

Boda Gáborné Köntös Nelli

A minőségügy a könyvtárügyért

„Jót, s jól! Ebben áll a nagy titok.”

Az utóbbi évtizedek társadalmi, kulturális és technológiai változásai nyomán, a könyvtári szolgáltatások rendszerének modernizációjában a minőségszemlélet elterjedése és alkalmazása a hagyományos és az új feladatok végrehajtását egyaránt segítő eszközként és lehetőségként jelent meg. A minőségmenedzsment manapság már nem csupán a profitorientált vállalatok esetében értelmezhető tevékenység, hanem egyre inkább teret hódít a közigazgatás és a közszolgáltatások területén, a kulturális szférában és így a könyvtárak körében is, ahol a kérdés többé nem az, hogy foglalkozzanak-e a minőségirányítással vagy sem, hanem, hogy a szervezet működésére és minden munkatársára jellemző-e a minőségközpontú gondolkodás vagy sem.

A K21 Könyvtári minőségfejlesztési program kezdetei

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem (ELTE) 2007-ben elfogadott minőségfejlesztési programjában² vállalta, hogy a minőségfejlesztési eljárásokat kiterjeszti valamennyi szervezeti egységére, így a könyvtárakra is. 2008-ban az egyetem könyvtári hálózatában működő tagkönyvtárak összefogása érdekében, az Egyetemi Könyvtár vezetésével létrejött egy elkötelezett könyvtárosokból álló csoport, mely célul tűzte ki a minőségszemlélet elterjesztését és a minőségmenedzsment megvalósítását az ELTE könyvtáraiban. A kezdeményezés nyomán, az egyetem Minőségirányítási Bizottságának támogatásával alakult meg az ELTE könyvtári minőségfejlesztési programja, a K21 projekt. A minőségmenedzsment helyi rendszerének kidolgozásakor elsősorban az egykori Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma (NKÖM) Könyvtári Főosztálya által kidolgozott „Könyvtári Minőségfejlesztés 21 program” és a teljes körű minőségirányítás (Total Quality Management – TQM) elvei érvényesültek. Az egyetemi könyvtári rendszer felülvizsgálatának és újraszabályozásának elsődleges célja az volt, hogy az egyetem oktatói és hallgatói, illetve a könyvtárakat használó közönség magasabb színvonalú szolgáltatásokat vehessen igénybe.

A könyvtári hálózat minőségirányítási rendszere több szállal kapcsolódik az egyetem minőségirányítási rendszeréhez. Hatékony szakmai együttműködés alakult ki töb-

1 KAZINCZY Ferenc, *A nagy titok* (részlet). [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: <http://mek.oszk.hu/07000/07016/html/#17> A letöltés ideje: 2014. május 24.

2 XVII/2007. (II. 26.) Szen. sz. határozat az *ELTE Minőségfejlesztési program elfogadásáról*. [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: http://minoseg.elte.hu/file/minosegfejlesztesi_program.pdf A letöltés ideje: 2014. május 24.

bek között az ELTE Rektori Hivatalának Minőségbiztosítási Osztályával, melynek két munkatársa, *Pór Dorottya* és *Schalbert Edit* külső szakértőként folyamatosan támogatják a könyvtárak minőségfejlesztési tevékenységét.

A projekt egyik legfontosabb célkitűzése, hogy munkájuk hatékonyságának és elismertségének érdekében a hálózat könyvtárosai megosszák és átadják egymásnak tudásukat, tapasztalataikat. A K21 programban napjainkban közel ötven aktív könyvtáros kolléga vesz részt, hat tematikus munkacsoportban³, melyek a következők:

1. Minőségkoordinálási csoport;
2. Akadálymentes könyvtár csoport;
3. Primer kutatások csoport;
4. Folyamatirányítási munkacsoport;
5. Kommunikációs csoport;
6. „Zöld könyvtár” csoport.

