OMIKK - az első ISO 9002 szerint tanúsított, könyvtárra épülő szolgáltató intézmény Magyarországon

Csubák Antoaneta

Bevezetés

A távol-keleti minőségháború már a 70-es évek végétől hatalmas kihívást jelentett Európa és Amerika számára. Ezek a 80-as évek folyamán különböző szintű részleges és totális minőségbiztosítási, illetve minőségirányítási rendszerekkel reagáltak. A piacokért folytatott harc a mennyiségek területéről fokozatosan áttolódott a minőségbiztosítás területére.

J. M. Juran amerikai professzor, a minőségügy talán legnagyobb úttörője a termelékenység évszázadának nevezte a 20. századot és azt jósolta, hogy a 21. századot a minőség évszázadának fogják nevezni.[1] Juran professzor szerint a világszínvonal elérése forradalmi változásokat követel a minőségirányítás területén a következőkben:

- A felső szintű vezetőknek személyesen kell kézbe venniük a minőségirányítás ügyét csakúgy, ahogy a pénzügyeket is kézben tartják.
- A vállalati terveknek tartalmazniuk kell a minőségügyi célokat is.
- A minőségirányítást integrálni kell a vállalati szakirányításba.
- A minőségfejlesztés évről évre folyamatos kell legyen.
- Új mérőszámokat kell kialakítani, amelyek lehetővé teszik a felsőszintű vezetők számára, hogy figyelemmel kísérjék az olyan jellemzők alakulását, mint a fogyasztói megelégedettség, a versenyképes minőség, a munkafolyamatok termelékenysége, a gyenge minőség költségei, stb.
- Gondoskodni kell az alkalmazottak oktatásáról és lehetővé kell tenni széles körű részvételüket a munka megtervezésében és továbbfejlesztésében.
- A jutalmazási rendszert úgy kell átalakítani, az vegye figyelembe a tevékenységi körökben és a felelősségekben bekövetkezett változásokat.

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben

A „minőség évszázadára" történő felkészülés már erőteljesen folyik szerte a világon, így hazánkban is.

Minőségügyi alapfogalmak

a) A minőség fogalma

A minőség kifejezésnek sok definíciója van.
Az MSZ EN ISO 8402:1996[2] szerint minőségnek nevezzük a termék vagy szolgáltatás azon tulajdonságainak és jellemzőinek összességét, amelyek befolyásolják képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket kielégítsen.

b) Minőségtervezés

Az idő során a minőség szó különféle szakmai körökben különböző dolgokat jelentett, de minden értelmezésben az volt a közös, hogy a minőség a vevők elvárásainak teljesítése vagy túlteljesítése. E rövid és tömör meghatározás két fő szempontot foglal magában:

- *A termék/szolgáltatás jellemzői:* a vevő szempontjából a jobb minőség azt jelenti, hogy a termék több olyan tulajdonsággal rendelkezik, amelyet ő előnybe részesít.

- *Hiányosságoktól való mentesség:* a vevő szemével nézve – minél kevesebb a hiba, annál jobb a termék.

A sikeres minőségtervezés nem más, mint e két fő szempont optimális figyelembe vétele.
A rendszerváltás előtt a volt szocialista országokban a mennyiségi szemlélet, a folyamat végén történő minőség-ellenőrzés (MEO) és a „Dolgozz hibátlanul!" (DH) mozgalom voltak jellemzőek.[3] Ennek eredménye: sok selejt, illetve másod- és harmadosztályú áru, ami jelentős vesztességet jelentett a vállalatok számára.
A rendszerváltás után, fent említett országokban, köztük Magyarországon is, a gyökeresen megváltozott gazdasági szférában egy új – Európában már jól ismert – minőségszemlélet kezdett kialakulni, amelynek lényege, hogy *a minőséget be kell építeni a termékbe/szolgáltatásba*, vagyis a hibákat nem a folyamat végén kell megállapítani és veszteségként regisztrálni, hanem meg kell akadályozni a hibák előfordulását, megfelelő minőségtervezési eszközökkel és szabályozott körülmények megteremtésével.[4]

