

Minősegbiztosítás és minőségfejlesztés a külföldi és hazai könyvtárakban

Európai és hazai példák az ISO 9002 (Delfti Egyetem Műszaki Könyvtára, OMIKK), illetve a TQM módszerek és eszközök könyvtári alkalmazására (British Library, Katona József Könyvtár). A minőség mindenekeelőtt.

A minőségirányzatok

A modern kor minőségfilozófiai irányzatai alapvetően három meghatározó minőségiskola köré csoportosíthatók. E három minőségirányzat kiválóan reprezentálja a világgazdaság jelenlegi három legfontosabb súlypontját: Japánt és Délkelet-Ázsiát, az USA-t és Észak-Amerikát, valamint Nyugat-Európát. E három terület a minőség mind elméleti, mind gyakorlati megközelítésében egymástól jól megkülönböztethető irányzatokat képvisel.

A világgazdaság fejlődésében a japán gazdaság teljesítményei jelentették a minőségi kihívást, különösen észak-amerikai és európai konkurenseik számára. A világgazdasági arányok és lehetőségek megváltozása Japán és Európa számára pozitív pozíciókat eredményezett, az USA számára viszont tévesztéssel járt. Az USA meglehetősen késve reagált a kihívásra, Európa azonban a végbemenő integrációs folyamat keretében sokkal rugalmasabban és célirányosan adott választ az ISO 9000-es szabványsorozat révén.

A japán modell (az 1970-es évek eleje) alapvetően társadalmi, történelmi hagyományokon alapul. Az általuk megvalósított teljes körű minőség szabályozás (TQC = Total Quality Control) rendszerében az ötlet, a fejlesztés, a gyártás és az értékesítés egységes rendszerben valósul meg. Japánban felismerték: a japán és általában az ázsiai emberben erős igény él arra, hogy közösségekben végezzen munkát – szemben az általános nyugati embertípussal, amely éppen különbözni akar a másiktól. A japán modell egyik alaptétele a tömeges alulról építkezés, a másik a teljeskörűség. Ez volt az első tudatos minőségrendszer, amely túllépett a fejlett ipari országokban a II. világháború után általánossá vált statisztikai minőség-ellenőrzésen, és megteremtette a piactól piacig terjedő teljes körű minőség szabályozási rend-

szert. A japán modell a délkelet-ázsiai térség más országaiban is jellemzővé vált; sőt, amerikai és európai stílusjegyekkel kombinált modellje további térnyerésével kell számolni.

Az amerikai modell (az 1970-es évek vége) a klasszikus minőségfilozófiai iskola. Fő jellegzetességei természetesen szintén történelmi, társadalmi előzményeken alapulnak; a nagyon erős menedzsment-központúságból adódnak. Felülről, a felső vezetői réteg felől alakítja ki és valósítja meg stratégiáját. A japán kihívásra az amerikai válasz a vállalati innováció teljes körűvé tétele volt. Ennek megfelelően kialakult a teljes körű minőségirányítás (TQM = Total Quality Management). Felismerték, hogy a minőség ügyét a felső vezetés szintjére, a stratégiai szintre kell emelni, ezt a réteget kell meggyőzni, itt kell áttörést elérni.

A minőségirányítási rendszer nyugat-európai modellje a minőségiskolák történetileg utoljára létrejött irányzata (az 1980-as évek eleje). A modell kialakulására nagy hatással volt az európai integrációs folyamat, és elősegítették a vezető cégek vállalati bázisán folyó kutatások. Ezek már is olyan vonások, amelyek eltérnek mind a japán, mind az amerikai iskoláitól. A modell súlypontját – az amerikai és a japán eredményeket felhasználva – a minőségbiztosításra helyezik az ISO 9000-es szabványsorozat alapján, és különböző mértékben TQM-eszközökkel támogatják. A modell középpontjában a működő rendszer szabályozottsági optimumának elérése, és az ehhez szükséges megfelelő sűrűségű, rendszerességű és pontosságú minőséginformatikai rendszer áll. Másik jellemzője a szabályozottság magasabb fokának elérhetőségét megeremtő hibafeltáró és elemző módszerek alkalmazása. Harmadik kulcs-eleme a statisztikai módszerek segítségével történő ellenőrzés, elemzés és tudatos folyamatirányítás, visszacsatolás a hibák megelőzése érdekében. A minőségtervezés és a minőségbiztosítás jól

elkülönül ebben a rendszerben, megtartva a teljeskörűséget és a rendszerszemléletű probléma-megközelítést. További sajátos vonása még, hogy kialakította és alkalmazza a minőségadatok és a minőségrendszer újszerű felülvizsgálati, értékelési módszerét, az önálló minőségauditot, illetve az ISO rendszerszabványokhoz kapcsolódó független tanúsítás módszerét.