A TQM elveit szem előtt tartva, a K21 projekt mindig is nagy hangsúlyt fektetett a hálózat munkatársainak bevonására, képzésére. Megszámlálhatatlan tréninget és konzultációs alkalmat tartottunk, hogy gyarapodó tudása által mindenki részt vehessen a rendszer kialakításában, működtetésében és fejlesztésében egyaránt. A projekt vezetése kezdettől fogva támogatja az új munkatársak bekapcsolódását, hiszen az EKSz minőségcéljai között olyan szervezeti kultúra kialakítása szerepel, amelynek jellemzője a munkatársak közötti kölcsönös bizalom és felelősség, az együttműködő magatartás.

Az Egyetemi Könyvtári Szolgálat megalakulása és első szervezeti önértékelése

Napjainkban egyre több hazai könyvtár fedezi fel a minőségirányításban rejlő lehetőségeket, a fejlődés és a fejlesztés új útjait és válik egyre inkább elkötelezetté aziránt, hogy szolgáltatásainak javítása, korszerűsítése érdekében tudatos erőfeszítéseket tegyen. A tudatos erőfeszítések sorában, az alkalmazott minőségfejlesztési technikák és módszerek közül a közigazgatás és a kulturális szféra számára kiemelt jelentőséggel bír a szervezeti önértékelés, amelyet számos nemzeti és nemzetközi program is támogat. Az önértékelés keretében végzett felmérések fontos információkat szolgáltatnak a szervezet egészéről; egyrészt rávilágítanak a javítandó területekre, másrészt segítenek meghatározni a szükséges fejlesztési irányokat.

2009-re egyértelművé vált, hogy a korábbi rendkívül széttagolt könyvtári szervezetet csak összefogással és közös fellépéssel lehet új fejlődési pályára és az egyetem intézményfejlesztési tervében szereplő célok szolgálatába állítani. Ezt felismerve 2009-ben,

3 *A munkacsoportok rövid bemutatkozása.* [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: <http://konyvtar.elte.hu/hu/k21/munkacsoportok> A letöltés ideje: 2014. május 24.

az ELTE Szenátusának határozatával⁴ az egyetem vezetése döntést hozott az egységes alapelvek szerint működő, összehangolt szolgáltatásokat nyújtó könyvtári rendszer, az Egyetemi Könyvtári Szolgálat (EKSz) létrehozásáról, melynek működési rendjéről és feladatairól 2012. április 3-a óta az ELTE Szenátusa által elfogadott Szervezeti és Működési Szabályzat⁵ rendelkezik.

Az Európai Minőségirányítási Alapítvány (European Foundation for Quality Management – EFQM) Kiválóság Modellje nyomán, a nemzeti és szakmai önértékelési minták alapján, 2009-ben az EKSz saját önértékelési keretrendszert dolgozott ki, amelyet az egyetem könyvtári hálózatának szervezeti és működési sajátosságai tettek szükségessé. Az előttünk álló gyakorlati példákat és értékelési alapelveket egy szakértőkből álló csoport, az Értékelésirányító munkacsoport vizsgálta. A munkacsoport megállapításainak és észrevételeinek felhasználásával 2010 májusában készült el az „Útmutató az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat önértékeléséhez” című dokumentum, mely a csoport elemző és szintetizáló munkájának legfontosabb eredményeit ötvözte a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK)⁶ előírásaival, létrehozva az értékelési keretrendszer helyi igényeknek és feltételeknek megfelelő, intézmény specifikus adaptációját.

Az első önértékelést az egyetem 12 könyvtárának, önálló értékelő csoportjai végezték el. Összesen 58 munkatárs vett részt a projektben, annak érdekében, hogy közösen felmérjék az egyes könyvtárak folyamatait, teljesítményét, fejlesztendő területeit. Az önértékelés eredménye határozott iránymutatást adott a könyvtárak következő évi munkatervének és a K21 projekt intézkedési tervének kialakításához. 2010 végén az EKSz minőségfejlesztési projektjének bemutatása és a hasonló tevékenységet folytató felsőoktatási könyvtárak tapasztalatainak megismerése érdekében az Egyetemi Könyvtár „K21 Minőségügyi workshop” címmel rendezett találkozót a téma hazai képviselői számára.⁷ Meghívott vendégeink közül elsőként a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár képviselőjében *Kocsi Hajnalka* „A DEENK könyvtári önértékelés-

4 XXXIV/2009. (III. 23.) Szen. sz. határozat az Egyetemi Könyvtár hálózati reform koncepciójának elfogadásáról. [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: http://www.elte.hu/file/szen090323_1m.pdf A letöltés ideje: 2014. május 24.

