

A minőség csak adminisztráció?

Az Egyházi Könyvtárak Egyesülete újabb érdekes szakmai napra hívta a kollégákat, 2023. szeptember 19-én a Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtárába: *Minőségi adminisztráció – A minőség csak adminisztráció?* Bár a jogalkotó a könyvtári alapfeladatok közé sorolja, hogy a nyilvános könyvtárak szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezzék, mégis nehezen indulnak el intézményeink ezen az úton. Hogy miért?



Molnár Georgina workshopja



Bajnok Tamara



Juhász Réka



Kázmér Ágnes

A szakmai nap címe sokatmondóan árulkodik erről. A minőségmenedzsment első látásra inkább tűnik adminisztrációnak, rendkívül sok, feleslegesnek gondolt papírmunkának, mint a hatékonyabb működést eredményező jó gyakorlatnak. Általában azt gondoljuk, a Minősített Könyvtár cím inkább a „nagyok műfaja”, csupán számukra elérhető cél, és nekünk, kisebb intézményeknek a napi gondok között csupán reménytelen vállalkozás, felesleges pluszmunka. Az előadók és a szervezők a szakmai napon arra vállalkoztak, hogy konkrét könyvtári tapasztalatok bemutatásával megpróbálják számunkra a minőségirányításhoz kapcsolódó számos negatív sztereotípiát eloszlatni.

A nap első előadását **Bajnok Tamara**, a Könyvtári Intézet Minőségfejlesztési Osztályának vezetője tartotta, *Az intézményi önismeret elmélyítésének eszközei – az önismeret* címmel. Egy intézmény hatékony vezetéséhez elengedhetetlen a helyes önismeret: tudni, ismerni valós erősségeinket, gyengeségeinket, a bennünk rejlő értékeket. A valós önkép kialakításában célravezető eszköz az intézményvezető irányításától független önértékelési csoportok kialakítása. Az önértékelés során gyakran befolyásolnak érzéseink, attitűdjeink – akár pozitív, akár negatív irányba – ezért előfordulhat, hogy például túlzottan alul vagy felül értékelhetjük egy-egy területen végzett munkánkat. Ezért is volt rendkívül hasznos hallani, hogy milyen jelentőséggel bír az önértékelés során az előkészítés, hogy a mérésekkel igazolt tényadatokból dolgozva, valós eredmények, értékek, illetve jól körvonalazható fejlesztési területek rajzolódjanak ki. Nem „munkahős-hibafelelős” keresése a cél, hanem megtalálni azokat a pontokat, amelyeket javítani szükséges annak érdekében, hogy szolgáltatásaink egyre eredményesebbek legyenek, összhangban a könyvtár jövőképével és küldetésével.

Ha egy intézménynek körvonalazódott a valós önképe, akkor ehhez már megfelelő stratégiai tervek is kialakíthatók. Erről beszélt a nap második előadója **Juhász Réka**, a Könyvtári Intézet Minőségfejlesztési Osztályának munkatársa. Előadásának címe: *Ki a jó stratégia? Mire jó a stratégiai tervezés?* Központi elem itt is a pontos, mért adatokon, tényeken alapuló előkészítés, tervezés, hiszen csak ilyen mutatók alapján lehet eredményesen meghatározni céljainkat, és elkezdni azok megvalósítását, illetve később ugyanez segít nyomon követni a megvalósulást. A stratégiai tervek kidolgozásától a megvalósításig vezető úton másik lényeges elem a megfelelő kommunikáció. Felülről lefelé, belülről kifelé egyaránt fontos: ha ez jól működik, olyan, akár egy vízésés: az intézményi struktúra legtetejétől a legaljáig mindenhová eljut, elér. Ugyanakkor nincs jó stratégia összhang és megfelelő illeszkedés nélkül. Fontos, hogy stratégiánk illeszkedjen a fenntartó céljaihoz, az intézményen belül működő munkacsoportok céljaihoz. Ez a hierarchikus célrendszer szemlélet segít általános, átfogó céljainktól eljutni egészen az egy-egy munkaterületen elvégzendő konkrét feladatokig úgy, hogy a célokhoz megfelelő mutatókat, mérőszámokat rendelve követni tudjuk a megvalósulást és annak eredményességét.

