

Út és ajánlás

A Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára immár másodszor nyerte el a Minősített Könyvtári címet. Az alábbi szubjektív beszámoló a megtett út élményeit és kihívásait, a munkatársi közösség motivációit és a vezető örömeit osztja meg a Hírlevél olvasóival.



Dr. Fehérváry Örs Jákó OSB rektor SSZHF,
Závogyán Magdolna kultúráért felelős államtitkár KIM
és Török Beáta könyvtárvezető SSZHF Könyvtára

Tizenkét éve kezdtünk ismerkedni, „barátkozni” a minőségirányítás szempontjait alkalmazó könyvtári munkával. Az első lépéseket anélkül tettük meg, hogy kimondtuk volna: mától e keretrendszer szerint dolgozunk. 2012-ben könyvtárunkban a személyi változások és a felsőoktatási könyvtártól elvárt szaporodó feladatok arra indítottak bennünket, hogy ismét rendszerezzük, fel- és újraosszuk az akkor felismert régi-új feladatokat. Maroknyi csapatunk abban az időben 5 fő munkatársból állt, nem okozott nehézséget, hogy hetente megbeszéléseket tartunk egy-másfél órában. Ezeket a heti egyeztetéseket azóta is folyamatosan megtartjuk. 2012-ben konszenzus alapján készült el Küldetésnyilatkozatunk és Jövőképünk. A minőségirányítás rendszerével, elemeivel, terminológiájával több fórumon is ismerkedtünk (KI képzések moduljain, EKE szervezésében Tihanyban 2016-ban, Kismaroson 2017-ben). Sokszor felmerült bennünk a kétely: lehet, hogy a könyvtári minőségirányítás csupán egy dokumentációs teher? Négy-öt próbálkozásokkal teli évnek kellett eltelnie ahhoz, hogy a kérdésre közösen és egyértelműen ki tudjuk mondani: „nem”.

Könyvtáros közösségünk mára 4 főre csökkent, ám valamennyien úgy gondolkodunk, hogy a keretrendszer szemléletmódja támogatja és javítja együttes munkánkat, melyben mindannyiunkra – feladataink pontos, precíz végzésével – szükség van. A módszer bevezetése és alkalmazása nem máról holnapra történt, hanem több év munkájának eredménye. Megtapasztaltuk, hogy a kezdetben több adminisztrációs feladatot jelentő működés később támogat bennünket. Megvizsgáltuk és felismertük a főiskolán belül, vagy tágabb vonatkozásban, az (egyházi) felsőoktatási könyvtárak körében tőlünk elvárt feladatokat, felmértük „adottságainkat”. Ezeket rendszereztük, ezen ismeretek alapján megfogalmaztuk céljainkat, a megvalósítás stratégiáját, összeállítottuk Minőségirányítási Kézikönyvünket. Ahhoz, hogy a megvalósítás mindannyiunk számára világos és egyértelmű legyen, folyamatleírásokat, folyamatábrákat, infografikákat készítettünk, összeállítottuk partnereink listáját. A működésről, a végzett feladatok eredményességéről adatokat gyűjtöttünk, a felhasználóink, partnereink véleményét, észrevételeit, kritikáit, kéréseit figyelembe véve beavatoztunk futó folyamatainkba. A változásokat ezután folyamatosan követtük, és a vonatkozó dokumentumokban jegyeztük (legyen az SzMSz, Ügyrend, használatra vonatkozó szabályzat vagy az egyes munkafolyamat megváltozásának dokumentálása, új folyamat bevezetése, annak leírása).

Első SWOT-analízisünk 2015-ben készült, és már ugyanebben az évben a kollégák részéről igény

mutatkozott arra, hogy vállaljuk a megmérettetést és pályázzunk a Minősített Könyvtár címre. Az első pályázat benyújtására azonban csak 2018-ban került sor. Ekkorra a keretrendszer egy számunkra előnyös változáson ment át: az átalakított KMÉR a könyvtárakat – munkatársi létszám alapján – három csoportba sorolta. Úgy éreztük, a megváltozott formában mi „kicsik” is esélyt kapunk, s az e szemléletben végzett munkánkat szívesen bemutatjuk, és örömmel vesszük a könyvtári szakértők bírálatát, függetlenül a benyújtott pályázat eredményétől. 2018-ban időszerű volt egy új SWOT-elemzés elkészítése. Talán ekkor váltak először mindannyiunk számára nyilvánvalóvá, „papírra vetve” olvashatóvá eredményeink, a változások, a lehetőségek és persze a magukat mindig újratertető veszélyek, nehézségek is. A végül nyertes pályázat összeállítása újabb tanulás is volt egyben, a folytatására pedig feltétlen ösztönzést jelentett a két bíráló (könyvtári és minőségmenedzsment területén jártas szakértő) által megfogalmazott értékelés. Munkánkat elismerve számtalan hiányosságra hívták fel akkor a figyelmünket. Segítséget kaptunk arra vonatkozóan, hogy milyen módon helyezzük el, fogalmazzuk meg pontosabban tevékenységünket a keretrendszer kínálta lehetőségek szerint, használjuk és alkalmazzuk biztosabban a szemléletmód terminológiáját, logikáját. A cím viselésére való jogosultság azonban lejárt. A 2023-ban benyújtott pályázatot arra építettük, hogy bemutassuk: az elmúlt öt évben hogyan hasznosítottuk a szakértőktől kapott ajánlásokat, hogyan pótoltuk az akkor feltárt hiányosságokat, és természetesen, hogy bemutassuk mindazt az eredményt, amit elértünk. Senki nem mondhatja könnyűnek azt az időszakot, amit a járvány vagy az energiaválság mindannyiunk számára könyvtárainkban is teremtett. Ez időszak alatt szerzett tudásunkat, kísérleteinket, ötleteinket, tapasztalatunkat is beépítettük napi munkánkba. A második alkalommal beadott pályázati anyag mottójául is a 2018-ban választott Szent Ágoston-idézetet választottuk: „Épp azáltal tökéletesedik az ember, hogy fényt derít önnön tökéletlenségére.”

