

Az ISO 9000-es szabványok alkalmazása információs és könyvtári szolgáltatásokban

Szemle

ISO 9000-es szabványok – ezen a néven emlegetik a minőségmenedzsment alapvető szabványait (ISO 9001, 9002 és 9003). Az előírások célja a szervezet munkafolyamatainak szabályozása, a termék- és szolgáltatásminőség garantálása, illetve fejlesztése érdekében. Igaz, hogy a szabványt alapvetően az ipari környezet elvárásai szerint határozták meg, de ennek legnagyobb része jól alkalmazható a szolgáltatásokban, így információs és könyvtári környezetben is. E szolgáltatás számára a szabvány leginkább a szolgáltatásminőség tudatos alakítását, illetve fejlesztését szolgálja. A szabvány alkalmazása elkezdődött a hazai szolgáltatásokban, több kórház, önkormányzat is megfelelt a szabvány elvárásainak. A cikk írásának idején még csak egyetlen hazai információs és könyvtári szolgáltató volt minősített (az OMIKK), de a nyugat-európai könyvtárak gyakorlatát tekintve várható, hogy a minőségmenedzsment a hazai információszolgáltatók érdeklődésének előterébe kerül. A cikkben foglaltak néhány kiválasztott külföldi¹ és hazai², főként információs és könyvtári szakirodalmi mű feldolgozását, valamint a szerző személyes tapasztalatait tükrözik.

Bevezetés

A minőségügy egyre érdekesebb terület lesz a hazai könyvtárak számára. Többükben gondolkodnak a TQM – teljes körű minőségszabályozás elemeinek alkalmazásán. Az Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár (OMIKK) minőségbiztosítási rendszere 1999. május 27-én kapta meg az ISO 9002 szerinti tanúsítást, a hazai könyvtárak közül elsőként. A minőségbiztosítási szabványok a minőségbiztosítási rendszert tanúsítják, ami a dolgok végzésének mikéntjét szabályozza, a TQM fő kérdése pedig, hogy a jó dolgokat tesszük-e. Szélsőséges esetben elvileg előfordulhat, hogy a tanúsítvánnyal rendelkező szervezet a piacnak nem megfelelő termékeket vagy szolgáltatást állít elő – a szabvány maradéktalan betartása mellett. De természetesen nem ez a cél. Az ipari és profitérdekelt szolgáltatók esetében az alkalmazás legnagyobb ösztönzője, hogy piacuk – főként, ha nemzetközi – csak tanúsítottság esetén hajlandó szóba állni velük. A könyvtáraknál motiváció lehet a minőségi szolgáltatás nyújtásának elkötelezettsége és ennek demonstrálása.

Tekintsük át a legfontosabb meghatározásokat, hogy a cikkben használt fogalmak egyértelműek legyenek.

➤ **Ügyfél:** mindenki, aki a könyvtártól szolgáltatást kap.

➤ **Minőség:** az egység (egyedileg leírható és vizsgálható folyamat, termék, szervezet) azon jellemzőinek összessége, amelyek befolyásolják képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket kielégítsen (ISO 8402, 2.1 szakasz).

➤ **Minőségirányítás:** Általános irányítási feladatköröknek minden olyan tevékenysége, amely meghatározza a minőségpolitikát, a minőségre vonatkozó célkitűzéseket és feladatköröket, valamint megvalósítja azokat olyan eszközökkel, mint a minőségügyi tervezés, a minőségszabályozás, a minőségbiztosítás és a minőségfejlesztés, a minőségügyi rendszeren belül (Szakasztár, 3.2 szakasz³).

A szabványról általában

A profitérdekelt vállalkozások számára a szabvány szerinti tanúsítás legnagyobb vonzereje, hogy nagyobb valószínűséggel nyernek el megbízásokat, ha a „pecsétet irtat” birtokában vannak. A könyvtári és információs szolgáltató számára – mivel általában nem küzdenek megbízásokért (bár ez lassan változóban van) – a szolgáltatásminőség fenntartása és következetes javítása valószínűleg a legfontosabb. Fogalmazhatunk úgy is: a tudatoság a minőség kulcskonceptiója.

A szabvány a szervezetek meghatározott, egy-séges keretek alapján történő minősítését teszi lehetővé. A tanúsítvány ugyanakkor nem jelenti azt, hogy minden információs és könyvtári szolgáltatás ugyanolyan fajta vagy azonos szintű szolgáltatást kínál. A szinteket az egyes szolgáltatók határozhatják meg, a szabvány ennek a szintnek az elérését hivatott szabályozni.

A szabvány legfőbb célja a hibák (ún. *nem megfelelések*) megelőzése, tehát a hibák létrejöttének kiküszöbölése. Segít tetten érni és megváltoztatni az idejétmúlt gyakorlatot, például a nem megfelelő vagy elavult katalógusrekordokat, az eltört kazettatartókat, az összekarcolt vagy koszos CD-ket, lemaradásokat az érkeztetésben, a régi, (elavult) referenzkönyveket, a második kiadást, amikor már az ötödiket nyomják – tehát mindazt, amit a használó *nem* kíván.

Az ISO 9000-es szabványok történetéhez hozzátartozik, hogy eredetijük az angol BS 5750. Emögött áll az a tény is, hogy az angol (szász) könyvtárak viszonylag nagy gyakoriatall rendelkeznek e téren is. A BS 5750 egyes részei alkotják a nemzetközi 9000-es szabványok egyes pontjait:

- BS5750 1. rész – ISO 9001,
- BS5750 2. rész – ISO 9002,
- BS5750 3. rész – ISO 9003.

(E cikkben a hivatkozások a legteljesebb, ISO 9001-es szabványra, illetve annak egyes szakaszaira utalnak.)

A pontosság kedvéért megjegyzendő, hogy hazánkban leginkább az ISO 9001:1994-es szabványt használják, amelynek magyar megfelelője az MSZ EN ISO 9001:1996 kiadás.

Az ISO 9000-es szabványsorozat egy része követelményeket tartalmaz a minőségügyi rendszerekkel szemben – ISO 9001, 9002, 9003 –, más részei pedig útmutatást adnak az értelmezéshez, és segítenek a bevezetésben, ilyen pl. az ISO 9000-2 vagy az ISO 9004.

A könyvtár általában egy *nagyobb szervezet* része, tehát három lehetőség kínálkozik a bevezetést illetően:

- Saját maga, egyedül vesz részt a tanúsításban.
- A tanúsítandó intézményrészek egyike.
- A nagyobb szervezet részeként építi fel a rendszermodellit.

A tapasztalat azt mutatja, hogy a szabvány elvárásainak való megfelelés ritkán vált ki lelkesedést a munkatársakból. Így van ez a könyvtáraknál is. A helyzet azonban „súlyosabb”, hiszen az ISO 9000-es szabványok *nyelve* és koncepciója meglehetősen ipari-technikai jellegű, és a könyvtárosokat megrémítheti, hogy gyakran nehéz a szabvány elvárásait az információs és könyvtári környezet jellegzetességeihez szabni. Külön figyelmet kell fordítani a szabványelőírásokkal kapcsolatban

meglévő ellenérzések leküzdésére is. Például az előírásokat az egyes szervezetek vagy szervezeti egységek céljai fényében kell meghatározni. Hibákhoz vagy kudarchoz vezethet például, ha magasan képzett, önálló munkavégzéshez szokott kutatók munkáját próbáljuk a szabvány minimális elvárásain túl, részletekbe menően szabályozni.

A szabvány előírja az ún. *minőségügyi vezető* alkalmazását. Ez nem jelent feltétlenül külön e célra felvett munkatársat. Valószínűleg sokkal jobb a szervezet számára, ha a jelöltnek van tapasztalata az adott szervezetben. Míg a minőségügyi megbízott a szervezet belső alkalmazottja, a szervezet számára a minőségügyi ismereteket általában minőségügyi *szakértő* vagy *tanácsadó* szállítja. Azért érdemes foglalkoztatni, mert a szervezet nagy valószínűséggel járatlan a szabvány alkalmazásának mikéntjében. A szakértővel meg lehet határozni a rendszer kereteit, de ki lehet dolgoztatni az egyes részleteket is, a kézikönyvet vagy a feljegyzések rendszerét. Ez utóbbi a drágább. Mindemellett a kézikönyv megírása távolról sem igényel írói vénát. A tanácsadó különösen hasznos az objektív nézőpont és a kritikus sikertényezők megtalálásában. A szakértő kiválasztásánál érdemes feltenni a következő kérdéseket:

- Milyen tapasztalatokkal rendelkezik a tanácsadó az információs szektorból?
- Melyik ISO 9000-es szabvánnyal dolgozott korábban?
- Milyen tevékenységeket vállalna el?
- Milyen tanúsító szervezetekkel dolgozott együtt korábban a tanácsadó?

