

Vidra Szabó Ferenc

Könyvtári minősítés a szakértő szemével

Előzmények

A könyvtári minősítés rendszerének kidolgozása szorosan kapcsolódik a *Könyvtári Minőségfejlesztés 21* elnevezésű programhoz, amelyet az Oktatási és Kulturális Minisztérium Könyvtári Osztálya által felkért munkacsoport tagjai dolgoztak ki. A projekt célja az volt, hogy egységes rendszerbe foglalja a könyvtárak korábbi, széttagolt minőségfejlesztő tevékenységét, tudatosan építve a megszerzett minőségmenedzsment-ismeretek gyakorlati alkalmazására. A program elősegítette a rendelkezésre álló anyagi források hatékony felhasználását, a pályázati keretek racionális, egymásra épülő kihasználását, támogatta a könyvtárak minőségelvű értékelését, szakfelügyeletét, lehetővé tette, hogy a könyvtár – mint intézmény – elfoglalja méltó helyét a hazai minősítési rendszerben.

Szorosan kapcsolódva a *Könyvtári Minőségfejlesztés 21* programhoz dolgozta ki a könyvtári szakemberekből álló munkacsoport azt az önértékelési keretrendszert, amely alkalmas a könyvtárak értékelésére, az elért eredmények elismerésére.* A *Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer* (KKÉK) az Európai Unió által elfogadott *Közös Értékelési Keretrendszer*, a *Common Assessment Framework* (CAF) szempontrendszerére épül, amelynek legfontosabb célkitűzései: a szervezet erős és gyenge pontjainak feltárása, a legfontosabb fejlesztendő területek kijelölése és a továbbfejlődés irányainak meghatározása.**

A könyvtárak minősítését a 12/2010. (III. 11) OKM rendelet szabályozza. A rendelet a könyvtárak minősítésére pályázati eljárást, *Minősített Könyvtár* címet, valamint *Könyvtári Minőségi Díjat* vezet be, amelyekre a könyvtárak a *Könyvtári Minőségügyi Bizottság* által közzétett szakmai szempontok szerint elkészített önértékelés alapján és a pályázatban előírt dokumentumok benyújtásával pályázhatnak.

* A Könyvtári Minőségügyi Munkabizottság tagjai: Skaliczki Judit (elnök), Gyurics Zoltánné, Mender Tiborné, Ramháb Mária, Sohajdáné Bajnok Katalin, (Vidra) Szabó Ferenc, Zalainé Kovács Éva.

** A KKÉK az Emberi Erőforrások Minisztériuma honlapján elérhető. Bővebben: Vidra Szabó Ferenc: *Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer*. A könyvtári önértékelés szakmai szempontjai. Budapest, Könyvtári Intézet, 2010. 70 p. /A jó gyakorlat a könyvtári minőségirányítás bevezetéséhez/; Vidra Szabó Ferenc: *Könyvtári önértékelés, könyvtári minősítés*. = *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros*, 2010. 4. sz. 3–12. p.

Tartalmi kérdések

A KKÉK szempontrendszere kiválóan alkalmas a könyvtárak szervezeti önértékelésére, a helyzetkép megismerésére és a javítást célzó intézkedések meghozatalára. A kilencrészes felépítés meghatározza azokat a fő szempontokat, amelyeket figyelembe kell venni az elemzés során. Az önértékelést alapvetően az *adottságok* és az elért *eredmények* alapján vizsgáljuk. Az *adottságok* meghatározzák, hogy mit tesz a könyvtár, és hogyan közelíti meg feladatait a kívánt eredmény elérése céljából; az *eredmények* számbavétele során pedig a partnerek, a munkatársak, a társadalom és a kulcsfontosságú teljesítmény terén elért megvalósulást mérjük.

Az *adottságok* értékelése során alapvetően a PDCA ciklus (Plan-Do-Check-Action) módszerére támaszkodunk. A sikeres pályázat alapfeltétele e módszer alkalmazása, vagyis el kell érni, hogy tevékenységünk során szinte automatikusan alkalmazzuk a tervezés–megvalósulás–ellenőrzés–beavatkozás folyamatának elvét. Minden alkritérium értékelésekor, a megfelelő pontszám megállapítása mellett fel kell tárnunk az erősségeket, a fejlesztendő területeket, valamint meg kell határozniuk intézkedési elemeket.

Az *eredmények* értékelésekor azt vesszük figyelembe, mennyiben sikerült a kitűzött célokat elérni, romló vagy javuló tendenciákat figyelhetünk-e meg, illetve hogy az elért eredmények folyamatosan szinten tarthatóak-e.