ISO 9000 vagy TQM?

Gyakran vetődik fel a kérdés, milyen minőség-irányítási rendszert célszerű választani: az ISO 9000-est vagy a TQM-et. Ilyen formában a kérdésnek nincs értelme. A TQM több egy minőség-tervezési vagy minőség szabályozási módszernél vagy eszköznél. Ez hosszú távú vezetői gondolkodási és viselkedési mód, amely helyesen alkalmazva magában foglalja az ISO 9000-t. A két rendszer között azonban jelentős különbségek vannak. Ez nem jelent ellentmondást, hanem a minőségügyi rendszerek különböző fejlettségi szintjeinek a következménye. Az ISO 9000-es szabványai folyamatokat szabályoznak, a TQM kiterjed az irányításra és a humán erőforrásokra is.

Szakértők véleménye szerint az ISO 9000-es rendszer belépőjegy egy piacra, biztosítja a megfelelést a követelményeknek és az egyenletes minőséget, megakadályozza a hibák továbbterjedését. Javító, fejlesztő elemeket is tartalmaz. A minőségrendszert és fejlesztését a gyártó minőségteljesítésének elemzése, a belső audit vezérli.

A TQM a vállalati szervezet minőségközpontú irányítási módszere, amely az összes alkalmazott részvételén alapul. Azt célozza, hogy a termékek és szolgáltatások folyamatos javításával, és a költségek egyidejű minimalizálásával hosszú távon sikerrel vívja ki a vevők elégedettségét, és ezzel a vállalat összes tagja, valamint a társadalom hasznát szolgálja.

A szolgáltató ágazatokban – beleértve a könyvtárakat is – az egyes intézmények más-más utat választanak minőségfejlesztési programjuk megvalósításához. Hogy egy intézmény melyik minőségirányzat mellett kötelezi el magát, az profiljától, felhasználói körétől, nemzetközi kapcsolataitól, rendelkezésére álló eszközei (hardver és szoftver) korszerűségétől, személyzete megújulási képességétől függ. Döntéshozatal előtt a vezetés gondosan átvizsgálja cége erőforrásait, információit gyűjt a nemzetközi és hazai tapasztalatokról, mérlegel, optimalizál, és végül választ: az ISO 9000-es rendszermodell bevezetésével, vagy a TQM-módszerek alkalmazásával indítja el minőségprogramját.

Minőségirányítás a külföldi könyvtárakban

A könyvtári világban a minőség fogalma már évtizedek óta jól ismert és kulcsfontosságú kérdésnek számít, bár megközelítése eltérő a különböző országokban, és egy országon belül is a könyvtár jellegétől függően más-más eszközöket alkalmaznak. Minőségirányításról a könyvtárakban csak az utóbbi 10-15 évben beszélhetünk.

Európában a minőségi szemlélet leghamarabb az Egyesült Királyságban terjedt el, annak köszönhetően, hogy 1979-ben életbe lépett a BS 5750 sz. szabvány a brit minőségbiztosításról, amely az ISO 9000 előfutárának tekinthető. Ezt követően 1982-ben az angol kormány kiadta a Fehér könyvet, amelyben megfogalmazta minőségügyi politikáját, elindított egy országos minőségi kampányt, továbbá létrehozta a minőségügyi intézményrendszerét.

A brit minőségügyi kormánypolitikának köszönhetően a tanúsított vállalatok száma az Egyesült Királyságban napjainkban is a világ összes tanúsított vállalkozásának több mint a felét teszi ki. A TQM-ideológia pedig általában a bevezetett minőségbiztosítási rendszerek további fejlesztéséhez nyújtott segítséget. A különböző intézmények eltérő mértékben és formában vették igénybe az ISO rendszer adta lehetőségeket, illetve a TQM módszereket.

