

## Zalainé dr. Kovács Éva: A Total Quality Management (TQM) alkalmazása a könyvtárban

A magukra valamit is adó könyvtárak mindig ügyeltek arra, hogy munkájuk – a közösség szolgálata – a várakozásoknak megfelelően, szolgáltatásaik színvonala egyenletesen magas legyen. A minőségre törekvés komoly követelményként mégis a nyújtható és elérhető szolgáltatások bonyolultabbá, sokoldalúbbá válásával egyidejűleg jelentkezett. Erősítette ezt a tendenciát a minőségi szabványok megszületésének egész sora.

A Total Quality Management (TQM) – az átfogó minőségelvű irányítás – azokat a módszereket foglalja össze, nevezi meg a szükséges tennivalókat, amelyek a magas színvonalú minőség eléréséhez szükségesek. Ennek a szemléletnek a lényege a felhasználó igényeinek sok szempontú figyelemmel kísérése. A minőségfejlesztés és -teremtés középpontjában a felhasználó áll, magát a tevékenységet is ő minősíti. A nyugat-európai könyvtárakban polgárjogot nyert a TQM alkalmazása, ez a tény is indokolja Zalainé Kovács Éva szakirodalmi szemléjének közreadását. Az általános meghatározásokon túl részletesen foglalkozik a minőségellenőrzés elveivel, megmutatva az amerikai statisztikusok, mérnökök és vezetéstudományi szakemberek által kidolgozott elvek más területeken való alkalmazásának igencsak széles körét.

Az ISO 9000-es szabványcsalád már érvényesíti azokat a szempontokat, amelyek management-módszerekkel dolgozva az egyenletes és megbízható minőséghez juttatják el az alkalmazót és felhasználót. Ily módon a TQM felöleli azokat a tevékenységeket, amelyekkel elérhető, hogy egy szervezet a megrendelők és használók igényeit maximálisan és költségkímélő módon elégítse ki. Mindezt a gyakori változásokhoz való alkalmazkodással, a szervezeti kultúra állandó tökéletesítésével lehet elérni. Az alapelveken túl megismerhető a szemléből a TQM fogalomrendszere – mely rendkívül fontos ahhoz, hogy a menedzsment és a munkatársak egy nyelvet beszéljenek. Sokat segít a gyakorló könyvtárosoknak a különféle minőségtechnikák és problémamegoldó módszerek elemző bemutatása, akárcsak a teljesítmények mérése és értékelése, a teljesítménymutatók jellegzetességeinek bemutatása. Külön érdeklődésre tarthat számot a könyvtári szolgáltatásokhoz rendelt teljesítménymutatók részletezése, kidolgozásának szintjei.

A kötet utolsó fejezete az Aston Egyetemen (Birmingham) végzett könyvtári esettanulmány, mely a TQM könyvtári alkalmazásáról szól. Irodalomjegyzéke – valójában a szemletanulmány alapja – harmincnyolc tételből áll, közöttük elvétve, de található magyar szakirodalom is, többek között a szerző doktori értekezése.

A sorozati füzet nélkülözhetetlen a modern vezetéselmélettel dolgozni kívánók számára.

Győri Erzsébet

(A kiadvány megrendelhető: Országos Széchényi Könyvtár, Kiadványtár. 1827 Budapest, Budavári Palota F épület. Fax: 202-0804)

## A NAT könyvtári segítésének szép példája

*Bényei Miklós: Helytörténet, iskola, könyvtár.  
Bp., OPKM, 1997. 112. p.*

A rendszerváltás óta megnövekedett a magyar társadalom igénye a nemzeti önismeret, a helyes nemzeti identitástudat kialakulása iránt. Mindez múltunk és jelenünk reális és teljességre törekvő megismerését feltételezi, amely aktív, cselekvő, fejlesztő magatartásra inspirálja a társadalom tagjait. A szemléletformálást a felnövekvő nemzedék körében kell kezdenünk a valóságon alapuló történet szemlélet kialakításával, az egyetemes és a nemzeti történelmi folyamatok, összefüggések megismertetése során. Új, fontos feladatként jelenik meg a régió történetére épülő helyi társadalom megismerése, az abba történő sikeres beilleszkedés elősegítése.

Ennek szükségességét ismeri fel a közoktatásban 1998-ban bevezetendő Nemzeti Alaptanterv, mely egységesen, de különböző mélységben írja elő ezen ismeretkör elsajátítását.