E rövid összefoglaló semmiképp sem a keretrendszer megismertetését, könyvtárunkban történt alkalmazásának vagy konkrét feladatoknak, dokumentumoknak a bemutatását szolgálja. Ám közös tapasztalatunk mégis megosztható. A kapcsolat, a kommunikáció nélkülözhetetlen eleme a munkánknak. Heti rendszerességgel találkoznak a kollégák, hogy közös dolgairól beszéljenek, hogy mindenki „képben legyen”. Maga a közösség egyben MIT (Minőségirányítási Tanács) is. A megbeszélések jegyzőkönyvei valamennyiünk számára elérhetőek. Kötelezően ismerjük a párhuzamosan zajló állandó és aktuális folyamatokat, adottságainkat (KMÉR 1-5 kritériumok), tudunk

egymás feladatairól. Mindenki véleménye, ötlete és természetesen munkája számít! Ha valami nem készül el a megbeszélrt határidőre, vagy nem az elvárás szerint készül el, mindannyian tudjuk, hogy egymás munkája, végsősoron pedig olvasóink érdeke sérül. Megtapasztaltuk, a keretrendszer szabályai nem bezárnak, épp ellenkezőleg: lehetőséget biztosítanak egy olyanfajta működésre, amely segít bennünket abban, hogy javítsunk az általunk nyújtott szolgáltatásokon. Tervezzünk, figyeljünk, beavatkozzunk, szükség esetén javítsunk. Rendszerezünk és kövessük nyomon külső-belső partnereink igényeit. Tekintünk rá arra, hogy a munka során értjük-e egymást, vagy megfogalmazhatjuk úgy is, vajon ugyanazt értjük-e egy-egy részleten. Az adminisztráció segít. Arra, amit leírtunk, feljegyeztünk, vissza tudunk tekinteni az értékelés során, és a továbblépés alapjaként használható mindaz, amit dokumentáltunk.

Az önértékelésre magunk gyakran úgy tekintünk, mint szakmai „lelkiismeretvizsgálatra”, amely tükörként szembesít bennünket, és nem engedi, hogy elbizakodottak legyünk, hiszen mindig van, ahol szükséges a korrekció, újabb lépések kellene ahhoz, hogy jobba váljunk. Persze a gyengeségek felismerése mellett örömet jelent, ha látjuk az eredményeinket, a pozitív változásokat. Az önértékelés mellett egyértelmű támogatásként értékeltük a külső, szakértői bírálatokat. Munkánkról a „szakma” foglalt állást és tett javaslatokat. 2023 nyarán „nehezített terepen” vállaltuk a megmérettetést. A 2018. évi pályázat

alkalmával a KMÉR III. kategória szerint sorolt intézmények (1 – 6 fő közötti szakmai létszámmal dolgozó könyvtárak) között mérettük meg magunkat. 2023-as pályázatunkat azonban a II. kategória (5-25 fő közötti szakmai létszámmal dolgozó könyvtárak, a szakkönyvtárak és a felsőoktatási nyilvános könyvtárak) szerint kiírt elvárások alapján nyújtottuk be úgy, hogy munkatársi létszámunk a kategória legalacsonyabb létszámát sem éri el (jelenleg 4 fő).

2024 januárjában örömmel adtuk hírül, hogy immár második alkalommal nyertük el a Minősített Könyvtár címet. Az elmúlt bő 10 év során mint „barátra” tekintettünk a minőségirányítás szempontrendszerére. A díjátadót, az ünneplést követően ismét összegyűltünk, s ki-ki igyekezett mindannyiunk számára megfogalmazni, mit is jelentett, milyen tapasztalatokat hozott az elmúlt időszak munkája. A flip chart táblára került feljegyzések közül álljon itt néhány: javult a munkatársak közötti kapcsolat, könnyebben fogunk új dolgok megvalósításához, a díj elismerést jelent a szakma és a főiskola részéről, láthatóbbá váltunk, bátrabbak, céltudatosabbak lettünk. Visszatekintve az elvégzett munkára, megélt tapasztalataink alapján ajánljuk a módszer megismerését és alkalmazását, melynek eredménye akár a *Minősített Könyvtár* cím elnyerése is lehet!

TÖRÖK BEÁTA

Sapientia Szerzetesi Hittudományi
Főiskola Könyvtára



Flier Gergely, Tima Annamária, Török Beáta
és Zsohovszky Márta.