

Biztosítsunk minőséget!

Szakmai nap Miskolcon

A Magyar Könyvtárosok Egyesülete Borsod Megyei Szervezete 2008. május 19-én a könyvtárak minőségbiztosításával kapcsolatosan rendezett szakmai napot tagjai és minden érdeklődő számára.

Az egybegyűlteket elsőként *Kis Józsefné*, a Miskolci Városi Könyvtár igazgatója köszöntötte, lévén, hogy a helyszín a Miskolci Városi Könyvtár Szabó Lőrinc Fiókkönyvtára volt. Ezt követően *Gulyás Lászlóné*, az egyesület elnöke fejezte ki örömét, hiszen ez az „alulról” jövő kezdeményezés találkozott az egyesület céljával, miszerint minél több segítséget akarunk nyújtani tagjainknak a korszerű ismeretek megismeréséhez ilyen és ehhez hasonló rendezvények szervezésével.

Ezen a délelőttön két előadásra került sor: egy átfogó, elméleti ismereteket nyújtóra és egy, a gyakorlatban már működő, könyvtári minőségbiztosítási rendszer bemutatására.

Vidra Szabó Ferenc, a Könyvtári Intézet munkatársa, minőségügyi menedzser *A minőség szerepe, jelentősége a magyar könyvtárügyben* címmel tartotta nagyon pörgő, élettel teli előadását. Az alapoktól indulva (minőség fogalma, lényege stb.) az ISO vagy TQM választásáig felépítve mutatta be a jelenlévőknek a minőségbiztosítás mibenlétét. Kihangsúlyozta, hogy a minőségügy lényege a tudatosság. A tudatos tervezés, az erőforrások minél jobb kihasználására való törekvés. A tevékenységek tudatos végiggondolása annak érdekében, hogy a körülmények változásaira ne spontán, felkészületlenül reagáljunk. Megfogalmazta a minőségügy legfontosabb üzenetét: a partnerek igényeinek minél jobb kielégítése, az igényeiknek való megfelelés.

Feltette a kérdést: ISO vagy TQM? Melyiket válasszuk? A gyakorlat azt mutatja, hogy a fenntartók az ISO megszerzésére törekednek, míg a szakma inkább a lágyabb TQM-re szavaz. Az alapelveiben mindkettő azonos, viszont a TQM nagy hangsúlyt



fektet a kollégák elkötelezettségére, a kellő motiváció meglétére. A kollégák pedig akkor lesznek elkötelezettek, ha az elejétől kezdve részt vesznek a munkafolyamatokban. Éppen ezért nagyon fontos a vezetőség hozzáállása, az elsődleges felelősség őket terheli.

Íme, *Vidra Szabó Ferenc* ajánlása alapján milyen legyen egy könyvtári modell: TQM felé törekvő, emberarcú (ne ránk erőltetett legyen), alulról építkező (motiváció, elkötelezettség), ésszerű, hatékony (csak akkor vágjunk bele, ha látjuk a hasznát, ne azért, mert most ez a divat).

Hangsúlyozta, hogy a célhoz vezető út ugyanolyan fontos, mint maga a cél!

Sohajdné Bajnok Katalin, az egeri Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár igazgatóhelyettese a *Változó szemlélet – változó szervezet: minőségbiztosítás a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárban* című előadása során végigvezette a hallgatóságot azokon a szakaszokon, tevékenységeken, melyeket a megyei könyvtár





eddig megjárt. 1998 és 2000 között kezdtek behatóbban érdeklődni e téma iránt, tréningekre, előadásokra jártak. 2002–2003-ban a *Minőségmenedzsment a könyvtárban* című tanfolyam négy modulját végezték el többen a könyvtárból. Ezt ajánlotta másoknak is: ne csak egy ember menjen el tanulni, hanem legalább kettő, hogy még jobban tudják segíteni, támogatni egymást a munka során. Fontos mozzanat, hogy a tanulatokat mind az intézményükön belül a többi kollégának, mind szakmai továbbképzéseken igyekeztek átadni. A 2000 és 2003 közötti időszak a stratégiai tervezés időszaka volt. Ekkor készítették el a SWOT-, a PEST-analízist, küldetésnyilatkozatot írtak, meghatározták az alapvető célokat. Tanulmányozták a szakirodalmat, amelyből kiemelte *Skaliczki Judit* *Minőségmenedzsment a*



könyvtárban és *Zalainé Kovács Éva* *A total quality management (TQM) alkalmazása a könyvtárban* című munkáját.

Az Országos Dokumentumellátási Rendszer tagkönyvtárai számára kiírt, *Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés* címmel meghirdetett pályázat nyerteseként olvasói elégedettséget mértek a debreceni és a szolnoki megyei könyvtárral partnerségben, kidolgozták a minőségi szolgáltatásokat garantáló szolgáltatási irányelveket. Ezek eredményeként elmondható: rájöttek arra, hogy az „egyszerű” számokat

mutató statisztikai mérések mellett mennyire fontos a teljesítménymérés és az elégedettség mérése. Éppen ezért mostanra az elégedettség mérése mindennapossá vált intézményükben, tréningek, tanfolyamok stb. befejeztével mérik az elégedettséget, és ennek eredményét figyelembe véve dolgoznak tovább.