British Library

Ebben a minőségszemléletű környezetben a British Library, az Egyesült Királyság nemzeti könyvtára a TQM-módszereket alkalmazva bevezette a felhasználóközpontú Teljes körű Minőségirányítási Rendszert (TQM-rendszer), amelynek jellemző vonásai:

- **Teljes körű (Total):** a minőségi követelmények vonatkoznak a könyvtár minden dolgozójára, lefedik az összes szolgáltatást, kiterjednek a környezeti feltételekre, és általánosságban elmondható, hogy a rendszer felölel mindent a könyvtárban (hardver, szoftver, orgver, humanver).
- **Minőségszemléletű (Quality):**
 - a könyvtár rendeltetése: az olvasók, a használók igényeinek megfelelő színvonalú szolgáltatások nyújtása;
 - célja: udvarias, gyors és pontos kiszolgálás, a munkafolyamatok állandó javítása;
 - filozófiája: a hibák okainak folyamatos elemzése ismételt előfordulásuk megelőzése érdekében.

➤ *Új vezetési stílusa van (Management):* a menedzsment politikája embercentrikus, lehetőséget ad arra, hogy a munkatársak szakmailag és emberileg kibontakozhassanak, a döntések előkészítésében figyelembe veszi a dolgozók javaslatait, hangsúlyt kap a továbbképzés, a minőségre összpontosító gondolkodás kialakítása.

A British Library TQM rendszerében a könyvtári szolgáltatások értékelése és azok fejlesztési irányainak meghatározása érdekében elsősorban a teljesítménymutatók alkalmazása segíti a menedzsment munkáját. A teljesítménymutatók meghatározásához 1998 óta az ISO 11620 sz. szabvány szolgál alapul. (Ezt a szabványt 1999-ben várhatóan Magyarországon is honosítják.)

A könyvtári szolgáltatások színvonalának javítására a menedzsment további két módszert alkalmaz, ezek a *benchmarking* (színvonalmérés), valamint az *önértékelés*.

Benchmarking: Kitekintve a saját könyvtárból, különböző kritériumok alapján megtalálni a legszínvonalasabbnak tartott könyvtárat (példaképet), vagy több könyvtárból a különböző (legjobb) elemeket kiválasztani; ezek figyelembevételével új célokat kitűzni, és felzárkózni a legmagasabb színvonalhoz.

Önértékelés: A könyvtári adottságok (vezetés, dolgozók irányítása, üzletpolitika és stratégia, erőforrások, szolgáltatások) és eredmények (dolgozói elégedettség, könyvtárhasználók elégedettsége, társadalmi hatás, üzleti eredmények) minősítése, értékelése, és szükség esetén javító intézkedések végrehajtása (pl. továbbképzés, minőségi csere). Az önértékelés alapja a szolgáltatások minőségét meghatározó szempontok szerint összeállított kérdőív, amelyet „önértékelés” formában kell kitölteni.

Összegezve elmondható, hogy a British Libraryben működő Teljes körű Minőségirányítási Rendszer egy *dinamikus rendszer*, amelyben összehangolt folyamatos ellenőrzés, javító és fejlesztő tevékenységek, és az előfordulható hibák megelőzését szolgáló intézkedések történnek a felhasználó maximális elégedettségének elérése végett.

A Delfti Egyetem Műszaki Könyvtára

Európában az első, könyvtárra vonatkozó ISO 9002 szerint tanúsított minősbiztosítási rendszer Hollandiában, a Delfti Egyetem Műszaki Könyvtárában működik.

A könyvtár minőségügyi programja 1995 májusában kezdődött, a Veritas QI tanácsadó cég köz-

reműködésével. A kitűzött célok a következők voltak:

- garantált minőség (Tedd azt, amit megígértél a felhasználónak! Például a bejövő másolatrendelések több mint 60%-át a beérkezés napján teljesítik, vagy a pultnál a könyvkölcsönzés 15 percen belül lezajlik.)
- költségcsökkentés (Csináld jól elsőre!)
- versenyképes pozíció.

A minősbiztosítási rendszer kiépítése során nagyító alá vették a következő területeket:

- a menedzsment minőségügyi stratégiája;
- folyamatszabályozás és minőség-ellenőrzés a könyvtári munka minden fázisában;
- szerződéses kapcsolat a felhasználókkal, illetve a beszállítókkal (pl. könyv- és folyóirat-forgalmazók);
- adminisztratív szervezet, hatáskörök és felelőségek, belső szabályozások;
- oktatás, továbbképzés;
- a nem megfelelő szolgáltatások kezelése;
- hibamegoldozási módszerek, elemzések, statisztikai módszerek.

