

Eötvös Loránd Tudományegyetem  
Bölcsészettudományi Kar

## DOKTORI ÉRTEKEZÉS TÉZISEI

**Boda Gáborné Köntös Nelli**

**Könyvtári önértékelés,  
a minőség értékelése a dokumentum-leírásban**

Irodalomtudományi Doktori Iskola

**Prof. Dr. Kállay Géza CSc**

doktori iskola vezető

Könyvtártudományi Doktori Program

**Dr. habil. Kiszl Péter PhD**

doktori programvezető

A bizottság tagjai és tudományos fokozatuk:

Elnök: **Prof. Dr. Bárdosi Vilmos CSc**

Külső bíráló: **Dr. Kerekes Pál PhD**

Belső bíráló: **Dr. Senkei-Kis Zoltán PhD**

Titkár: **Barátné Dr. habil. Hajdu Ágnes PhD**

Tag: **Dr. Iván Géza CSc**

Témavezető:

**Prof. Dr. Sebestyén György CSc**

Budapest, 2013



## Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés.....	2
1.1.	A választott témakör jelentősége.....	2
1.2.	A kutatási téma előzményeinek összefoglalása.....	4
2.	Az értekezés tartalma .....	8
3.	Módszerek.....	11
3.1.	A kutatómunka során alkalmazott módszerek és források.....	11
4.	A kutatás tudományos eredményei – összegzés, javaslatok....	12
5.	További kutatási és hasznosítási lehetőségek .....	19
6.	Az értekezés témájához kapcsolódó publikációk.....	20
7.	Az értekezés témájához kapcsolódó előadások.....	21

# 1. Bevezetés

## 1.1. A választott témakör jelentősége

A hazai és nemzetközi könyvtárügy egyik központi és aktuális kérdése a hagyományos és az elektronikus dokumentumvagyon teljes körű, magas színvonalú bibliográfiai feltárásának, valamint a hagyományos katalógusok retrospektív konverziójának, nemzetközi és országos érvényű szabványokon, szabályzatokon alapuló megvalósítása. A célkitűzés elérésére irányuló kezdeményezéseknek szembe kell nézni a problémával, amelyet a heterogén források, adatsere-formátumok és szabályozások harmonizációja jelent.

Az egyes dokumentumtípusok formai feltárására vonatkozó követelmények köre igen szerteágazó. A feltárás általános nemzetközi és hazai szabványai, illetve szabályzatai mellett, melyek a leírások adatszerkezetének és adattartalmának egységességét hivatottak megteremteni, további speciális elvárásokat támasztanak a rekordokkal szemben az intézmények belső és külső partnerei, a könyvtári együttműködési rendszerek szereplői (pl. MOKKA-ODR adatbázis) és a felhasználók különböző csoportjai egyaránt. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a hazai könyvtárak eltérő mértékben tudják, illetve képesek magas színvonalon teljesíteni a feltárásra vonatkozó szakmai előírásokat és általános követelményeket.

Az ingadozó minőség és egyenetlenség egyszerre több vonatkozása is tapasztalható. A legjellemzőbb problémák a leírt egységről felvett adatelemek és feltüntetetésük formai szabályainak részleges betartása, az átírás, a rövidítés, a kihagyás jelölésekor jelentkező bizonytalanságok, a figyelmetlenségből adódó betűtévesztések, elírások, továbbá hasonlóan súlyos következményekkel járhatnak a besorolási adatok, a hozzáférési pontok egységesítésében megmutatkozó következetlenségek is. A szabványok, illetve szabályzatok előírásaitól való eltérések és egyéni megoldások leginkább azoknál a bibliográfiai „vállalkozásoknál” érhetők tetten, ahol több könyvtár bibliográfiai és besorolási rekordjai egy közös keresőfelületen kérdezhetők le és kerülnek megjelenítésre, mint például a Magyar Országos Közös Katalógus és az Országos Dokumentum-ellátási Rendszer egyesített katalógusa a MOKKA-ODR katalógus, amelyet ha kiegészítünk az együttműködésen kívüli könyvtárak hagyományos és online katalógusrekordjainak vizsgálatával, akkor még heterogénebb képet kapunk.

A MOKKA-ODR katalógus által alkalmazott közös katalogizálási modell – létrehozásának eredeti szándéka szerint – egy olyan eszköz, amely az egyszeri feltárás, többszöri felhasználás elvét, valamint a bibliográfiai leírások egységességét hivatott szolgálni. A hagyományos könyvtári munkafolyamatokat automatizáló gépi rendszerek megjelenésével és elterjedésével, a bibliográfiai adatcserére épülő kezdeményezések kialakításakor még fontosabbá vált a közös katalogizálási előírások megalkotása és követése. A közös katalogizálás és a rekordcsere lehetősége gyorsabbá tehetné az együttműködésben résztvevő könyvtárak feldolgozási munkáját, a közös szabályok és irányelvek elfogadásával pedig egységesebbé válhatna az állományok feltárása. Ennek megvalósítása viszont csak úgy képzelhető el, ha – Vajda Erik szavait idézve – „a rekordok (katalógustételek) – elvben – mindenütt azonos tartalmúak, vagy legalábbis főbb hozzáférési pontjaik tekintetében azonosak”<sup>1</sup>. Ezzel szemben a napi gyakorlat azt mutatja, hogy a különböző integrált rendszerrel dolgozó és egyedi feltárási elveket követő könyvtárak rekordjai között gyakran jelentős eltérések vannak.

A könyvtári munkafolyamatok rendszerében elfoglalt központi helye alapján a formai feltárás rendkívül szoros összefüggésben áll a könyvtár valamennyi munkafolyamatával és szolgáltatásával, az állomány gyarapításától és apasztásától kezdve, a hagyományos és elektronikus tájékoztatási formáig. A feltárás folyamataiban fellépő hibák közvetlen hatással vannak a rendszer minden elemére, így a feltárás hatékonyságának kulcsszerepe van a szolgáltatások színvonalának megtartásában és fejlesztésében egyaránt.

