

Boda Gáborné Köntös Nelli

Önértékelés gombnyomásra: a CAF online rendszer könyvtári adaptálásának lehetőségei

A könyvtári minőségfejlesztési tevékenységek, így a szervezeti önértékelés sem nélkülözheti a modern infokommunikációs eszközök bevonását, melyekkel az értékelés hatékonyabban és rövidebb idő alatt végezhető el, mintha hagyományos adatfelvételi és értékelési módszereket alkalmaznánk. A szervezeti önértékelés automatizálásának egyik innovatív megoldása a magyar közigazgatási intézmények által 2006 óta alkalmazott CAF (Common Assessment Framework) online önértékelés-támogató rendszer. A szerző célja a program által nyújtott lehetőségek bemutatása, valamint a könyvtári adaptációjához szükséges fel tételek összefoglalása.

Napjainkban egyre több hazai könyvtár fedezi fel a minőségirányításban rejlő lehetőségeket, a fejlődés és a fejlesztés új útjait és válik egyre inkább elkötelezetté aziránt, hogy szolgáltatásainak javítása, fejlesztése érdekében tudatos erőfeszítéseket tegyen. A tudatos erőfeszítések sorában, az alkalmazott minőségfejlesztési technikák és módszerek közül a közigazgatás és a kulturális szféra számára kiemelt jelentőséggel bír a szervezeti önértékelés, amelyet számos nemzeti és nemzetközi program támogat. A könyvtárak szervezeti önértékelésének vezérfonala a *Könyvtári Minőségügyi Bizottság* által 2010-ben kidolgozott *Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer (KKÉK)*. [1] A modellben meghatározott 9 kritérium és 28 alkritérium vizsgálata által azonosíthatóvá és értékelhetővé válnak a szervezetek tevékenységében rejlő problémák, valamint a szervezetek eredményességét és hatékonyságát leginkább befolyásoló tényezők, amelyek alapján az intézmények meghatározhatják erősségeiket és gyengeségeiket, továbbá intézkedési tervet dolgozhatnak ki teljesítményük továbbfejlesztésére.

Az *Eötvös Loránd Tudományegyetem (ELTE) Egyetemi Könyvtári Szolgálatában (EKSz)* 2010-ben és 2013-ban elvégzett szervezeti önértékelések tapasztalatai egyértelműen azt mutatták, hogy egy nagy létszámú, több szolgáltatási hellyel rendelkező, komplex szervezetben a felmérések előkészítésének, lebonyolításának és kiértékelésének hatékonyságát döntő mértékben befolyásolják az alkalmazott szoftveres megoldások. Az EKSz K21 – *Könyvtári minőségfejlesztési programja* már a kezdetektől nagy hangsúlyt fektet a hálózati könyv-

tárak együttműködését támogató megfelelő informatikai háttér kialakítására. A K21 projekt megvalósításában és a munkacsoportok tevékenységének szervezésében 2008 óta kiemelt szerepet tölt be az ELTE e-learning rendszere, a Moodle. [2] A teamunkát támogató elektronikus környezet, a kommunikáció új csatornáit megnyitó fórumok és üzenetküldő funkciók láthatatlan szálakkal fűzték egyre szorosabbra a kapcsolatot az egymástól szervezetileg és földrajzilag is távollevő munkatársak között. 2013 nyarán további online önértékelés-támogató rendszer bevonásának a lehetősége merült fel, a *Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Közigazgatás-fejlesztési és Stratégiai Tervezési Főosztálya* által koordinált, a hazai közigazgatási intézmények számára kialakított CAF online szoftver adaptálásával.

Automatizált szervezeti önértékelés a magyar közigazgatásban

A közigazgatási intézményekkel szemben egyre inkább elvárás, hogy növekedjen az igazgatási munka hatékonysága és minősége, alakuljon ki egy egyszerűbb, gyorsabb, költségtakarékosabb közigazgatás. [3] A közigazgatás minőségfejlesztésének kérdését nemcsak az *Európai Unió* kezeli fontos területként, hanem ebbe az irányba mutatnak a hazai kezdeményezések is, melyek elsősorban a közszolgáltatások színvonalának jelentős javítására és az ügyfélközpontú rendszerek kiépítésére helyezik a hangsúlyt. [4] Az 1052/1999. (V. 21.) Korm. határozat értelmében „lehetőség szerint be kell vezetni, és alkalmazni kell a közigazgatás-