c) Minőségbiztosítási rendszer

Ma, amikor a gazdaság középpontjában a *vevő* áll, felvetődik a kérdés, hogyan tudja biztosítani a szállító, hogy a vevő pontosan azt és akkor kapja, amit és amikor elvár, ráadásul a konkurenciánál kedvezőbb áron. A válasz a minőségbiztosítási rendszerben rejlik, amelynek működtetésével, fejlesztésével biztosítható a termék vagy szolgáltatás egyenletesen jó, előre meghatározott színvonalú minősége.
Minőségbiztosítási rendszer kiépíthető és működtethető a gazdasági élet minden területén, az intézmény méretétől függetlenül, a termelési és szolgáltatási ágazatokban egyaránt, pl. kutató intézetben, tervező irodában, szoftver-fejlesztő cégnél, tervező-, gyártó- és értékesítő cégnél, csak kereskedelmi tevékenységet folytató cégnél, önkormányzatnál, kórházban, vagy KÖNYVTÁR-ban.
Fel kellett ismerni, hogy az EU-csatlakozásra való felkészülést vállalati szinten az *ISO 9000*-es szabványsorozat valamely modellje szerint (ISO 9001, -9002 vagy -9003) kialakított *minőségbiztosítási rendszer* működtetése alapozhatja meg. Ugyanis az uniós piacon szinte alapfeltétellé vált valamilyen nemzetközileg elismert tanúsító szerv által kiadott minőségbiztosítási tanúsítvány megléte, amely természetesen nem garantálja az üzleti sikert, de min-

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben

denképpen **„belépőjegynek"** tekinthető az *EU-piacra*, a nemzetközi gazdasági életbe.

d) A „Szállító" kifejezés értelmezése

Az MSZ EN ISO 8402:1996 1.10.p. szerint *„Szállító az a szervezet, amely a terméket a vevőnek rendelkezésre bocsátja."* Szerződéses kapcsolatokban a szállítót vállalkozónak lehet nevezni. Szállító lehet gyártó, elosztó importőr, összeszerelő vagy más szolgáltató szervezet. A szabványban alkalmazott *„szállító"* kifejezés pl. az OMIKK-ra értelmezve nem más, mint *könyvtárra épülő szolgáltatásokat nyújtó intézmény.*

e) A „Vevő" kifejezés értelmezése

Az MSZ EN ISO 8402:1996 1.9.p. szerint *„Vevő az, akinek a szállító a terméket rendelkezésre bocsátja."* Szerződéses kapcsolatokban a vevőt megrendelőnek nevezik. Vevő lehet például a végső fogyasztó vagy a felhasználó.
Tekintettel arra, hogy a minőség nem csupán esztétikai jellemző, hanem a tartalom, a kivitel, a pontosság, a megbízhatóság és a versenyképesség ötvözete és ezek a tulajdonságok nem csak termékekre, hanem olyan szolgáltatásokra is értelmezhetők, mint például könyvtárak munkájára, informatikai, kiadói vagy szakfordítási szolgáltatásokra egyaránt, ebben az értelmezésben *vevő* alatt az *olvasót*, a *felhasználót*, az *ügyfelet*, a *partnert* kell érteni.

Az OMIKK rövid bemutatása

Az Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár a Gazdasági Minisztérium fenntartása és felügyelete, valamint – közművelődési funkcióját tekintve az 1997. évi CXL. Törvénynek[5] megfelelően – a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma szakmai irányítása alatt működő, önálló gazdálkodási jogkörrel rendelkező központi költségvetési intézmény.
Feladatai a következők:

- Műszaki, műszaki tudományos és műszaki-gazdasági-üzleti, valamint természettudományos dokumentumok, információk
  - gyűjtése és tárolása,
  - szakmai, idegen nyelvi és fordításban történő feldolgozása,
  - az elsődleges és másodlagos információforrásokból eseti és rendszeres szolgáltatások nyújtása, tanácsadás és a feldolgozott információk kiadása könyv, folyóirat, CD-ROM formában egyének és intézmények számára: a vállalkozásoknak, a kis- és középvállalatoknak, az ipari kutatási és fejlesztési-, a felsőoktatási és egyéb oktatási intézményeknek, a fejlesztési és államigazgatási, hatósági szervezeteknek a gazdálkodás, az ipari technológiák fejlesztése és alkalmazása területén.