A formai feltárás szabályainak változása és azok gyakorlati bevezetése, a hazai és nemzetközi bibliográfiai együttműködésekben való részvétel megkerülhetetlenné teszi a tevékenységhez kapcsolódó folyamatok tudatos tervezését, működtetését és ellenőrzését, a folyamatmenedzsment teljes eszköztárának – az intézményi stratégiához illeszkedő – alkalmazását. Előrelátó tervező munka, irányítás és felügyelet nélkül a tevékenységet felépítő folyamatok és kapcsolataik rendszere nem teszi lehetővé a könyvtár által megfogalmazott minőségpolitika és minőségcélok megvalósítását. A feltárás minőségének értékelésekor a bibliográfiai előírásokra és technikai kérdésekre adott válaszaink végső soron a könyvtár szolgáltatásainak és magának a könyvtárnak a megítélését alapozzák meg.

---

<sup>1</sup> VAJDA Erik: Osztott (közös) katalogizálás Magyarországon. (Előadás) In: Networkshop '97, Keszthely (1997) Forrás: <http://www.niif.hu/rendezvenyek/networkshop/97/tartalom/NWS/3/1/index.htm> [Letöltés: 2012. november 4.]

Disszertációmban a szervezeti önértékelés és a minőség folyamatalapú megközelítéséből kiindulva vizsgálom a feltárási folyamatok felmérésének és értékelésének innovatív megoldásait, a folyamatok szabályozásának eszközeit, valamint a bemutatott minőségfejlesztési tevékenységeket támogató informatikai infrastruktúrát, ezen keresztül pedig a feltárási során létrejövő bibliográfiai rekordok, valamint a belőlük épülő bibliográfiai szolgáltatások javításának lehetőségeit.

## 1.2. A kutatási téma előzményeinek összefoglalása

*„Úgy látszik mindenki úgy gondolja, hogy a legkönnyebb dolog a világon a könyvek címének leírása, de milyen körülmétekintő vizsgálatot kíván a pamphletek gondos vizsgálata (ami önmagában kimerítő munka), mennyit a hasonló nevű szerzők és művek megkülönböztetése, anagrammatikus nevek megfejtése, a helynévből származóké, a szegény ember kijelenti, hogy a legnagyobb agytornát és a legértékesebb idő feláldozását jelenti.”<sup>2</sup>*

Az oxfordi Bodleiana Könyvtár katalógusának megjelenése óta több mint 300 év telt el. Ez idő alatt Thomas Hyde idézett gondolatai, a dokumentumok formai és tartalmi feltárási ügye mit sem veszített jelentőségéből, sőt napjainkban a nemzetközi és hazai bibliográfiai együttműködések elterjedésével újra központi kérdéssé vált.

A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény az információs társadalom működésének alapjaként tekint a könyvtári rendszerre, mely biztosítja, hogy a nemzeti és az egyetemes történelem során felhalmozott és megőrzött kulturális javakra vonatkozó információk szabadon és bárki számára hozzáférhetőek. A hozzáférés biztosítása érdekében a törvény III., a nyilvános könyvtári ellátásról szóló része I. fejezete 55. § (1) bekezdése b) pontja értelmében a nyilvános könyvtár alapfeladata, hogy gyűjteményét folyamatosan fejlessze, feltárja, megőrizze, gondozza és rendelkezésre bocsássa.<sup>3</sup> A felsorolt alapfeladatok elválaszthatatlan egységet képeznek, mégis

---

<sup>2</sup> SZELLE Béla: Bevezetés a katalógizáláselméletbe. Budapest : Tankönyvkiadó, 1967. p. 42. Idézet Thomas Hyde, az oxfordi Bodleiana Könyvtár katalógusának szerzőjéről, az 1674-ben megjelent katalógusa előszavából.

<sup>3</sup> 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről. Forrás: [http://www.njt.hu/cgi\\_bin/njt\\_doc.cgi?docid=30818.230104](http://www.njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=30818.230104) [Letöltés: 2012. december 2.]

kiemelt figyelmet érdemel közülük a feltárás, a könyvtárak gyűjteményébe tartozó dokumentumok formai és tartalmi ismérvek szerinti leírása.

A dokumentum-leírás összetett és szigorú szabályok által meghatározott folyamatai hozzák létre a rendezett könyvtári állományban való eligazodást segítő, az egyes dokumentumok formai-tartalmi ismérvek szerinti visszakeresését és leőhelyük megállapítását biztosító eszközt, a hagyományos papíralapú, vagy modern elektronikus katalógust, amely a legtöbb könyvtári szolgáltatás alapja.<sup>4</sup>

A gyűjtemények több szempontú feltárását és visszakeresését segítő, az állomány nagyságát és összetételét hűen tükröző katalógusok funkciója, formája és tartalma, továbbá a bennük szereplő bibliográfiai tételek szerkezete, részletezettsége, a katalogizálás elvei az idők folyamán megannyi változáson mentek keresztül. A napjainkban követendő normák hosszú évszázadok alatt, fokozatosan kristályosodtak ki. Európában az első országos érvényű katalogizálási szabályzat kidolgozása egészen a két világháború közötti időszakig váratott magára (G. Fumagalli: *Cataloghi di biblioteche e indici bibliografici* – Olaszország, 1922). Később, a nemzeti katalogizálási szabályok egységesítésének folyamatában mérőldkőnek tekinthető az IFLA<sup>5</sup> által 1961-ben Párizsban rendezett katalogizálási világkonferencia (International Conference on Cataloguing Principles – ICCP), melynek ajánlásai (Párizsi Alapelvek) rögzítették többek között a leíró katalógus alapfunkcióit és alapvető hozzáférési pontjait (egységesített besorolási adatok megválasztása és közlésmódja).

A katalógusok és a katalogizálás-elmélet fejlődésének szakaszai és jelentősebb állomásai pontos képet rajzolnak az adott korban érvényes felhasználói igényekről és elvárásokról, valamint a rendelkezésre álló technikai lehetőségekről. Szinnyei-díjas könyvtárosunk, Szelle Béla szavait idézve „A katalogizálás és a különböző katalógusok létrejöttének a története voltaképpen nem más, mint annak a törekvésnek a története, amely nagyrészt arra irányul, hogy a kor tudományának adott differenciáltsági fokával és vallott tudományfelosztásával összhangban álló gyakorlati szakrendszert alkosson,

---

<sup>4</sup> FERENCZY Endréné: Gyűjteményszervezés. Budapest : Országos Széchényi Könyvtár, 1998. p. 108.