5 *Az Egyetemi Könyvtári Szolgálat szervezeti és működési szabályzata*, Budapest, ELTE Könyvtári Tanács, 2012. [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: http://konyvtar.elte.hu/letoltesek/EKSZ_SzMSz.pdf A letöltés ideje: 2014. május 24.

6 VIDRA SZABÓ Ferenc, *Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer : a könyvtári önértékelés szakmai szempontjai*, Budapest, Könyvtári Intézet, 2010.

7 *A K21 Minőségügyi workshop programja*. (2010. december 8.) [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: <http://konyvtar.elte.hu/hu/k21/esemenyek> A letöltés ideje: 2014. május 24.

nek tapasztalatai” címmel tartott előadást⁸, majd *Góczán Judit* a Budapesti Gazdasági Főiskola Pénzügyi és Számviteli Kar Zalaegerszegi Intézet Könyvtárában elvégzett használói elégedettség vizsgálatokról és azok eredményeiről számolt be.⁹ Végül pedig a szakmai program zárásaként a Pécsi Tudományegyetem Könyvtárának minőségfejlesztési tevékenységeit *Szellőné Fábrián Mária* mutatta be.¹⁰

Az EKSz második önértékelésének előkészítése és a Minőségirányítási kézikönyv megszületése

A minőségfejlesztési projekt együttműködői körének kiszélesítése és az együttműködés hatékonyságának növelése érdekében, 2011 óta a tagkönyvtárak minőségügyi felelősöket delegálnak a K21 programba. A minőségügyi felelősök fontos összekötő és közvetítő szerepet töltenek be. Egyik legfontosabb feladatuk az, hogy elősegítsék a K21-ben kidolgozott, minőségfejlesztésre vonatkozó tervek és intézkedések zökkenőmentes átültetését a könyvtárak napi gyakorlatába. A 2011-es intézkedési terv számos tréninget irányzott elő. Ebben az évben tartottunk képzést a minőségügyi felelősöknek, az ügyfélszolgálatban dolgozó munkatársaknak és a könyvtárak vezetőinek egyaránt. 2011 végén első ízben került megrendezésre a „Hagyományok és kihívások” című könyvtárszakmai nap. A hagyományteremtő szándékkal elindított program keretében mutatkozott be először az Egyetemi Könyvtári Szolgálat portálja, amely a hálózat több mint 25 tagkönyvtárához biztosít továbblépési lehetőséget, magyar, angol és német nyelven egyaránt.

A 2012-es év egyik legnagyobb feladata a külső és belső partnerek elégedettségének, könyvtárhasználati szokásainak és igényeinek mérése volt. A K21 Primer kutatások csoportjával együttműködve, a kérdőíves felmérés gyakorlati megvalósításába bekapcsolódtak az ELTE BTK informatikus könyvtáros hallgatói is, így az online kérdőív és a személyes interjúk eredményeként összesen 1898 válaszadóhoz sikerült eljutnunk, akik 30 ELTE tagkönyvtárat értékelték. A felmérés eredményei nélkülözhetetlen forrást jelentettek a második szervezeti önértékelés során. A második felmérési periódusra történő felkészülés jegyében, az EKSz első önértékelése során szerzett tapasztalatok és az értékelők javaslatai alapján, az Értékelésirányító munkacsoport elkészítette az EKSz

8 Kocsi Hajnalka, *A DEENK könyvtári önértékelésének tapasztalatai*. [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: <http://images.konyvtar.elte.hu/K21/101208/20101208-deenk.ppt> A letöltés ideje: 2014. május 24.