Motiváció

Attól a gondolattól vezérelve, hogy az Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár (OMIKK) méltó partner kíván lenni felhasználói számára, olyan minőségügyi stratégiát alakított ki, amelynek célja: a nemzetközi színvonal fejlődésének megfelelően, jó minőségű szolgáltatásokkal tegyen eleget ügyfelei igényeinek és elvárásainak.
E cél elérése érdekében az OMIKK – a nemzetközi minőség-központú gondolkodás szellemében – 1998 áprilisában megkezdte az ISO 9002 szerinti minőségbiztosítási rendszer felépítését.
A minőségügy-témakörbe tartozó szakirodalom kutatása, tanulmányozása *már 1995-ben kezdődött az OMIKK főigazgatója kezdeményezésére. Ennek ered-*

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben

ményeképpen 1996-ban Reich György tollából készült el a *„Minőségirányítás, minőségtervezés és minősítés a könyvtárakban"* c. OMIKK kiadvány,[6] amelyből kiderül, hogy a Könyvtári Egyesületek Nemzetközi Egyesülete, az IFLA már 1988-ban felvetette azt a kérdést, hogy a könyvtári munka minősítése szükséges és ez a szándék találkozik az ISO 9000-es sorozatú minőségirányítási és minőségbiztosítási szabványaival.

Eredetileg az ISO 9001, -9002 és -9003 sz. szabványok úgy készültek, hogy *a termelő vállalatokra* vonatkozó kiépíthető rendszermodelleket mutatják be. Ezen a területen a szabványok megismerése és alkalmazása széles körben terjedt el Magyarországon, a jelenlegi állapot szerint kb. 1500 ipari vállalat rendelkezik tanúsított minőségbiztosítási rendszerrel.

Közben a minőségbiztosítási tevékenység eljutott abba a fázisba, amikor nemcsak termelő vállalatok, hanem egyre több szolgáltató cég érzi annak szükségességét, hogy az általa nyújtott szolgáltatás színvonalát minőségügyi tanúsítvánnyal tudja igazolni. Ezért vált szükségessé az *ISO 9001, -9002, és 9003 sz. szabványok értelmezése a szolgáltató cégekre is.* E célból a Nemzetközi Szabványosítási Szervezet kiadta az ISO 9004-2 sz. szabványt[7], amely a szolgáltatásokra vonatkozó irányelveket tartalmazza. A szolgáltatások sajátosságai lényegesen eltérnek a termelő tevékenységtől, és maguk a szolgáltatások is igen heterogének, ez így van az OMIKK-nál is.

A szükséges alapismeretek birtokában az OMIKK vezetősége *meghozta azt a döntést*, hogy a könyvtárra épülő összes OMIKK szolgáltatásra kiterjesztve felépíti és bevezeti a minőségbiztosítási rendszert az ISO 9002 szabvány szerint.

Figyelemre méltó tény, hogy a vezetőség *nem külső kényszerből* (pl. mert a megrendelő megköveteli a beszállítótól, hogy tanúsított minőségbiztosítási rendszerrel rendelkezzen), hanem belső késztetésre hozta a döntést.

Felismerve a feladat nagyságát és komolyságát az OMIKK nem önállóan vállalkozott rá, hanem részletes szakmai ajánlatot kért három tanácsadó cégtől. Az árajánlatok gondos elemzése után a választás a CAPITALINVEST Kft.-re esett.

A tanácsadó cég kiválasztásának szempontjai

- *referencialista* – azon belül milyen számban szerepeltek a szolgáltató ágazatokban működő, általa felkészített és már tanúsított cégek

- *a felkészítés teljeskörűsége* – a többszintű oktatástól kezdve, a szükséges dokumentumok (pl. minőségügyi kézikönyv, eljárásutasítások, munkautasítások, stb.) kidolgozásán keresztül, a belső audit utáni intézkedési folyamat levezényléséig.

- *a felkészítési időtartam* – optimálisnak tartottuk a vállalt egy évet. Az ennél rövidebb ideig tartó felkészülés kapkodáshoz vezet, amelynek eredménye: sok apró hiba, ami egy minőségbiztosítási rendszerben megengedhetetlen. Ha nagyon elhúzódik a folyamat, nehezebb fenntartani a lelkesedést, a lendületet, amely feltétlenül szükséges e nagy feladat véghezviteléhez.