<sup>5</sup> International Federation of Library Associations and Institutions – Könyvtári Egyesületek és Szervezetek Nemzetközi Szövetsége. Az IFLA hivatalos honlapja: <http://www.ifla.org/>

másrészt arra is, hogy a kor könyvének arculata alapján néhány adatuk kivetítésével az azonosítás legjobb lehetőségét megteremtse.”<sup>6</sup>

Hosszú és gyakran ellentmondásoktól sem mentes út vezet az ókori világ agyagtáblákon rögzített jegyzékeitől, a középkori kolostorok vagyoneleltárain keresztül a 21. század web 2.0-ás alkalmazásokkal támogatott interaktív, online katalógusáig. A folyamatos átalakulás ellenére a feltárás alapelvei azonban évszázadokon keresztül sem változtak: az alapvető törekvés a hiteles, megbízható, pontos információ egy adott könyvtár gyűjteményéről.

Ahogy a régi idők könyvtári katalógusát, úgy a mai kor katalógusának a színvonalát is több tényező alakítja egyszerre. Meghatározza az állomány nagysága és összetétele, a szándék, amely létrehozta, készítőjének szakmai felkészültsége és tapasztalata, az alkalmazott szabványok és előírások rendszere, a rendelkezésre álló informatikai háttér, valamint a hagyomány, a könyvtáros előtt álló példák és nem utolsósorban a felhasználói igények.

A szigorú szabályozás ellenére, a hazai könyvtári rendszerben működő hagyományos és elektronikus katalógusok által szolgáltatott, azonos leírási egységről, illetve entitásról készült leírások szerkezetében és adattartalmában mégis jelentős különbségek és hiányosságok fedezhetők fel. Az éves könyvtári statisztikák pontos adatokkal szolgálnak arról, hogy hány könyvtári dokumentum katalógizálása történt meg, de – hiába is keresnénk – arra vonatkozóan nem találunk adatokat, hogy mekkora a könyvtárak katalógusaiban a kifogásolható minőségű rekordok aránya. A bibliográfiailag kifogásolható rekordok számáról csak becsléseink lehetnek. Az olvasói visszajelzések és az ad hoc jellegű ellenőrzések alapján ezeknek minden bizonnyal csak egy része kerül napvilágra.

A feltárás folyamatának eredményeként létrejövő bibliográfiai és besorolási tételek, illetve rekordok, valamint a belőlük épülő hagyományos vagy elektronikus, helyi, de mindinkább távoli hozzáférésű katalógusok, katalógus rendszerek a könyvtári szolgáltatások minőségének sarokkövei. Megbízhatóságuk, pontosságuk, a feltárt ismérvek hibátlansága alapkövetelmény, amely könyvtártípustól és nagyságtól függetlenül minden gyűjteményre egyaránt érvényes.

---

<sup>6</sup> SZELLE Béla: Katalógizálástörténet. 1. köt. Kéziratosság kora. 3. változatlan utánn. Budapest : Tankönyvkiadó, 1963. p. 5-6.

A rekordokra épülő szolgáltatások színvonalának fenntartása és fejlesztése elképzelhetetlen az őket létrehozó munkafolyamat, a feltárás munkafolyamatának és részfolyamatainak megtervezése, rendszeres ellenőrzése, hatékonyságának mérése, értékelése, korszerűsítése, továbbá a hibák megelőzése és szisztematikus javítása nélkül. A folyamat és részfolyamatainak teljes körű, átfogó irányítása a folyamatmenedzsment globális eszköztárának alkalmazását követeli meg, a megfelelő informatikai háttér kialakításával együtt.

## 2. Az értekezés tartalma

Disszertációm témaválasztásában döntő szerepet játszott az a lehetőség, hogy 2008 nyarán bekapcsolódhattam az Eötvös Loránd Tudományegyetem (ELTE) Egyetemi Könyvtárának koordinálásával elindított könyvtári minőségfejlesztési programba (K21 program). A projekt Folyamatirányítási munkacsoportjának vezetőjeként aktív szerepet vállaltam az Egyetemi Könyvtári Szolgálat (EKSZ) Minőségirányítási kézikönyvének összeállításában, valamint a hálózat folyamatmenedzsment rendszerének kialakításában. Szakmai érdeklődésem középpontjában a dokumentumok formai feltárásának és a minőségirányítás könyvtári vonatkozásainak kapcsolata áll. Kutatásaim elsősorban arra irányulnak, hogy a minőségirányítás rendkívül szerteágazó eszközrendszere és a modern informatikai megoldások hogyan alkalmazhatók hatékonyan a formai feltárás és kapcsolódó folyamatainak fejlesztésére.

A disszertáció első – a témaválasztást indokoló – bevezető fejezetét követően, a második fejezetben a feltárás jelentőségének és a katalógusok fejlődésének bemutatásán keresztül a formai feltárás központi szerepére igyekeztem felhívni a figyelmet. Meghatároztam a formai feltárás fogalmát és röviden ismertettem az ezzel kapcsolatos terminológiai megfontolásokat. Az azonos leírási egységről készült, mégis eltérő adattartalmú és szerkezetű bibliográfiai rekordok összehasonlító elemzésének megalapozásához részletesen tárgyaltam a MOKKA-ODR adatbázisban működő feltárási szabályokat és rekordellenőrző mechanizmusokat. A rekordok vizsgálatának tapasztalatait az adatsere-formátumok hívójelei mentén haladva foglaltam össze. A fejezet zárásaként, az ALEPH500 rendszer példáján keresztül utaltam az integrált könyvtárgépesítési rendszerekben működő, a formai feltárást támogató megoldásokra.

