

A Könyvtári Intézet aktuális tevékenysége a könyvtári minőségmenedzsment szakterületen

Fehér Miklós
mfeher@oszk.hu



CAF

KMÉR

A Közös Értékelési Keretrendszer = CAF

https://caf.kim.gov.hu/dc_caf.dll/#PAGE

CAF = Common Assessment Framework = Közös Értékelési Keretrendszer

A CAF a közszolgálati szervezetek EU-ban alkalmazott teljesítményértékelési eszköze, mellyel a szervezet működésének és szervezeti kultúrájának a TQM vezetési filozófia elveinek megfelelő állapotát értékelhetjük.

A CAF azon alapelve épül, hogy a szervezet teljesítményének kiválósága a működés öt területének megfelelő irányításától függ. Ez az öt terület a következő:

- vezetés,
- stratégiaalkotás és tervezés,
- munkatársak,
- partnerkapcsolatok és erőforrások,
- folyamatok.

A Közös Értékelési Keretrendszer = CAF

A kiválóságot a szervezet eredményei kapcsán is több szemszögből értékelni kell, ezeket a 6–9. kritérium tartalmazza

Eredmények mutathatók ki az alábbi területekkel kapcsolatosan:

- az állampolgárok/ügyfelek
- a munkatársak
- a társadalmi felelősségvállalás
- a szervezet kulcsfontosságú eredményei

A KKÉK

Bevezetését a KMB végezte el. A bevezetés alapja a

- 12/2010-es OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról, ami ***elismerés kíván lenni a használók kiszolgálása érdekében végzett minőségi tevékenységért, s mely elismerést a KMB által kidolgozott KKÉK alapján benyújtott pályázattal lehetett elérni.***
- További cél: útmutatás a könyvtárak számára, hogyan állítsák a használót középpontba, a minőség hogyan épüljön be a vezető és a vezetés mindennapi munkájába.

A KKÉK

Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK) CAF alapú.

9 kritériumot és 28 alkritériumot sorol fel.

Az 1-5. kritérium a szervezet adottságaival foglalkozik. Ezek határozzák meg, hogy mit tesz a könyvtár, és hogyan közelíti meg feladatait a kívánt eredmény elérése érdekében.

A 6-9. kritériumokban a partnerek, a munkatársak és a kulcsfontosságú teljesítmény területek eredményeinek mérésére, és a belső mutatók értékelésére kerül sor.

Minden egyes kritérium tovább bontható. Ezt a bontást tartalmazza az alkritériumok listája.

A KKÉK működési tapasztalatai, problémák

- 0-tól 100-ig történő pontozás hat kategóriában
- Pontszám centrikusság tevékenység centrikusság helyett
- Alátámasztó dokumentumok favorizálása
- Több száz, félezer oldalas pályázatok
- A könyvtárak néhány százalékát érte el
- Pályázati önrész
- Pályázat képesek csak a nagykönyvtárak, emiatt változtatás
- A szolgáltatás szervezésre vonatkozó minőségirányítási törvényi elvárást nem tudja támogatni, mert feltétel a teljeskörűség!
- A TQM „téves” értelmezése

2013-ban a könyvtári törvényben bevezetésre került az 55. §. (1) k) pont¹, miszerint: ***a nyilvános könyvtár alapfeladata, hogy szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezze.***

¹ 2014. január 12 óta hatályos

A KKÉK működési tapasztalatai, problémák

A 12/2010-es OKM rendelet alapján eddig

- 6 alkalommal került meghirdetésre a Minősített Könyvtár címre történő pályázat,
- 17 cím lett kiosztva,
- ebből 14 érvényesen használható jelen pillanatban
- 3 alkalommal lett hirdelve a Könyvtári Minőségi Díj elnyerésére irányuló pályázat,
- 3 díjazott.