- *garanciavállalás* – az általunk választott tanácsadó cég garanciát vállalt arra vonatkozóan, hogy a tanúsítás sikeres lezárásáig az OMIKK menedzsmentje mellett áll, irányítja a minőségügyi szervezet munkáját és megad minden szükséges elméleti és gyakorlati segítséget.

- *ár* – a minőségbiztosítási tanácsadás a drága szolgáltatások körébe tartozik, ezért lényeges szempont volt az elfogadható, reális ár.

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben

A felkészülés folyamata

A felkészülési folyamat fázisai nagy vonalakban a következők voltak:

* Helyzetfelmérés, elemzés, ütemterv készítése
* Minőségügyi szervezet létrehozása – minőségügyi vezető, minőségügyi megbízottak, belső auditorok kijelölése
* 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

Nehézségek és sikerélmények

Minden kezdet nehéz. 1998 áprilisában, amikor a tanácsadó cég irányítása alatt megkezdtük a felkészülést, rádöbbentünk, hogy igen nagy feladat előtt állunk. *A munkatársak fenntartással fogadták a vezetőség döntését minőségbiztosítási rendszer felállítására.* Sőt, kezdetben egyes kollegák *passzív ellenállást tanúsítottak* egy-egy intézkedés kapcsán. Ezt a problémát a későbbiek során oktatással és különböző körökben folytatott beszélgetésekkel a minőségbiztosítás lényegéről és jelentőségéről, az ebből eredően várható eredményekről és előnyökről fokozatosan sikerült feloldani. Előfordult, hogy bizonyos személyeknél a szemléletváltozás és a minőségüggyel való azonosulás egészen a felkészülési folyamat végéig tartott. Összegezve elmondható, hogy a *humán tényező* – az intézmény valamennyi munkatársának „megnyerése" a minőségügynek – bizonyult a legnehezebb és a legtovább tartó feladatnak.

A minőségbiztosítási rendszer felépítése, bevezetése és tanúsíttatása költséges feladat (sok MFt). Egy olyan költségvetési intézmény mint az OMIKK, csak úgy foghatott hozzá ehhez a feladathoz, hogy céltámogatást kért és kapott a felettes szerveitől. Tudomásunk szerint ma Magyarországon lehetőség van minden más termelő vállalat vagy kis- és középvállalkozás számára, hogy pályázati úton vagy a PHARE-program keretében igényelhessen támogatást a minőségbiztosítási rendszer bevezetéséhez.

Az ISO 9000-es szabványt „le kellett fordítani" OMIKK nyelvre. A szakmai munka első fázisában meg kellett tanulni az ISO 9000-es szabvány nyelvét. A minőségbiztosítási eljárásokat csak úgy lehetett kidolgozni, ha az olyan szabvány szerinti fogalmakat mint „szerződés, beszállító, nyomonkövetés, nem megfelelőség, stb." hozzárendeltük az OMIKK tevékenységekhez, a már meglevő külső és belső szabályozásokhoz. A szabványértelmezést a tanácsadók irányításával folytattuk. Többszöri konzultálás után a tanácsadók készítették el az eljárásutasítások tervezetét, majd ezt követően az OMIKK illetékesei ellenőrizték, hogy a leírt szabályozás megfelel-e a gyakorlatnak. Ezt az egyeztetési munkát sokszor heves viták, nézeteltérések kísérték, amíg ki nem alakult a végleges szövegezés.

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben

- *Az OMIKK tevékenysége sokrétű, heterogén.* Amennyire lehetett arra törekedtünk, hogy az OMIKK összes tevékenységére vonatkozó eljárásokat egységesen vezessük be, ilyen pl. a beszerzésre vonatkozó, az oktatási, a leltározási, a hardver-szoftver nyilvántartási szabályozás. Ugyanakkor számos olyan eljárást is kidolgoztunk, amely külön kezeli a négy fő terület tevékenységét, ilyen pl. a folyamatszabályozás, az ellenőrzés, a statisztikai módszerek alkalmazása, stb.

