

Vidra Szabó Ferenc: Tankönyv az értékelés kultúrájáról

Kevés olyan témát lehetne találni a könyvtári minőségmenedzsment területéről, amely aktuálisabb és égetőbb lenne, mint az értékelés, önértékelés témaköre. Hiszen bárhonnán közelítünk ehhez a területhez, előbb-utóbb eljutunk annak a kérdésnek a felvetéséhez - amely egyben a minőség fogalmának definícióját is magában rejti -, hogy képesek vagyunk-e partnereink igényeit, elvárásait, szükségleteit kielégíteni? Ahhoz, hogy erre az egyszerűnek tűnő kérdésre megnyugtató választ tudjunk adni, valamint hogy ehhez a megfelelő döntéseket meg tudjuk hozni, nem elégedhetünk meg a szubjektív véleményalkotással, hanem konkrét adatokra, tényekre van szükségünk.

A változások korát éljük, ezért szervezetünk koncepcióját, működési rendjét folyamatosan a külvilág változó igényeihez kell igazítani, sőt, amennyiben meg akarjuk őrizni, netán javítani szándékozunk elért pozíciónkat, akkor a változások előtt kell járni. Ahhoz, hogy megfelelően tudjunk reagálni a kihívásokra, hogy túléljük a rossz periódusainkat, át kell lépni saját árnyékunkat: folyamatosan újra kell gondolni működési rendünket, fel kell tárnunk a kudarcok okait, tanulunk kell a sikertelenségeinkből. A változások elindításának első lépcsője az önvizsgálat, az önértékelés: a dolgozói elégedettség, motiváltság, informáltság feltérképezése, valamint az intézménnyel kapcsolatos vélemények megismerése. Vagyis a jelenlegi helyzet értékelése, amelynek alapján megtervezhetjük az elérendő célokat, és a célokhoz vezető utat.

Az értékelés tehát a vezetői munka, ezen belül a minőségmenedzsment-tevékenység szerves részét képezi, amely hozzájárul ahhoz, hogy a használói elégedettséget, a szolgáltatási eredményeket vizsgálva, jobban lehessen összpontosítani a használói igényekre, így jobban ki lehessen elégíteni azokat. Az alább ismertetendő kötet szerzői a bevezetőben leszögezik: "Az értékelés nem egyszerűen adatok gyűjtése és folyamatok mérése. Ezek meghatározó részei ugyan, de az értékelés ennél több, összetettebb, folyamatos tevékenység, amelynek fontosságát nem befolyásolja, hogy mekkora és milyen területet vizsgál." Skaliczki Judit és Zalainé Kovács Éva könyve az értékelés, önértékelés témakörének dzsungelében kíván rendet tenni, főleg a TQM területére koncentrálva. A szerzőknek a könyvtári minőségmenedzsmenttel foglalkozó előző tankönyve¹ bemutatja azt az utat, amelyen végig kell haladnia az adott intézménynek, amennyiben ki akarja alakítani minőségpolitikáját - azonban nem szólt az értékelés szerepéről, fontosságáról és módszereiről.

A könyv különös aktualitását a könyvtárak tervezett minősítése, valamint a Könyvtári Minőségi Díj bevezetése adja. Jelenleg könyvtári szakemberekből álló munkabizottság dolgozza ki azt a mérhető követelményrendszert, aminek alapján majd a könyvtárak értékelését el lehet végezni. Ez a mérhető minőség a CAF-on (Common Assessment Framework - Közös Értékelési Keretrendszer) alapszik, amely nemzetközi sztenderdek alapján értékeli a könyvtárak minőség alapú teljesítményét.²

Jelen kiadvány olyan tankönyv, amelyet mind a szervezett, mind az egyéni tanulásban lehet használni. "Célja, hogy számba vegye az értékelés kultúráját, szerepét, az értékelési folyamat kialakítását, a könyvtári tevékenységek értékelési formáit annak érdekében, hogy a folyamatos értékelés eredményeként a könyvtárak a mindenkori használói igényeket magas minőségi színvonalon elégítsék ki."

A szerzők részletesen körbejárják az értékelés elméleti kérdéseit. Felvázolják az értékelési folyamat lépéseit a probléma felvetésétől kezdődően a megoldás megtalálásáig. Ismertetik az értékelés és a minőségbiztosítás fejlődését, az értékelés és a hatékonyság kapcsolatát. Elemzik az értékelésre ható szociális, szakmai, szervezeti, technológiai összefüggéseket, bemutatják az értékelés és az érték közötti kapcsolatot. "Az érték és a minőség összefüggése a leglényegibb

kapcsolat - írják. - Az értékelés során ugyanis arra keressük a választ, hogy egy folyamat mennyire megfelelő, a szolgáltatás mennyire jó, korszerű, mennyire teljesülnek a kitűzött célok." Vagyis a minőség elérésének alapvető alkotóeleme a kitűzött célok megvalósításának vizsgálata.