Mindazonáltal szakértő alkalmazását a szabvány nem követeli meg, a menedzsment felelősségét és elkötelezettségét a minőségügyi rendszer iránt azonban igen.

Mivel a szabvány szerinti folyamatok bevezetése várhatóan kisebb-nagyobb ellenállást válthat ki a munkatársakból, érdemes a *tévhitet eloszlatni* időbeni tájékoztatással. Téves elképzelések lehetnek:

- *Nem is a minőségről szól* – Tényleg nem a végterméket minősíti, inkább a végtermék előállításának folyamatát szabályozza, tehát a termék minőségét közvetetten határozza meg.
- *Csak az iparban használható* – Valóban az ipar számára találták ki eredetileg, de lényegében a menedzselési folyamat a tárgya, ami az ipari és a szolgáltató szektorban nagyon hasonló. (A termelői-szolgáltatói szektor közötti terminológiai eligazodásban a BS5750 8. része segít.)
- *Bürokratikus* – Tény, hogy alkalmazása során új dokumentumok jelenhetnek meg, de a cél a folyamatok hatékonyságának növelése, amiben a dokumentáció is segédeszköz. A szabvány

szerint nem kell többet tenni, mint a meglévő helyes folyamatokat rögzíteni és elősegíteni.

- **Költséges** – Ahelyett, hogy a bevezetés költségein rágódnánk, úgy érdemes feltenni a kérdést, hogy megengedhető-e a szabvány nem alkalmazása? Tudjuk, hogy a hibák kijávítása tetemes direkt és indirekt költséget emészt fel. A szabvány felépítésének költségei jól mérhetők, a hibákból eredő kár azonban mérhetetlen.

A szabvánnyal kapcsolatban vannak *negatív jelenségek* is, és a menedzsmentnek, valamint a megbízottnak ügyelniük kell arra, hogy ezek lehetőleg ne forduljanak elő:

- **Elhúzódik a folyamat** – Tehát mozgásban kell tartani, összpontosítani a szolgáltatásra.
- **Leblokkolja a változásokat** – A szabvány nem erre szolgál. Hagyjuk el a lényegtelen részleteket.
- **Frustrációt okozhat** – A hibák és az elhanyagolt területek feltárása olyan erőfeszítést igényel, amelynek előrelépés a gyümölcse.
- **Nehéz fenntartani a lelkesedést** – A menedzsmentnek meg kell osztania az eredményeket a munkatársakkal. A motivációról és a csapatmunkáról van szó inkább, mint a bürokráciáról.
- **Örökké tart** – Igen, de szokássá válik, és a jó szokás nem rossz.
- **Az emberek nem szeretik a változást** – Fontos, hogy a munkatársak ne legyenek megfélemlítve. A menedzsment egésze pedig lényegileg a változásról szól, különben nem is lenne szükség menedzsmentre.

A munkatársak motiválásában érdemes rendszeresen rávilágítani a *várható előnyökre*. A szabvány ugyanis keretet alkot a folyamatok és tevékenységek szabályozásához, és a tanúsítás pusztán megszerzésén túl is hasznos:

- A használói kapcsolatok erősödésével nagyobb figyelem fordul a használói igények felé.
- Jobban lehet tudni, hogy ki mit és hogyan csinál.
- Csökken a párhuzamos vagy felesleges munka a folyamatokban és a fejlesztésben.
- A változás és az innováció jobban beépül a szervezetbe.
- Segéd- vagy oktatóanyag a munkatársak, különösen az új belépők számára.
- A rendszeres és alapos felülvizsgálatok megakadályozzák a rossz szokások kialakulását.
- A folyamatok pontosítása segíti az értékszemlélet kialakulását, amely költséghatékonysághoz vezet.
- Gyors problémamegoldás és tanulás: növekszik a munkatársak motivációja.
- Elismerést jelent a tanúsítottak között lenni, és előnyöket jelent EU-s pályázatoknál.
- Keretet biztosít a folyamatos fejlődéshez.

A minőségbiztosítás szempontjai

Hiába azonos a módszer; ha a célok különbözőek, egymástól eltérő eredményeket kapunk. A szabvány nem zárja ki annak lehetőségét, hogy a minőséget egymástól eltérő szempontok figyelembevételével érjük el. Példával élve: egy múzeum-könyvtárban a könyvek forgási, kölcsönzési sebessége gyakorlatilag nem mérvadó. Ha húsz éve nem vették le az adott dokumentumot a polcról, nem von maga után semmilyen rosszallást. Az viszont már az abszurd kategóriájába tartozik, ha öt évig mozdítatlanul porosodik a könyv egy köz-könyvtár polcán.

A könyvtár és információs szolgáltató meghatározhatja saját minőségügyi törekvéseit tudományos-műszaki alapon, illetve gazdasági alapon – taglalja *Reich György könyve*. A kétféle szempontot egy-egy külön fejezet tárgyalja. Felvázolja bennük a minősítés lehetséges fő szempontjait és normáit az egyes tevékenységek – állománygyarapítás, feldolgozás, olvasószolgálat, menedzsment – területein. Értelmezi a teljesítménymutatókat is. A gazdasági szempontok szerinti audit előkészítéséhez szintén meg kell állapítani az elvárásokat, például hogy egy hallgató ellátása évi hány forintjába kerülhet a fenntartónak, ha a könyvtáros szakemberek, helyiségek, rezsi, társadalombiztosítás stb. költségeit is figyelembe vesszük. Meghatározza a teljesítménytényezőket, mint ráfordítás, eredmény, termelékenység, teljesítmény⁴ stb. Az egyes tevékenységekre teljesítménymutatókat is kínál.⁵ Szól statisztikai módszereiről, és az eredmények értékeléséről is. Végül egy lehetséges adatgyűjtés szempontjait, kérdéseit sorolja fel.

A minőségügyi rendszer követelményei

E cím alatt a szabvány által felsorolt húsz elvárás sorakozik, amely gyakorlatilag megfelel a rendszer bevezetéséhez nélkülözhetetlen ún. minőségügyi kézikönyv fejezeteinek.

1. A felső vezetők felelőssége

Ez elvárás három területet foglal magában: a minőségpolitikát, a szervezeti elvárásokat (felelőség és hatáskör, a rendszer erőforrásai, a vezetőség megbízottja), és a vezetőségi átvizsgálást.

A felső vezetők felelőssége a legelső és legfontosabb tényezője a rendszernek. A menedzsmentnek – ha egyszer lándzsát tör a bevezetés mellett – *támogatnia és példamutatva szorgalmaznia kell* a rendszert. Gyakran fordul elő, hogy a menedzsment igazából csak valamilyen külső kényszer hatására vesz részt a folyamatban, és

amikor valami nem sikerül elsőre, nyíltan vagy burkoltan „lázit”: nemde megmondtam? Olyan is előfordul, hogy a minőségügyi megbízott feladatuk kapja: bármit tehet, csak ne kelljen változtatni a vezetési stíluson. Ennek egy továbbfejlesztett változata, hogy a „felvilágosult” menedzser szorgalmazza a rendszer bevezetését, de saját korábbi gyakorlata, ebből adódóan a szervezet kultúrája gyakorlatilag nem teszi lehetővé a folyamat véghezvitelét.

Az elkötelezettséget a szavak szintjén az ún. *Minőségpolitika*⁶ (4.1.1)⁷ határozza meg. Ez utalást tartalmaz arra, hogy a könyvtár milyen szolgáltatást milyen szinten végez, mit tart a minőségről, milyen célokat fogalmaz meg a minőségfejlesztés⁸ terén, milyen eszközöket használ a szervezet a minőségügyi célok elérése érdekében, és hogy a munkatársaknak milyen feladatai vannak a folyamatban. E nyilatkozatot a munkatársak mindegyikének meg kell ismernie. Praktikus megoldás, ha a könyvtár egyik forgalmas pontján kerül bekeretezve a falra, hogy használó és könyvtáros egyaránt rendszeresen találkozhatson vele.