- *A minőségbiztosítási rendszerdokumentáció hierarhikus felépítésű és négy szintből áll* (Minőségügyi Kézikönyv, Minőségbiztosítási eljárásutasítások, Törvények-rendeletek-szabványok, Minőségügyi dokumentumok). *A teljes rendszerdokumentáció több száz oldalt tesz ki.* Ahhoz, hogy az OMIKK minden érintett munkatársa megismerje és betartsa a minőségbiztosítási rendszer által előírt szabályozásokat, a minőségügyi dokumentumokat 25 példányban másoltuk le és osztottuk ki. Jól érzékelhető, hogy ennek az igen terjedelmes dokumentációnak az áttekintése, ellenőrzése, karbantartása, fejlesztése, stb. komoly odafigyelést igényel. A papírmunka csökkentése érdekében a későbbiek során terveink szerint bevezetésre kerül egy ún. számítógéppel megtámogatott hálózaton működő minőségbiztosítási rendszer.

- *Nagyon leegyszerűsítve elmondhatjuk, hogy a minőségbiztosítási rendszer felállítása nem más, mind „rendcsinálás" speciális kritériumok szerint.* A *vezetők* újra átgondolhatták a munkafolyamatokat (szolgáltatásonként), pótolták a hiányosságokat, felülvizsgálták az ellenőrzési pontokat. A *dolgozók*, az aktualizált munkaköri leírások alapján pontosabban, világosabban látták, hogy a feladatuk mettől meddig terjed, mi a felelősségük és hatáskörük, hol van a helyük a minőségbiztosítási rendszerben.

- *A minőségbiztosítási rendszer tanúsítása után hogyan lesz mérhető a minőségjavulás?* Felvetődik a kérdés, hogy egy OMIKK szolgáltatás – amely eddig is igen magas minőségi színvonalat képviselt – ezen túl mitől lesz jobb, „minőségibb", pl. egy könyvtári tájékoztatás, egy témafigyelés, egy kiadvány vagy egy szakfordítás. Válasz: A különbség nehezen mérhető, mert *nem mennyiségi mutatóval fejezhető ki*, de a felhasználó észre fogja venni, hogy kéréseit, kívánságait rugalmasabban, gyorsan, pontosan, *elsőre jól teljesítjük*, ezért elégedett lesz és nagy valószínűséggel máskor is szívesebben fordul az OMIKK-hoz.

Mit vár az OMIKK a tanúsított minőségbiztosítási rendszertől?

Az OMIKK vezetősége nem vár csodát a tanúsított rendszertől, de hisz benne, hogy teljesítve az ISO 9002 sz. szabvány követelményeit, sikerült megteremteni a szervezet olyan belső szabályozottságát, amely javítja a működés hatékonyságát és csökkenti az esetleges párhuzamosságokból, illetve a minőség hiányából adódó többletköltségeket. Tisztában van vele, hogy a minőségbiztosítási rendszer nem önműködő, hanem azt folyamatosan működtetni, karbantartani és fejleszteni kell, csak akkor biztosítható a szolgáltatások elvárt színvonala.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a minőségbiztosítási rendszer bevezetése és tanúsíttatása költségekkel jár. (Pl. a felkészítő cég munkájának díjazása, tanúsítási díj, minőségügyi szervezet működtetéséből adódó többletköltségek, oktatás, mérő- és más eszközök beszerzése, stb.). Várható, hogy a folyamatos rendszerműködtetés során – a szakirodalom erre vonatkozó írásai alapján – a minőségköltségek csökkenthetők vagy akár elkerülhetők is, attól függően, hogy a szolgáltatások minőségével összefüggő tevékenységeket milyen hatékonyan