Az értekezés harmadik fejezetében a minőség értelmezésének és jelentős elméletalkotóinak bemutatásán túl fontosnak tartottam kitérni a minőségügy reprezentáltságának kérdésére a hazai könyvtártudományi szakirodalomban. A „Minőségfejlesztés 21” program történetének felvázolását követően jutottam el a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer létrejöttéig, bemutatva a minőségszemlélet elterjedését a hazai könyvtárak körében.

A könyvtárak minőségirányítási tevékenysége és szervezeti önértékelése szempontjából kiemelt figyelmet érdemel a 2010-ben létrehozott Könyvtári

Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK). A disszertáció negyedik fejezetében, a könyvtárak minősítésének jogszabályi háttérének vázolását követően részletesen ismertettem a keretrendszer valamennyi elemét, illetve az EKSZ önértékelése során alkalmazott adaptációját.

Az ötödik fejezetben, a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszert alapul véve a folyamatmenedzsment szerepét vizsgáltam a könyvtári önértékelésben. Bemutattam a folyamatok leírásának egységes, az EKSZ minőségfejlesztési projektjében kidolgozott szempontrendszerét, továbbá az EKSZ példáján keresztül rámutattam, hogy a folyamatok szabályozása hogyan segítheti a formai feltárás kimenetének, outputjának standardizálását, egyfelől a használok pontos és átlátható tájékoztatása, másfelől pedig a könyvtárak és információs intézmények közötti zökkenőmentes adatszere érdekében.

A disszertáció hatodik fejezetében tértem rá a minőség termékközpontú szemléletét felváltó, folyamat alapú megközelítés jelentőségének bemutatására, valamint a folyamatok felmérésének és értékelésének lehetséges megoldásaira, részletesen ismertetve a folyamat képességi/érettségi modellek típusait és a gyakorlati alkalmazásukat támogató informatikai megoldásokat.

A minőség folyamat alapú megközelítéséből kiindulva, a dokumentumok formai feltárásához kapcsolódó folyamatok vizsgálatának és értékelésének hatékony és egyben innovatív módja lehet a folyamatok képességi szintjének felmérése, valamint a feltárást végző szervezeti egység érettségének a meghatározása, a szoftverfejlesztésben már évtizedek óta sikeresen alkalmazott képességi/érettségi modellek könyvtári adaptációjával. A modellek felépítésével és alkalmazásával kapcsolatos tapasztalataim alátámasztották azt a hipotézist, hogy a modellek könyvtári adaptálását követően sikerrel alkalmazhatók a feltárást végző szervezeti egység érettségének értékelésére, valamint a feltárási folyamatok képességének értékelésére.

A minőségirányítási rendszerek teljes körű dokumentációs rendszert építenek ki, annak érdekében, hogy a folyamatok dokumentálásával biztosítsák a tevékenységek azonos módon való ismétlődését. A könyvtárak esetében kiemelt figyelmet kell fordítani a formai feltárás intézményi sajátosságainak dokumentálására, azaz a megfelelő színvonalú belső feltárási szabályzatok kialakítására és a kapcsolódó nemzetközi és országos érvényű szabványokkal, illetve szabályzatokkal történő harmonizációjukra. Az értekezés hetedik fejezetében a könyvtári minőségirányítási rendszerek dokumentációjának részeként a formai feltárás belső vagy más néven házi szabályzatait vizsgáltam,

amelyek jelentősen befolyásolhatják a bibliográfiai és besorolási rekordok minőségét. A helyi feltárási gyakorlatot összefoglaló szabályzatok a könyvtár szervezeti önértékelése során, a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer dokumentum kategóriáit figyelembe véve, a bizonyítéku szolgáló „kötelező dokumentumok” közé tartoznak. A formai feltárási munkafolyamatainak értékelésekor pedig elengedhetetlen az intézményi jellegzetességeket tükröző szabályzók körültekintő vizsgálata.

Az intézményi eljárások magas színvonalú dokumentálásának megteremtése érdekében, elsősorban az MSZ ISO 9001:2009-es szabvány előírásaira, valamint az EKSZ dokumentációs rendszerének létrehozása során szerzett gyakorlati tapasztalataimra támaszkodva kísérletet tettem a belső feltárási szabályzatok tartalmi és formai követelményeinek meghatározására, azt remélve, hogy a szabályzatok kialakításának formai és tartalmi aspektusait rendszerbe foglaló ajánlásom megfelelő alapot nyújthat a könyvtárak számára, saját belső feltárási szabályzatuk megalkotásához.

A szervezetek minőségirányítási rendszerének kialakításában és működtetésében kulcsfontosságú szerepet töltenek be a támogató informatikai alkalmazások. A könyvtárak szervezeti önértékelését, illetve a formai feltárási folyamatainak menedzselését célszerű módon kell kialakítani, hogy szorosabb és hatékonyabb kooperáció alakulhasson ki a tevékenységekben résztvevő személyek között és a projektek rövidebb idő alatt, kisebb anyagi ráfordítással valósulhassanak meg, mintha hagyományos adatfelvételi és értékelési módszereket alkalmaznánk. A disszertáció nyolcadik fejezetében részletesen bemutattam azokat az informatikai megoldásokat és team-munkát támogató szoftvereket, melyeket a hazai könyvtárak közül valószínűleg elsőként alkalmazott az EKSZ a hálózati könyvtárak minőségfejlesztési projektje és szervezeti önértékelése során. Mindezek mellett részletesen foglalkoztam a hazai közigazgatási intézmények szervezeti önértékelését támogató CAF Online - 2013 program könyvtári adaptálásának lehetőségével is.

### 3. Módszerek

#### 3.1. A kutatómunka során alkalmazott módszerek és források

Disszertációm megírása során teljességre törekvően igyekeztem felkutatni a tárgyalt témakörök hagyományos és elektronikus irodalmát. Az elméleti alapok megismeréséhez a rendelkezésre álló hazai és külföldi – elsősorban angol nyelvű – könyvtártudományi szakirodalmat, szakfolyóiratokat és szabványokat tekintettem át. A disszertáció interdiszciplináris jellegéből adódóan az irodalomkeresést a minőségirányítás és a szoftverfejlesztés területére is kiterjesztettem.