A szabvány előírja, hogy a szervezet legyen képes a szabvány előírásainak megvalósítására (4.1.2). Ehhez pénz, motivált munkatársak, állomány, eszközök és berendezések kellenek. Emellett szükség van olyan személyre, aki a menedzsmentet képviseli a folyamatban. Gyakori félreértés, hogy ennek az embernek csupán e munkakörrel kell foglalkoznia. Erőforrás még a motiváció, a továbbképzés, fejlesztés és kommunikáció. Ez azért fontos, mert aligha lehetséges folyamatosan megfelelő minőségű szolgáltatást biztosítani nem kellően képzett, alulmotivált, vagy éppen a kommunikációban hátrányos helyzetű munkatársakkal (ilyen utóbbi helyzet lehet, ha valaki nem kap rendszeresen tájékoztatást saját munkáját érintő kérdésekben, vagy nem képes megfelelő módon továbbadni a munkájával kapcsolatos, mások munkáját érintő adatokat). Emellett anyagi és eszközbeli forrásokat is kell igény szerint biztosítani.

A menedzsment feladata, hogy megadott időközönként áttekintse a minőségi rendszert (4.1.3), a minőségügyi megbízott határozza meg a jelen állapotot, a menedzsment határozza meg a szükséges teendőket. Az innováció ezen eszközét nevezzik vezetőségi átvizsgálásnak.

2. A minőségügyi⁹ rendszer

Ún. dokumentált eljárások (4.2.2) keretében írjuk le, hogy mi folyik a könyvtárban. Azaz a jelen folyamatok legyenek ún. *eljárások* formájában dokumentálva a *Minőségügyi kézikönyvben* (MK) vagy külön. Az MK a minőségszabályozás eszköze¹⁰. Ami minőségbiztosítási¹¹ tevékenység bele

van írva, azt úgy is kell végrehajtani. E sorok írója többször találkozott azzal a gyakorlattal, hogy az MK készítője részletesen beírt minden apró mozzanatot az MK-ba. Ez azért lehet félrevezető gyakorlat, mert amit a szabvány nem követel meg, azt nem kell véghezvinni, kivéve, ha a szabványkiválmakon túli tevékenységet rögzítjük. Ekkor ugyanis végre kell hajtani. A túlzott szabályozás az élet természetes változatossága és a folytonos javítás ellenében hat. Az is téveszme, hogy amit az MK-ban rögzítünk, az kőbe van vésve. Ez szintén az ésszerű változtatás, alkalmazkodás ellen hatna.

A minőségügyi tervezés¹² (4.2.3) projektek ellenőrzési pontjaira vonatkozó szabványelőírás. Ha a könyvtár végez projekteket, könnyedén alkalmazható: a folyamat kezdete előtt meghatározzuk az ellenőrzési pontokat, és hogy ki, mit, hogyan és milyen módon dokumentál majd. Ha munkánkhoz vonalas ütemtervet használunk, egyértelmű lesz az elvárás, de a folyamatára is segít.

Ha az alapvető könyvtári tevékenységeket térképezzük fel, akkor könnyen meghatározhatjuk, hogy mit kell ellenőrizni. Az 1. ábra bemutatja, hogy a könyvtári és információs szolgáltató megjelenhet vásárlóként, szolgáltatóként és feldolgozóként. Emellett vannak szervezet mivoltából fakadó tevékenységei is.

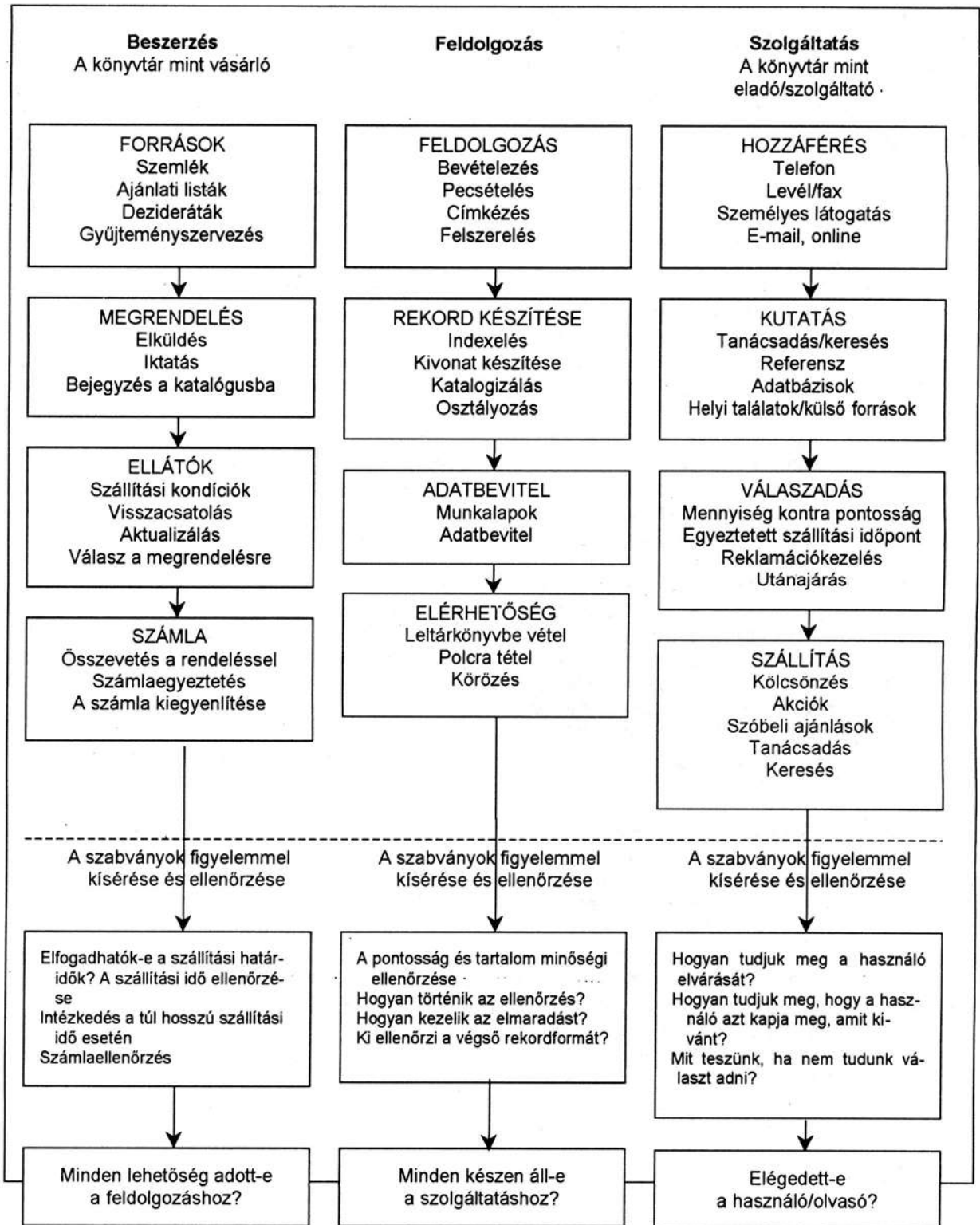
A könyvtárnak fel kell állítania saját teljesítmény-határértékeit az egyes tevékenységekre. Pl.: 3 hét a dokumentum megrendelésétől a beérkezésig – normál beszerzést tekintve, 2 hét a beérkezéstől a polcra kerülésig, minden kérdést 24 órán belül megválaszolunk.

Hogy a teljesítménymutatókat megfelelően állítsuk be, hasznos a kritikus szemlélet, pl.: *miből gondoljuk, hogy rendszerünk jól működik?*, és: *miből gondoljuk, hogy azt tesszük, amit mondunk?*

3. A szerződés átvizsgálása

Ezt a kívánalmat ipari körülmények között találták ki. Könyvtárakban Ellis és Norton javaslata szerint arról a „szerződésről” van szó, amelyet a használó köt az információs és könyvtári szolgáltatóval. A szolgáltató tehát ellenőrzi, hogy helyben, időben, minőségben, pontosságban stb. megfelelő-e kínálata az olvasó/felhasználó szemszögéből. A FID-NORDINFO-féle tanulmány kifejti, hogy ez a szerződés nem feltétlenül írásba foglalt nyilatkozat, pl. kölcsönzés, megbízás online keresésre. Lehet szóbeli megegyezés, pl. referenzkérés esetében.

A kínálatot/szolgáltatást nem kell feltétlenül írásba foglalni, de hasznos, ha a könyvtár leírja, milyen szolgáltatásokat várhat el tőle a használó. A forma lehet egy könyvtári prospektus, könyvtári



1. ábra A könyvtári és információs szolgáltató tevékenységei mint vásárló, feldolgozó és szolgáltató

charta is. Az angolszász gyakorlat szolgáltatási-szint-szerződése (service level agreement) teljesen megfelel ennek az elvárásnak.