A szakmai nap harmadik előadója **Kázmér Ágnes**, a Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár vezetője volt. *Mire tanít a PDCA? A tudatos és eredményes dokumentálás titkai* című számos gyakorlati példát felvonultató előadása nagyon szemléletesen mutatta



Juhász Réka workshopja

be, hogy a különböző mérési adatok, mutatók, statisztikák, folyamatábrák felhasználásával készített előíró vagy igazoló dokumentációk, és azok pontos archiválása hogyan segítheti a könyvtárosi munkát. A konkrét könyvtári gyakorlatból vett mintákból nagyon jól kirajzolódott az, hogy a folyamatosan frissülő, aktuális dokumentációkon keresztül miként valósulhat meg az önértékelés, stratégiai tervezés kapcsán is kiemelt jó intézményi kommunikáció, ahol a szervezeti struktúra legfelső szintjétől a legalsó szintjéig mindenki számára elérhető, megismerhető, felhasználható a hatékony működéshez szükséges, naprakész alapinformációk.

Molnár Georgina, a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtárának gyűjteményépítési főigazgató-helyettese *Folyamatok és átláthatóság a könyvtár működésében és működtetésében* címmel a folyamatleírások világába kalauzolt. Az előadó számos személyes példán, tapasztalaton keresztül nagyon valós módon mutatta meg a „felesleges adminisztrációnak” tűnő folyamatleírások, ehhez kapcsolódó mérések gyakorlati hasznosulását: a működési hibák felderítésétől, a szolgáltatások optimalizálásán át, a célok, stratégiák tervezése során, a prioritási sorrend kialakításánál vagy akár a humán erőforrás kezelésében.

A nap utolsó előadója **Berta Gyuláné,** a mórthalmi Tóth Menyhért Városi Könyvtár vezetője volt. Előadásának címe *Mórthalmi sikertörténet...* Az előadó rendkívül őszinte és lendületes módon mesélt a Minősített Könyvtár cím elnyeréséhez vezető útról: nehézségekről és a pozitív hatásokról egyaránt.

Előadásának alcíme *MI (minőségirányítás)-ÉRT (értelme)?*, vagyis miért vágjunk bele? Több sikertörténet ismert, de azok inkább „nagykönyvtári” példák, amelyek talán még távolabb viszik a kisebb intézményeket attól, hogy minősítették könyvtárukat. A záróelőadás azért is volt nagyon inspiráló, hiszen a folyamatra egy kis-könyvtár szemüvegén keresztül nézhettünk rá.

A tartalmas számos gyakorlati példát felvonultató előadások után lehetőség nyílt workshopok formájában az előadók segítségével gyakorlatba átültetni a hallottakat: folyamatábra, stratégiai terv, intézkedési terv, illetve egy-egy önértékelési terület kidolgozására, átbeszélésére.

„A minőség csak adminisztráció?” – tették fel a kérdést a szervezők a nap elején. Nem tudhatom, kiből mi fogalmazódott a nap végén válaszként, de talán nem vagyok egyedül azzal a véleménnyel, amikor azt gondolom konklúzióként, hogy igen is és nem is. Kérdés, hogy az elkészített dokumentációk csupán egy asztal fiókjában összegyűjtött porosodó iratkötegek maradnak, vagy az intézmény felhasználja belőle mindazt, ami számára segítség működésének, szolgáltatásainak javításához? A módszer nagyon általános, mondhatjuk uniformizált, ezért minden intézménynek magának kell meglátni, felfedezni, mi az, ami használható és értelmezhető saját könyvtári környezetében ebből, ha ez az önreflexió, testreszabás megvan, onnantól válik többé, a fejlődés, a tervszerű előrehaladás eszközévé.