2005-ben bekerültek a *Könyvtári minőségfejlesztés 21* modellt kidolgozó munkacsoportba. Hatfős minőségirányítási tanácsot hoztak létre intézményen belül, ahol a kiválasztás fő szempontjai, követelményei között szerepelt a kommunikációs készség, a téma iránti érdeklődés, a kreativitás, az elkötelezettség, a csoportmunkában való hatékony közreműködés. Következő lépésként azonosították partnereiket (fenntartó, társintézmények, beszállítók, hibaelhárítás, egyesületek, magánszemélyek stb.), listát készítettek róluk, melyet azóta is folyamatosan karbantartanak, van ennek a feladatnak is felelőse.

Elemezték az intézmény külső és belső kommunikációját, s ennek alapján például felelőst neveztek ki a belső faliújságok karbantartására; kidolgozták a sajtóértekezletek menetét; a dolgozói értekezletekre meghívót készítenek, amiben pontosan leírják, miről lesz szó, így a kollégák készülni tudnak kérdésekkel, javaslatokkal; minden megbeszélésről emlékeztetőt készítenek stb.



mélyesztve. Mivel már nem építik a cédulakatalógusokat, a helyükre tették a számítógépeket. Félköríves, „ölelő” fotelokat helyeztek el az olvasókban. Mágneses táblán az olvasók „smiley” jeleket helyezhettek el bizonyos kérdésekkel kapcsolatban (átépítés, átszervezés hogyan érintette őket). „Hogy tetszik?” kérdőívet készítettek, melyen az olvasók értékelhették a megújult színvilágot, a terek elrendezését, egyes szolgáltatóterek áthelyezését, a ké-

Felmérték a dolgozói elégedettséget, motivációt is. Önkitöltő kérdőív keretein belül rákérdeztek pl. arra, hogy a munkára szánt időt elégségesnek tartják-e (tehát nem túlterheltek-e), megfelelőnek tartják-e az intézményi kommunikációt, milyenek találják a vezetők hozzáállását stb. Most már másképp készítenék el a kérdőívet. Rájöttek arra, hogy nem minden dolgozónak kell ugyanolyan kérdőívet kitöltenie.

Ezek után sor került az egyik legbonyolultabb feladat elvégzésére, a munkafolyamatok azonosítására. Ennek célja a folyamatközpontú működés kiépítése, jelentősége, hogy szakít a korábban megszokott, rutinszerű munkavégzéssel, rendszerbe foglalja, tudatossá teszi a munkavégzés folyamatait. 2005–2006-ban kiválasztották a kulcsfontosságú folyamatokat (pl. folyóirat-érkeztetés, -feldolgozás), melyeket elemeztek, s elkészítették a folyamatábrájukat. Ezt is folyamatosan karban kell tartani, ha valamilyen változás következik be a munkafolyamatokban, azt a folyamatábrán is módosítani kell. Erre sajnos nincs mindig lehetőségük.

A teljesítménymérési mutató húszas számú melléklete alapján mérték a dokumentumok feldolgozásának gyorsaságát, melyet összehasonlítottak a 2004. évvel, s elégedettek voltak az eredménnyel.

Nagyon jó ötleteket kaptunk a szolgáltatási környezet átalakítására is, ami nagyban befolyásolja az olvasói elégedettséget. Néhány példa: A régi olvasói katalógusszekrények a falba voltak

nyelmet, a tájékoztató feliratokat, a cédulakatalógus megszűnését. Nagy örömeikre az összeített értékelés az ötös skálán 4,8 volt.

Milyen változásokat hozott életükben a minőségbiztosítás, miért volt hasznos, hogy ezen az úton elindultak? Javult a szervezeti egységek közti kapcsolat a csoportmunka révén, megtanulták tisztelni egymás munkáját, s kiderültek a kollégák „rejtett” képességei. Tudatosan figyelnek a partnerekre, akár külső, akár belső partnerről van szó, a felhasználó abszolút középpontba került. Kialakult a folyamatszempléletű munka, nem a megszokás irányítja a tevékenységet, hanem az azonosított folyamatok mentén tudnak dolgozni. A hierarchikus szervezet átalakult tanuló szervezetté, megfogalmazták céljaikat, a dolgozókat folyamatosan fejlesztik, a feladatokat delegálják, nem mindig ugyanazok végzik ugyanazt a munkát. Közösségi és szakmai sikereket értek el, a kollégák rendszeresen előadnak szakmai előadásokon, részt vesznek munkabizottságokban.

Nagy feladat még számukra a minőségi kézikönyv elkészítése, mely tartalmazza az eddigi teljes dokumentációjukat, rendszerbe foglalja az adatokat, elemzéseket.

Az előadás után a kollégák feltehettek kérdéseiket, beszélgettek az előadókkal. Úgy gondoljuk, hogy sikeres napon vettünk részt, mely elindított gondolatokat azokban is, akik eddig még nem kerültek közelebbi kapcsolatba a minőségbiztosítással.

Tóthné Hegyi Judit