Az ISO rendszerben előírt statisztikai elemzésbe és a hozzá felhasználható módszerekbe (pl. Pareto-analízis, halszáldiagram, FMEA) jól beilleszthető a könyvtári teljesítménymutatók segítségével történő teljesítménymérés, amely eddig is a menedzsment fő eszköze volt az értékelésre, a könyvtár színvonalának emelésére.

A minősbiztosítási rendszer meghatározza, hogy az egyes munkafolyamatokat hogyan kell végrehajtani annak érdekében, hogy a szolgáltatás meghatározott minősége biztosítva legyen. A teljesítménymutatók segítségével azt méri meg, hogy milyen mértékben érték el az előírt minőséget.

Másfél év alatt vezették be a Delfti Egyetem Műszaki Könyvtárában minősbiztosítási rendszerét, és 1997 januárjában a Lloyd's Register QA független tanúsító szervezet megállapította, hogy az megfelel az ISO 9002: 1994 sz. szabvány követelményeinek.

Azóta a Delfti Egyetem Műszaki Könyvtára eredményesen működteti és folyamatosan fejleszti minősbiztosítási rendszerét. Ez a rendszer olyan, mint a felfelé ívelő spirál: folyamatosan javul, hatékonyabb és költségkímélőbb lesz. A rendszer megfelelő működésének ellenőrzésére és felügyeletére a belső auditok és a kötelező, évente ismétlődő külső (a tanúsító szervezet által végzett) auditok szolgálnak, amelyek során összevetik a dokumentációban leírt szabályozásokat a tényleges tevékenységekkel.

A Delfti Egyetem Műszaki Könyvtárának logisztikai igazgatója, *Reinder Jan Zwart*, az 1997 szeptemberében Northumberlandben (Anglia)

tartott, a könyvtárak és információszolgáltatók értékeléséről szóló 2. nemzetközi konferencián örömmel jelentette be, hogy tudomásuk szerint *ők a világon az első ISO 9002 szerint tanúsított könyvtár*, és megelégedéssel számolt be a pozitív tapasztalatokról, arról, hogy elérték a kitűzött célt, melynek szellemében ma *a könyvtár szlogenje: „Csináld jól elsőre, időben és minden alkalommal!”*

A könyvtári szakmai körökben és a nemzetközi szakirodalomban egyébként viszonylag kevés olyan konkrét esettel lehet találkozni, ahol már kiépítették és működtetik a TQM, illetve más minőségbiztosítási rendszert.

Tekintsük át a magyar helyzetet, és ismerkedjünk meg egy hazai, könyvtárra épülő műszaki információs szolgáltatásokat nyújtó intézmény minőségbiztosítási történetével. Az Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár (OMIKK) Magyarországon elsőként szerezte meg az ISO 9002 szerinti tanúsítást.

Minőségpolitika Magyarországon

A rendszerváltás után a magyar gazdaságban az Európai Közösséghez történő csatlakozási igénnyel együtt jelent meg a gazdasági kapcsolatok és a kereskedelem fejlesztésének követelménye. Az EU minőségpolitikája az állam felelősségébe utalja:

- a biztonság és a védelem területeit, ezen belül az élet-, az egészség-, a környezet- és a vagyonvédelem, továbbá a fogyasztói érdekek védelmének kategóriáit;
- ezeken a területeken a kötelező előírások meghatározását és a műszaki-jogi szabályozást;
- a gazdaság szereplőinek ösztönzését és információkkal való ellátását.