A szakirodalom összegyűjtése és feldolgozása mellett nagymértékben támaszkodtam az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat K21 minőségfejlesztési projektjében, a 2010-es és 2013-as szervezeti önértékelés külső moderátoraként szerzett gyakorlati tapasztalataimra, illetve a projekt Folyamatirányítási munkacsoportjának vezetőjeként, az elmúlt öt év során tett megfigyeléseimre. A K21 projekt keretében keletkezett munkaanyagok és dokumentumok primer forrásként álltak rendelkezésemre, melyek kidolgozásában magam is aktívan részt vettem.

A bibliográfiai tételek egyenletlenségének szemléltetéséhez 21 bibliográfiai rekord összehasonlító vizsgálatát végeztem el. A hazai közigazgatási intézmények önértékelési modelljének és a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszernek, illetve annak az ELTE EKSZ önértékelésében alkalmazott változatának összevetését 9 fő- és 28 alkritérium, valamint 213 indikátor (segítő példa) elemzésével készítettem el.

## 4. A kutatás tudományos eredményei – összegzés, javaslatok

### 1. tézis – A formai feltárás folyamatközpontú minőségmenedzsmentje

**A könyvtári katalógusok minőségének javításához, a szolgáltatás színvonalának emeléséhez – a feltárás központi szerepéből adódóan – elsődlegesen a bibliográfiai és besorolási tételeket létrehozó folyamatokat, azaz a formai feltárás munkafolyamatait kell megfelelő módon kialakítani és szabályozni, mely a legeredményesebben a minőségmenedzsment modern eszköztárának alkalmazásával, a szervezeti önértékelés és a folyamatközpontú szemlélet meghonosításával érhető el.**

A legtöbb könyvtári szolgáltatás alapja a katalógus, a gyűjtemény több szempontú feltárását és visszakeresését segítő hagyományos papíralapú, vagy modern elektronikus információs rendszer, az állomány nagyságát és összetételét hűen tükröző alapvető tájékoztatási eszköz. A hazai könyvtári rendszerben működő hagyományos és elektronikus katalógusok minősége rendkívül ingadozó, a bennük elérhető, azonos leírási egységről, illetve entitásról készült bibliográfiai és besorolási tételek színvonala nem kiegyensúlyozott. A disszertáció keretében elvégzett összehasonlító elemzés tapasztalatai azt mutatják, hogy gyakoriak az emberi figyelmetlenségből adódó hibák és következetlenségek, melyeket nemritkán az integrált könyvtárgépesítési rendszerekbe beépített ellenőrző funkciók sem képesek hatékonyan kiszűrni, jelentősen megnehezítve ezáltal a visszakeresés sikerességét. Az utólagos ellenőrzés és javítás helyett, illetve mellett a megelőzés előtérbe helyezésével, elsődlegesen a bibliográfiai és besorolási tételeket létrehozó folyamatokat, a formai feltárás munkafolyamatait kell megfelelő módon kialakítani és szabályozni, mely a legeredményesebben a minőségmenedzsment modern eszköztárának alkalmazásával képzelhető el.

Dinamikusan változó világunkban a könyvtáraknak és szolgáltatásaiknak is folyamatosan fejlődniük és javulniuk kell, egyre hatékonyabb és korszerűbb szolgáltatásokat nyújtva a felhasználók igényeinek és elvárásainak megfelelően. Ezen célok elérésének elengedhetetlen feltétele a könyvtári folyamatok értékelése és állandó közelítése a felhasználói igényekhez és a tágabb értelemben vett környezeti elvárásokhoz. A megújulás és a változás alapos önismeretet, megfelelő rugalmasságot kíván meg a folyamatok tervezése és

működtetése vonatkozásában, melyre a folyamatmenedzsment szisztematikus alkalmazásával készülhetünk fel.

A formai feltárás vonatkozásában nélkülözhetetlen a folyamatok részletes és egységes szerkezetben történő szabályozása. A tevékenységsorozat megvalósítási módjának és feltételeinek megtervezése, valamint írásban történő rögzítése kulcsfontosságú. A formai feltárás folyamatainak szabályozása során meg kell határozni a folyamatot felépítő, egymásra épülő tevékenységeket, a szükséges erőforrásokat, az időszükségletet és a határidőket, ki kell jelölni továbbá a felelőségeket és hatásköröket, meg kell adni az ellenőrzési és a beavatkozási pontokat, illetve meg kell határozni a folyamat működéséhez kapcsolódó – használandó és keletkező – dokumentumokat.

Az ismert és széles körben elterjedt minőségfejlesztési technikák és eszközök közül az önértékelés, mint módszer különösen alkalmas a formai feltárás minőségének értékelésére és a fejlesztési területek irányvonalainak kijelölésére. Az önértékelés jelentősége, hogy a sztenderd folyamatok nem megfelelő végrehajtásából eredő hibákat és következményeket „házon belül” lehet felderíteni. Az önértékelés és a folyamatmenedzsment együttes alkalmazása jelentős mértékben képes támogatni a könyvtári dokumentumok formai feltárása során keletkező hibák megelőzését.

## **2. tézis – A formai feltárás folyamatainak felmérése a folyamatos és kombinált szemléletű képességi/érettségi modellek bevezetésével**

**A könyvtárat, mint komplex szolgáltatási rendszert tekintve, a formai feltárás és a hozzá kapcsolódó folyamatok képességének felmérésére eredményesen alkalmazható az informatika szakterületén már évtizedek óta sikeresen működő, az ISO/IEC 15504-es nemzetközi szabványsorozaton alapuló, folyamatos szemléletű képességi/érettségi modell, a SPICE modell és a szolgáltató szervezetek számára 2010-ben kialakított, kombinált szemléletű CMMI-SVC v1.3 modell, melyek a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer alapelveivel kiegészítve komplex megoldást biztosítanak a feltárás folyamatainak felmérésére és a feltárást végző szervezeti egység érettségének értékelésére.**

A közszféra szervezeteiben, így a könyvtárakban is egyre hangsúlyosabb az igény a szervezetek által nyújtott szolgáltatások (ön)értékelésére, hatékonyságának felmérésére, az elszámoltathatóságra és az eredmények

összehasonlíthatóságára. A formai feltárás folyamatainak felméréséhez és fejlesztéséhez speciális, a minőség folyamat alapú megközelítést előtérbe helyező önértékelési modell kialakítására van szükség, mely figyelembe veszi az egyes könyvtárak adottságainak különbségét, a helyi igényeket, lehetőséget ad az objektív önvizsgálatra és az összehasonlításra más intézményekkel, továbbá segíti a lehetséges fejlődési irányok meghatározását.

