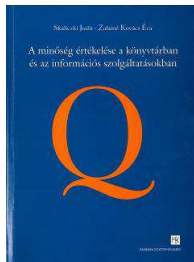




A minőség értékelése a könyvtárban és az információs szolgáltatásokban



Skaliczki Judit – Zalai Kovács Éva
A minőség értékelése a könyvtárban és az információs szolgáltatásokban / Skaliczki Judit, Zalai Kovács Éva. – Veszprém : Pannon Egyetemi Kiadó, 2008. – 226 p. ISBN 978-963-9696-52-5

A már jól ismert szerzőpáros (-triász) újabb tankönyvvel gazdagította a könyvtári minőségmenedzsment témakörét. *Skaliczki Judit* az ágazatirányítás fejeként sokszorosan bizonyította elméleti felkészültségét; *Zalai Kovács Éva*t, illetve *Ramháb Mária*t hosszú könyvtárigazgatói pályafutásuk vértette fel nagy tapasztalatokkal a minőségmenedzsment terén (is). Könyvük korábbi minőség-tankönyvük¹ folytatásaként jelent meg. A Skaliczki Judit és Zalai Kovács Éva által áttekinthető elméleti összefoglalót és módszerleírásokat Ramháb Mária gyakorlati esettanulmánnyal egészítette ki; ezt a jól bevált módszert követték a már említett előző, „Minőségmenedzsment a könyvtárban” című tankönyvükben is. A szerzők abban az intézmények minőségpolitikájának kialakítását vázolták föl, ismertetve a minőségirányítási rendszereket (kivéve az általuk nem favorizált ISO 9000 szabványsorozatban² közzétettet). A logikusan következő lépés a már létrehozott minőségirányítási rendszerben alkalmazandó értékelés szerepének és módszereinek összefoglalása volt.

E tankönyv borítóján – miként az előd tankönyvén is – dekoratív Q betű célozza jelezni, hogy a *qualitas*, *quality* – a minőség a könyv fő témája. Kissé félreérthető, hogy a *quantitas*, a *quantity*-t – a mennyiséget is jelezheti a Q.

A könyvtári minőségügy fontosságát a mai változó korban nem lehet eltúlozni. Éppen a gyors változásokra történő gyors reagálási készség kifejlesztése határozza meg a minőségügy célját. A változások

a könyvtárakban a partnerek szükségleteinek és igényeinek változásában mutatkozik meg: a minőségmenedzsment célja az, hogy ezeket, ha lehet, elébük menve kielégítsék. A minőségmenedzsment minden eszköze (stratégiai terv, SWOT és más analízisek, TQM, dokumentációs rendszerek stb.) megköveteli az értékelést. Ebben az értelemben a minőségmenedzsment kiépítése nem előzi meg az értékelési rendszer kialakítását; együtt kell őket létrehozni, hiszen az utóbbi az előbbi szerves részeként funkcionál.

A könyv első három fejezetében az értékelés technikai lebonyolításának felvázolása után a szerzők részletesen taglalva az elméleti problémákat pontosan kijelölik a megteendő utat a minőségbiztosítás kialakításától a konkrét megoldásokat kínáló értékelésig. Összefoglalják az értékelés alapelveit, amelyek érvényesülése biztosítja a minőség magas szintjét, feltárják a társadalmi, könyvtárszakmai, szervezeti összefüggéseket, eligazítanak az értékelést körülölelő fogalmak között (érték, célok, hatékonyság, haszon stb.).

A könyvnek a gyakorlatban leghasználhatóbb fejezeteiben (4–12.) az értékelési módszereket különbözőképpen ötvöző rendszereket tanulmányozhatja az olvasó. A szerzők részletesen bemutatják az irányelv- (normatíva-, ajánlás-)alapú értékelést, majd a szakfelügyeletet; mindkettőt mint az értékelés általános (külső) eszközét. A 6. fejezettől kezdve sorakoznak az értékelési modellek; köztük a részletesen ismertetett európai rendszerek: Charter Mark, EFQM, CAF.

¹ Skaliczki Judit – Zalai Kovács Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. 2., bőv. kiadás, Veszprémi Egyetemi Kiadó – IKSZ, Veszprém, 2003.

² ISO 9000:2000 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szakszótár. ISO 9001:2000 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények. ISO 9004:2000 Minőségirányítási rendszerek. Irányelvek a teljesítőképesség továbbfejlesztéséhez.

A *Charter Mark* brit minőségi védjegy a nonprofit intézmények számára; ez (és az éppenhogy érintett *LISIM*) külsőleg érvényesített keretek közötti önértékelő rendszer. Hat kritériumnak kell megfelelni; ezeket alkritériumok pontosítják részletesen kifejtett értékelési szempontokkal ellátva és az értékelés eredményeit alátámasztó bizonyítékok körét világosan megvonva.

Az *EFQM (European Foundation Quality Model) Kiválósági Modell* kiválóan adaptálható könyvtári önértékelésre. Öt módszert ajánl: a kérdőívet, a mátrixot, a munkaértekezletet, a formális módszert és a minősítést. Az egyes módszerek egyike sem a „legjobb gyakorlat”; mindig a helyi viszonyok, szervezeti feladatok figyelembe vételével kell a módszereket vegyítve alkalmazni. Az EFQM öt terület kiértékelését követeli meg: a vezetését, a célokét, a munkatársak irányításáét, az erőforrásokét és a szolgáltatásokét.

A *CAF (Common Assessment Framework = Közös Értékelési Keretrendszer)* az *Európai Unió*nak a közszolgáltatások minőségét egységesen mérő rendszer. Alapja az EFQM Kiválósági Modell. A CAF ismertetése a legfontosabb része a könyvnek: mintegy az EU „hivatalos” közigazgatási-közszolgáltatási minőségmodellje; a könyvtár a közszektor részeként kiválóan alkalmazhatja. Magyarországon 2006-ban jelent meg a nemzeti változat.

A tankönyv még négy röviden taglalt rendszert mutat be; a *SERVQUAL*-t a szolgáltatásokban, a

LibQUAL-t a nem európai könyvtárakban, a *BSC*-t (*Balanced Scorecard = Kiegyensúlyozott Mutatórendszer*) elsősorban a kereskedelemben (ám a német könyvtárakban is) alkalmazzák. A rendszerismertető sort a portugál *SIADAP* komplex teljesítményértékelő rendszer zárja.

A kötet nagy érdeme, hogy a szerzők szerzősége nem különíthető el; egységes és kerek írás: nem zavarja a szerzők egyébként – nyilván – eltérő stílusa, szerkesztési módszere.

A harmadik szerző, Ramháb Mária évtizedes oktatási-képzési gyakorlatát ültette át a kötet 13. (utolsó) fejezetébe, az esettanulmányba, amelyben az értékelési módszerek gyakorlati alkalmazását tekinthetjük át.

A mellékletekben található kérdőíveket jól alkalmazhatjuk saját könyvtárunk minőségbiztosítási rendszerében; a használói elégedettséget mérő kérdőív mellett a minőségelvű szakfelügyeleté is böngészhető.

A kötetvégi gazdag *Irodalom* külföldi, kizárólag angol nyelvű tételeinek számbavétele mellett az lepi meg a tallózót, hogy a magyar nyelvűek szerényen csak az összesnek mintegy harmadát teszik ki... És éppen, mert magyar nyelven kevesebbet olvashatunk a minőségügyről, annál fontosabb Skaliczki Judit és Zalai Kovács Éva tan-könyve.

Somogyi József
(OSZK Könyvtári Intézet)