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben

végzik. A továbbiakban az OMIKK-nak számolni kell új fajta minőségköltségekkel, mint:
– megelőzési költségek (pl. új, jobb minőségű eszközök beszerzése, képzettebb munkatársak felvétele),
– értékelési költségek (pl. karbantartás, hitelesítés, alvállalkozók minősítése, szolgáltatásközi ellenőrzés),
– hibás szolgáltatás miatt keletkezett költségtöbblet (pl. nem megfelelő minőségű szolgáltatás javítása, ismételt ellenőrzés, kártalanítás, bírság, stb.).
Az OMIKK vezetősége – ahogy ezt a minőségpolitikájában is deklarálta – elkötelezettje a minőségügynek és meg van győződve róla, hogy a minőségbiztosítási rendszer hatékony működtetésével meg fogja találni azt az optimális minőségköltség szintet, amely egyrészről előnyös az intézmény számára, másrészt kielégíti az ügyfelei igényeit.
Összegezve, mit vár az OMIKK a tanúsításból:

* A partnerek, a felhasználók *bizalmának és elégedettségének növelését,*
* A szabályozottságból kifolyólag, a megerősített ellenőrzési rendszer alapján *egyenletesen jó minőségű szolgáltatások nyújtását,*
* Intézményen belüli *párhuzamosságok megszüntetését,* a folyamatok *áttekinthetőségének* biztosítását,
* Szemléletváltozást, *elkötelezettséget a minőségügy iránt,*
* Hatékony *helyesbítő és megelőző intézkedések* révén gazdaságos működést.

Hogyan tovább?

Az ISO 9000 szerinti minőségbiztosítási rendszer kialakítása, a nemzetközi tanúsítás megszerzése mérföldkő minden vállalat életében, így ez igaz az OMIKK-ra is. Mérföldkő, de nem végcél. *A végcél – a TQM* (Total Quality Management = Teljeskörű Minőségirányítás). Mit is jelent a TQM?

A TQM egy újfajta hozzáállás, egy újfajta szemlélet, hosszú távú vezetői gondolkodási és viselkedési mód, amely helyesen alkalmazva magában foglalja az ISO 9000-est, sőt azon alapszik[8]. A két rendszer között jelentős különbségek vannak, de ezek nem ellentmondásosak, hanem különböző fejlettségi szinteket fejeznek ki. Amíg az ISO szabvány folyamatokat szabályoz, a TQM kiterjed az irányításra és a humán erőforrásokra. A fejlett országok példájából tanulva a minőség gondolatát fokozatosan, szisztematikusan bele kell nevelni a mai generáció fejébe, a holnapi vérébe és holnaputáni génjébe.[9] A TQM egy olyan globális stratégiai szemlélet, amely egy konkrét szolgáltatás minőségén túl, kiterjed az egész környezetre, a személyzet gondolkodására és kultúrájára. A Teljes körű Minőségirányítás emberközpontú, teamben zajló működést jelent, ahol a személyiség kibontakozhat, ahol mindenki javaslatot tehet a szolgáltatás fejlesztésére, ahol minden dolgozó fontos láncszemnek érzi magát a vállalat gépezetében. A vezetőség részéről pedig a TQM egy olyan vezetési filozófiát igényel, amely lehetővé teszi a vállalat anyagi (hardver és szoftver), szervezeti és személyi erőforrások felhasználását, a rendszer leghatékonyabb működtetése érdekében.
Mivel az OMIKK tevékenysége a könyvtárra épül, a könyvtár pedig az olvasókért van, kézenfekvő, hogy a TQM filozófia igen közel áll az OMIKK vezetőségének a szemléletéhez. A jövőben az ISO 9002 alapokra helyezve az OMIKK építeni kívánja az intézmény „minőséghází" TQM-módszerekkel, az olvasók, a felhasználók elvárásai, igényei kielégítése érdekében.

Irodalomjegyzék

1. Juran, J.M.: Minőség-tervezés, szabályozás. Bp. Műszaki Kiadó, 1976.
2. MSZ EN ISO 8402: 1996. Minőségirányítás és minőségbiztosítás. Szakszótár

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben

3. Nyerges /et.al./ : A magyar minőségügy feladatai az egységes Európához való közeledésben. Bp. NGKM, 1991. (Tanulmány)
4. Minőségirányítási rendszerek: A megtervezés és bevezetés gyakorlati kézikönyve, Bp. WEKA, 1998.
5. 1997. évi CXL. számú törvény a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
6. Reich, György.: Minőségirányítás, minőségtervezés és minősítés a könyvtárakban, Bp. OMIKK, 1996.
7. MSZ ISO 9004-2: 1993, Minőségirányítás és minőségügyi rendszerelemek. A szolgáltatás irányelvei
8. Feigenbaum, A.V.: Teljeskörű minőségszabályozás, Bp. EL Kiadó, 1991.
9. Zalainé Kovács, Éva.: A TQM alkalmazása a könyvtárban. Szakirodalmi szemle. Bp. OSZK, 1997.

