



A használóközpontúság megvalósításának kitüntetései: a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj

SKALICZKI Judit

Jelenleg hazánkban a könyvtárak legmagasabb szakmai elismerése a *Minősített Könyvtár* cím és a *Könyvtári Minőségi Díj*.

A kitüntetések a kulturális területet irányító Emberi Erőforrás Minisztérium jogelődje alapította, és a miniszter adja át évente a Magyar Kultúra ünnepén. A jogszabályi meghatározás szerint: „[a miniszter] a könyvtárak és a könyvtári tevékenységet folytató szervezetek minősítési eljárása keretében a könyvtárhasználati jog érvényesülésének magas színvonalú szolgálata érdekében *Minősített könyvtár* cím, a *minősített könyvtárak részére Könyvtári Minőségi Díj* adományozását vezeti be.”¹

A két kitüntetés több szempontból is újat jelent a hazai könyvtárügyben:

- ☉ nem könyvtári tevékenységeket díjaz, hanem azt a módot, ahogy e tevékenységek szolgálják és kiszolgálják a használót, azt, hogy mennyire érvényesül a használói igény a szolgáltatások és a gyűjtemény kialakításában;
- ☉ ténylegesen és cselekvően valósítja meg a használó középpontba állítását;
- ☉ a használó középpontba állításával a könyvtárakat a társadalmi fontosság és hasznosság szempontjából egy szintbe hozza azokkal az intézményekkel, amelyeknek kiemelt feladata az állampolgárok bevonása a

közösség életébe, hogy együtt, proaktív módon alakítsák azt.

A díjak elnyerésének alapfeltétele a könyvtári *minőségirányítási rendszer bevezetése és eredményes alkalmazása*. Ezzel a könyvtár vezetése azt vállalja, hogy a minőség a vezetés stratégiai részévé válik, amelynek során új eszközöket, új módszereket alkalmaznak egy újfajta szolgáltatási attitűd keretében. Ezeket az eszközöket és módszereket használva a könyvtár arra kap választ, hogy a külső elvárásoknak mennyire felel meg, hogy a könyvtárat körülvevő helyi társadalom értékeli-e a tevékenységét és mennyire, van-e hasznossági értéke a közösség számára, és ez miben mutatkozik meg.

A *minőségirányítás* szempontjainak alkalmazása ma már nem tetszőleges választása a nyilvános könyvtáraknak, hiszen 2013 januárja óta a könyvtári törvény² 55. § (1) bekezdés k) pontja szerint a szolgáltatások kialakítása és fejlesztése során a nyilvános könyvtár alapfeladatai közé tartozik, hogy „*szolgáltatásait a könyvtári minőségirányítás szempontjait figyelembe véve szervezi.*”

Ennek a tevékenységnek a milyenségét, a használó könyvtára kialakításának eredményes folyamatát ismeri el a miniszter a két kitüntetéssel, a címmel és a díjjal. A kitüntetéseket pályázatok útján lehet elnyerni.

A pályázatok megírásához az alábbi lépések vezethetnek:

1. A minőségirányítást be kell vezetni a könyvtárban és a vezetés stratégiai részévé kell tenni.
2. Értékelni kell a bevezetett új módszerek hatását önértékeléssel, az önértékelés során meg kell határozni, hol tart a könyvtár a kitűzött jövőkép és küldetés megvalósításában, és választ kell adni az önértékeléshez megadott kritériumokra.
3. A pályázatot az önértékelés alapján a kiírásoknak megfelelően el kell készíteni.
4. A Könyvtári Minőségügyi Bizottság a pályázatok ismeretében a megfelelőeket javasolja akkreditálásra, elismerésre a miniszternek.
5. A miniszteri döntés után a könyvtár megkapja a kitüntető címet, illetve díjat.

Az önértékelés szerepe

Az értékelés a minőségmenedzsmentben használt PDCA³. Az értékelésben a hangsúly egyre inkább az önértékelésre került.

Az Egyesült Államokban, Nagy-Britanniában, az Európai Unió országaiban az önértékelést a közszféra teljességére vagy egy-egy intézmény típusára alkalmazzák a szolgáltatások színvonalának folyamatos emelése, a használóközpontság megvalósítása érdekében.