A KMÉR

Bevezetését a KI végezte el. A bevezetés alapja a

- 33/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról, ami ***elismerés kíván lenni a használók kiszolgálása érdekében végzett minőségi tevékenységért, s mely elismerést a KI által kidolgozott KMÉR alapján benyújtott pályázattal lehet elérni.***
- További cél: az 55. §. (1) k) pont szerinti ***nyilvános könyvtári alapfeladat teljesítésének támogatása, hogy a könyvtár a szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezze.***

A KMÉR

Az új jogszabály a KI-t bízta meg

- 2. §. (2) a szakmai szempontrendszer megállapításával
- 3. §. (1) a cím és díj adományozás szakmai előkészítésével
(pályázati felhívás, pályázatok szöveges szakmai értékelése, helyszíni ellenőrzés, önértékelés szakmai szempontrendszerének meghatározása)
- ügyrend kidolgozással
- szabályzat kidolgozással

A KI működtet, de nem dönt! A díjakról szóló döntést a miniszter hozza meg! A dokumentumok a KI honlapján elérhetőek.

Megújulás - előnyök

- Csökken a pályázók költsége, ***nincs pályázati díj.***
- Egyszerűbb, átláthatóbb eljárás, ***kevesebb adminisztráció.***
- A ***minőségmenedzsment*** a mindennapi ***munkafolyamatokban*** jelenik meg.
- ***Szélesedő hozzájárás*** – mindenki motiválható, hogy rálépjen a minőség útjára.
- Minden könyvtárnak van lehetősége, hogy a ***törvényi kötelezettség***nek (szolgáltatások könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe vevő szervezése) ne formálisan, hanem mélységében tegyen eleget.
- Fentiek érdekében ***több cím, több díj*** kerül kiosztásra.

Megújulás - előnyök

- Kritérium rendszer - három kategória. A szervezetfejlesztés és ***a minőség nem függhet a szervezeti létszámtól***, az e célra felhasználható forrásoktól, a könyvtár elkötelezettsége lehetővé teszi a „jó könyvtárrá” válást.
- A beadandó pályázati anyag kb. 60 oldal, ***a dokumentáció, a mellékletek tengere megszűnik***.
- Súlyozás. ***Prioritások érvényesítése*** a pontozásban.
- ***Szakmai prioritások*** érvényesítése az innovációk esetében.
- ***Pénzjutalom***.
- Hangsúlyos ***disszemináció***.
- A lényeg, egyben elvárás a ***folyamatos javíthatóság***.

Mi az, ami változatlan marad?

- CAF (közös értékelési keretrendszer) alapok.
- Cím esetében az önértékelés készítése, a kategóriák szerinti tárgykörök végiggondolása.
- Az önértékeléssel továbbra is 1000 pontot lehet szerezni.
- A Díjat továbbra is innovációval lehet elnyerni.
- A pályázat helyszíni kontrollt kap.
- 5 éves ciklikusság.
- Díjra csak címbirtokos intézmény pályázhat.

Mi az, ami változik?

- Az **önértékelést** a **KMÉR** (= Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere) **alapján**, rövid dokumentumban kell elkészíteni.
- **Három kategória** (1-5 ; 6-19 ; 20 fő felett).
- A teljeskörű önértékelés követelmény, de nem cél még indirekt módon sem a „teljeskörű hibátlanság” és ennek igazolása. **Megszűnik a 750 pontos határ.** (EU minőségi díjat lehet nyerni ezzel a pontszámmal!)
- **Cél az önértékelési módszertan alkalmazása és általa a minőségmenedzsment tevékenység napi gyakorlatba ültetése.**

Mi az, ami változik?

- **Az „ügyfélközpontú” és a „kulcsfontosságú” eredmények súlyozott értékelést kapnak**, ösztönözve ezen területek (szolgáltatások) prioritásként való kezelését.
- A **díj esetében** elegendő **két innováció** bemutatása az önértékelési módszertan folyamatos megtartása mellett.
- Cím esetében **a helyszíni vizsgálatot végző szakértők egyike minőségmenedzsment szakember**, a másik **könyvtári szakértő** lesz.
- Díj esetében a **szakértő az innovatív tartalom szakértője** lesz.
- A pályazónak **regisztrálnia kell**.