A pályázat fontos része a megfelelő dokumentumok összeállítása. A KKÉK-ben megtalálható a kötelező és az ajánlott dokumentumok listája. E dokumentumok elkészítése alapos előkészítő munkát, komoly felkészülést igényel. A benyújtott dokumentumok szakszerűsége, tartalmi mélysége fontos támpontul szolgál az adott könyvtárban folyó minőségfejlesztő tevékenység színvonalának megítéléséhez, ezért erre a területre is komoly gondot kell fordítani.

A felkészülés javasolt menete

Az eddigiekből talán kiviláglik, hogy a sikeres pályázat elérését hosszú felkészülés, tudatos minőségfejlesztő tevékenység előzi meg. Alapfeltétel a vezetőség elkötelezettsége, felkészültsége, a megfelelő erőforrások biztosítása. Az önértékelés elkezdését, a munkatársakra váró feladat összetettségét kellő módon kommunikálni kell az érintetteknek, hiszen csak így érhető el, hogy mindenki azonosulni tudjon ezzel a komplex tevékenységgel.

A felkészülés nem képzelhető el minőségfejlesztő munkacsoport felállítása és működtetése nélkül. A minőségfejlesztő munkacsoport tagjainak szintén kellően elkötelezetteknek és felkészülteknek kell lenniük, hiszen rájuk hárul a munka zöme. Alapvető szempont, hogy mindezen tevékenységekbe minél több munkatársat vonjunk be; a munkacsoport tagjai konzultáljanak a közvetlen munkatársaikkal, ezáltal a minőségfejlesztés kiterjedhet az intézmény egészére, és valamennyi dolgozó sajátjának érezheti az ügyet.

A pályázat benyújtását megelőzően érdemes próbaképpen elvégezni az önértékelést, valamint számba venni a kapcsolódó dokumentumokat. A próbaképpen elvégzett önértékelés során feltárulnak az előforduló hiányosságok, meghatározhatjuk a feladatokat, elkészíthetjük, módosíthatjuk a dokumentumainkat. Ugyanakkor

a munkacsoport tagjai kellő rutint szerezhetnek az önértékelés lebonyolításában, esetleg kiderülhet, hogy módosítani kell a csoport összetételén, az alkalmazott módszereken. Fontos szempont a nyílt kommunikáció alkalmazása, vagyis annak elérése, hogy őszintén tudjunk beszélni a problémákról, hogy megtanuljunk érvelni, konszenzusra jutni. E folyamat során erősödhet a bizalmi viszony a munkatársak között, illetve a vezetőség és a beosztottak között. Amennyiben ezen a téren hiányosságokat észlelünk, érdemes tréningekkel elősegíteni a zavartalan együttműködést.

Amennyiben van rá lehetőség, érdemes külső szakértőt megbízni. A külső személy nemcsak a szakértelmével tud segíteni, hanem kívülállóként könnyebben észreveszi azokat a javítandó pontokat, amelyeken a mindennapok rutinja miatt átsiklunk. Ráadásul a külső szereplő nincs benne a szervezet érdekrendszerében, ezért érdekmentesen tud javaslatokat, megoldási módokat kínálni.

Ha a pályázat benyújtásakor már kellő felkészültséggel rendelkezünk, nem okozhat gondot a sikeres pályázat elkészítése. Az alkritériumok értékelését a munkacsoport tagjai önállóan, a többi tagtól függetlenül végezzék el, munkájuk során ezúttal is támaszkodjanak a közvetlen kollégák véleményére, de ne akarjanak mindenképp megfelelni a vezetőség kimondott vagy kimondatlan elvárásainak.

Gyakran felmerül a kérdés, hogy a munkacsoportban a vezetőség részt vegyen-e. A kérdésre nem lehet egyértelmű választ adni, hiszen ennek eldöntése nagymértékben függ a szervezeti kultúra, a munkahelyi légkör jellemzőitől. Javaslatként általánosságban megfogalmazhatjuk, hogy célszerű a vezetőség nélkül elvégezni az önértékelést, esetleg párhuzamosan a vezető vagy a vezetőség tagjai is elvégezhetik ugyanezt a tevékenységet.