A könyvtári önértékelés vezérfonalául szolgáló, 2010-ben megjelent Közös Könyvtári Értékelési Keretrendszer irányelveit figyelembe véve és azokat kiegészítve, a feltáráshoz kapcsolódó folyamatok képességének és a feltárást végző szervezeti egység érettségének felmérésére eredményesen alkalmazhatók az informatika szakterületén már évtizedek óta sikeresen működő képességi/érettségi modellek; az ISO/IEC 15504-es szabványsorozaton alapuló, folyamatos szemléletű SPICE modell (Software Process Improvement and Capability dEtermination) és a szolgáltató szervezetek számára kidolgozott, kombinált szemléletű CMMI-SVC v1.3 modell (Capability Maturity Model Integration for Services).

A képességi/érettségi modelleket jellemzően az egyes szervezetek folyamatmenedzsment rendszerének értékelésére alkották meg. Segítségükkel a szervezetet és folyamatait egy egységes szempontrendszer alapján lehet átvilágítani és értékelni. A különböző képességi/érettségi modellek közös tulajdonsága, hogy a szervezetre és/vagy folyamataira bizonyos fokú érettségi vagy képességi szinteket állapítanak meg. Az egyes szintek eléréséhez a vizsgált folyamatoknak egyre magasabb követelményeknek kell megfelelni, így érve el a szabályozottság legmagasabb fokát, egyszersmind megállapítva a folyamatok jelenlegi helyzetét és iránymutatást adva a fejlesztésükhöz egyaránt. A képességi/érettségi modellek folyamatterületek sajátos és általános céljainak megvalósulását vizsgálják, a hozzájuk kapcsolódó sajátos és általános gyakorlatok végrehajtásának értékelése által, miközben az egyes – felmérésre kiválasztott – folyamatterületek bizonyos képességi szintekre sorolásával állapítható meg a szervezet katalogizálási gyakorlatának fejlettségi szintje és válik összehasonlíthatóvá más intézmények folyamataival.

A könyvtári szolgáltatások minőségének megértéséhez és objektív méréséhez, valamint a különböző könyvtárakban folyó tevékenységek összehasonlításához kiváló keretet nyújthat a képességi/érettségi modellek auditálását lehetővé tevő SCAMPI módszertan. A SCAMPI módszertant és az alkalmazását támogató szoftvereszközt (Appraisal Assistant) használva virtuális érettség-felmérés végezhető, melyből kiderül, hogy a könyvtár feltárási folyamatai milyen

képességi szint követelményeit képesek teljesíteni, illetve a feltárást végző szervezeti egység milyen érettségi szinten áll.

A modell alapú értékelés alkalmazása segítheti a dokumentum-leírás fejlődését, a problémák korai felismerését, megelőzését és megoldási folyamatait. A felmérés során felderíthető és megszüntethető az előírásoktól eltérő gyakorlat, megtörténhet a hiányos vagy félreérthető előírások felülvizsgálata, az elavult intézményi szabályozás aktualizálása és harmonizációja a külső szabályozókkal.

A képességi/érettségi modellekkel kapcsolatos alkalmazási tapasztalatokat figyelembe véve megállapítható, hogy elsősorban a profitorientált vállalati szektorban elterjedt módszerről van szó, amely azonban sikeresen átvihető a kulturális szolgáltatások és folyamatok, így a könyvtárak és azon belül a formai feltárási folyamatainak rendszerére, illetve a jövőben nagy valószínűséggel kiterjeszthetők a könyvtár egyéb kulcsfontosságú folyamatainak felmérésére is.

### **3. tézis – A minőségirányítási rendszerek dokumentációjának nélkülözhetetlen eleme: a formai feltárási belső szabályzata**

**A könyvtári minőségirányítási rendszer dokumentációjának kulcsfontosságú eleme az adott könyvtár belső vagy más néven házi feltárási szabályzata, mely a dokumentumok formai feltárása során alkalmazott intézményi jellegzetességek részletes és egységes szerkezetben történő dokumentálását biztosítja. Megállapítható, hogy színvonalas feltárási tevékenység nem képzelhető el belső feltárási szabályzat nélkül. A szabályzatok harmonizációjának és egységesítésének első lépéseként meg kell határozni a dokumentációs rendszer alapvető tartalmi és formai követelményeit, valamint az elvárható dokumentumstruktúrát.**

A formai feltárási minőségének értékelésekor kitüntetett szerepe van a folyamatot támogató dokumentációs rendszernek. A dokumentáltság követelményét hangsúlyozza az MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár, valamint az MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények szabvány is, melyek szerint a minőségirányítási rendszerek teljes körű dokumentációs rendszert építenek ki és működtetnek. A folyamatok dokumentálásával biztosítják a tevékenységek azonos módon való ismétlődését.

A szabványok alapján a dokumentálás magába foglalja a folyamatok azonosítását, a közöttük lévő kapcsolatok meghatározását, a folyamatok leírását, valamint a folyamatok hatékonyságának ellenőrzését, a dokumentált állapot és a gyakorlati megvalósítás összehasonlításával. Az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány előírásai pedig lehetővé teszik, hogy minden szervezet a saját profiljához, nagyságához és folyamatainak bonyolultságához, valamint munkatársainak felkészültségéhez igazítva alakítsa ki dokumentációs rendszerét.

A formai feltárás minőségét meghatározó folyamatok képességi szintjének fejlesztéséhez elengedhetetlen a folyamatok megfelelő szintű szabályozása és az ehhez illeszkedő dokumentációs környezet kialakítása. A könyvtári minőségirányítási rendszerek dokumentációjának nélkülözhetetlen eleme a könyvtár belső vagy más néven házi szabályzata, mely a feltáró tevékenység során alkalmazott intézményi jellegzetességek részletes és egységes szerkezetben történő dokumentálását biztosítja.