Az ALA (American Library Association – Amerikai Könyvtárosok Egyesülete) az önértékelést olyan eszközhöz tartja, amellyel a könyvtárak végre teljesíteni tudják azt a régóta kitűzött céljukat, hogy a társadalmi feladatok teljesítésének kikerülhetetlen szereplői legyenek.⁴ Véleményük szerint *az önértékelés, a könyvtárak nagyságától és milyenségétől függetlenül alkalmas arra, hogy egy-egy könyvtár kialakítsa a tervét a 21. századi könyvtár megvalósítására.*

A minőségmenedzsment eszközt alkalmazó módszerrel meg lehet határozni, hol helyezkedik el a könyvtár az adott időben egy értékelési skálán, hova lehet sorolni a szolgáltatásait, mit teljesít jelenleg, és mit várnak a használók, hogy teljesítsen.

Az ALA az önértékeléshez olyan kritériumokat fogalmazott meg, amelyekre a válaszok a könyvtár társadalmi szerepéről adnak képet. Az ALA kritériumok a következők:⁵

1. a könyvtár haszna a közösség számára, azaz miképpen értékeli a könyvtár tevékenységét az a közeg, amelyet szolgálni hivatott;
2. a közösség igénye és a könyvtári szolgáltatások kapcsolata;
3. a könyvtár szerepe a hálózatban működő világban;
4. a könyvtár infrastruktúrája, elsődlegesen az IKT fejlettsége;
5. a könyvtárpolitika és a hosszú távú tervezés megléte.

Hiba lenne azt hinnünk, hogy ezekből a kritériumokból hiányzik a könyvtár szakmaisága iránti érdeklődés, hiányoznak azok a könyvtári feladatok, amelyek meghatározzák, hogy az önértékelést nem közművelődési intézményben,

nem általában közgyűjteményben végezték, hanem könyvtárban. Érdekes megnéznünk az egy kritériumra adandó lehetséges válaszok széles spektrumát, hogy egyértelművé váljon, hogy nem egyszerűn a könyvtári feladatokra kérdeznek rá a kritériumok és az alkritériumok, hanem elsősorban azok korszerűségére, a kornak megfelelő szintjükre.

Vegyük példaként a harmadik kritériumot és a hozzá tartozó alkritériumokból az első kettőt: *A könyvtár szerepe a hálózatban működő világban. Az első alkritérium az állományhoz való hozzáférés.* Az erre adható válaszok:

1. Az állomány nagy része nyomtatott formátumú, a katalógus bizonyos része online is hozzáférhető.
2. Az állomány 50%-a hozzáférhető online formában is, a katalógus 100%-ban online hozzáféréssé.
3. Az állomány 100%-áról van online katalógus, a nyomtatott dokumentumok 100%-a digitalizált formában van.

A második alkritérium *az állománymenedzsment.*

Az erre adható válaszok:

1. A könyvtár dokumentumokat szerzeményez.
2. A könyvtár a használói igények szerint szerzeményezi a dokumentumokat.
3. A könyvtár a használói igények szerint szerzeményezi a dokumentumokat, és maga is előállítja azokat.

Az eddigi példák azt igazolják, hogy az önértékelés alapja egyrészt annak a megválaszolása, hogy a szakmai területek korszerű működése miképpen fonódik össze a minőségmenedzsment ismeretekkel, mindazzal a tudással, amely kideríti, hogy a folyamatos értékelés mellett ténylegesen a megismert használói igényeket elégítik-e ki a szolgáltatások. Másrészt az önértékelés során azokat a kritériumokat veszik számba, amelyek megmutatják, hogy a közönség, a döntéshozók mit várhatnak a könyvtártól, mit teljesít és milyen szinten.

Nagy-Britanniában 1991-ben vezették be a közalkalmazotti és közszolgálati szférában a

Charter Markot, a minőségi védjegyet, amelyet aztán 2008-ban egyértelműen fölváltott a 2005-től alkalmazott a Costumer Service Excellence (CSE), az *ügyfélszolgálati kiválóság.* („Meghalt a Charter Mark, éljen a CSE!”⁶ – írták a szakirodalomban, a középkori francia szöveget parafrázálva.) Mind a Charter Markot, mind a CSE-t sok könyvtár pályázta és kapta meg. A brit rendszer egy átfogó kormányzati politika része, amelyben azt tűzték ki célul, hogy a közszolgáltatásban folyamatosan javítsák a szolgáltatások minőségét, mérjék és díjazzák ezt a folyamatos tevékenységet.