Neumann-ház

CD-ROM-ok bemutatója és kedvezményes vására az OSZK-ban

A korábbi két hasonló rendezvény sikerére építve a Neumann-ház immáron harmadik alkalommal rendez CD-ROM bemutatót és vásárt, melynek nemzeti könyvtárunk ad otthont május 25-én.

Az egész napos, ingyenesen látogatható rendezvényt a Neumann János Digitális Könyvtár és az Országos Széchényi Könyvtár szervezi. A kínálatban elsősorban az ismeretterjesztő és az oktatást segítő CD-ROM-ok szerepelnek, amelyen belül remélhetőleg minden korosztály talál érdeklődésének megfelelő kiadványokat. A kiállításon 30-nál több kiadó és fejlesztő cég közel 100 féle lemezt mutat be, amelyeket a helyszínen kedvezményes áron lehet megvásárolni, illetve megrendelni.

A CD-ROM bemutatóval párhuzamosan nagy érdeklődésre számot tartó előadásokat is szervezünk, többek között a szerzői jogi törvénynek a CD-ROM-ok könyvtári használatára vonatkozó előírásairól.

A rendezvényre szeretettel várjuk a könyvtárosokat, tanárokat és minden érdeklődőt, akik közelebbről is szeretnék megismerni ezeket a hasznos kiadványokat.

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben

6000 ELEKTRONIKUS FOLYÓIRAT AZ OMIKK-BAN!
(SZAKFOLYÓIRATOK TELJES ANYAGA A SZÁMÍTÓGÉPBŐL)

Könyvtárunkban térítésmentesen használhatja az alábbi szolgáltatásokat:

Electronic Information for Libraries (EIFL)

az EBSCO Publishing rendszere a Soros Alapítvány Nyílt Társadalom Intézete programjában
3000 szakfolyóirat és 143 hírlap teljes számai és archívuma négy adatbázisból (Academic Search Elite, Business Source Premier, MasterFILE Premier, Newspaper Source).

Elsevier – ScienceDirect

az Elsevier Science kiadói rendszere
Valamennyi - több mint 1000 - Elsevier-folyóirat teljes számai és archívuma (az OMIKK által előfizetett 65 folyóiraton kívül a letöltések száma korlátozott).

SpringerLink

a Springer kiadói rendszere
Több mint 400 Springer-folyóirat elektronikus változata. A Springer-lapok a SewtsNeten is hozzáférhetők, ahol 15 000 folyóirat tartalomjegyzékei, cikkösszefoglalói érhetők el.

ProQuest Applied Science and Technology Plus

a Bell and Howell Information and Learning webes szolgáltatása
648 folyóirat bibliográfiai adatai és cikkösszefoglalói, ebből 297 folyóirat teljes számai és archívuma, hatékony, felhasználóbarát keresőrendszerrel.

Business and Industry

a Responsive Database Services, Inc. OnDisc adatbázisa
A neves, klasszikus üzleti adatbázisban több mint 900 folyóirat teljes szövegű cikkei.

EBSCO Online

az EBSCO Information Services online rendszere
4000 folyóirat tartalomjegyzékei, cikkösszefoglalói, köztük 16 folyóirat teljes elérése

Computer Select

a GML Corporation adatbázisa
69 számítástechnikai folyóirat teljes szövege.

Elektronikus folyóiratok közvetlen elérése kiadói webről

Az OMIKK termináljairól jelenleg 12 folyóirat elektronikus változata érhető el közvetlenül a kiadók weblapjairól.

További információért kérjük, forduljon a Tájékoztató szolgálat munkatársaihoz, személyesen, telefonon (338-4089) vagy e-mailen (refposta@omk.omikk.hu) keresztül.

A Könyvtári Figyelő digitális változata. Készült a Könyvtári Intézet megbízásából az Országos Széchényi Könyvtárban 2017-ben