A belső szabályzatok feladata, hogy összegyűjtsék és írásban rögzítsék a szabványoktól való eltéréseket és egyedi eljárásokat, közétegyék azokat a jó gyakorlatokat (best practice), amelyek a vonatkozó szabvány felülvizsgálatakor akár (országos érvényűvé válhatnak) jogerőre is emelkedhetnek. A leírás helyi sajátosságait írásba foglaló belső szabályzat azonban csak akkor képes maradéktalanul teljesíteni célját, ha tartalmilag és formailag a megfelelő módon kerül kialakításra és felelős személyek gondoskodnak – szükség esetén – a benne foglalt előírások aktualizálásáról, megismertetéséről és a napi gyakorlatban történő meghonosításáról, betartásáról, szoros együttműködésben a szervezet minden munkatársával.

A disszertáció keretében, a formai feltárás folyamatainak magas színvonalú dokumentálása érdekében az MSZ EN ISO 9001:2009-es szabvány előírásaira, valamint az ELTE K21 minőségfejlesztési projektjében, az Egyetemi Könyvtári Szolgálat dokumentációs rendszerének létrehozása során a Folyamatirányítási munkacsoport vezetőjeként szerzett gyakorlati tapasztalataimra támaszkodva meghatároztam és rendszerbe foglaltam a belső feltárási szabályzatok tartalmi és formai követelményeit.

Meggyőződésem, hogy a feltáró tevékenység részletes leírása és sztenderdizálása bizonyítható módon megkönnyíti a könyvtárak közötti bibliográfiai együttműködések kialakítását, összehasonlítható elemzések

készítését, valamint az integrált könyvtárgépesítési rendszerek bevezetésének és fejlesztésének folyamatait egyaránt.

#### **4. tézis – A szervezetek önértékelését és a folyamatok felmérését támogató informatikai megoldások**

**A szervezeti önértékelés mintájára, a formai feltárás folyamatainak önértékelése szintén – csaknem teljes mértékben – automatizálható. A modern infokommunikációs eszközök bevonásával a felmérések hatékonyabban és rövidebb idő alatt végezhetőek el, mintha hagyományos adatfelvételi és értékelési módszereket alkalmaznánk. Az elektronikus környezet adta lehetőségek jelentősen megkönnyítik az önértékelésbe bevont munkatársak közti kapcsolattartást és elősegítik a felmérés eredményeinek kiértékelését, széles körben való közzétételét és megismertetését egyaránt.**

A formai feltárást végző szervezeti egységek és folyamatainak önértékelését célszerű módon kell kialakítani, figyelembe véve azt, hogy a felmérés ne rójon indokolatlanul nagy terhet a szervezet munkatársaira. A felmérésre fordított erőforrásoknak minden esetben arányban kell állni az eredmények alapján elérhető fejlődés mértékével és pozitív hatásaival. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a szervezetek önértékelése és folyamatfelmérése csaknem teljes egészében automatizálható, így a megfelelő informatikai megoldásokkal támogatva hatékonyabban és rövidebb idő alatt végezhető el, mintha hagyományos módszereket alkalmaznánk.

A 2010-ben az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat 13 tagkönyvtárában elvégzett szervezeti önértékelés tapasztalatai rámutattak, hogy a felmérés sikerességét döntő mértékben befolyásolhatják az alkalmazott informatikai megoldások. Az önértékelés megvalósításában kiemelt szerepe volt a Moodle-nak, az ELTE e-learning rendszerének, mely 2008 óta segíti az egyetemi könyvtári hálózat K21 minőségfejlesztési projektjének és munkacsoportjainak tevékenységét.

Az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálatának szervezeti önértékelése idején, az informatikai háttér kialakítása során nyert tapasztalatok alapján megállapítható, hogy a formai feltárás folyamatainak felmérése szintén nem nélkülözheti a megfelelő informatikai infrastruktúra alkalmazását, melynek kiépítése, működtetése és folyamatos fejlesztése fokozott körütekintést igényel. A tevékenységért felelős személytől/személyektől megfelelő szintű

felkészültséget kíván meg. A felmérésben részt vevőkhöz rendelt felhasználói jogkörök megállapítását – az elvárt feladatoknak és tevékenységeknek megfelelően – célszerű időben megtervezni. A hatáskörök kijelölését vagy a szerepkörök módosítását már a projekt megkezdése előtt el kell végezni.

Központi kérdés továbbá az alkalmazott rendszereket bemutató képzések megszervezése, mivel a kezelésükkel kapcsolatos ismeretek elsajátítása és magabiztos gyakorlati alkalmazása kulcsfontosságú a projekt sikeressége szempontjából. Szintén lényeges kritérium a felmérés dokumentációs rendszerének kidolgozása, a keletkező és használt dokumentumok tárolása, hosszú távú megőrzése és hozzáférhetővé tétele, valamint ennek kapcsán – felkészülve a rendszer esetleges működési zavaraira vagy a verzióváltásokra – a meghatározott időközönként készített biztonsági mentés.

A jövőre nézve további online önértékelés-támogató rendszer bevonására tett javaslatot a disszertáció szerzője, a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Közigazgatás-fejlesztési és Stratégiai Tervezési Főosztálya által koordinált, a hazai közigazgatási intézmények számára kialakított CAF Online - 2013 szoftver – a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer alapelveit szem előtt tartó – adaptálásával.

A rendszer könyvtári alkalmazhatósága érdekében a két szakterületen működő önértékelési modell összehasonlításával azonosítottam a köztük lévő különbségeket, majd a tapasztalatok birtokában a CAF Online - 2013 rendszerben elkészítettem a könyvtári igényeknek megfelelő, központi kérdőív alap-sablont, melyet a későbbiekben az önértékelésben résztvevő intézmények koordinátorai, önértékelési projektvezetői további intézményi szempontokkal egészíthetnek ki, az alkritériumok értelmezését segítő példák szintjén.