Mind a Charter Mark mind a CSE alapja az önértékelés. A Charter Mark a következő hat kritériumot⁷ tűzte ki a közszféra intézményei elé:

1. normatívák kidolgozása és kiemelkedő teljesítmény (ezek lehetnek szolgáltatási előírások, megbízhatóság, pontosság, stb.),
2. a használóval, a partnerekkel, a munkatársakkal való aktív foglalkozás,
3. mindenki számára elérhetőnek kell lenni, és mindenkit egyformán kell kezelni (igazságos) a szolgáltatások elérésének biztosítása során,
4. folyamatos fejlődés és javulás,
5. az erőforrások hatékony és ötletes használata,
6. az adott lehetőségek szélesítése, és az életminőség javítása a szolgált közösségben.

Érdekes megfigyelni, hogy a CSE kritériumaiiban nagyobb hangsúlyt kap a használó és általában a minőségmenedzsment.

A CSE öt kritériuma:⁸

1. a használó mélyebb megismerése,
2. a szervezeti kultúra, a vezetés, könyvtárpolitika milyensége, a munkatársak szakismerete és elkötelezettsége,
3. információ, hozzáférés, az információ minősége, együttműködés az előzőek érdekében a különböző partnerekkel,
4. milyen minőségi szinten látja el a fő feladatot, mennyire vonja be a használókat a feladat jobbításába,
5. a megoldások a megfelelő időben történjenek.

Az Európai Bizottság védnöksége mellett 1988-ban megalakult az Európai Minőségfejlesztési Alapítvány (European Foundation for Quality Management, EFQM). Az EFQM egy non-profit szervezet, amelynek az a célja, hogy az európai szervezetek versenyképességét növeljék, függetlenül azok méretétől, iparági hovatartozásától, funkciójától és szervezeti felépítésétől.

A különböző önértékelések lehetséges eredménye egy-egy szervezet, ágazat vagy akár egy nagyobb területre vonatkozó minőségi díj. Ez utóbbira példa az Európai Minőségi Díj.⁹

Az Európai Minőség Díjat 1992-ben alapította meg az EFQM. Tizenkilenc ország, köztük Magyarország Nemzeti Minőség Díj rendszere is közvetlenül az EFQM modellen alapszik. Mára közel 1000, Európa 36 országában bejegyzett és ott székhellyel rendelkező cég és szervezet a tagja. Az országok, ahol alkalmazzák: Ausztria, Belgium, a Cseh Köztársaság, Dánia, Egyesült Királyság, Finnország, Hollandia, Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Szlovénia, Törökország, Ukrajna és Magyarország.

Az EFQM önértékelési rendszere a Common Assessment Framework (CAF), a Közös Értékelési Keretrendszer. Európa legtöbb országában a Common Assessment Framework az önértékelés eszköze.¹⁰ Míután ez érvényes hazánkban is, és ez az alapja a különböző ágazati értékelési rendszereknek, a Könyvtári Közös Értékelési Rendszernek is, ezért erről részletesebben kell beszélni.

Az EFQM célja a CAF megalkotásával az volt, hogy

- © meg lehessen határozni egy-egy szervezet erős és gyenge pontjait, és
- © ki lehessen jelölni a továbbfejlődés irányait.

A CAF szerint a szervezet teljesítménye egyrészt a vezetői elkötelezettségtől függ, másrészt a munkatársak elhivatottságán alapul. Ez nyilvánul meg a közösen kialakított stratégiában, a különböző partnerekkel történő együttműködésben, a megfelelő partneri kapcsolatokban, az erőforrásokkal történő megfelelő gazdálkodásban és abban, hogy miképpen szabályozzák

a szervezet tevékenységét alkotó folyamatokat. Ezek az elvek követhetők nyomon a CAF-modell felépítésében is:¹¹

A kilenc részből álló modell 1–5. kritériuma a szervezet adottságaival foglalkozik, ezek határozzák meg, mit tesz a szervezet, és hogyan közelíti meg feladatait a kívánt eredmény elérése érdekében. A 6–9. kritériumokban az ügyfelek a munkatársak eredményeit mérik, és a belső mutatókat értékelik. Minden egyes kritériumhoz alkritériumok tartoznak. A 28 alkritérium a kritériumban megfogalmazottakat egyértelműsíti, és lehetővé teszi a kérdéskör teljesebb megismerését.

