

## MINŐSÉGFEJLESZTÉS A KÖNYVTÁRAKBAN<sup>1</sup>

Egyre szélesedik azoknak a köre, akik a könyvtárakat, mint korszerű információforrásokat értelmezik, és elvárják, hogy szolgáltatásaik gyorsak, pontosak, korszerűek legyenek. A korszerű felszereltség azonban önmagában nem elég ahhoz, hogy a könyvtárak az információs társadalom elvárásainak meg tudjanak felelni, arra is szükség van, hogy a szolgáltatásaikat a társadalmi környezet állandóan változó elvárásaihoz igazítsák. A jövő kihívásai mindenképpen abba az irányba mutatnak, hogy a használók érdekeit messzemenően figyelembe kell venni, hiszen a versenyszellem nem kerüli el a könyvtárakat sem, a létért vívott harc egyre élesedik, és a fennmaradás legfontosabb függvénye mindinkább a partnerek elégedettsége lesz.

A könyvtári minőségmenedzsment szemlélet elterjedése tehát nem egyszerűen divatjelenség, hanem szükségszerű tendencia, melynek ismerete, elfogadása és gyakorlati alkalmazása nélkül nem lehet korszerű szolgáltatásokat nyújtani, vagyis a könyvtár nem válhat megkerülhetetlen intézménnyé. „Minőségen” ugyanis azt értjük, hogy képesek vagyunk a partnereink, a használóink igényeit, elvárásait, szükségleteit kielégíteni, és működésünket minden tekintetben alárendeljük ezen elvárások teljesítésének.

A minőségi szolgáltatásokat alapvetően kétféle szisztéma segítségével érhetjük el. Az ISO 9000:2000-es szabványsorozat előírásainak betartásával intézményi alrendszert építhetünk ki, vagyis a szabvány a szervezeti egységek munkájának összehangolásával garantálja a minőséget. A TQM (Total Quality Management = Teljeskörű Minőségmenedzsment) vezetési, irányítási filozófiát jelent, amely támogatja és elősegíti a folyamatos fejlődést.

A hazai tapasztalatok azt mutatják, hogy a könyvtári gyakorlatban a TQM-nek van nagyobb létjogosultsága, hiszen ez a modell lényegesen rugalmasabb, jobban épít a kreativitásra, együttműködésre, jobban megfelel a „közalkalmazotti kultúrának”, mint az ISO szabvány által nyújtott minőségbiztosítás, amely meglehetősen merev, hierarchikus felépítésű, olykor formális elvárásokat megfogalmazó.

A könyvtári minőségfejlesztést *előkészítő szakasszal* célszerű kezdeni. Alapfeltételnek számít a vezetői elkötelezettség, az intézmény küldetésének és jövőképének a megfogalmazása, a munkatársak minél szélesebb körű bevonása. Javasolt, hogy minél többen vegyenek részt képzésekben, továbbképzésekben, tréningeken, célszerű külső szakértőt bevonni, belső minőségfejlesztő munkacsoportot alakítani. Nagy figyelmet kell fordítani a szervezeti kultúra fejlesztésére, el kell érni, hogy a munkatársak minél jobban azonosuljanak az intézmény céljaival, kellően motiváltak legyenek, az egymás közötti kommunikáció nyílt legyen, kialakuljon az együttműködés, a team-munka. Végezzünk helyzetértékelést (SWOT analízist, esetleg PGTT analízist), majd mindezek után készítsük el az intézmény középtávú (3-5 évre szóló) stratégiai tervét.

A *partnerközpontúság* kialakítása a minőségfejlesztés egyik legfontosabb eleme. Ahhoz, hogy a szolgáltatásainkat a változó társadalmi környezet elvárásaihoz tudjuk igazítani, nem elégedhetünk meg felszínes, közhelyszerű igazságokkal, hanem pontosan ismernünk kell a partnereink elvárásait és véleményét. Először azonosítanunk, majd rangsorolnunk kell partnereinket, ezután jól átgondolt, szakszerűen végrehajtott mérések

---

<sup>1</sup> Minőségbiztosítás a közkönyvtárakban – A Zala megyei könyvtári szakmai napokon elhangzott előadás rövid, írásos anyaga, 2006. március 6-7, március 20.

segítségével fel kell tárni az egyes partnerscsoportok elvárásait, majd a mérések eredményeit be kell építeni a mindennapi munkánkba.

*A folyamatközpontú működés* kiépítése alapvetően szakít a korábban megszokott rutinszerű munkavégzéssel: rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, a kompetenciahatárok pontos meghúzése, az esetleges felelőségek megállapítása. Első lépésként ki kell választanunk azokat a munkafolyamatokat, amelyeket kulcsfontosságúnak tekintünk, majd tervezzük meg a folyamatot, készítsünk folyamatábrát. Építsünk be ellenőrző pontokat, melyeken rendszeresen mérjük a folyamat teljesítményét, a mérési eredményeket vessük össze a partneri elvárásokkal. A hibák kiküszöbölése érdekében dolgozzunk ki és alkalmazzunk tudatos problémamegoldó stratégiákat, alkalmazzuk a jól bevált minőségmenedzsment módszereket (például: ötletroham, versenyelemzés, halszálka diagram, ABC-elemzés stb.).

Összefoglalva: a könyvtári minőségmenedzsment módszereinek alkalmazásával növelhetjük intézményünk versenyképességét, a meglévő erőforrásainkat gazdaságosabban kihasználhatjuk, tudatosabban szervezhetjük a feladatainkat, vagyis a partnereink elvárásait egyre magasabb színvonalon tudjuk kielégíteni.

Vidra Szabó Ferenc



Vidra Szabó Ferenc előadása a DFMK-ban 2006. mácius 20-án