4. A tervezés szabályozása

A szabványnak ez a része csak a 9001-esben található meg, a 9002-es nem vonatkozik rá. Információs szolgáltató számára akkor érdekes ez a pont, ha addig nem létező terméket állít elő, mondjuk rendszeresen ad ki kiadványokat, adatbázisokat, illetve olyan esetben, amikor személyre szabott szolgáltatást állít elő, tehát az adott tevékenységben sok az addig ismeretlen elem. Ez utóbbi eset lehet mondjuk bonyolult irodalomkérés, vagy rendszeres adatbázis-építési tanácsadás.

Ha a 9001-es mellett döntünk, akkor e fejezet szerint a tervezés megkezdése előtt meg kell határozni a termék vagy szolgáltatás kiinduló és elvárt paramétereit: ún. elfogadási kritériumait, a végeredmény (termék/szolgáltatás) megfelelő működéséhez szükséges paramétereket. Ez egybevág a szerződés átvizsgálásának eredményeivel. A tervezés a könyvtári környezetben nemegyszer tervezési szakaszok sorából áll. A szakaszokat egyenként kell ellenőrizni, igazolni annak megfelelőségét. Feltétel továbbá az érvényesítő (gyakorlati) ellenőrzés, amelyet a termék/szolgáltatás elkészültekor – illetve szükség szerint az egyes szakaszokat követően – kell elvégezni. Az ellenőrző személynek függetlennek kell lennie a folyamatot végzőtől. A tervezés során felmerülő esetleges változásokat is rögzíteni kell.

A szabvány elvárásait gyakorlatilag kielégíti, ha a tervezést naplózzuk, a bejegyzendő adatokat és feltételeket pedig eljárási utasításban rögzítjük. Online keresési megbízás esetében például keresési naplóban rögzítjük a megbízó elvárásait, a szükséges lépéseket, és ezek elvégzését, illetve ennek ellenőrzését külön, de pl. ugyanazon a feljegyzésen rögzítjük. Az érvényesítő ellenőrzést esetünkben a megbízó végzi.

5. Dokumentum- és adatkezelés

Az alkalmazás során talán ez a pont okozza a legtöbb gondot. Fő elvárása, hogy a munkatársak kezében meglegyenek a szolgáltatás minősége szempontjából fontos legfrissebb, és csakis a legfrissebb, gondosan azonosított dokumentumok. A minőséget érintő összes dokumentumot nyilván kell tartani, aktualitásukat ellenőrizni, szükség esetén a javítást engedélyezni. Elavult dokumentumleírás szabványoknak, munkaköri leírásoknak, polcfeliratoknak nem szabad előfordulniuk, illetve látható módon jelezni kell, hogy idejét múltak. Az

elavult példányokat szabályozott módon be kell gyűjteni, majd selejtezni kell őket.

6. Beszerzés

Itt a szervezet vásárlói mivoltában jelenik meg. Ez gyakorlatilag dokumentum- és szolgáltatás-beszerzésre vonatkozik. A szakasz elvárásai: a beszállítók kiválasztása, a beszállítók teljesítményének mérése, a beszerzés szabályozása.

A szolgáltatásminőségre hatással lévő termékek és szolgáltatások szállítói szabályozott formában és rendszeresen kell értékelni, praktikus szolgáltatásminőség szerint csoportosítani őket. A minősítő dokumentumokat meg is kell őrizni. Olyan eljárásokat kell kidolgozni, amelyek biztosítják, hogy csak az előírásoknak megfelelő dokumentum vagy szolgáltatás „érkezzen be”. Vizsgáljuk meg például, hogy idejében ékezik-e az előfizetett periodika vagy a fénymásoló-szolgáltató rendszeren karbantartja-e a könyvtári másológépet – mondjuk –, gond esetén idejében kiérkezik-e. Vagy: a rekord- és a dokumentumszolgáltató idejében és megfelelő minőségben, mennyiségben szállítja-e a rekordokat/AV-anyagokat/könyveket/folyóiratokat. A megrendelések tartalmát is szabályozni kell. Elkerülhetetlen tehát, hogy a könyvtár beszerzés előtt felmérje az általa rendelt folyóiratok, könyvek, egyéb dokumentumok használhatóságát, pl. hogy melyik lexikon vagy CD-ROM adatbázis a megfelelőbb (ebben a könyvtárak többségének már nagy gyakorlata van).

A szabvány előírja: ha a felek szerződésben rögzítik, meg kell engedni, hogy a vevő meggyőződjön a szállító/szolgáltató telephelyén a beszerzett termék/szolgáltatás megfelelőségéről. Nos, ennek a könyvtár teljes mértékben megfelel, hiszen a vevők (olvasók/használók) a telephelyen (könyvtárban vagy a helyi hálózaton, interneten) a beszerzett terméket (szolgáltatást; mint kölcsönzés, online katalógus, dokumentumállomány, szépen karbantartott olvasóterem stb.) rendszeresen ellenőrzik. Az integrált könyvtári szoftver beszerzés moduljának használata egyébként jórészt lefedi a szabvány követelményeit.

Alapjában véve mindenki alvállalkozó, akinek ellátó feladata van. Ilyen alvállalkozók lehetnek: könyvtárgyűjtemények, szoftverházak, szakértők, adatbázis-készítők és -szolgáltatók. Ez utóbbiakat nehéz minősíteni, mert sokan vannak, és kevés a velük kapcsolatos releváns információ.

Elterjedt tévhit, hogy ISO-minősített szervezetnek csak ISO-minősített beszállítója lehet. Ez önálló indítvány lehet, de nincs benne a szabványban. Lényeg, hogy a beszerzett terméket a könyvtár minőségi ellenőrzés és átvétel után kínálják használóinak.

7. Megrendelő által beszállított termék kezelése

Olyan esetekre vonatkozik, amikor az olvasó által hozott bármely dolog kihat a könyvtári szolgáltatás minőségére. Ide tartozhat az olvasó által hozott (esetlegesen vírusos) mágneslemez esete, az olvasói dokumentumadományok, vagy a sérülten visszahozott dokumentumok kezelése. Ide tartozik még az elhasznált dokumentumok selejtezése. Logikailag a használó/olvasó információkeresési ismeretei is ide tartoznak, hiszen könyvtári kutatásának eredményességét döntően befolyásolhatják. Ennek ellenére mégsem lehet azt mondani, hogy a kedves olvasó azért nem találja a meglévő adatot vagy dokumentumot, mert nem ismeri az ábécét vagy a Boole-algebrát. Ezen a gondon némileg enyhíthetnek a jól látható és egyszerű nyelvezetű eligazító táblák és használati utasítások.

8. Termékek azonosítása és nyomon követése

Ez lehet a legfontosabb menedzsmenteszköz. Kérdezzük meg magunktól:

- Ha egy érdeklődő azt akarja megtudni, hogy hol tartunk referenzkérdésének megválaszolásában, meg tudjuk-e állapítani, melyik munkatárs foglalkozik az ügyel, és hogy hányadán áll?
- Ha egy katalógizálással/leírással/tárgyszavazással kapcsolatos probléma felmerül egy tétellel kapcsolatban, meg tudjuk-e állapítani az okot?
- Tudjuk-e, milyen régen rendeltük meg a könyvet, és hogy eddig hányszor érdeklődtünk utána?
- Hol lehet éppen egy könyv a könyvtárba érkezése után a feldolgozási folyamatban?

A követhetőség kérdése ún. *nem megfelelés*, használói panasz vagy kötelezettségek esetén hasznos. Például, amikor nem találunk a polcon egy dokumentumot, milyen helyeken, milyen sorrendben nézzünk utána? (Hasznos, ha feljegyzést készítünk arról, hogy egy helyén éppen nem lévő könyv/CD/napilap elvileg hol lelhető fel. Ezáltal csökkenthetjük a keresésére szánt időt.)

9. Folyamatszabályozás

A szervezetnek szabályoznia kell azokat a folyamatokat, amelyek befolyásolják a használónak kínált szolgáltatást. Ide tartozik például a használt berendezések – számítógépek, fénymásoló stb. – ellenőrzése, bibliográfiai, feldolgozási stb. szabványok és belső minőségi előírások naprakész alkalmazása, a dokumentumállomány rendszeres karbantartásának ellenőrzése és dokumentálása.

10. Ellenőrzés és vizsgálat

A könyvtárban az ellenőrzés a szolgáltatás egész folyamatán keresztül átível a dokumentumkiválasztástól a rendelésen át a szállításhoz. Négy szempont van ebben a folyamatban. Vegyük alapul a *könyvrendelés* példáját:

1. Érkeztetési vizsgálat és ellenőrzés	Egyeztetés a megrendelővel
2. Folyamat közbeni vizsgálat és ellenőrzés	A könyv feldolgozása (a vizsgálatokat eljárási utasításokban vagy minőségi tervben rögzítik)
3. Végső vizsgálat és ellenőrzés	Polcra tétel előtti ellenőrzés, a katalógus állapotának ellenőrzése (meg kell győződni arról, hogy minden korábbi ellenőrzés megtörtént-e)
4. A tételek vizsgálata és ellenőrzése	Az ellenőrzés tényének igazolása a beviteli formátumban, kártyán vagy online

E modellt követve más tevékenységekre is ki lehet dolgozni az ellenőrzést. Megjegyzendő, hogy nem kell minden fejezetben kifejteni az ellenőrzés mikéntjét; elég, ha utalunk az MK meghatározott szakaszaira.