Adottságok

Az 1–5. kritérium esetében arra ad választ az értékelés, hogy a vezetés mennyire képes jövőképet, küldetést megfogalmazni a szervezet számára, ezzel miképpen motiválja a munkatársakat, felhasználja-e azokat az erőforrásokat, amelyek nélkül nem lehet eredményt elérni, miképpen veszi számba a szervezet egymást erősítő folyamatait, miképpen használja fel az ebből adódó szinergia előnyeit.

1. kritérium: Vezetés
2. kritérium: Stratégia és tervezés
3. kritérium: Munkatársak
4. kritérium: Együttműködés és erőforrások
5. kritérium: Folyamatok

Eredmények

A 6. kritériumtól kezdve az értékelés fókuszja az adottságokról az eredményekre tevődik át. Az eredmény-kritériumok esetében azt mérjük, hogy mit gondolnak a szervezetről a munkatársak, az ügyfelek és a helyi társadalom. A belső teljesítménymutatók azt mutatják meg, hogy mennyire jól teljesít a szervezet a maga elé tűzött célok – a társadalmi hatások elérése – terén.

6. kritérium: Állampolgár/ügyfél-központú eredmények
7. kritérium: A munkatársakkal kapcsolatos eredmények
8. kritérium: Társadalmi környezetre gyakorolt hatásokkal kapcsolatos eredmények

9. kritérium: Az alapvető teljesítménycélok-
kal kapcsolatos eredmények

A CAF-ból a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer felé

A hazai könyvtárügy második stratégiai ciklusában, a 2003–2008. közötti országos könyvtári stratégiában a négy alapvető cél közül a 3. a minőségről szól.

A „Felkészülés az EU csatlakozásra” volt a cél az alábbi feladatok teljesítésével:

- ☉ minőségi szolgáltatások kialakítása,
- ☉ a minőségirányítás könyvtári bevezetése és
- ☉ a „Minőségfejlesztés 21” program megvalósítása.¹²

A stratégiai cél elérése érdekében az ágazati irányítás könyvtári területe „*Minőségfejlesztés 21*” címen olyan több évre szóló fejlesztési koncepciót fogalmazott meg a minisztérium által létrehozott Minőségfejlesztési munkabizottsággal,¹³ amelynek teljesítése most, 2014-ben fejeződött be a Könyvtári Minőségi Díj pályázat szakmai részének megalkotásával és a pályázat megjelenésével. A 2006-ban megfogalmazott minőségfejlesztési koncepció a minőségirányítási rendszerek közül a *TQM-t* (Total Quality Management), azaz a *teljes körű minőségirányítási rendszer* bevezetését preferálta.

Ennek megfelelően a hazai minőségirányítás alapelvei a következők lettek:

- ☉ stratégiai terv a minőségi munka többéves tervezésére és fejlesztésére,
- ☉ a vezetőség felelőssége,
- ☉ partnerközpontúság,
- ☉ folyamatközpontúság, folyamatos javítás,
- ☉ teljes elkötelezettség,
- ☉ folyamatos képzés, továbbképzés,
- ☉ értékelés, önértékelés, elismerés, motiváció.

A munkabizottság azt határozta meg küldetés-ként, hogy mind gyakorlatban, mind elméletben terjeszti a minőségirányítás alapelveit, hogy a minőségirányítást közelebb hozza a hazai könyvtárakhoz. Ennek érdekében három területen kezdte meg a munkát. Egyrészt a bizott-

ságban képviselt könyvtárak vezetői 2006-ban hozzákezdtek a minőségirányítás bevezetéséhez az általuk vezetett könyvtárban, másrészt projekttervet állítottak össze azokról a fontosabb minőségfejlesztési területekről, amelyekről kiadványokat kívántak megjelentetni. Így került sor a Könyvtári Intézet kiadásában az NKA támogatásával a „*Jó gyakorlat a könyvtári minőségirányítás bevezetéséhez*” sorozat megjelentetésére. (A sorozatból négy kiadvány jelent meg 2007 és 2011 között.¹⁴) És nem utolsósorban évről évre megvalósította a projekttervben meghatározott feladatokat.

A Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK) megalkotása

A Minőségfejlesztési munkabizottság 2008-ban adaptálta az Európai Unió tagállamai által elfogadott értékelési rendszert, a CAF-ot, kidolgozva a hazai könyvtárakra vonatkozóan az egységes könyvtári önértékelési rendszert. Ennek az értékelési rendszernek *Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK)* lett a neve. A KKÉK-ban kidolgozott könyvtári önértékelés célja az volt, hogy a könyvtárak rendelkezésére álljon egy olyan módszer, amely hozzásegíti őket a használói könyvtár kialakításához és fenntartásához. Az önértékelés szempontrendszere a KKÉK-ben¹⁵ mind szerkezetében, mind felépítésében követi az irányt mutató CAF-ot: kritériumokból és alkritériumokból áll, amelyekre a válaszok az adottságokról és az eredményekről adnak számot.