## 5. További kutatási és hasznosítási lehetőségek

A könyvtárak és az általuk nyújtott szolgáltatások sikere és továbbélése szempontjából kulcsfontosságú a formai feltárás és a hozzá kapcsolódó tevékenységek magas színvonalú ellátása. A könyvtár dokumentumvagyonán felül óriási hozzáadott értéket teremt az a bibliográfiai és besorolási rekord vagyon, amelyet létrehozunk. A feltárás központi szerepéből adódóan elsődlegesen a bibliográfiai és besorolási tételeket létrehozó folyamatokat kell megfelelő módon kialakítani és szabályozni, mely a legeredményesebben a minőségmenedzsment modern eszköztárának alkalmazásával, a szervezeti önértékelés és a folyamatközpontú szemlélet meghonosításával képzelhető el.

A disszertációban bemutatott és javasolt folyamatmenedzsment eszközöket bármely, a minőség szemlélet iránt elkötelezett gyűjtemény alkalmazhatja, a szervezet nagyságától és összetettségétől függetlenül. Úgy gondolom, hogy a belső feltárási szabályzatok formai és tartalmi követelményeit rendszerbe foglaló ajánlásom megfelelő alapot nyújthat a könyvtárak számára, a saját belső feltárási szabályzatuk megalkotásához.

Az önértékelést támogató CAF Online - 2013 rendszerhez és a folyamatok képességének, illetve a szervezetek érettségi szintjének felmérését támogató CMMI-SVC v1.3 modellhez és annak auditálást segítő Appraisal Assistant programhoz jelenleg minden érdeklődő könyvtár térítésmentesen hozzáférhet. Bemutatásukkal arra szerettem volna felhívni a figyelmet, hogy a minőségfejlesztési tevékenységeket támogató rendszereknek több innovatív formája létezik, melyek a profitorientált vállalatokon kívül, helyi adaptációjukat követően sikeresen alkalmazhatók a könyvtárakban is.

## 6. Az értekezés témájához kapcsolódó publikációk

1. BODA GÁBORNÉ KÖNTÖS Nelli: A folyamatmenedzsment szerepe és jelentősége az EKSZ minőségirányítási rendszerében. In: *Könyvtári Levelező/lap.* 25. évf. 1. sz. (2013) p. 3-9. **MTMT [2212995]**
2. BODA GÁBORNÉ KÖNTÖS Nelli (összeáll.): 5. kritérium : Folyamatok. In: Módszertani útmutató az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat önértékeléséhez / [közread. a] K21 Értékelésirányító csoport. ; [szerk. dr. Ficzko Zsuzsanna]. 2. számú változat. Budapest: ELTE EKSZ, 2012. p. 46-52. **MTMT [2163197]**
3. BODA GÁBORNÉ KÖNTÖS Nelli (összeáll.): Folyamatmenedzsment űrlap és kitöltési útmutató. In: Eötvös Loránd Tudományegyetem Egyetemi Könyvtári Szolgálat Minőségirányítási kézikönyv / kész. az ELTE EKSZ K21 Minőségfejlesztési projekt Minőségkoordinálási munkacsoportja. Budapest : ELTE EK, 2012. p. 40-49. Elérés: <http://konyvtar.elte.hu/hu/node/2047> **MTMT [2163207]**
4. KÖNTÖS Nelli: Moodle az ELTE Egyetemi Könyvtárban : e-learning keretrendszerrel támogatott könyvtári önértékelés. In: *Tudományos és Műszaki Tájékoztató.* 59. évf. 7. sz. (2012) p. 278-292. **MTMT [2057597]**
5. KÖNTÖS Nelli: Szerzők nyomában : a könyvtári szabványok szerepe az intézményi publikációs adattárak névkezelési stratégiájában. In: *Könyvtári Figyelő.* 58. évf. 2. sz. (2012) p. 255-279. **MTMT [2059187]**
6. KÖNTÖS Nelli: Minőségügy a magyar könyvtártudományi szakirodalomban, 2000 és 2011 között. In: *ELTE ITDI publikációs fórum.* (2012) URL: [http://doktori-publik.freeblog.hu/archives/2012/03/01/Kontos\\_Nelli\\_Minoseguy\\_a\\_magyar\\_konyvtartudomanyi\\_szakirodalom\\_ban\\_2000\\_es\\_2011\\_kozott/](http://doktori-publik.freeblog.hu/archives/2012/03/01/Kontos_Nelli_Minoseguy_a_magyar_konyvtartudomanyi_szakirodalom_ban_2000_es_2011_kozott/) **MTMT [2090346]**
7. KÖNTÖS Nelli (összeáll.): 5. kritérium : Folyamatok. In: Útmutató az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat önértékeléséhez / közread. az ELTE EKSZ K21 Önértékelés-irányító team ; [szerk. dr. Ficzko Zsuzsanna]. 1. számú változat. Budapest : ELTE EK, 2010. p. 53-59. **MTMT [2163215]**

## 7. Az értekezés témájához kapcsolódó előadások

1. BODA GÁBORNÉ KÖNTÖS Nelli: A folyamatmenedzsment szerepe és jelentősége az Egyetemi Könyvtári Szolgálat minőségirányítási rendszerében. (Hagyományok és kihívások II. - szakmai nap az ELTE Egyetemi Könyvtárban) 2012. november 8. A bemutatott prezentáció elérése: <https://edit.elte.hu/jspui/handle/10831/2215>
2. KÖNTÖS Nelli: Egységesítés felsőfokon : Az intézményi publikációs adattárak névkezelési stratégiája. (Ünnepi konferencia Sebestyén György tiszteletére) 2011. november 29. A bemutatott prezentáció elérése: [http://konyvtartudomany.elte.hu/KONYVTAR/ppt/Kontos\\_Nelli\\_2011\\_11\\_29\\_Egysegesites\\_felfokokon\\_kontos\\_nelli.pdf](http://konyvtartudomany.elte.hu/KONYVTAR/ppt/Kontos_Nelli_2011_11_29_Egysegesites_felfokokon_kontos_nelli.pdf)

