzsment füzetek sorozatból**

A könyvtári menedzsment bármely aspektusával kapcsolatban jelenjék is meg átfogó vagy egy-egy részterületre vonatkozó munka, pusztán létét is üdvözlőnk kell. A bő szakirodalmi szemle műfaja ehhez az egész témakörhöz jól illik, hiszen kevés hazai irodalma van, mivel a modern menedzsment-módszerek alkalmazása tekintetében hazánk a „követő” országok közé tartozik. Idehaza sokkal inkább jól felfogott szakmai előrelátásból propagáljuk ezeket a módszereket, mintsem szorító napi készlettelésként, ami például brit kollégáink közül soknak az esetében igaz.

A *Zalainé Kovács Éva: A Total Quality Management (TQM) alkalmazása a könyvtárban* c. könyvében tárgyaltak újszerűségét mi sem bizonyítja jobban, mint az a tény, hogy a TQM elnevezés magyar fordításai is különbözőek. Zalainé Kovács Éva az „átfogó minőségelvű irányítás” kifejezést használja, míg például egy korábbi munkában Mikulás Gábor a „teljes körű minőségbiztosítás” kifejezéssel él.\*

Tegyük hozzá, hogy Zalainé Kovács Éva szemléjében leginkább a rövidítés, azaz a TQM fordul elő. Ugyanakkor – anélkül, hogy a nyilvánvalóan nemcsak a könyvtári területen formálódó terminológia kérdésében a döntőbíró szerepére vállalkoznánk – látnunk kell, hogy a két elnevezés az eredetihez való erősebb ragaszkodás és az értelmező elrugaszkodás közötti különbséget mutatja.

Akárhogy nevezzük is a TQM-et, a minőség fogalma – legalábbis úgy, hogy nevét ki is mondjuk – nem szerepel régóta a könyvtári vezetők szókészletében. A minőségi munkavégzés ugyanis minden jó könyvtár ismerve, de ennek formalizált, szabványosított szervezetben történő irányítása valóban új dolog még az iparban és a kereskedelemben is.

Mit kínál tehát a kötet? A minőség meghatározása után a legismertebb minőségi szakemberek, a „minőségi guruk” nézeteivel ismerkedhetünk meg. Ezt követik a TQM alapelvei, fogalomrendszere és megvalósításának elemei. Szó esik itt a TQM alapelvei alapján működő minőségi körökről és a problémamegoldás öt fázisáról is. A minőségellenőrzés hét legfontosabb eszköze (a 7 Q) a minőségtechnikák és a problémamegoldó módszerek fejezetben kapott helyet az ötletzőn (brainstorming) és a team-munka mellett.

\* Deckers M., Mikulás G.: Bevezetés a könyvtári menedzsmentbe. Budapest : OSZK KMK, 1995. p. 43.

A kötetben is részletesen tárgyalt és nyilvánvalóan igen fontos teljesítménymérés mellett a szolgáltatások fejlesztésének jó eszköze lehet a színvonalmérés (benchmarking), amellyel egy adott könyvtár és a más könyvtárak által elért színvonalat hasonlítjuk össze. Erről is kapunk tehát néhány oldalnyi összefoglalást. Bizonyára sokak olvassák majd haszonnal a teljesítménymutatókkal kapcsolatos fejezeteket és a kötetet záró esettanulmányt is.

A sorozatban korábban megjelent füzet *Téglási Ágnes: Változások menedzselése* c. összeállítása. Alighanem el kell fogadnunk azt a megállapítást, amelyet a szerző *Charles Handytól* idéz: az 1990-es években a változások jelentik az egyedüli állandóságot életünkben. Közhelynek is tekinthetnénk ezt a nagyvilágban, de idehaza a rendszerváltás (amely nevében is hordozza a változást) ténye még inkább igazgá teszi, hogy a változásokat a könyvtárban is kezelünk kell.

A kötet a változás-változtatás elméleti meghatározásával kezdődik. Itt kapunk képet a változások típusairól, a szervezet életciklusából és a szervezeti innovációból eredő változásokról.

A következő (és egyben a könyv nagyobb részét kitevő) rész már szakmánk mikrokörnyezete, a könyvtárak és információs intézmények szemszögéből vizsgálja a változásokat előidéző tényezőket, valamint a változtatást mint menedzsment-tevékenységet.

A változások eredhetnek a külső környezetből, valamint könyvtáraink belső életéből és működéséből, ahogyan ezeket a könyv tárgyalja is. A külső környezeti tényezők között ott vannak a technika és technológia változásai, a gazdasági és pénzügyi változások, a társadalmi és kulturális változások.

Az információtechnika hatásai, a gépesítés az elektronikus könyvtár gondolatának megjelenése egyaránt szerepel a külső és a belső tényezők között, de értelemszerűen az utóbbiban kap fontosságához mért részletesebb kifejtést. Szó esik a szolgáltatások változásairól, a szolgáltatásokkal kapcsolatos szemlélet alakulásáról, így a minőségközpontúság megjelenéséről és a munkatársakkal, azaz a humán erőforrásokkal kapcsolatban támasztott követelmények változásairól.

Nagyjából a fenti tényezők figyelembevételével kapunk részletes képet a változtatásról mint menedzsment-tevékenységről. Itt esik szó a döntéshozásról, a különféle erőforrások kezeléséről, a használóközpontú és a nyitott szervezetek modelljéről.

A vezetés fontos eleme a teendők számbavétele, amelyről szintén olvashatunk, és röviden kitér a szemle a külső kapcsolatok fontosságára is.

A változtatáshoz igen sok vezetői erényre van szükség, hiszen a változások kezelése éppen azért nehéz feladat, mert a sok változás közepette sokan ért-



TÉGLÁSI Ágnes  
 Változások menedzselése : szakirodalmi szemle / Téglási Ágnes. - (Bo 1 : OSZK, 1996. - 63 p. : ill. ; 24 cm. - (Korszerű könyvtárak - korszerű módszerek ; 3.)  
 ISBN 963-200-368-3