Érdekes összehasonlítani az alapot szolgáltató CAF-kritériumokkal a KKÉK kritériumrendszerét, hogy képet kapjunk arról, hogy a KKÉK kritériumai és alkritériumai miképpen lettek alkalmasak egy határozott entitás, a könyvtár jellemzőinek értékelésére.

Adottságok

1. kritérium: Vezetés

Alkritériumok

1.1. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy iránymutatást adjon a könyvtár számára,

kialakítsa jövőképét, küldetését, értékrendjét és menedzselje változásait?

- 1.2. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy biztosítsa a könyvtár irányítási rendszerének kialakítását és folyamatos fejlesztését?
- 1.3. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy példát mutasson és ösztönözze, támogassa a munkatársakat?
- 1.4. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy együttműködjön a könyvtár partnereivel?
- 1.5. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy a munkatársak körében megerősítse a minőségkultúrát?

2. kritérium: Stratégia és tervezés

Alkritériumok

- 2.1. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy gyűjtse és megismerje a könyvtár stratégiáját meghatározó külső és belső információkat?
- 2.2. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy gyűjtse és megismerje a meglévő és a lehetséges partnerek jelenlegi és jövőbeni elvárásait?
- 2.3. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy kialakítsa stratégiáját, annak felülvizsgálatát és aktualizálását?
- 2.4. Mit tesz a könyvtár, hogy stratégiáját megismertesse és megvalósítsa az egész szervezetben, a kulcsfolyamatok rendszerén keresztül?

3. kritérium: Emberi erőforrások

Alkritériumok

- 3.1. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy stratégiájával összhangban tervezze, működtesse emberi erőforrás politikáját?
- 3.2. Mit tesz a könyvtár a munkatársak szakmai tudásának, felkészültségének és kompetenciájának meghatározása, továbbfejlesztése és szinten tartása érdekében?
- 3.3. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy bevonja a munkatársakat a folyamatokba a párbeszéd erősítésével és egyes hatáskörök

átruházásának segítségével?

- 3.4. Mit tesz a könyvtár a munkatársak teljesítményének elismerése, értékelése és jutalmazása érdekében?
4. kritérium: Partnerkapcsolatok és erőforrások

Alkritériumok

- 4.1. Mit tesz a könyvtár a külső kapcsolatok menedzselése érdekében?
- 4.2. Milyen intézkedések biztosítják a pénzügyi erőforrások menedzselését?
- 4.3. Mit tesz a könyvtár az ingatlan, berendezések, eszközök, anyagok és készletek, illetve a használt technológiák menedzselése érdekében?
- 4.4. Milyen intézkedések biztosítják, hogy teljes körűen hasznosuljon a szervezetben rendelkezésre álló információ és tudás?

5. kritérium: Folyamatok

Alkritériumok

- 5.1. Mit tesz a könyvtár a folyamatok meghatározása, tervezése, működtetése és fejlesztése érdekében?
- 5.2. Milyen intézkedések biztosítják a partnerközpontú szolgáltatások fejlesztését?
- 5.3. Mit tesz a könyvtár a partnerkapcsolatok menedzselése és javítása érdekében?

Eredmények

6. kritérium: A használókkal kapcsolatban elért eredmények

Alkritériumok

- 6.1. A használók véleménye, elégedettsége
- 6.2. A használókkal kapcsolatban elért eredmények teljesítménymérése

7. kritérium: A munkatársakkal kapcsolatos eredmények

Alkritériumok

- 7.1. A munkatársak véleménye, elégedettsége, eredmények a motiválás területén
- 7.2. A munkatársak eredményeit tükröző teljesítménymutatók

8. kritérium: A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei

Alkritériumok

- 8.1. A társadalom érdekelt részének véleménye, elégedettsége
- 8.2. A társadalmi hatással kapcsolatos eredmények teljesítménymutatói

9. kritérium: A szervezet kulcsfontosságú eredményei

Alkritériumok

- 9.1. Külső eredmények a könyvtár kitűzött céljai megvalósításában (a célokhoz viszonyított eredmények, hatások).
- 9.2. Belső eredmények a könyvtár kitűzött céljai megvalósításában.