Célként fogalmazza meg a differenciált és reális műltszemlélet, magyarságkép, nemzettudat kialakítását a tanulóknban, hogy azok cselekvő, védő és teremtő magatartással viszonyuljanak környezetük értékeinek megőrzéséhez, elutasítsák a természeti és szellemi környezetrombolást. Reális lokális műltszemlélettel kutassák fel és dolgozzák fel a település rejtett értékeit, s lokálpatrióta magatartással aktívan vegyenek részt a helyi társadalom életében. A NAT tantervi programjaiban változó hangsúlyt kap e téma: pl. a nyíregyházi tantervcsalád az Ember és társadalom műveltségterülethez tartozó történelem részterület 7–10. évfolyamában többletkövetelményként tartalmazza a helytörténetet, a honismeret, a tudománytörténet, művelődéstörténet stb. mellett. Sajátos nézőpontja az egyetemes, a magyar és helytörténet közötti kapcsolódási pontok megkeresése, a hazafiság és lokálpatriotizmus érzésének együttes fejlesztése a tanulóknban. Az Értékközvetítő és Képességfejlesztő Program a helytörténetet a 7–10 évf. számára szabadon választható önálló tantárgyként kezeli. E példák is mutatják az újként jelentkező téma kezelésének eltérő nevelési-oktatási lehetőségeit, melyek fokozottan igénylik olyan oktatási segédlet megszületését, amely egységes szemléletben, elméleti és módszertani közelítésében konkrét útmutatást ad a különbözően differenciált tantervi programok megvalósításához. Ezt a szerepet tölti be az Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum ki-

adásában 1997-ben megjelent Helytörténet, iskola, könyvtár c. kiadvány, mely Bényei Miklós munkája.

E dokumentum előzményeként tarthatjuk számon az 1994-ben ugyancsak Bényei Miklós által készített Helyismereti tevékenység a könyvtárakban c. tan-könyvet. A jelen munka ennél szélesebb körű, s a NAT-ra orientált, áttekintést ad a legfontosabb elméleti, módszertani és gyakorlati kérdésekről, melyek ismerete a NAT megvalósítása során elengedhetetlen.

A helytörténet fogalmi tisztázása, helyismerettel, honismerettel való összefüggései bemutatása után szól a helytörténet jelentőségéről, oktatási formáiról, eszközzeiről az iskolai nevelő-oktató munkában. Helyesen összekapcsolja a helytörténeti információk könyvtári dokumentumtípusainak a bemutatását a NAT dokumentum- és könyvtárhasználati programjával.

Vázolja az önkormányzati könyvtárak helyismereti-helytörténeti gyűjteményeinek kialakulását. Bemutatja ezek állományát, melyek az adott régiókra vonatkozó információk tárházai, s ezidáig is az iskolai szülőföldismereti oktatás, hazaszeretetre, lokálpatriotizmusra nevelés bázisai voltak, s alapul szolgálnak ezentúl a helytörténeti oktatásnak is. Pedagógusok és tanulók számára egyaránt fontos gyakorlati tudnivaló e gyűjtemények gazdag, sokrétű szolgáltatásainak bemutatása: helyben-használat, dokumentum-másolás, könyvtárközi kölcsönzés, feltárási módok (katalógusok, bibliográfiák, számítógépes adatbázisok), a szak-tájékoztató szintjei (referenz szolgáltatás, faktográfiai, bibliográfiai adatszolgáltatás, irodalomkutatás, témafigyelés). Szól továbbá a könyvtárakban szervezett társas formákról (klubok, szakkörök, szaktáborok, különböző rendezvények) s a honismereti mozgalomban való részvételről. Kiemelten kezeli az iskolai tanórák, tantervi feladatok könyvtári segítségét s ebben a gyermekkönyvtárak szerepét.

Önálló fejezetben foglalkozik az iskolai könyvtárak feladataival a helytörténeti nevelés-oktatás eredményes megvalósításában. Külön tárgyalja a problémát az iskolai és önkormányzati könyvtárak integrációja, ill. az önálló iskolai könyvtárak esetében, ahol az önkormányzati könyvtárral való együttműködést tartja a lehetséges útnak. Azokban az iskolai könyvtárakban, ahol már van helytörténeti gyűjtemény, a jó hagyományokat őrizve kell tovább építeni őket, más iskolai könyvtárakban pedig létre kell hozni az iskola történetével, az iskolai élet eseményeivel foglalkozó, a pedagógusok és diákok munkáiból, az iskolai könyvtár történetéből, a névadó szellemi hagyatékából stb. álló gyűjteményt.