11. Ellenőrző és vizsgálóberendezések kezelése

Ezt a szabványelőírást nehezen lehet értelmezni a könyvtári és információs környezetben. Mérőeszközöket ugyanis gyakorlatilag nem használnak a könyvtárban. Ha mindenképpen akarunk találni hasonló berendezést, akkor talán a vírusellenőrzők gyakori dokumentált frissítése jöhet szóba, vagy a használói elégedettséget vizsgáló módszerek eredményességének felülvizsgálata, esetleg a forgalomszámláló berendezés pontosságának mérése.

12. Ellenőrzött és vizsgált állapot

Hogy egy adott szolgáltatás ellenőrzött-e vagy még nem – és ha igen, de nem megfelelően –, egyértelműen kell feltüntetni. Például a rendezett könyvtári környezet is a szolgáltatás része. Így az olvasóterem akár napi többszöri dokumentált végigtekintése (customer care tour) megfelel a szabvány kívánalmainak. Meg kell tudni azt is állapítani, hogy egy bevitt tétel ellenőrzött-e már, vagy sem.

13. Nem megfelelések kezelése

Ennek vizsgálatakor először házon belül meg kell határozunk, hogy mit nevezünk nem megfe-

elő terméknek. A szabványból megtudhatjuk, hogy minden, ami nem elégíti ki a rögzített elvárásokat. Meghatározható például: 3 évesnél idősebb turistatérkép (elavult információ), koszos számítógépbillentyűzet (rendetlen környezet), öt-tíz főnél több sorban álló a pult előtt (lassú kiszolgálás), a keresett dokumentum nincs a helyén (elérhetetlen információ), a tájékoztató nem képes válaszolni a feltett referenzkérdésre, vagy nem képes elég gyorsan megkeresni az adatbázisban az adatot (elégtelen szakképzettség), a rekord nem felel meg a dokumentum valódi státusának (inkonzisztencia) stb. A saját elvárások információs szolgáltatók esetében eltérőek lehetnek: szakkönyvtárban a gyűjtemény pl. 70%-ban fedi le az adott szakterület gyűjtőkörébe tartozó összes irodalmát, közönyvtárban például csak 25%-ban.

14. Helyesbítő és megelőző tevékenység

Ez a pont talán a legalapvetőbb az ISO 9000-es szabványokban. Természeteszerű következménye a 13., illetve a 10. pontnak. A szerző tapasztalata szerint nemritkán a 13. ponttal együtt kezelik, tehát a nem megfelelések dokumentálását és a megelőzést egy lapon (vagy adatbázisban) dokumentálják. Ezáltal a megelőző intézkedésből, használói panaszból, vagy munkatárs által észlelt nem megfelelésből (pl. reklamáció), auditjelentésből, illetve annak rögzítéséből következik a helyesbítő és megelőző intézkedés, ami csak a probléma megnyugtató rendezése után zárható le. Így az intézkedés a minőségfejlesztés legfontosabb eszközevé válik. E tevékenységsor célja a folyamatok, egyes cselekedetek újragondolása. Ennek érdekében el kell kerülni, hogy egy folyamatban a munkatárs hibáztatása legyen a motívum.

15. Kezelés, tárolás, csomagolás és kiszállítás

Az iparban e pont arra utal, hogy a termékek ne menjenek tönkre kezelés, tárolás stb. közben. Könyvtári környezetben ezt többféleképpen értelmezhetjük, pl.: dokumentumok raktározása, régi dokumentumok tárolása megfelelően kondicionált környezetben, a kölcsönzésből visszaérkezett dokumentumok újra polcra kerülése, írott formában kért gyors referenz esetében az adatok gyors továbbítása, könyvtárközi kérések fizikai kezelése, nem könyv jellegű dokumentumok helyes tárolása és kezelése. Arra is érdemes figyelni, hogy a dokumentumok forgás és állás közben egyaránt veszítenek értékükből: fizikailag és erkölcsileg is kopnak. Ezért tárolás és forgatás közben rendszeresen selejtezni kell a dokumentumokat, hogy fenntartsuk az állomány naprakészségét és használhatóságát.

Ide tartoznak még a biztonsági eszközök és intézkedések, a számítógépek biztonságos kezelése, az adatvesztés elleni védelem, az adatvisszakeresés gyorsaságának fenntartása, a technológiai fejlesztés, az adatkonvertálás (a hordozók elavulása elleni védekezés), a hozzáférési jogok szabályozása.

Kiszállításon könyvtári és információs környezetben a tájékoztató és kölcsönző munkatársak megfelelő kommunikációs és szakismeretét, továbbá írásban adott referenz esetén az adott válasz iktatását stb. is érthetjük.

16. Minőségügyi feljegyzések kezelése

Az 5. (Dokumentum-és adatkezelés) szakaszban már esett szó a dokumentumkezelésről általában. (Előfordul, hogy e fejezet tartalmát az 5.-kel együtt szabályozzák.) A feljegyzés az a megkülönböztetett dokumentum, amelyet az egyes események dokumentálására, számbavételére használnak a rendszer. Mivel több ilyen fordul elő a minőségi rendszerben, gondoskodni kell megfelelő kiosztásáról, szabályozásáról, begyűjtéséről, értékeléséről stb. A feljegyzések között két csoportot különböztethetünk meg.

- Szolgáltatásminőséget elősegítő: beszállítói teljesítményt regisztráló feljegyzés, belső szolgáltató – feldolgozó vagy tájékoztató – teljesítményét rögzítő feljegyzés, használói elégedettséget lejegyző felmérés, lekérdező rendszerben a keresőkérdések rekordjai stb.
- Minőségmenedzsment feljegyzései: auditjelentés, a személyzet oktatásának dokumentumai, javító intézkedések feljegyzései, vezetőségi átvizsgálás.

A szabvány gyakori félreértése, hogy a rendszer bevezetésével feltétlenül új feljegyzéseket kell létrehozni. Valójában több eddig is alkalmazott elektronikus vagy kézi feljegyzés, napló, füzet stb. megfelelhet a szabvány elvárásainak, esetleg apróbb változtatások szükségesek rajtuk. Más szempontból azonban a szabvány szerinti rendszer bevezetése alkalmas teremthet ezek átdolgozására, újragondolására. Rossz csak az a gyakorlat lehet, amely egy új és egy régi, közel azonos tartalmú feljegyzésfajtát párhuzamosan tart meg.

A szabvány előírja továbbá, hogy a feljegyzéseknek olvashatóaknak, visszakereshetőeknek kell lenniük, szabályozni kell azt is, hogy ki férhet hozzájuk.

Feljegyzések lehetnek például: beszállítók nyilvántartása és értékelése, képzési terv, képzési jegyzőkönyv, nem megfelelés adatlapja, nem megfelelések nyilvántartása, forgalomszámlálási adatok, minőségügyi feljegyzések jegyzéke, ve-

zetőségi felülvizsgálat, beszállítói szerződések, kölcsönzési és tájékoztatási statisztika stb.

17. Belső minőségügyi felülvizsgálatok (belső audit)

Audit: tények tárgyilagos megállapítása, összefoglaló minőségügyi beszámoló. Két okból végeznek belső auditot: egyrészt, hogy a rendszer dokumentálása megfelel-e a szabványnak, másrészt a gyakorlat megfelel-e a leírtaknak. Eljárásokat kell készíteni az audit lefolyásának szabályozásáról, rendszerességéről, a felderülő nem megfelelőségek kezeléséről és a kijavításról (l. még 13., 14. pont). Az auditot olyan személynek kell végeznie, aki független az adott tevékenységet közvetlenül felügyelő személytől. Az auditor személye lehet külső vagy belső is, de kisebb szervezetben indirekt módon csak a külső jelenthet megoldást. Az auditról feljegyzést kell készíteni. Az eredmények és tapasztalatok a korábban említett vezetőségi átvizsgálás egyik részét is adják.