A Könyvtári Minőségügyi Bizottság (KMB)

A Minőségfejlesztési bizottság 2009-ben kezdett hozzá a 2010-ben megjelent, már idézett rendelet¹⁶ szakmai kidolgozásához.

A rendelet rendelkezik:

- ☉ a Könyvtári Minőségügyi Bizottság, a KMB létrehozásáról, működéséről
- ☉ a Könyvtári Intézet szerepéről a pályázatok kiírásában, nyilvántartásában, a bizottság titkársági feladatainak ellátásában
- ☉ a Minősített Könyvtár címre és a Könyvtári Minőségi Díjra kiírandó pályázatról, és a cím, illetve a díj használatáról
- ☉ a cím, illetve a díj odaítélésének módjáról, a Könyvtári Minőségügyi Bizottság feladatairól a pályázatok megfogalmazása, kiírása, bírálata és a miniszternek szóló javaslat során.

A rendelet megjelenése után a Minőségfejlesztési munkabizottság az OKM miniszterének megbízásával átalakult Könyvtári Minőségügyi Bizottsággá. Az átalakulás nem egyszerű névcsere-t jelentett. Az új név megváltozott feladatokat jelzett. A minőségfejlesztés elemeinek kidolgozása és megvalósítása után a PDCA utolsó fázisára került sor, az értékelésre. Az önértékelés kritériumrendszerének kidolgozásával olyan mérőeszköz született, amely lehetővé tette a minőség

objektív értékelését, és így a pályázatok kiírását. A tervezett pályázati kiírások esetében egyértelmű volt a KMB döntése, hogy a pályázónak alapvetően két célt kell megvalósítania. Egyrészt számot kell adnia a könyvtár minőségirányítási rendszeréről, arról, hogy mennyire épült be a könyvtári tevékenységekbe a minőség, mennyire alkalmazzák a PDCA ciklust, és a vezetés szerve része-e minőségirányítás. Másrészt minderről a KKÉK szempontrendszerét alkalmazva kell beszámolniuk.

A pályázatok

A pályázati kiírás szakmai részét a KMB készíti elő, de a pályázattervezetből a minisztérium Könyvtári és Levéltári Osztályán dolgozó kolléga munkája nyomán lesz pályázati kiírás.

A pályázat értékelési szempontjai:

- ☉ az önértékelés tartalma, a kritériumok és alkritériumok teljessége és az adott pontszámok,
- ☉ a kötelezően mellékelt dokumentumok tartalma és színvonala,
- ☉ a javasolt fejlesztések minősége, a PDCA megléte és megfelelő alkalmazása,
- ☉ a helyszíni szemlén az önértékelési folyamat modellezése a konszenzusra jutás szempontjából,
- ☉ az önértékeléskor adott pontok és a szakértők pontozása közötti esetleges különbség értékelése.

A KMB javaslattétele az előzetesen megállapított szempontrendszeren és a helyszíni vizsgálaton alapszik.

Az első pályázat kiírására 2011-ben került sor. A pályázat a NEFMI és a Könyvtári Intézet honlapján, illetve a Katalisten jelent meg. Az első díjátadás 2011-ben az Októberi Könyvtári Napok keretében a Nemzeti Erőforrás Minisztériumában történt. 2012-től a Magyar Kultúra Napján, a minisztériumi ünnepségen került sor a címek átadására.

2011-ben a 3 pályázat közül két könyvtár kapta meg a kitüntető címet

- a *Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár* és

– a *Nyíregyházi Megyei és Városi Könyvtár*.

2012-ben a 3 pályázatból egy lett nyertes

– a *Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, Eger*.

2013-ban 3 pályázatból 3 lett nyertes

– a *Bács- Kiskun Megyei Katona József Könyvtár, Kecskemét, a Gödöllői Városi Könyvtár és a Nyugat-magyarországi Egyetem Savaria Egyetemi Központ Könyvtár és Levéltár, Szombathely*.

A számok a következőképpen alakultak: három év alatt kilenc pályázat érkezett, a kilencből hat lett nyertes. A kilenc pályázat megoszlása könyvtártípusok szerint: 4 megyei könyvtár, 3 egyetemi könyvtár, 2 városi könyvtár. A nyertesek között 3 megyei könyvtár, 2 egyetemi könyvtár és 1 városi könyvtár volt.