9 GÓCZÁN Judit, *Használói elégedettség vizsgálata és eredményei egy gazdasági szakkönyvtárban*. [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: <http://images.konyvtar.elte.hu/K21/101208/20101208-bgf.ppt> A letöltés ideje: 2014. május 24.

10 SZELLŐNÉ FÁBIÁN Mária, *TQM-ISO : minőségügyi kérdések a Pécsi Tudományegyetemen*. [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: <http://images.konyvtar.elte.hu/K21/101208/20101208-pte.ppt> A letöltés ideje: 2014. május 24.

önértékelési útmutatójának második, átdolgozott és aktualizált változatát „Módszertani útmutató az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat önértékeléséhez” címmel.

Szintén nagy előrelépésként élte meg a projekt azt, hogy 2012 szeptemberében az ELTE Könyvtári Tanácsa tárgyalta és jóváhagyta minőségirányítási rendszerünk alapidokumentumát, az EKSz Minőségirányítási kézikönyvét. A kézikönyvet a projekt vezetője, az Egyetemi Könyvtár megbízott főigazgatója, *Kálóczy Katalin* részletesen ismertette a 2012 novemberében második alkalommal megrendezett, „Hagyományok és kihívások” című könyvtárszakmai napon. 2012 végén pedig a Tudományos és Műszaki Tájékoztatás című hazai könyvtártudományi szakfolyóirat tematikus különszámában¹¹, az EKSz nyolc munkatársa számolt be a minőségfejlesztés és az önértékelés helyi jellegzetességeiről, eredményeiről, valamint az egyetem könyvtári hálózatának aktuális kérdéseiről.

A 2013-as esztendő egyik legfontosabb feladata a második szervezeti önértékelés lefolytatása volt, melynek tapasztalatairól *Vajda Zsuzsanna*¹², *Bergmann Krisztina* és *dr. Patkósné Tóth Zsuzsanna*¹³ tartottak előadást a harmadik alkalommal megrendezett „Hagyományok és kihívások” című szakmai napon (2014. március 5.). Jelentős előrelépésnek számított továbbá 2013-ban, hogy a ELTE Könyvtári Tanácsa tárgyalta és jóváhagyta a „Szabályzat a nem megfelelő minőségű szolgáltatások javításához” című alapidokumentumot, mely az Egyetemi Könyvtári Szolgálaton belül egységesen meghatározza a nem megfelelő szolgáltatás tartalmát, a kezelésére és javítására irányuló tevékenységeket, valamint azokat a feladatokat, amelyek végrehajtásával biztosítható, hogy a feltárt nem megfelelő minőségű szolgáltatások, felhasználói panaszok javításra, az okok pedig elemzésre kerüljenek, ezáltal a nem megfelelő elemek, a panaszok ismétlődése elkerülhető, illetve megelőzhető legyen.

Az egységes működés és szolgáltatáskínálat megteremtésének alapjai

A projekt működésének a hálózati együttműködésre gyakorolt hatását tekintve, mindekelőtt a szervezeti önértékelést kell említeni. Az EKSz esetében az egységes működés és szolgáltatáskínálat megteremtésének egyik fontos eleme az alapos és valós önismeret. A közzsféra szervezeteiben és így a könyvtárakban is egyre hangsúlyosabb az igény a

11 Tudományos és Műszaki Tájékoztatás. 59. évf. 11-12. sz. (2012). [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: http://tmt.omikk.bme.hu/issue.html?issue_id=543 A letöltés ideje: 2014. május 24.

12 VAJDA Zsuzsanna, *Tükrökép torzításmentesen, avagy az EKSz önértékelésének sajátossága.* [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: https://edit.elte.hu/xmlui/bitstream/handle/10831/6824/Vajda_szakmai_nap_20140305.pdf?sequence=4 A letöltés ideje: 2014. május 26.