A szerző röviden szól az iskolai könyvtárakban folyó helytörténeti kutatások lehetséges tárgyáról, forrásbázisáról, hasznos szempontokat ad az iskolai könyvtárak történetének kutatásához, s rámutat ebben a könyvtárostanárok szerepére.

A függelékben az iskolai helytörténeti oktatásban, kutatásban felhasználható általános tájékoztatósi segédletek (bibliográfiák, kézikönyvek, adattárak, térképek stb.) tematikus elrendezésű válogatott bibliográfiáját találjuk. A téma irodalmában való eligazodáson túl a bibliográfia \*-gal jelzi az iskolai könyvtárak helytörténeti gyűjteményének kialakítását.

A kötet ismeretét nem nélkülözhetik azok a pedagógusok, akik a helytörténet oktatásához valamilyen módon kapcsolódnak, s azok a könyvtárosok sem, akik e nevelési-oktatási programot segítik.

Suppné Tarnay Györgyi

## A hermeneutika univerzalitásáról avagy könyv a multimédiáról

A remek kiállítású, jól kézreálló, rokonszenves külsősnű kötet forgatója először azon bámulhat el, hogy mi minden fért el a tulajdonképpen kicsiny kötetben: az ember és gép párbeszédének finom elemzése-bemutatója, a felhasználói felületek változásainak leírása, az elektronikus számítógépek rövid története, annak pertraktálása, hogy mi lenne a multimédia mint olyan, mi a hipertext, a hipermedia, stb. És mindez csak afféle felütés, Auftakt, amely kedvet csinál az egészhez. A számítógép mibenlétének részletes elemzéséhez (ahol helyet kapnak a hardverelemek, az alaplapok, processzorok, memóriák, merevlemezek, hajlékony mágneslemezek, képernyők, grafikus kártyák, billentyűzetek, pozicionáló eszközök, lapolvasók, képdigitalizálók, nyomtatók, telefaxok, adattárolási módok stb., stb. minuciózusan finom bemutatásai), a multimédia alkotóelemeihez (digitális kép, hang szöveg), a multimédia programok készítéséhez (menürendszer, színek és képek, hangok, szöveges állományok, interaktív felületek), a multimédia fejlesztő programokhoz, az elektronikus publikáláshoz és annak szerzői jogi kérdéseire stb. A könyvet végül néhány hazai és külföldi CD-ROM ismertetése zárja (az iskolai tananyaghoz kapcsolódó lemezek, szótárak, nyelvoktató programok, kulturális örökségünk CD-ROM-okon, a Magyar Nemzeti Múzeum millectenáriumi CD-ROM-sorozata, idegen nyelvű CD-ROM adatbázi-

sok), illetve található még függelék-ként multimédia kisszótár (erről még külön is szólnánk) és egy diszkográfia is a magyar CD-ROM-okról.

Pazar gazdagság ez, akkor is, ha csak olybá vennénk a dolgot – de persze nem tehetjük –, hogy mind e felsorolt témákról mindössze tájékoztatja az olvasót Tószegi Zsuzsanna. Azonban nem egyszerű tájékoztatásról van szó, bár persze arról is. A szerző nem restell – időnként – akár óvónéni is lenni. Nem tételezi fel a könyvét forgatóról, hogy tudná, például azt, hogy: „A bennünket körülvevő háromdimenziós tárgyak ábrázolása – a művészetekhez hasonlóan – a számítástechnikában is azok síkbeli (vagyis kétdimenziós) leképezésével történik. A számítógépes földolgozáshoz a kétdimenziós képeket digitalizálni kell. Ezt a folyamatot *digitális képfeldolgozásnak* nevezzük”... De hasonló kedvességgel magyarázza el azt is, hogy „A számítógép alapvető funkcionális egysége a memória, amely a programokat (utasításokat) és az adatokat kettes számrendszerben tárolja”, vagy hogy „Ha a *multimédia* fogalmát szeretnénk megmagyarázni, érdemes először utána nézni a latin szavak eredeti jelentésének. A *multi-* előtag a szóösszetételekben azt jelenti: *sok-*” stb. Vélhetné valaki, irónia diktálta ezeket az idézeteket. Nem! Egészen biztosan nem. A szerzővel együtt úgy véljük, hogy mindent az elején kell kezdeni. Ne essünk bele a ma oly gyakori és olyannyira érthető, bocsánatos, de na-