Magyarországon a rendszerváltozást követő rengeteg törvénykezési és gazdaságátalakítási teendő nem engedte meg az angol minőségügyi programhoz hasonló méretű állami intézkedéssorozat végrehajtását, mégis sok fontos lépés történt a minőségügy terén:

- a minőségügyről a kormány 3545/1992. sz. határozata intézkedett, amely az EU minőségügyi szempontjait ülteti át a magyar joggyakorlatba;
- a kormány 2006/1993. sz. határozata a legfontosabb kormányzati feladatokat rögzíti a fogyasztóvédelem, a nemzeti szabványosítás és akkreditálás, a vizsgáló-tanúsító intézetek átalakítása területén, és meghatározza a Nemzeti Minőségdíjra és a Nemzeti Minőségügyi Programra vonatkozó feladatokat;

- tárcaközi bizottság létrehozása a minőségügygel kapcsolatos kormányzati feladatok koordinálására;
- az 1995. évi XXVIII. számú törvény a nemzeti szabványosításról, megalakul a Magyar Szabványügyi Testület (MSZT);
- az 1995. évi XXIX. számú törvény az ellenőrző szervezetek akkreditálásáról, megalakul a Nemzeti Akkreditáló Testület (NAT);
- a PHARE TDQM pályázat (1995);
- a Nemzeti Minőség Klub létrehozása (1995);
- a Nemzeti Minőségi Díj bevezetése (1995);
- a Magyar Ipari és Kereskedelmi Minőségfejlesztési Központ létrehozása;
- az EU-konform minőségbiztosítási rendszerek kialakításának és tanúsításának ösztönzése, a teljes körű minőségirányítás (TQM) bevezetésének segítése (1996);
- minőségügyi adatbázisok jelentek meg nyomtatásban és az interneten (MMT, EOQ, MNB, Minőségfejlesztési Központ – 1996);
- minőségügyi konferenciák, rendezvények, sajtótájékoztatók szervezése, népszerűsítő-tájékoztató anyagok megjelentetése;
- az IKIM – több korábbi hasonló jellegű kezdeményezésének folytatásaként, az OMFB-vel együttműködve – 1997-ben megkezdte a témakör újszerű vizsgálatát, egy jövőbeni Nemzeti Minőségügyi Program kidolgozását stb.

Mindezek eredményeképpen Magyarországon az 1991-ben regisztrált két tanúsított vállalattal szemben 1999 novemberében már mintegy 3000 cég rendelkezett ISO 9000-es tanúsítással.

Az Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár

A következőkben a minőségfejlesztési tevékenység konkrét lépéseit ismertetjük egy non-profit, könyvtárra épülő szolgáltató intézményben, az OMIKK-ban. Az Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtárnak mint egy speciális, komplex feladatokat ellátó költségvetési intézménynek minőségügyi stratégiáját és minőségirányítási programját, valamint minőségbiztosítási rendszerének kialakítási, bevezetési és tanúsítási folyamatát mutatjuk be.

Az OMIKK tevékenysége a következő feladatokra terjed ki:

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.