13 BERGMANN Krisztina, DR. PATKÓSNÉ TÓTH Zsuzsanna, *Lyukas hálóval nem lehet halat fogni.* [Elektronikus dokumentum.] A hozzáférés módja: https://edit.elte.hu/xmlui/bitstream/handle/10831/6819/Bergmann_Lyukas%20haloval%20nem%20lehet%20halat%20fogni.pdf?sequence=4 A letöltés ideje: 2014. május 26.

szervezetek által nyújtott szolgáltatások (ön)értékelésére, hatékonyságának felmérésére, az elszámoltathatóságra és az eredmények összehasonlíthatóságára. A 2010-ben, majd 2013-ban az EK Sz tagkönyvtáraiban elvégzett szervezeti önértékelések tapasztalatai rámutattak, a projekt sikerességét nagymértékben befolyásolja az érintettek bevonásának eredményessége, aktív részvétele és a közöttük kialakuló információáramlás módja. Különösen így van ez a TQM szemléletre alapozott rendszereknél, ahol alapvető elvárás a szervezet minden munkatársának bevonása. Elsősorban a vezetés feladata, hogy olyan környezetet teremtsen, amelyben a vezetők és a munkatársak egyaránt elkötelezettek lesznek a könyvtár küldetésének, jövőképének elérése és stratégiájának megvalósítása iránt. Az együttműködés, az összehangolt team-munka új erőt teremt, a teljesítőképességnek új szintjét építi ki, amely magába foglalja a felelősségben és a sikerben való osztozást egyaránt.

Az önértékelések szervezeti és időbeli keretei

A 2010-es és 2013-as szervezeti önértékelést a projektvezetés döntése alapján nem egyetlen szakértői team végezte el, hanem a szolgálat tagkönyvtárainak munkatársaiból álló, autonóm értékelő csoportok alakultak. A csoportok számáról és összetételéről az értékelést megelőző előkészítési periódusban a projektvezetés döntött, az érintettek bevonásával. A helyi csoportok kialakításának egyik legnagyobb előnye az volt, hogy a helyi adottságokat és eredményeket leginkább ismerő szakemberek fogalmazták meg a véleményüket és javaslataikat. Helyzetüknél fogva ők azok, akik a legjobban átlátják a mindennapi problémák realitását és a jövőben szintén ők lesznek a felelősök a javítások bevezetéséért.

A résztvevők oktatását és felkészítését követően, az értékelés három szakaszban ment végbe. Az első fázis a kollégák egyéni munkáját igényelte, mely során összegyűjtötték és áttanulmányozták a bizonyítékként felhasználható dokumentumokat és kitöltötték az értékelőlapok megfelelő oldalát. A következő fázisban az értékelőlapok csoportos megbeszélése, „összeolvasása” és a konszenzusos vélemény kialakítása volt a cél. Az értékelő csoportok könyvtáranként egyeztették az alkritériumokra vonatkozó egyéni megállapításokat és közösen rendeletek értékszámot az alkritériumokhoz, illetve erősségeket és fejlesztési javaslatokat fogalmaztak meg. Az önértékelés lényeges mozzanata volt a csoportos megbeszélés, mivel a konszenzuskeresés folyamatában elhangzó egyéni vélemények – érvek és ellenérvek – összevetése jelentős hozzáadott értéket teremtett. A végső értékelés így nem csupán matematikai számítások eredményeként létrejövő pontszám, hanem egy reprezentatív csoport, bizonyítékokkal alátámasztott közös álláspontját tükröző, a lehetséges fejlesztési irányokat kijelölő dokumentum. Az egyeztetés folyamatát mindkét önértékelés esetében független, külső moderátorok segítették, akik maguk is tagjai az EK Sz minőségfejlesztési projektjének. A tanulmány írója abban a szerencsés helyzetben volt, hogy moderátorként mindkét önértékelésben részt vehetett. Az önérté-

kelés harmadik szakasza a projektszintű intézkedési terv összeállítása volt, mely tartalmazta a fejlesztendő területeket, a tervezett intézkedéseket és prioritási sorrendjüket, a szükséges erőforrásokat, illetve a végrehajtásért felelős személyeket és határidőket.