Az egyéni önértékelést követi a közös konszenzuskeresés. A munkacsoport tagjai egyenként fedjék fel és indokolják meg az általuk adott pontszámot – függetlenül attól, hogy a többiek hogyan értékelték. Semmiképpen ne törekedjünk arra, hogy végső döntésként a pontok számtani középértékét adjuk meg, hanem egymás meggyőzésével, a megfelelő elvek felsorakoztatásával jussunk konszenzusra. Nagymértékben rontja a munkatársak motiváltságát, ha a vezető megvétózza az így kialakult döntést! Az elvárt vezetői magatartás azt kívánja meg, hogy fogadjuk el a munkatársak véleményét, még abban az esetben is, ha vezetőként más a véleményünk.

A pályázat benyújtásakor ki kell töltenünk a KKÉK-ben szereplő Excel-táblázatot, hiszen az alkritériumok más-más súllyal szerepelnek a felsorolásban. Amennyiben a végső pontszámunk meghaladja az előírt 750-es értéket, és amennyiben valamennyi kötelező dokumentumunk kellő minőségben a rendelkezésünkre áll, csak abban az esetben nyújtsuk be a pályázatunkat.

Tapasztalatok

Bár az előző évben csak három könyvtár pályázott a *Minősített Könyvtár* címre, mégis az értékelés során jelentős tapasztalatokat szereztünk. Ezek közül most csak a legfontosabbakra térek ki.

1. Gyakori tévhit, hogy amennyiben a könyvtár akár önállóan, akár egy nagyobb szervezeti egység részeként már megszerzett valamilyen minősítést,

megspórolhatja a pályázatra történő alapos, célirányos felkészülést. Ugyancsak tévhit, hogy amennyiben a nagyobb szervezeti egység részeként szerepelünk bizonyos dokumentumokban – például a minőségirányítási kézikönyvben vagy a stratégiai tervben – nincs szükség arra, hogy ezeket a dokumentumokat külön a könyvtárra vonatkoztatva is elkészítsük. Fel kell hívnom a figyelmet, hogy minden kötelező dokumentumot célirányosan, az adott könyvtárra vonatkoztatva kell elkészíteni és benyújtani!

2. A PDCA elv gyakorlati érvényesülését semmiképp nem lehet megspórolni. Nem elég megtervezni, esetleg lebonyolítani egy tevékenységet, az előforduló hiányosságokat fel kell tárni, be kell avatkozni a folyamatba, és a következő tervezés során figyelembe kell venni a mérési eredményeket. Nem elég elvégezni például egy használói elégedettség-vizsgálatot, a kapott válaszokat fel kell dolgozni, értékelni kell, a negatív tendenciák okait fel kell tárni, a megfelelő változtatásokat be kell vezetni, és bizonyos idő eltelte után újabb mérést szükséges elvégezni.
3. Mint korábban jeleztem, a kötelező és ajánlott dokumentumok színvonala mintegy tükröt tart a szakértők elé. Amennyiben kiderül, hogy egy bizonyos dokumentumot például az igazgató az utolsó éjjel egyedül készítette el, vagy hogy egy korábban elkészült dokumentumot a pályázat kedvéért csupán átkereszteltek, és egészen mást tartalmaz, mint amit a címe sugall – nos, ezek az esetek nem jelentenek túlzott előnyt a szakértők szemében.
4. Nehezen mérhető, mégis fontos szempont lehet az adott könyvtár szervezeti kultúrájáról szerzett személyes benyomás. Kellően tájékozottak-e a munkatársak, tudják-e mit, miért és hogyan tesznek, hogyan fordulnak az olvasókhoz és egymáshoz... Mindezek a kérdések nehezen megválaszolhatóak ugyan, de a helyszíni vizsgálat során a gyakorlott szakértők szemét nem kerülik el az esetleges hiányosságok, gyengeségek.

* * *

A fenti sorokkal nem szerettem volna elvenni senki kedvét az önértékelés elvégzésétől, illetve a pályázat benyújtásától, csupán a figyelmet kívántam felhívni arra, milyen nagy feladatot vállal magára, aki végigmegy ezen a folyamaton. A befektetett energia azonban mindenképpen megtérül, hiszen tudatosabban végezhetjük a munkánkat, mint korábban; világossá válik számunkra, hol vannak az erősségeink és miben kell fejlődünk; pozitív irányba alakulhat a munkahelyi klíma; motiváltabban leszünk a jó munkavégzésre, hiszen átélhetjük, hogy van beleszólásunk a munka menetébe – vagyis jobban érezhetjük magunkat a munkahelyünkön. És ha mindezek után a pályázat elbírálói is eredményesnek tekintik erőfeszítéseinket, az elért címet büszkén kommunikálhatjuk a partnereink számára.