gyon káros, kártékony bűnbe-hibába. Ne csináljunk úgy, mintha mindenki mindent tudna immár a számítástechnikával, a multimédiával stb. kapcsolatban. Mert hovatovább úgy illik tenünk, és bólogatnunk, értő arcot vágunk akkor is, ha halovány fogalmunk sincs a dolgok és szavak mibenlétéről, jelentéséről. Sokkal jobb, ha a már tudottat is átismételjük (különb is, honnan tudható, hogy ki mit tud, mi a ma kötelező „minimum”). Ha Tószegi Zsuzsanna elmondja, hogy a médium többszáma a média, nem valószínű, hogy nyitott kapukat dönget. Tessék csak megnézni akármely e szavakat használó „tudományos” cikket, publikációt.

A szerző tehát mindenről mindent elmond. Nem hagy ki semmit, nem hiszi, hogy mindenki mindent tud. Nem hozza zavarba a témával most először találkozót, de – és persze ez a könyv fő érdeme – a ma lehetséges legmagasabb szakmai szinten tárgyalja azt a témakört (és persze „vidékét”), amelyet a címben megjelölt. És itt és emiatt érdemes leemelniük alapjainkat a szerző és teljesítménye előtt. Mindekelőtt azért, mert Tószegi nemcsak a multimédia könyvtárban való lokalizálását, tájolását végzi el, de az egész ismeretkomplexumot arra a szintre helyezi, ahová való, és ahol találkozhat az a nagy szellemi mozgalmak, irányzatok ma egyedül aktuális trendjével is. („Ez a könyv a *párbeszéd*ről szól” – jelenti ki Tószegi az első fejezet első mondatában, és ezzel az útmutatással, amelyet természetesen következetesen végigvisz az egész könyvön, amelytől pillanatra sem tér el, a hermeneutika ma recens – univerzális – aspektusának adja meg a magáét. Elmondja persze (a tartalmi bemutatás során is láthattuk), milyen

statikus elemekről van szó, mi a számítógépnek és a számítógéppelzőnek, -használnak a statikus modellje, mik e modell részei és kapcsolódásai, összefüggései és mi az egész struktúrája. De, amiként a strukturalizmus paradigmáját a hetvenes évektől (először persze lassacskán) felváltotta a dialogicitás, a hermeneutika paradigmája, akként a multimédia is úgy kerül bemutatásra, hogy világossá válik: nemcsak a számítástechnika mint olyan mozdult el, igen határozottan és épp a multimédia vonalán a statikus struktúráktól, hanem az az egész könyvtári horizont is megváltozott, amelyben, amelyhez képest ma a számítógépet használjuk. „...képzjük a számítógép helyére a gépet alkotó *embert* – gondoljuk azt, hogy a képen látható kérdésre egyenesen a programozónak válaszolunk. A multimédia-alkalmazás készítése közben ő is a képernyő elé képzelt bennünket, hozzánk beszélt, nekünk tette föl a kérdéseit...” – nos, valahogy így vezet be Tószegi a multimédia hermeneutikájának univerzalitásába. Ő maga is párbeszédre lép a kötet olvasójával: megkérdezi, válaszol neki, néha meg is csipkedi, felelevenített mindazt, amit tudott a dolgról (vagy tudni vél), és az egészet új perspektívába helyezi.

Látszólag csak informatív szerepe van a könyv CD-ROM ismertetésének. Persze ilyenként is roppant hasznos a munkának ez a része. De persze ez a szegmenstum is túlmutat önmagán: azt mondja, magyarázza el, mutatja be szemléletesen, hogy mi várható, mi követelhető és esetenként mi kapható meg egy-egy CD-ROM-tól. Az ismertetések telis-teli vannak a legfinomabb kritikai apercukkel, tanítani lehet belőlük, hogyan értékelhető és értékelendő egy-egy CD-ROM, de legfőbb hozadékuk, hogy az alapállás-

ra, a szempontrendszerre nevelik rá az olvasót.