Az eddigi önértékelések tapasztalatai azt mutatták, hogy a legnagyobb nehézséget egyértelműen az értékelés elvégzésére fordítandó idő betervezése jelentette. A munkatársak általános leterheltsége miatt gyakran előfordult, hogy az önértékelő csoportok munkaidőn kívül, a szabadidejük egy részének feláldozásával tudták csak elkészíteni az értékelést. A csoportok munkáját ugyan útmutatóval és fogalomtárral, belső képzésekkel és önértékelési tréningekkel próbáltuk megkönnyíteni, felállítottunk egy moderátorokból álló csoportot is, akiktől bármely könyvtár kérhetett segítséget, mégis könyvtáranként átlagosan 50-60 óra volt a ráfordított idő. Az önértékelés értékelésekor viszont, arra a kérdésre, hogy megérte-e, a könyvtárak többsége egyértelműen pozitív választ adott, ahogy azt az alább idézett egyéni vélemények is tükrözik:

„Bizonyos dolgokra jobban odafigyel az ember, és talán tudatosabban igyekszik elvégezni a feladatokat. Jobban megismertük egymást, jobban összekovacsoltunk, nemcsak a mi könyvtárunkon belül, hanem a moderátorokon keresztül még két másik könyvtárral.”

„Szembesített a hiányosságokkal, tudatosította azokat.”

„Tudatosság előtérbe kerülése. Jobb és szélesebb körű rálátás a könyvtár egész működésére.”

„Mindenképpen hasznos volt szembesülni az elvárásokkal és számba venni, hogy mi hol tartunk!”

„Megtanultuk: terv nélkül egy lépést se!”

Az együttműködés informatikai hátterének kialakítása

Az EKSz könyvtári minőségfejlesztési projektje már a kezdetektől nagy hangsúlyt fektet a közös munka során keletkező dokumentumok kezelésére, a fájlok biztonságos archiválására és a résztvevőkkel történő megosztására. Az említett funkciók megvalósításához kiváló felületet biztosít az ELTE e-learning rendszere, a Moodle. A projekt 2008 óta alkalmazza a Moodle-t, mely kezdetben a K21 programban részt vevő munkacsoportok belső kommunikációját és képzését támogatta, majd 2010-től a könyvtári hálózat önértékelési tevékenységét is segítette. A Moodle sokoldalúságának köszönhetően hatékony támogatást nyújtott az önértékelés előkészítéséhez és az értékelők képzéséhez. A közös felületen tértől és időtől függetlenül minden résztvevő elérhette az Értékelésirányító munkacsoport által összeállított önértékelési útmutatót és az önértékelés kilenc kritériumához kidolgozott, önálló segédleteket. Az értékelő csoportok saját dokumentációs felülettel és fórummal rendelkeztek, így a közös munkába mindenki aktívan bekapcsolódhatott. A gyakran ismételt kérdések rendszerezése érdekében wiki, illetve fogalomtár készült. Az önértékelők közös dokumentumtárában pedig az értékelőlapok, illetve a megbeszélések emlékeztetői és jegyzőkönyvei

kaptak helyet. A Moodle-ben elérhető együttműködési lehetőségek az egymástól szervezetileg és földrajzilag is távollevő munkatársak számára óriási segítséget jelentettek. Az EKSz tagkönyvtárainak önértékelése során a rendszer mindvégig megbízható technikai hátteret adott. A térbeli és időbeli korlátokat áthidaló e-learning rendszer egyszerre nyújtott közösségi teret, kommunikációs csatornát és a résztvevők tudásmegosztását támogató felületet. A Moodle mellett azonban egyéb online önértékelés támogató alkalmazások bevonásának a lehetősége is felmerült, mint például a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Közigazgatás-fejlesztési és Stratégiai Tervezési Főosztálya által koordinált CAF online alkalmazás¹⁴.