A Nemzeti Erőforrások Minisztériuma pályázati felhívása a Minősített Könyvtár cím elnyerésére

A pályázat célja:

A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról szóló **12/2010. (III. 11.) OKM** rendelet alapján a kultúráért felelős miniszter pályázatot hirdet a minőségfejlesztés és a minőségirányítás módszereinek alkalmazásában kiemelkedő teljesítményt nyújtó könyvtárak és könyvtári tevékenységet folytató szervezetek elismerésére.

A pályázók köre:

- Könyvtárak,
- könyvtári tevékenységet folytató szervezetek.

Pályázati feltételek:

- A Könyvtári Minőségügyi Bizottság által közzétett **Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK)** szerint elkészített önértékelés. Az önértékelésnek egyértelmű választ kell adnia arra is, hogy a könyvtár a minőségi szemléletet a tevékenységein, feladatain keresztül miképpen érvényesíti, és miképpen működik a minőségirányítási rendszer.
- A **KKÉK**-ben előírt és a mellékletben felsorolt kötelező dokumentumok megléte.
- A **KKÉK**-ben előírt pontszám legalább 75 százalékának (750 pont) teljesítése.

A **KKÉK** a Nemzeti Erőforrások Minisztériuma honlapján elérhető.

A pályázati díj 200 000,- Ft pályázó intézményenként

A pályázati díjat az **Országos Széchényi Könyvtár 10032000-01427659-00000000** számú (MÁK) számlájára kell befizetni

A pályázat benyújtása:

A pályázati dokumentációnak tartalmaznia kell:

- a 3 példányban benyújtott önértékelést (1 eredeti példány papír alapon, 1 másolati példány papír alapon és 1 példány elektronikus, pdf. formátumban CD- vagy DVD-lemezen,
- a kitöltött pályázati adatlapot,
- a mellékletben felsorolt kötelező, illetve ajánlott dokumentumokat elektronikus formában, pdf. formátumban CD- vagy DVD-lemezen,
- a pályázati díj átutalását igazoló banki kivonatot.

A pályázat szöveges indoklása nem haladhatja meg a 3 oldalt, amely a pályázati adatlap részét képezi.

A PÁLYÁZATOK POSTÁRA ADÁSÁNAK HATÁRIDEJE: 2012. AUGUSZTUS 31.

A pályázatokat

*a Nemzeti Erőforrások Minisztériuma Közgyűjteményi Főosztályának
Könyvtári Osztályára (1055 Budapest, Szalay u. 10–14.) kell postai úton eljuttatni.*

A pályázatok elbírálásának rendje:

A benyújtott pályázatok elbírálására vonatkozó eljárás technikai lebonyolítását a Könyvtári Minőségügyi Bizottság ügyrendjében foglaltaknak megfelelően a Könyvtári Intézet végzi.

Csak a hiánytalan pályázati dokumentációval rendelkező pályázatok kerülnek elbírálásra.

A benyújtott pályázatokat a Könyvtári Minőségügyi Bizottság két szakértője helyszíni vizsgálat során ellenőrzi, pontozással és szövegesen értékeli. A szakértők feladata az értékelésük részletes ismertetése és megbeszélése a pályázókkal.

A pályázati dokumentáció és a szakértői vélemények alapján a Könyvtári Minőségügyi Bizottság javaslatot tesz a kultúráért felelős miniszter számára, aki dönt a **Minősített Könyvtár** cím odaítéléséről.

Az eredmények kihirdetése:

A nyertes pályázók a minisztériumtól levélben kapnak értesítést.

A **Minősített Könyvtár** címet elnyerő intézmény a típusának megfelelő jelző használatával kiállított díszoklevél átvételére és a cím **5 évig történő használatára jogosult**.

A **Minősített Könyvtár** címet az emberi erőforrások minisztere a Magyar Kultúra napján ünnepélyes keretek közt adja át 2013-ban.

A **Minősített Könyvtár** cím birtokában a könyvtár pályázhat a **KÖNYVTÁRI MINŐSÉGI DÍJ** elnyerésére

* * *

A pályázati felhívás mellékletei:**1. Pályázati adatlap****2. A kötelező és az ajánlott dokumentumok listája.**

A felsorolt dokumentumokat pdf. formátumban, külön fájlokban kérjük mellékelni – ki zárólag elektronikus formában CD-n vagy DVD-n.

A kötelező dokumentumok hiánytalan csatolása alapfeltétele a pályázaton történő részvételnek.