Az olvasó az értékelés legkülönbözőbb módszereivel ismerkedhet meg: a használók igényeinek kérdőíves vizsgálata, valamint az állománymenedzsment, a humán erőforrás és az irányítás értékelése. A könyv legfőbb erőssége a különböző értékelési modellek részletes bemutatásában áll. Ebbe a sorba illeszkedik az EFQM (European Foundation Quality Model), valamint a korábban már említett CAF - Közös Értékelési Keretrendszer - is.

Az EFQM modell öt különböző önértékelési módszert ajánl: kérdőív, mátrix, munkaértekezlet, formális módszer és minősítés. Mindegyik módszert érvényesnek tekintik, ugyanakkor azt ajánlják, hogy mindig az önértékelésre készülő szervezet kultúrája, speciális feladatai határozzák meg, hogy számára melyik megközelítés a legmegfelelőbb.

A CAF az EFQM modellre épülő keretrendszer legfontosabb célkitűzése: a szervezet erős és gyenge pontjainak feltárása, a legfontosabb fejlesztendő területek kijelölése, a továbbfejlődés irányainak meghatározása. A CAF azon a feltevésen alapul, hogy a szervezeti teljesítményt a vezetés által működtetett stratégia, a munkatársakkal történő együttműködés, a megfelelő partnerkapcsolatok, az erőforrásokkal történő megfelelő gazdálkodás, valamint a szabályozott folyamatok segítségével lehet elérni. Az önértékelést alapvetően az adottságok és az elért eredmények mentén vizsgálja, 9 kritériumot és 28 alkritériumot határozva meg. A kilencrészes felépítés azokat a fő szempontokat határozza meg, amelyeket figyelembe kell venni bármely szervezeti elemzés során. Az első öt kritérium a szervezet adottságaival foglalkozik, amelyek meghatározzák, hogy a szervezet hogyan közelíti meg feladatait a kívánt eredmény elérése céljából. A további négy kritérium a külső partnerek, a munkatársak, a társadalom és a kulcsfontosságú teljesítmény terén elért eredményeket értékeli. Az alkritériumok azokat a fő kérdésköröket határozzák meg, amelyeket az értékelés során figyelembe kell venni, olyan példákkal illusztrálva, amelyek lehetséges vizsgálati területeket javasolnak ahhoz, hogy milyen módon lehet választ kapni a megfogalmazott követelményekre.

A kötetet a kecskeméti Katona József Könyvtárban készült esettanulmány zárja, amelyben gyakorlati példát találunk a különböző értékelési módszerek ötvözésének alkalmazására, az elért eredmények és a hasznosítható tapasztalatok bemutatásán keresztül. A mellékletben megtaláljuk a könyvtárhasználók elégedettségét vizsgáló kérdőívet, valamint a használók körében végzett elégedettségmérés legfontosabb eredményeit. Ugyancsak itt található a minőségelvű szakfelügyelet kérdőíve is. A könyv gazdag - főleg angol nyelvterületről származó - szakirodalmi szemlével zárul.

A küszöbön álló könyvtári minősítési rendszer, valamint a Könyvtári Minőségi Díj bevezetése kapcsán megkerülhetetlen tankönyvet tarthatunk a kezünkben, amelyben a téma széles körű elméleti ismertetésén túl megtaláljuk a könyvtárakat érintő leggyakrabban használt önértékelési modellek leírását, értelmezését, gyakorlati alkalmazásának ismertetését.

(Skaliczki Judit-Zalainé Kovács Éva: A minőség értékelése a könyvtárban és az információs szolgáltatásokban. Veszprém, 2008., Pannon Egyetemi Kiadó, 226 p.)

1 Skaliczki Judit-Zalainé Kovács Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. 2. bőv. kiadás. Veszprém, 2003. VEK-IKSZ.

2 Bartók Györgyi-Mezey László Miklós: A Könyvtári Minőségi Díjról. Interjú Skaliczki Judittal, az Oktatási és Kulturális Minisztérium főosztályvezető-helyettesével. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 2008. 2. sz. 5-9. p.