A Könyvtári Minőségi Díj új feladat elé állítja a könyvtárakat és új feladat elé állította a Könyvtári Minőségügyi Bizottságot is. A díjra csak a Minősített könyvtárak pályázhatnak. Ezekben a könyvtárakban a minőségirányítási rendszer működése már ellenőrzött, értékelt tevékenység. Ezért a díj esetében nem a kritériumrendszerre alapozott önértékelés a pályázat alapja, hanem új szempont jelenik meg: a *könyvtári innováció*. Az új kérdések, amelyekre a könyvtárnak válaszolnia kell, hogy alkalmaz-e új módszereket, vannak-e új fejlesztései, új programjai, és van-e jó gyakorlat a könyvtárban.

A KMB javaslata alapján 2014-ben írta ki először az EMMI ezt a pályázatot, melynek beadási határideje: 2014. szeptember 15.

Mit értünk el eddig a pályázatokkal?¹⁷

Egyrészt igen sokat, hiszen kiváló pályázatok születtek, mert vannak kiváló könyvtáraink. Másrészt kiderült, hogy igen sok a még előttünk álló feladat, sok esetben a kételyeket és a megállapodottság visszahúzó erejét kell legyőzni a könyvtárakban. Helyenként látványos az ellentmondás a partnerközpontú könyvtár sokat emlegetett, már hovatovább közhellyé degradálódott hangoztatása és a megvalósításához szükséges módszerek, technikák és szemlélet ismeretének

hiánya és alkalmazásának elhanyagolása között. Az ellentmondást előbb utóbb a könyvtáraknak fel kell oldaniuk: nem lehet a használó könyvtárát, a 21. század könyvtárát megvalósítani a 21. század eszköztárszere, azaz új szemlélet, módszerek és új technikák nélkül.

A Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj megalkotásának az elsődleges célja az volt, hogy a minőségirányítást alkalmazó könyvtárak kiemelkedő munkáját kitüntető címmel és díjjal lehessen elismerni. Emellett azonban volt még más szándéka is a bizottságnak és a jogalkotónak. Az ugyanis, hogy minél több tényleges partnerközpontú könyvtár legyen Magyarországon, minél több könyvtár feleljen meg a 21. századi könyvtárhasználó igényeinek, s ennek hatására a könyvtárak, más néven: a tudásközpontok, az információszoftárzó intézmények, a könyvtári közösségi helyek visszaszerezzék azt a kiemelkedően meghatározó szerepüket, amely már a középkorban jellemezte őket, amikor például egy-egy egyetem alapításakor a könyvtár volt az oktatási intézmény elsőként kialakított tagja.

A két miniszteri kitüntetés azt honorálja, hogy a kitüntetett könyvtárak egyrészt magas színvonalú szakmai munkát végeznek, másrészt megfelelőképpen beágyazódtak a helyi közösség, a társadalom életébe, a közösség elvárásait valószínűsítik meg, sokszor proaktív módon is. Ezek a könyvtárak olyan, a miniszter által akkreditált könyvtárak, amelyek felkészültségét, korszerűségét, pótolhatatlanságát a szakmai közeg elismerése előtt a könyvtárhasználók már igazolták.

Jegyzetek

- 12/2010.(III.11.) OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról.
- Az 1997. évi CXL. törvény A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről.
- PDCA (Plan, Do, Check, Action) ciklus = tervezés, cselekvés, ellenőrzés, beavatkozás.
- What is the ALA self-assessment tool? = <http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/networkforweb.pdf> (2014. 07. 14.)