KMÉR kritérium / alkritérium tábla (kivonat) **ADOTTSÁGOK**

Vezetés	Világos küldetés, jövőkép, alapvető értékek	X	X	X
	A könyvtár vezetése és működésének fejlesztése	X	X	X
	A vezetői támogatás és példamutatás		X	X
	A vezető kapcsolatai a fenntartó, más partner	X	X	X
Stratégia	Stratégiát befolyásoló tények, adatok	X	X	X
	Stratégiai célok kialakítása igények, elvárások alapján	X	X	X
	A stratégia megismertetése, bevezetése és felülvizsgálata			X
	Innováció megjelenése a fejlesztésben		X	X
Munkatársak	Emberierőforrás -menedzsment	X	X	X
	A munkatársak kompetenciáinak fejlesztése		X	X
	A munkatársak bevonása és felhatalmazása		X	X
Együttműködés, partnerek, erőforrások	Kapcsolat társadalmi partnerekkel	X	X	X
	Kapcsolat a könyvtárhasználókkal	X	X	X
	Hatékony forrásgazdálkodás		X	X
	Tudásmenedzselés, az információ belső kezelése		X	X
	IKT eszközök, e-szolgáltatások menedzselése		X	X
	Infrastruktúra-, épületüzemeltetés és fenntartás	X	X	X
Folyamatok	Folyamatok működtetése összhangban a könyvtár céljaival	X	X	X
	Felhasználó centrikus könyvtári szolgáltatások	X	X	X
	A könyvtár és partnerei folyamatainak összehangolása			X

KMÉR kritérium / alkritérium tábla (kivonat) **EREDMÉNYEK**

Ügyfélközpontú eredmények	A könyvtárhasználók véleménye	X	X	X
	A könyvtár működési mutatói alapján való értékelés	X	X	X
Munkatársakkal kapcsolatos eredmények	A munkatársak elégedettsége és motiváltsága az értékelések alapján	X	X	X
	A munkatársak elégedettsége és motiváltsága a szervezet működéséhez kapcsolódó mérések alapján		X	X
Társadalmi felelősséggel kapcsolatos eredmények	A közösség véleménye a könyvtárról, annak társadalmi hatásairól	X	X	X
	A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérési mutatók			X
Kulcsfontosságú eredmények	A szolgáltatásokhoz kapcsolható eredménymutatók	X	X	X
	A könyvtár szervezeti működésének eredményességi mutatói			X
Összesen		16	24	28

Röviden a KMÉR-ről

Egy alkritériumhoz több értékelési szempont tartozik (4-12 db)!

Pl. a 4.2-es alkritérium a „**Kapcsolat a könyvtárhasználókkal**”.

Ennek értékelési szempontjai:

- *A könyvtárhasználók bátorítása ...*
- *A könyvtár döntési folyamatai átláthatóságának biztosítása céljából a kommunikációs felületek számbavétele ...*
- *A könyvtárhasználók bevonása a könyvtár tudatos működésébe...*
- *Naprakész információk gyűjtése a felhasználók egyéni és társadalmi szokásainak változásáról...*

Minden értékelési szempont 0-5 közötti pontszámot kaphat!

Röviden a KMÉR-ről

Az önértékelés pontszámainak megállapítását PDCA elvet követő, megújított szempontrendszer támogatja. (kivonat 😊)

Az adottság kritériumokhoz kapcsolódó szintek esetében	Pontszám
Az alkritérium területén a szervezet nem folytat tevékenységet	0
Az alkritériumhoz kapcsolódó terület működtetését megtervezték	1
Az alkritériumhoz kapcsolódó terület a tervek szerint működik	2
Az alkalmazott gyakorlatokat ellenőrzik, és felülvizsgálják	3
Az ellenőrzések és felülvizsgálatok alapján szükség szerint javítják/fejlesztik a szervezet működését	4
Szisztematikus módon alkalmazzák a fejlesztés módszereit	5

Röviden a KMÉR-ről

- ***Az értékelési szempontok osztályzatait be kell vezetni az értékeléshez biztosított excel táblába***, mely automatikusan kiszámolja, hogy a pályázó a lehetséges 1000-ből hány pontot ért el.
- ***A pontozás természetesen azt is pontosan mutatja, hogy melyik kritérium, ezen belül melyik alkritérium teljesítése marad el az átlagostól vagy melyikben ért el a könyvtár kiemelkedő(bb) eredményeket.***
- Az értékelés révén nyert információk segítik a könyvtárat azon döntések meghozatalában, hogy mely területek fejlesztésére fókuszáljon.



Köszönöm a figyelmet!

Fehér Miklós
mfeher@oszk.hu