Az OMIKK minőségbiztosítási programjának megvalósítása

- A minőségügyi program 1995-ben a szakirodalom áttekintésével kezdődött, aminek eredményeképpen 1996-ban megjelent a Reich György által készített „Minőségirányítás, minőségtervezés és minősítés a könyvtárakban” c. OMIKK-kiadvány.
- Vezetői döntés született az ISO 9002 szerinti minőségbiztosítási rendszer kiépítésére (1997 vége).
- A tanácsadó cég kiválasztása: három árajánlat alapján a választás a CAPITALINVEST Kft.-re esett (1998. március).
- Minőségügyi vezető kinevezése, minőségügyi megbízottakból és belső auditorokból álló minőségügyi munkacsoport létrehozása.
- Többosztályos képzés: a felkészítő cég külön oktatási program szerint ismertette az ISO szabvány húszt elemét, az OMIKK szémszögéből értelmezte a rendszerrel szemben támasztott követelményeket, kiképezte a belső auditorokat.
- Helyzetfelmérés: a CAPITALINVEST szakértői „átvilágították” az OMIKK alaptevékenységeit, feltárták a gyenge pontokat, elemezték a meglevő szabályozásokat és teljességüket, összeállították a felkészülési folyamat ütemtervét, amely egy évre vonatkozott. Ez az előzetes auditálás szakterületenként történt, interjú formában.
- A minőségpolitika megfogalmazása és kihirdetése: a felső vezetés megfogalmazta az intézmény minőségpolitikájának céljait és stratégiáját, a munkatársakkal megismertette, és főigazgatói utasítással bevezette. A minőségpolitika meghirdetése nem más, mint egy szándéknyilatkozat arról, hogy a vezetőség belső indíttatásra elkötelezte magát a minőségügy iránt, és ezt elvárja az összes munkatársától is.
- A minőségügyi rendszerdokumentáció első és második szintjének kidolgozása. Ebben a munkafázisban készült el a *Minőségügyi kézikönyv és az eljárási utasítások*, a húszt szabványelem előírásai szerint. Ez a tevékenység jelentette a felkészülési folyamat legjelentősebb és talán legnehezebb részét. A minőségügyi dokumentumokat csak úgy lehetett elkészíteni, ha „lefordítottuk” az ISO-követelményeket „OMIKK nyelvre”, és az olyan fogalmakat mint „szerződés, beszállító, nyomon követés, nem megfelelés” stb. hozzárendeltük a megfelelő OMIKK-tevékenységekhez. A minőségbiztosítási eljárások kidolgozása során a vezetők újra átgondolták szolgáltatásonként a munkafolyamatokat; szükség szerint pótolták a hiányosságokat; ahol voltak, megszüntették a párhuzamosságokat; felülvizsgálták az ellenőrzési pontokat. A munkatársak pedig a módosított munkaköri leírások alapján pontosan látták, hogy a feladatuk mettől meddig terjed, mi a felelősségük és hatáskörük, hol van a helyük a minőségbiztosítási rendszerben.
- A minőségügyi dokumentáció harmadik és negyedik szintjét az OMIKK működéséhez kapcsolódó belső szabályzatok, főigazgatói utasítások, tervek, szabványok, rendeletek stb. felülvizsgálata és aktualizálása, továbbá a különböző, a szolgáltatások minőségével és a minőségügyi rendszer működésével összefüggő feljegyzések, bizonylatok, nyilvántartások ellenőrzése és rendszerbe állítása jelentette.
- A minőségbiztosítási rendszer bevezetése és működtetése. A kidolgozott rendszerdokumentációt a főigazgató jóváhagyta és hatályba léptette. Ezt követően a minőségügyi szabályozások betartása kötelező minden munkatárs számára. Azóta a rendszer működtetésekor a dolgozók munkájuk során figyelembe veszik az eljárási utasítások követelményeit (pl. az alvállalkozókat, beszállítókat minősítik, és érvényes beszállítóit, alvállalkozói listát készítenek, az ellenőrzési pontokat szigorúan betartják, a hibás termékeket – könyveket, kiadványokat stb. – jól elkülönülten tárolják, javító és megelőző intézkedéseket tesznek).
- Belső audit, a minőségügyi rendszer vezetőségi átvizsgálása. Auditertv alapján, előre elkészített kérdésgjegyzék szerint, és a tanácsadó cég irányításával minden szakterületet átvizsgáltak annak megállapítására, hogy a gyakorlatban a szolgáltatások folyamata megegyezik-e a húszt szabványelem követelményeinek figyelembevételével szabályozott eljárásokkal. Az eltérések megszüntetésére intézkedési terv készült. Miután a hibákat kijavították, a főigazgató áttekintette a minőségbiztosítási rendszer egészét (a belső audit eredményeit, az intézkedési tervet, annak teljesítését, az elmúlt idő-

szakban történt reklamációkat és azok kezelését, a rendszer működésének hatékonyságát).

- TÜV előaudit, majd javító intézkedések sorozata. Ez a munkafázis hasonló volt a belső audithoz, azzal a különbséggel, hogy az átvizsgálást a TÜV auditorai végezték, és auditeltérési lapokat vettek fel. A javító intézkedéseket az OMIKK minőségügyi szervezete tette meg.
- TÜV tanúsító eljárás lefolytatása. A TÜV auditorai szűrőpróbával átvizsgálták az OMIKK minőségbiztosítási rendszerét az ISO 9002 sz. szabvány húsz elemének követelményei szerint, és megállapították, hogy a rendszer dokumentált szabályozása és az OMIKK-szolgáltatások teljesítése a gyakorlatban összhangban vannak.

Következtetés

Az OMIKK vezetősége tisztában van vele, hogy a TÜV-tanúsítvány kötelező. Igaz a mondás: nehéz a csúcsra kerülni, de még nehezebb a csúcsra megmaradni. A tanúsított minőségbiztosítási rendszert folyamatosan karban kell tartani, és megfelelő megelőző intézkedések segítségével továbbfejleszteni. A minőségfejlesztéshez kiváló segítséget adhatnak a TQM-módszerek, pl. az önértékelés.