18. Képzés

A tudásalapú vagy más néven: tanuló szervezet alapja a folyamatos ismeretszerzés, -feldolgozás és -alkalmazás. A szabvány elvárása szerint a szervezetben fel kell mérni és ki kell elégíteni minden olyan oktatási igényt, amely nélkül nem valósítható meg a minőségi szolgáltatás. Ebbe a körbe tartozik a minőségpolitika, annak megismertetése, az MK munkatársakra vonatkozó egyes részeinek ismerete (hasznos, ha a tartalom és a forma megalkotásában az érintettek aktív szerepet vállalnak), minőségmenedzsment oktatása a menedzserek számára, illetve gyakorlatilag minden szakmai – tehát szolgáltatásminőséget célzó – képzés. Természetesen ezek ütemezéséről és megvalósulásáról is feljegyzést kell készíteni. A képzési tervet éves, illetve hónapos bontásban szokták megadni.

E fejezet keretében szabályozni lehet még, hogy az adott szolgáltatás végzéséhez milyen végzettségre van szükség, rendszeresen fel lehet mérni a munkatársak képzési igényét, vagy meglévő tapasztalataikról adatbázist lehet vezetni (kiváló karriertámogató eszköz).

19. Vevőszolgálat

Az ipari környezetben az eladás utáni szolgáltatásokat értik vevőszolgálaton. A könyvtári és információs szolgáltatásra ezt nemigen lehet alkalmazni. A szabvány kijelenti, hogy akkor kell vevőszolgálattal foglalkozni, ha ez a szerződésben benne van. A könyvtárnak aligha vannak ilyen szerződése. A könyvtári és információs szolgáltató

a szabvány szellemében szabályozhatja azonban az olvasói/használói reklamációkat.

20. Statisztikai módszerek

A könyvtári és információs szolgáltatónak meg kell határoznia, hogy milyen statisztikai mutatókat használ a szolgáltatás jellemzőinek mérésére. Ezek a minőségi feljegyzések meghatározott csoportját jelentik. Az információs és könyvtári szolgáltatók eddig is számos adatot gyűjtöttek, sokféle mutatót használtak tevékenységeik jellemzésére. Ez a tevékenységük azonban gyakran nem szervesen csatlakozott tevékenységük eredményének vizsgálatához. A gyakorlatban nem ritka, hogy a könyvtárosok hasra ütve jegyzik fel az adatszolgáltatási kötelezettség miatt feljegyzendő adatokat, vagy olyan mutatókat határoztak meg, amelyeknek csak korlátozottan volt közülük a tényleges teljesítményhez. A szabvány szerinti rendszer bevezetése alkalmat teremthet az addigi statisztikai gyakorlat felülvizsgálására.

A bevezetés előkészítése

Gyakori félreértés, hogy a szabványt csupán a meglévő munkafolyamatok feltérképezésének tekintik. Ebből a felfogásból kimarad az, hogy a folyamatok kritikus áttekintésével azonosíthatjuk és kizárhatjuk a felesleges mozdulatokat, tevékenységeket a rendszerből.

1. A tanúsítandó területek, szolgáltatások kiválasztása

A szabvány nem írja elő, hogy a szervezet minden tevékenysége minősítve legyen. Szükséges például: a takarítás vagy a büfé tevékenysége általában nem része a tanúsításnak a könyvtári szolgáltató esetében. (Nem úgy, mint egy takarító vagy vendéglátó vállalat esetében.) Ugyanakkor a „tisztán információs” szolgáltatásoknak sem kell feltétlenül minősítettnek lenniük. Hasznos, ha a könyvtár felvázolja szolgáltatásainak jegyzékét (ha eddig még nem tette volna meg), és azok közül kiválasztja a tanúsítandókat. Szempont lehet mondjuk, hogy a leginkább keresett, a legnagyobb presztízsű, vagy a legtöbb bevételt hozó szolgáltatások kerüljenek be a körbe.¹³

2. Az irányelvek, célok és a felelőségek meghatározása

Ez a pont leginkább a menedzsment feladata. Természetesen hasznos motiváció, ha bevonják az egyes munkatársakat is. A minőségi folyamatokban azonban némileg máshogyan kell meghatá-

rozni a célokat, mint a stratégiai tervezésnél egyébként. A minőségi céloknak itt konkrétabbnak kell lenniük, pl.: *a reggeli lapok minden releváns tétele aznap délig bekerül az adatbázisba*. Az ilyen cél származhat a fenntartó elvárásaiból, benchmarkingból, a használói felmérés tapasztalataiból, belső vagy külső szabványokból, vagy a szakma belső szabályaiból.

Az irányelvek (politika) lehet pl.: a használói elvárások magas szintű kielégítése, a legmagasabb szintű mezőgazdasági/pedagógiai/banktechnikai stb. információs szolgáltatás nyújtása az országban/városban.

3. A folyamatok elemzése

A folyamatok elemzésének célja meghatározni azokat a szakaszokat, amelyek a folyamatban negatívan vagy pozitívan befolyásolják a termék/szolgáltatás minőségét. A folyamatok értékelését az ISO 9000-es szabványok nem írják elő, ám mivel a valós tevékenységek dokumentálása kötelező, kézenfekvő a folyamatok józan értékelése. A szabvány az értékelés mikéntjében is szabad kezet hagy. A minőségi folyamat elfogadottságát növeli, ha az adott munkát végző munkatársak jobbitó és egyszerűsítő szándéka szolgál alapul a munkához. A használható módszerek közül ismertebb talán a problémamegoldás, az ötletbörze vagy a halszálla- (Ishikawa-) diagram.

4. Fókuszálás

A pont célja, hogy meghatározzuk, mely fejezetekben célszerű az eljárási utasítás (a tevékenységek formalizálása), illetve hol előnyösebb inkább az elvárások szerinti munka betanítása. Ha a munkatársak gyakorlottak, és képesek megfelelni a szabványelőírásoknak, akkor nem szükséges a részletes szabályozás. Ha visszatekintünk a 18. pont elvárásaira, akkor láthatjuk az oktatással kapcsolatos elvárásokat és lehetőségeket.

5. A szabvány kiválasztása

Ha a könyvtári és információs szolgáltató rendszeresen végez termék- és szolgáltatásfejlesztést – például bonyolultabb irodalomkereséseket és kutatásokat –, akkor az ISO 9001 a számára megfelelő szabvány. Az ISO 9002-es szabványban nincs benne a tervezés szabályozása, azaz a szolgáltatásfejlesztés (4. fejezet). Bármelyiket is veszi alapul a könyvtár, nem szükséges minden szabványpontot alkalmaznia. Vannak közülük kötelezőek, ilyen például *A szerződés átvizsgálása* (3.) vagy *A Termékek azonosítása és nyomon követése* (8.). A többi szabványpont elhagyható, ha elfogadható magyarázat van mellőzésükre.

6. A minőségügyi kézikönyv (MK) elkészítése

A rendszer dokumentációja háromszintű: a minőségügyi kézikönyvet a eljárásutasítások, majd a munkautasítások követik. Ezeket a dokumentumokat egyértelműen kell azonosítani – számozási rendszerrel –, szabályozottan kiadni, visszavenni, szükség esetén frissíteni stb. Legfontosabb azt tudni, hogy ami ezekbe bekerül, annak biztosan úgy kell lennie: az auditor is a szabványnak megfelelő dokumentáció szerint vizsgálja meg a rendszer működését. A dokumentumok előállításába hasznos bevonni az érintett munkatársakat: így a dokumentumok jobban illeszkednek a valós gyakorlatához, a munkatársak pedig inkább érzik „magukénak” a rendszert, ha ők is hozzájárulnak az építéséhez. Gond szokott lenni, hogy a munkatársak inkább azt írják le, amit elvárnak, hogy leírjanak, nem pedig a valós ténykedést. Ezen a megfelelő oktatás és a főnöki bizalom segíthet. A szabvány nem rögzíti a dokumentumok formátumát, de van egy általánosan elfogadott forma, amelyet érdemes követni: *számozás, cím, cél, hatáskör, definíciók, hivatkozások, felelősség, tevékenységek, mellékletek*. A dokumentum nyelvezete legyen egyszerű, hogy oktatóanyagként is szolgálhasson. (Az Ellis–Norton-könyv több példát hoz eljárási utasításokra: az online katalógus bemenete, a könyvrendelés, a könyvkölcsönzés, az online keresés folyamata, cikkek absztraktjának készítése, a panaszok és elismerések kezelése, az audit levezetése.)