Egységes irányelvek

A K21 projekt eredményeinek számbavételekor elsősorban az egységes irányelveket és törekvéseket, a közös, EKSz szinten elfogadott minőségpolitikát, minőségcélokat, küldetésnyilatkozatot és jövőképet szeretném említeni. Az EKSz minőségpolitikai nyilatkozata a szervezet küldetésnyilatkozatával és jövőképevel összhangban került kialakításra. Középpontjában a felhasználók elégedettségének növelése, valamint a használói felmérések eredményeire alapozott hatékony és korszerű szolgáltatások fejlesztése áll. A minőségpolitika hangsúlyozza, hogy mindezeket csak egy egységes szolgáltatásokat nyújtó könyvtári rendszer képes megvalósítani. A minőségpolitikára alapozva az EKSz tagkönyvtárai tíz elérendő minőségcél tűztek ki maguk elé, melyek között szerepel az Egyetemi Könyvtári Szolgálat működése, a működéshez szükséges megfelelő dokumentációs környezet létrehozása, a felhasználói igények és az elégedettség mérése, az EKSz közös panaszkezelési politikájának kialakítása, a tagkönyvtárak külső és belső kommunikációjának összehangolása, valamint a szervezeti kultúra fejlesztése.

Az EKSz tagkönyvtárainak, közösen megfogalmazott küldetésnyilatkozata és jövőképe elsősorban az egyetemen folyó oktató és kutató munka támogatását hangsúlyozza, valamint az egyetem könyvtárainak együttműködését a felhasználóknak nyújtott minőségi szolgáltatások létrehozásában. A két nyilatkozatban a klasszikus felsőoktatási könyvtár ismérvei mellett megjelennek az egyetem digitális tudásvagyonának összegyűjtéséhez, feltárásához, szolgáltatásához és megőrzéséhez kapcsolódó feladatok is, melyeket hatékonyan működő, korszerű technikai és épített infrastruktúrával, illetve felkészült, motivált, elismert és korszerű tudással rendelkező munkatársakkal kíván megvalósítani az Egyetemi Könyvtári Szolgálat.

14 A CAF online rendszer hozzáférés módja: <https://caf.kim.gov.hu/> A letöltés ideje: 2014. május 26.

Egységes dokumentumok

A projekt eredményeinek hasznosulását vizsgálva, ki kell emelni az EKSz dokumentációs rendszerében elért előrelépéseket. Az EKSz dokumentációs rendszerének dinamikus és tervszerű kidolgozása 2010-ben, az első szervezeti önértékelést követően kezdődött meg. Az önértékelés során több esetben kiderült, hogy a könyvtárak nem rendelkeznek a szükséges írásos bizonyítékokkal, amelyekkel alátámaszthatnák a KKÉK alkritériumaiban megfogalmazott kérdésekre adott válaszaikat. Az önértékelés eredménye egyértelműen jelezte, hogy komoly tennivalók állnak még előttünk az egyetlen működő könyvtárak dokumentációs gyakorlatát illetően.

Az önértékelés eredményei alapján megfogalmazott intézkedési terv több alapvető, az önértékelés szempontjából kötelező dokumentum megalkotását, illetve az elavult tartalmak aktualizálását sürgette. Az önértékelés résztvevői fontosnak tartották többek között:

- a hiányzó stratégiai dokumentumok pótlását;
- az EKSz Minőségirányítási kézikönyvének elkészítését, Szervezeti és Működési Szabályzatának megalkotását;
- az EKSz sztenderd folyamatainak leírását és összehangolását;
- a belső és külső kommunikációs rendszer dokumentálható koncepciójának kialakítását;
- a szakmai és érdekképviselői szervezetekben végzett munka írásba foglalását;
- a képzéseken, rendezvényeken megszerzett ismeretanyag megosztását;
- a megbízatások, a beszámoltatás és az ellenőrzés kapcsolódó dokumentumainak létrehozását;
- a probléma- és panaszkezelés tudatos és dokumentált rendszerének megteremtését; valamint
- a szolgáltatások költséghatékonyságának dokumentálását.