Az OMIKK ezen az úton szeretne haladni, és érvényesíteni minőségpolitikájának egyik alapgonddát: „Az OMIKK névhez kapcsolódik a felhasználók és partnerek bizalma és elégedettsége.”

Az OMIKK nem áll egyedül Magyarországon a minőségi színvonal emelésére irányuló törekvésével. A *Katona József Könyvtár* (Kecskemét) egy hároméves brit-magyar program keretében – a British Libraryhez hasonlóan – *megvalósította a TQM átfogó minőségirányítási rendszert*. Ebben a rendszerben először kialakították a minőségi környezetet: új épület, korszerű berendezések, megfelelő technikai felszerelések stb. Így megteremtették azokat a feltételeket, amelyek között megvalósítható egy új, minőségszemléletű munkakultúra. Az angol és a magyar szakemberek e projekt keretében, sok tréning segítségével megtanították a könyvtár összes munkatársának, hogyan kell a feladatukat ellátni, hogy elérhető legyen a tartósan jó minőség minden szolgáltatásban. Jól bevált az új szemléletű kiscsoportos tevékenység, komolyabb szerepet szántak a továbbképzésnek, nagyobb hangsúlyt kapott a külső és belső kommunikáció kérdése, fontosnak bizonyult, hogy a könyvtári tevékenységet minél több teljesítmény-mutató alapján lehessen mérni, elemezni, összehasonlítani.

Zalainé Kovács Éva és mások előadásai és publikációi alapján megállapítható, hogy ma Magyarországon megnőtt a könyvtárak és az információs intézmények minőségfejlesztésének jelentősége, a mennyiségi szemlélet helyére a minőségi irányelvek kerültek. Ez derült ki az 1999. november 11-én tartott könyvtári szakmai napon is, a VIII. Magyar Minőség Hét keretén belül. Ez a fórum lehetőséget adott tapasztalatcserére, és körvonalazta a minőségbiztosítási program meghonosítási folyamatát a könyvtárügyben.

W. E. Deming, a minőségügy egyik legnagyobb úttörője, így nyilatkozott a minőségbiztosításról és az ISO 9000-esről: „Nem kell megtenned, a túlélés nem kötelező.”

Irodalom

- MSZ EN ISO 8402: 1996, Minőségirányítás és minőségbiztosítás. Szakszótár.
- A kormány 3545/1992. sz. határozata a minőségügyről.
- A kormány 2006/1993. sz. határozata a Nemzeti Minőségdíjról és a Nemzeti Minőségügyi Programról.
- Az 1995. évi XXVIII. számú törvény a nemzeti szabványosításról.
- Az 1995. évi XXIX. számú törvény az ellenőrző szervezetek akkreditálásáról.
- Az 1997. évi CXL. számú törvény a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről.
- FEIGENBAUM, A. V.: Teljes körű minőségirányítás. Budapest, EL Kiadó, 1991.
- HAJDÚ L.: A vállalkozások minősége. Az ISO 9000 rendszer és alkalmazása. Budapest, ÁPV Rt., 1996 (tanulmány).
- JURAN, J. M.: Minőség-Tervezés, Szabályozás. Műszaki Kiadó, 1976.
- KÁLMÁN A.–MOKRY Ferencné: Nemzeti Minőségügyi Program előkészítése. MMT, 1998. évi konferencia előadásai, p. 75–76.
- REICH György: Minőségirányítás, minőségtervezés és minősítés a könyvtárakban. Budapest, OMIKK, 1996.
- SMITH, M.: The British Library, 2nd NORTHUMBRIA Conference. England, 1997.
- TUNKLI G.: TQM vagy ISO. = MM, 1995. 5. sz. p. 9–11.
- ZALAINÉ KOVÁCS Éva: A TQM alkalmazása a könyvtárban. Budapest, OSZK, 1997 (szakirodalmi szemle).
- ZALAINÉ KOVÁCS Éva: Minőség és könyvtár. Minőségfejlesztés a könyvtárban. = TMT, 45. köt. 5. sz. 1998. p. 170–175.
- ZWART, R. J.: Delft University of Technology, 2nd NORTHUMBRIA Conference. England, 1997.

Beérkezett: 1999. XI. 26-án.