A szabvány az MK készítésében is nagy szabadságot ad az alkalmazónak. Ha a könyvtár egy nagyobb szervezet részeként kerül a folyamatba, akkor a felettes szerv irányelvei lesznek döntőek az MK megformálásában is, és a könyvtár az MK bizonyos fejezeteinek (vagy az egy fejezethez tartozó eljárási utasításnak) kimunkálásáért lesz felelős. Más esetben a könyvtár dolgozza ki az egész könyvet. Az alkalmazó követheti szolgálait a szabvány szövegét, de saját képére és hasonlóságra is formálhatja a könyvet. Ez utóbbi esetben az egyes részeknél praktikus dolog utalni a szabvány bekezdéseire.

A szerző tapasztalata, hogy a szabvány bekezdésszámozásait és alcímeit alapul véve a kidolgozók segítséget kapnak, hogy a témánál maradvá fejtsék ki az intézményi kultúra és tapasztalatok szerinti részleteket. Ilyen módon az auditor is könnyen eligazodik az áttekinthető MK-ban. Indokolt esetben mód van az egyes fejezetek egybevonására is.

A mai könnyen elérhető elektronikus környezetben az MK-nak nem is kell hagyományos könyvformát adni, lehet hipertextes dokumentum is. Előnye, hogy könnyen lehet benne kezelni a

hivatkozásokat, továbbá hogy a helyi hálózaton egyidejűleg mindenki a legfrissebb példányhoz fér hozzá.¹⁴

7. Az eljárások és munkautasítások elkészítése

Az egyes fejezetekhez kapcsolódó eljárások és a munkautasítások a kellő mértékben szabályozzák a könyvtári és információs szolgáltató tevékenységeket. A „kellő mértékben” azt jelenti, hogy a szabvány előírásait be kell tartani, lehetőleg jól azonosíthatóan. Az ezen felüli szabályozottság hasznos lehet, de fennáll annak a veszélye, hogy a készítőik belemélyednek a részletekbe. Gondolni kell arra is, hogy a dokumentumokat később változtatni kell, és az sem mindegy, hogy mekkora munka árán lehet majd azt végrehajtani.

A FID–NORDINFO közös kiadvány példával is szolgál a tevékenységek szabályozására, úgymint folyóirat-szolgáltatás, keresés adatbázisokban, adatbázis-készítés, információmenedzsment (információs tanácsadás).

A minőségügyi rendszer tanúsítása

A tanúsítás általában a minőségügyi folyamat megkoronázása. Azt jelenti, hogy egy független tanúsító szervezet dokumentáltan kijelenti, hogy a könyvtári és információs szolgáltató megfelel az általa kiválasztott egyik ISO 9000-es szabvány elvárásainak, és ezt napi munkájával is bizonyítja. Ugyanakkor nem szabad elfelejteni, hogy a tanúsítvány megszerzése a folyamatnak nem lezárása, hiszen az eredményeket fenn kell tartani, sőt a változó igényekkel fejleszteni is kell. A tanúsítás két részből áll:

- A dokumentumok átvizsgálása: az auditor megvizsgálja, hogy a minőségügyi dokumentáció (MK, eljárási utasítások, munkautasítások és feljegyzések) megfelel-e a választott szabvány előírásainak.
- Tanúsító audit (az auditor megvizsgálja, hogy a rendszer a dokumentumokban leírtaknak megfelelően működik-e).

Általában elmondható, hogy hasznos, ha az audit előtt néhány hónapon keresztül már szabvány szerint működik a rendszer. Ez alkalmat teremt az egyes hibák javítására. Kötelező egy belső auditot is végezni, ahol többnyire számos nem megfelelés kerül elő. Hasonló kérdésekre előre érdemes felkészülni:

- Milyen képzéseken vett részt az elmúlt egy évben? – Hol van ezekről a dokumentáció?
- Mit teszünk reklamáció esetén?
- Mutassuk be, hogy miként felelünk meg X elvárásnak!

- Hogyan kölcsönzünk/jegyzünk elő egy dokumentumot?
- Miből tudjuk, hogy minden részletelvárásnak megfeleltünk a telefonreferenzs során?
- Honnan tudjuk, hogy az ellátó szolgáltatása nem megfelelő?
- Honnan tudjuk, hogy az általunk megrendelt dokumentumok azok, amelyekre használóinknak szükségük van?
- Ismerünk-e más ellátót hasonló szolgáltatásokkal?
- Mi történik, ha egy könyv nem felel meg a szabvány előírásainak?
- Honnan tudjuk, hogy egy könyv elveszett?
- Online indexelő- vagy absztraktszolgáltatás igénybevétele esetén hogyan tudjuk annak pontosságát mérni?
- Mi alapján mérjük, hogy a dokumentumelrendezés és -tárolás megfelel az olvasók igényeinek?
- Hogyan állapítjuk meg az olvasók igényeit?
- Hogyan rögzítjük a referenzkérdéseket?
- Mennyi időn belül adunk választ?
- Mit teszünk, ha a könyv nem ér vissza idejében?

Ilyen és ehhez hasonló kérdésekre lehet számítani az auditortól is. Ha az auditor a szabványtól való lényeges eltérést tapasztal, akkor a tanúsító audit megismétlését fogja javasolni. Tíznel kevesebb apró nem megfelelés esetén a szervezet megkapja a tanúsítást. Leggyakrabban ez utóbbi fordul elő. Az auditor megvizsgálja a dokumentáció meglétét és megfelelőségét, hogy a leírt folyamatok valóságban is működnek-e, megtekinti a belső audit során talált nem megfelelések kijavítását, a vezetőségi átvizsgálás eredményét.

A tanúsítás megszerzése után a folyamat természetesen nem zárul le. Nemcsak azért, mert a tanúsító auditot bizonyos időközönként periodikus auditok követik, hanem mert a minőség és az elvárások változnak, és ezeknek folyamatosan kell megfelelni. A minőségfejlesztésnek ideális feltételeket nyújt a TQM, amelynek alapvető eleme a folyamatos és mindenkitől elvárt tökéletesítés. Gyakori, hogy a TQM folyamánya lesz az ISO-tanúsítás megszerzése a szervezetben.

A szemlézett kiadványok további tartalma

Az Ellis–Norton-könyv mellékleteként bibliográfiát és szómagyarázatot is találunk.

A NORDINFO kiadványában szerepel egy felmérés, amely azt vizsgálta, hogy 1993–94-ben az ISO 9000-es szabvány használata mennyire ter-

jed el a skandináv könyvtári és információs szolgáltatók körében, és hogy az érdekeltek hogyan vélekednek a rendszerről. A könyv továbbá tartalmaz egy kisszótárt a minőségbiztosítási kifejezésekből, valamint hivatkozásijegyzéket. A könyv mellékletében eljárásiutasítás-példa található a dokumentumfeldolgozásról, az adatbázisban való keresésről, adatbázis készítéséről és fenntartásáról, valamint az információs menedzsmentről.

Az ISO kisvállalkozásoknak c. könyv a szabvány szövegét és a magyarázatokat egységes keretbe foglalja, így hasznos segítséget jelent az MK kidolgozásában.

Reich György könyve – belső kiadvány lévén – használhatóság szempontjából gyenge. A benne szereplő adatok és szempontok figyelemre méltóak, ugyanis jelentős külföldi könyvtári tapasztalatokat összegez.

OMIKK – az első hazai példa

A műszaki könyvtár célja az volt, hogy bebizonyítsa: munkáját igazoltan minőségi módon végzi. A tanúsítás megszerzésére a felkészítést a CAPITALINVEST Kft. végezte, a minőségügyi vezető feladatait döntően *Csubák Antónia* látta el, aki a terület avatott szakértője. Az OMIKK mind a négy alaptevékenységét (könyvtári, informatikai, műszaki-gazdasági kiadványok szerkesztői és fordítási szolgáltatások) átölelő folyamat 1998 áprilisától '99 májusáig tartott. A felső- és középszintű menedzsmentnek, munkatársak csoportjainak szóló oktatásokkal sikerült legyőzni a bürokrácia növekedésétől való kezdeti idegenkedést, féltelmet. A szabvány előírásait 1999. január 1-jétől alkalmazzák. A belső auditot áprilisban végezték el. Ezt követte a vezetőségi felülvizsgálat, amelyben a főigazgató megállapította, hogy a szabályozás és a gyakorlat – öt nem megfelelésen kívül – megegyezik egymással. A május eleji előaudítig a hibákat sikerült kijavítani, tehát a tanúsítást végző TÜV Rheinland EUROQUA két auditora semmilyen komoly akadályt nem látott a tanúsítvány kiadására.

A példa mutatja, hogy hazai könyvtár is képes megfelelni a minőségbiztosítási szabványok elvárásainak, a munkatársak és a külvilág előtt bizonyítva munkafolyamatainak minőségét.