5. Uo.
6. BARRETT, Lynn: Charter Mark is dead. Long live CSE! = SCOUNL Focus, 44. no. Summer/Autumn, 2008. 11–14. p. – http://eprints.hud.ac.uk/3385/2/charter_mark_is_dead_long_live_cse!.pdf (2014. 07. 14.)
7. SKALICZKI Judit – ZALAINÉ KOVÁCS Éva: A minőség értékelése a könyvtárban és az információs szolgáltatásokban. Veszprém: Pannon Egyetem K, 2008. 226 p. – <http://mek.oszk.hu/12400/12480/12480.pdf> (2014. 07. 14.)
8. The Customer Service Excellence Standard – <http://www.customerserviceexcellence.uk.com/standardRequirementCSE.html> (2014. 07. 14.)
9. POLÓNYI István: [A] Minőségmenedzsment alapjai. Jegyzet. Debrecen: Debreceni Egyetem Közgazdaságtudományi Kar Menedzsment és Marketing Tanszék, 2007. 157 p. – http://oktato.econ.unideb.hu/kotsisagnes/minmen_memok_2011/minmen_jegyzet.pdf (2014. 07. 14.)
10. SKALICZKI Judit – ZALAINÉ KOVÁCS Éva: i. m.
11. Uo.
12. <http://ki.oszk.hu/category/letoltesek/dokumentumok/konyvtari-minosegfejlesztes-21> (2014. 07. 14.)
13. Tagjai: Bellérmé Horváth Cecília (Celldőmölök, Városi Könyvtár) – a későbbiekben őt Gyurics Zoltánné, a Huszár Gaál Városi Könyvtár igazgatója váltotta –, Mender Ibolya (Országos Idegen nyelvű Könyvtár), Nádas Zsuzsanna (Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár, Ramháb Mária (Katon József Megyei Könyvtár, Kecskemét), Skaliczki Judit, a bizottság elnöke (Nemzeti Kulturális Örökség Minisztérium Könyvtári Főosztály), Sohajdáné Bajnok Katalin (Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, Eger), Vidra Szabó Ferenc (Könyvtári Intézet), Zalainé Kovács Éva (Entz Ferenc Könyvtár és Levéltár).
14. SKALICZKI Judit: Az első lépéstől a könyvtári stratégia tervének elkészítéséig. Bp.: Könyvtári Intézet, 2007. 81 p., VIDRA SZABÓ Ferenc: Könyvtári partnerkapcsolatok, kommunikációs kérdések. Bp.: Könyvtári Intézet, 2009. 95 p., VIDRA SZABÓ Ferenc: Könyvtári közös értékelési keretrendszer. A könyvtári önértékelés szakmai szempontjai. Bp.: Könyvtári Intézet, 2010. 70 p., SOHAJDÁNÉ BAJNOK Katalin: Szolgáltatásmenedzsment a könyvtárban. Bp. 2011. 155 p.
15. SZABÓ Ferenc: Könyvtári közös értékelési keretrendszer. A könyvtári önértékelés szakmai szempontjai. Bp.: Könyvtári Intézet, 2010. 70 p.
16. 12/2010.(III.11.) OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról
17. SKALICZKI Judit: Beváltotta-e a Minősített Könyvtár cím az alapító reményeit, azaz miképpen szolgálja a cím és a Könyvtári Minőségi díj a hazai könyvtárügyet? címmel tartott előadása alapján (az Egyetemi Könyvtárban 2014. március 5-én a *Hagyományok és kihívások III.* címmel rendezett szakmai napon)

Felhasznált irodalom

Common Assessment Framework = <http://caf.kim.gov.hu> (2014. 07. 14.)

EFQM Kiválósági Modell [2010] = <http://www.kivalosag.hu/efqm-kivalosag-modell-uj> (2014. 07. 14.)

A könyvtári terület stratégiai céljai 2003–2007 között = <http://ki.oszk.hu/content/konyvtari-terulet-strategiai-celjai-2003-2007-kozott> (Lásd még SKALICZKI Judit: Az információs esélyegyenlőség és a demokrácia helye: a könyvtár. A könyvtári terület stratégia céljai 2003–2007 = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 49. évf. 2003. 9/10. sz. 375–381. p. – http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=3369&issue_id=444) (2014. 07. 14.)

SENNYEI Pongrácz – KOKAS Károly: Könyvtárak a hálózatban. Hogyan változtatta/változtatja meg a könyvtárak jelenét és jövőjét a számítógépes világhálózatba kerülés? = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 58. évf. 2011. 10. sz. 419–429. p. – http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=5548&issue_id=531 (2014. 07. 14.)

Beérkezett: 2014. július 14.

Library 2.014 nemzetközi konferencia

A tavalyi évhez hasonlóan idén is létrejöhet a Library 2.014 nemzetközi virtuális konferencia (<http://www.library20.com/2014>), melynek magyar nyelvű szekcióját Koltay Tibor szervezi. A virtuális konferencia október 8-9-én lesz, az előadásra jelentkezőknek szeptember 7-e a jelentkezési határidő. A szervezők mindazok jelentkezését várják, akiknek mondanivalója van a tág értelemben vett modern könyvtárról.

További információ: koltay.tibor@abpk.szie.hu

(Katalist, 2014. aug. 29.)