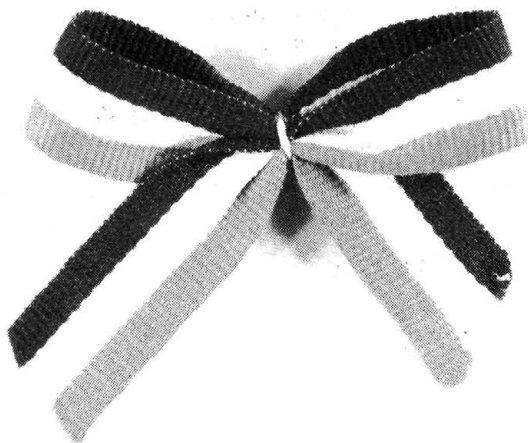
Azt hisszük, hogy Tószegi könyvét legalább kétféle módon lehet és érdemes tanulmányozni. Először leghelyesebb egyvégtében elolvasni, ezáltal vezetődik be az érdeklődő abba a világba és abba a hermeneutikus látásmódba, amelyen belül azután szinte maguktól rendeződnek el a dolgok. Ez az összkép persze kitöltendő a konkrét és kemény információblokkokkal. Az analitikus tartalomjegyzék révén ki-ki kikeresheti, mit is kell megtanulnia, mit nem tud még, mit nem tud eléggé. Akár a szavak, a terminusok szintjén is megteheti ezt, hál' Istennek kitűnő, ráadásul minden tömörsége ellenére is bőséges meghatározásokat talál a kötetvégi Multimédia kisszótárban (amely ezúttal a talán legkomolyabb hozzájárulás e fertelmes nyelvű szakterület ma lehetséges optimalizálására is, lévén a szerzőnek kitűnő írálya, remek stílusa, biztos nyelvérzéke). Aki az egész felől is, a részek oldaláról

is megismerkedett a könyvvel, az azután valószínűleg nem fog soha többé csacskaságokat beszélni a digitalizálásról szóló tengernyi konferencián, anketon, beszélgetésen, de módja nyílik arra is, hogy maga formáljon véleményt a kultúra és a könyvtár 21. századi lehetőségeiről és kívánatos trendjeiről.

Hogy a könyv gyakorló könyvtárosok számára egyszerűen nélkülözhetetlen, talán mondanunk sem kell. Igen nehéz azonban olyan olvasót lelni, akinek ne kellene melegen ajánlani a vele való alaposabb ismeretkötést. Annál is inkább, mert a kötet a felsőoktatási tankönyvpályázat egyik díjnyertes műve.

*(Tószegi Zsuzsanna: Multimédia a könyvtárban. Bp. Akadémiai K., 1997. Megrendelhető a Könyvtárellátónál és az Akadémiai Kiadó Vevőszolgálatánál. 1519 Bp. Pf.: 245, tel.: 464-5500)*

**Vajda Kornél**



# Nemzeti dal.

Talpra , magyar , hí a' haza!  
Itt az idő , most vagy soha!  
Rabok legyünk vagy szabadok?  
Ez a kérdés , válaszzatok! —  
A' magyarok istenére  
Esküszünk,  
Esküszünk , hogy rabok tovább  
Nem leszünk.

Rabok voltunk mostanáig,  
Kárhozottak ősapáink,  
Kik szabadon éltek haltak,  
Szolgaföldben nem nyughatnak.  
A' magyarok istenére  
Esküszünk,  
Esküszünk , hogy rabok tovább  
Nem leszünk.

Sehonnai bitang ember,  
Ki most , ha kell , halni nem mer,  
Kinek drágább rongy élete,  
Mint a haza becsülete.  
A magyarok istenére  
Esküszünk,  
Esküszünk , hogy rabok tovább  
Nem leszünk.



Fényesebb a' láncznál a' kard,  
Jobban ékesíti a' kart,  
És mi még is lánczot hordtunk!  
Ide veled, régi kardunk!  
A magyarok istenére  
Esküszünk,  
Esküszünk, hogy rabok tovább  
Nem leszünk.

A' magyar név megint szép lesz,  
Méltó régi nagy híréhez,  
Mít rá kentek a' századok,  
Lemossuk a' gyalázatot.  
A magyarok istenére  
Esküszünk,  
Esküszünk, hogy rabok tovább  
Nem leszünk.

Ho! sírjaink domborúlnak,  
Unokáink leborúlnak,  
És áldó imádság mellett  
Mondják el szent neveinket.  
A magyarok istenére  
Esküszünk,  
Esküszünk, hogy rabok tovább  
Nem leszünk.

**Petőfi Sándor.**

*A 1848. március 15-én kivívott szabadságunk emlékeztetője, melyet a magyar nemzetiségűek közt mindenütt felkeltünk, hogy a magyar nemzetiségűek közt mindenütt felkeltünk.*