Az intézkedési tervben megfogalmazott fejlesztési irányoknak megfelelően, az elmúlt három évben több alapvető dokumentum készült el és került bevezetésre. Rendelkezünk dokumentált nyilatkozattal a szervezet által deklarált minőségpolitikáról és minőségcélokról, elkészült továbbá az EKSz-nek az említett nyilatkozatokat egységes szerkezetben tartalmazó Minőségirányítási kézikönyve, valamint további dokumentált eljárások bevezetését tervezzük folyamataink eredményes tervezése, működtetése és felügyelete érdekében. Mindezekon túl a felsorolt dokumentumok nemcsak a minőségirányítási rendszer dokumentálási követelményeit elégíti ki, hanem szervesen illeszkednek az EKSz szervezeti önértékelése során, a bizonyítékként felhasználható kötelező dokumentumok körébe is. A megfelelő dokumentációs környezet kialakítása terén elért eredményeink egyértelműen tükröződtek egyrészt a szervezet 2013-as önértékelése során, másrészt pedig – ami a legfontosabb – a napi gyakorlat szintjén is.

Egységes szolgáltatások

A projekt eredményének kell tekinteni a hálózat tagkönyvtárainak és a felhasználók különböző csoportjainak nyújtott szolgáltatások körének meghatározását is. Az EKSz által a hálózat számára biztosított központi szolgáltatások közé tartozik:

- a hálózat valamennyi egységére kiterjedő integrált könyvtári rendszer (ALEPH) menedzselése;
- a külföldi és belföldi közbeszerzések (folyóirat, könyv, adatbázis) irányítása;
- gyűjtőköri egyeztetések irányítása;
- a dokumentumok formai és tartalmi feldolgozásának egységesítése;
- a közös katalógizálás megszervezése és koordinálása;
- a felhasználóknak nyújtott szolgáltatások egységesítése, koordinálása;
- a könyvtárosok kötelező szakmai továbbképzésének szervezése és adminisztrációja;
- a könyvtári célú összegyűjtési jellegű pályázatok koordinálása, elkészítése, ezek beadása, a sikeres pályázatok levezénylése;
- restauráló, kötészeti és digitalizáló műhely működtetése;
- adatbázisok beszerzése és menedzselése;
- az EKSz könyvtári portáljának és belső honlapjának (intranet) működtetése;
- digitális tartalomszolgáltatás, központi repozitórium (EDIT) működtetése.

Az EKSz által a felhasználók számára egységesen nyújtott szolgáltatások közé tartozik:

- az EKSz hagyományos és online katalógusai használatának biztosítása;
- az általános- és szaktájékoztató;
- a gyűjtemény(ek) helyben használata
- a könyvtárközi kölcsönzés (a jogszabályokban meghatározott módon);
- a speciális szolgáltatások a fogyatékkal élők számára; valamint
- további kiegészítő szolgáltatások, amelyek az egyes tagkönyvtárak adottságaitól és feltételeitől függően különbözők lehetnek.

Összegzés

Az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat tagkönyvtárainak, a minőségirányítás helyi rendszerének kialakításában vállalt együttműködése egy közös tanulási és fejlődési folyamat, annak érdekében, hogy egyre magasabb színvonalú szolgáltatásokat nyújthassanak olvasóiknak. A K21 program keretén belül mindeztől számos képzés, szakmai tréning, valamint komplex minőségfejlesztési program valósult meg. Felsorolni is nehéz lenne mindazokat az eredményeket, amelyeket a projekt résztvevői együtt értek el és amelyek az ELTE könyvtárainak működési hatékonyságát javítják. Ezen tevékenységek átgondolása és a megfelelő stratégia kialakítása lehetővé teszi, hogy a könyvtárosok hatékonyabb munkát végezzenek elsősorban a felhasználók és az egész könyvtári rendszer érdekében, valamint – a kommunikáció hatékony módszereit és csatornáit kiépítve – erősítsék a könyvtárak társadalmi szerepét és pozitív megítélését.