Jegyzetek

¹ ELLIS, Debbie–NORTON, Bob: Implementing BS 5750/ISO 9000 in libraries. London, Aslib, 1993. p. 123; ISO for libraries and information centres: a guide: report of a project supported by NORDINFO

- (compiled by Tove Bang et al.). The Hague: FID, 1996. 95 p. (FID Occasional Paper: 13) A könyv a FID és a NORDINFO közös projektjének eredményét tartalmazza: Irányelvek készítése a mérhető minőség menedzsmentrendszerének létrehozására a könyvtári és információs szektorban. A projekt célja az ISO 9000-es szabványok alkalmazási tapasztalatainak összegyűjtése volt.
- ² REICH György: Minőségirányítás, minőségtervezés és minősítés a könyvtárakban. Budapest, OMIKK, 1996. 66 p.; ISO 9000 kisvállalatoknak: Mit tegyünk – Tanács az ISO/TC 176-tól: Az ISO 9000 előírásainak értelmezése a gyakorlatban. [Budapest] : © MSZT Szabványkiadó, 1997. 144 p. (MSZT kiskönyvtár, 4)
- ³ Minőségirányítás és minőségbiztosítás. Szakszótár (MSZ EN 8402)
- ⁴ Részletesebben pl.: ABBOTT, C.: Könyvtári és információs szolgáltatások teljesítménymérése. Ford. *Pálvölgyi Mihály és Téglási Ágnes*. Budapest, OSZK, 1988. (Aslib Menedzsment Füzetek/sorozatszerkesztő: Irene Wormell).
- ⁵ Lásd még pl. a 3.2.3 pontot. = MIKULÁS Gábor: Menedzsment: bevezetés 7 vezetői teszttel, 222 információs és könyvtári példával. Nyíregyháza: „Szabolcs–Szatmár–Bereg Megyei Könyvtárak” Egyesülés, 1999.
- ⁶ A szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános szándékai és irányvonala. Megjegyzés: a minőségpolitika a vállalati politika egyik eleme, és azt a felső vezetés hagyja jóvá. (MSZ ISO 8402, 3.1 szakasz)
- ⁷ Zárójelben a továbbiakban az ISO 9001-es szabvány bekezdéseinek számát találhatjuk.
- ⁸ Minőségfejlesztés: A szervezeten belüli műveletek a tevékenységek és a folyamatok hatásosságának és hatékonyságának növelése annak érdekében, hogy további hasznót hozzanak mind a szervezet, mind a vevők számára. (Szakszótár, MSZ ISO 8402, 3.8)
- ⁹ Minőségügyi rendszer: A minőségirányítás megvalósításához szükséges szervezeti felépítés, eljárások, folyamatok és erőforrások. (Szakszótár, MSZ ISO 8402, 3.6)
- ¹⁰ Minőségszabályozás: Azok az operatív módszerek és tevékenységek, amelyek a minőségi követelmények teljesítését szolgálják. (Szakszótár, MSZ ISO 8402, 3.4)
- ¹¹ Minőségbiztosítás: A minőségügyi rendszeren belül alkalmazott és szükség esetén igazolt minden tervezett és módszeres tevékenység, amely megfelelő bizalmat hivatott kelteni arra, hogy az egység teljesíti a minőségi követelményeket. (Szakszótár, MSZ ISO 8402, 3.5)
- ¹² Minőségügyi tervezés: Olyan tevékenységek, amelyek meghatározzák a célkitűzéseket és minőségi követelményeket, valamint a minőségügyi rendszer elemeinek alkalmazására vonatkozó követelményeket. (Szakszótár, MSZ ISO 8402, 3.3)
- ¹³ Lehetséges szolgáltatások listája pl.: i. m.: Menedzsment: bevezetés 7 vezetői teszttel, 222 információs és könyvtári példával, 3.3.3 pont.
- ¹⁴ Ilyen például a szerző által készített MK a Baustar Kft. tulajdonában.

Irodalom

- HUTCHINS, David: Teljes körű minőség – egy módszer, amely eredményt hoz. = V. „Minőségi hét”, 1996. november 10–15. Budapest: a konferencia előadásai / Magyar Minőség Társaság, 1996. II., 242 p.
- JACKSON, P.–ASHTON, D.: Implementing quality through BS 5750 (ISO 9000). London, Kogan Page, 1993. 225 p. ISBN 0-7494-0797-2
- A minőségmenedzselés és személyzetfejlesztés integrálása. Ism. Keszeg J. = Korszerű Vezetés, 28. köt. 6. sz. 1996. p. 30–39. Eredeti: LUCAK, H.: Qualitätsmanagement und Personalentwicklung. = Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 49. köt. 3. sz. 1995. p. 149–156.
- Az ISO 9000 értelmezése a gyakorlatban. = Összeállította: Magyar Honvédség Minőségtanúsító Intézete. 3. átdolg. kiadás. Budapest, Magyar Szabványügyi Hivatal, 1992. 112 p.

- SCHWEITZER András: ISO-kirakat: minőségbiztosítási rendszerek – alulnézetből. = Heti Világgazdaság, 19. köt. 43. sz. 1997. p. 80–84.
- GYÖRI Pál: 67 kérdés az ISO 9000-es szabványsorozat alkalmazásáról. Budapest, Györi Pál kiadása, 1996. 101 p.
- Minőségbiztosítás és irányítás az ISO 9000 alapján: aktuális gyakorlati tanácsadó minőségbiztosítási és műszaki szakembereknek. Szerk. Róth András, Huják Attila, Varga Lajos. Verlag Dashöfer, Budapest, 1998 (negyedik pótlapcsomag: 1999. május).
- Minőségirányítási rendszerek. A megtervezés és bevezetés gyakorlati kézikönyve az ISO 9000-es szabványsorozat szerint. Budapest, Weka, 1998.

(mikulasg@matavnet.hu)

Beérkezett: 1999. XI. 22-én.

MANCI online

Kedves Kollégák!

Egy régóta várt jó hírt szeretnénk közzétenni:

online elérhető lett a MANCI

könyvtártudományi cikk-adatbázis, az OSZK-KMK Könyvtártudományi Szakkönyvtár szolgáltatása!

Ha az OSZK honlapján a Szolgáltatások gombra kattintunk, az MNB Könyvek bibliográfiája után találjuk meg a webes szolgáltatások sorában. Közvetlen elérési címe: <http://w3.oszk.hu/manci.htm>.

Úgy érezzük, hogy sikerült a Micro-ISIS-es változatnál sokkal barátságosabb, sőt – a hiperszöveg lehetőségeit kihasználva – jóval hatékonyabb rendszert létrehozunk.

A MANCI adatbázis futtatásához legalább 4-es verziószámú Internet Explorer vagy Netscape Communicator böngésző szükséges; ezek a programok az internetről szabadon letölthetők.

Az internetes változat elkészítését a *Nemzeti Kulturális Alapprogram* támogatta.

A jövőben – anyagi lehetőségeink függvényében – szeretnénk további fejlesztéssel néhány kiegészítő szolgáltatást is megvalósítani. Ilyen pl. a találati fájlok vagy a találatokból kiválasztott tételek letöltése, esetleg kapcsolódás a bibliográfiai tételekhez tartozó referátumok, annotációk teljes szövegéhez.

Várjuk látogatásukat, és jó munkát, eredményes keresést kívánunk!

Kérdéseiket, észrevételeiket szívesen fogadjuk a novak@oszk.hu címen.

Szabványosított licencszerződések a kiadók és a könyvtárak közötti tárgyalások egyszerűsítésére

A John Cox Associates céggel és négy másik folyóirat-előfizetési ügynökséggel együttműködve az EBSCO támogatja az elektronikus folyóiratok igénybeviteléhez szükséges, általános, szabványos licencsorozat kialakítását. A licencek a www.licensingmodels.com címen érhetők el.

Az új licencek csökkentik a felekre jutó terheket, az illetékes jogi testületek által jóváhagyott szerződések alapján a megbeszélte feltételek alkalmazásához gyors és hatékony módszereket biztosítanak. A licencekre négy, nemzetközi szinten alkalmazható modellt dolgoztak ki: az egymagában szerződő felsőoktatási intézmények, a felsőoktatási intézmények konzorciumai, a közkönyvtárak, valamint a vállalati, állami és más kutatókönyvtárak számára.

Az új licenceket úgy állították össze, hogy a különböző felhasználók és kiadók igényei szerint rugalmasan lehessen alkalmazni őket. A megfelelő paragrafusok kiválasztásával olyan szerződést lehet készíteni, amely mind a felhasználó igényeinek, mind a kiadó politikájának megfelel. A licencek a 2000. évre szóló előfizetéseknél már használhatók.

/EBSCO-sajtóközlemény, 1999. augusztus 6. 2 p./

(V. P. É.)