ban a korszerű minőségbiztosítási rendszereket”. [5] Az 1057/2001. (VI. 21.) Korm. határozat ugyan csak arról rendelkezik, hogy el kell készíteni az Európai Unióban kidolgozott Közös Értékelési Keretrendszer (Common Assessment Framework – CAF) hazai adaptációját, és meg kell kezdeni az alkalmazását az országos programban rögzítendő ütemezés szerint. [6] 2003-ban megalapították a *Magyar Közigazgatási Minőségi Díjat*. [7] „A közigazgatási szolgáltatások korszerűsítési programjáról szóló 1113/2003. (XI. 11.) Korm. határozat [8] pedig már kifejezetten a CAF modell elterjedését kívánta elősegíteni, amikor az egységes módszertan kiadásáról, illetve a pályázati támogatási rendszer létrehozásáról döntött.” [9]

A CAF modell első nemzeti verziója 2002-ben jelent meg. Felülvizsgálatára először 2006-ban került sor, majd 2012-ben az Európai Unió közigazgatásért felelős főigazgatóinak döntése értelmében újabb módosításokkal egészítették ki a korábbi modellt, melynek nemzeti változatát és a hozzá kapcsolódó útmutatót 2013 tavaszán készítette el a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. [10] Jelenleg hazánkban a közigazgatást érintő minőségügyi fejlesztések kidolgozásáért felelős szerv a *Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium (KIM) Közigazgatás-fejlesztési és Stratégiai Tervezési Főosztálya*. A főosztály egyrészt koordinálja a CAF modell hazai közigazgatási alkalmazásait, másrészt pedig ellátja a közigazgatási intézmények számára ingyenesen elérhető CAF online kérdőívkitöltő szoftver adminisztrátori feladatait. [11] A 2013-as CAF modell online alkalmazásának elősegítése érdekében továbbfejlesztették a korábban már sikeresen működő CAF online rendszert is. [12]

A CAF online rendszer bemutatása

Az internetalapú szolgáltatás egyaránt támogatja az önértékelési folyamat teljes körű, felhasználóbarát, elektronikus megvalósítását, az egymástól földrajzilag távol levő és szervezetileg is tagolt, hierarchikus felépítésű intézmények értékeléseinek összehangolását és központi kezelését. A *DirectCybernetics Kft.* és a *WINKELSOFT Bt.* által közösen kifejlesztett szoftverrendszer képes arra, hogy

- helyettesítse a nagy költséggel beszerezhető speciális eszközöket;
- nagy mennyiségű adatot tudjon hatékonyan kezelni;

- biztosítsa a kommunikációt az intézmények felé és fogadja az onnan beérkező adatokat;
- az elektronikus formán kívül támogassa a papíralapú adatgyűjtést is;
- tetszőleges szerkezetű kérdőíveket tudjon előállítani és kezelni;
- lehetőséget adjon az intézmények számára, hogy az adott kérdőívet a saját igényeikhez tudják igazítani;
- biztosítsa az adatok különböző szempontok szerinti kiértékelését. [13]

A rendszer kipróbálását minden érdeklődő számára ingyenesen és korlátozások nélkül biztosítja a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium. A tesztrendszer használatához szükséges hozzáférés online űrlap kitöltésével igényelhető, a <https://caf.kim.gov.hu/> címen. A tesztrendszer az ún. éles alkalmazással megegyező módon épül fel, szervezeti koordinátorként és felhasználóként egyaránt dolgozhatunk benne. Koordinátorként a következő hat alapvető funkcióval ismerkedhetünk meg, amelyek egy szervezet önértékelésének sikeres lebonyolításához nélkülözhetetlenek:

- a szervezet regisztrálása;
- a szervezet saját önértékelési kérdőívének létrehozása, a szervezet profiljának megfelelő központi kérdőív-alapsablon testre szabásával;
- az értékelésben részt vevő személyek megadása, hozzáférésük biztosítása;
- a felmérés elindítása, menedzselése, majd lezárása;
- a konszenzusteremtés támogatása;
- a felmérés eredményének kiértékelése.

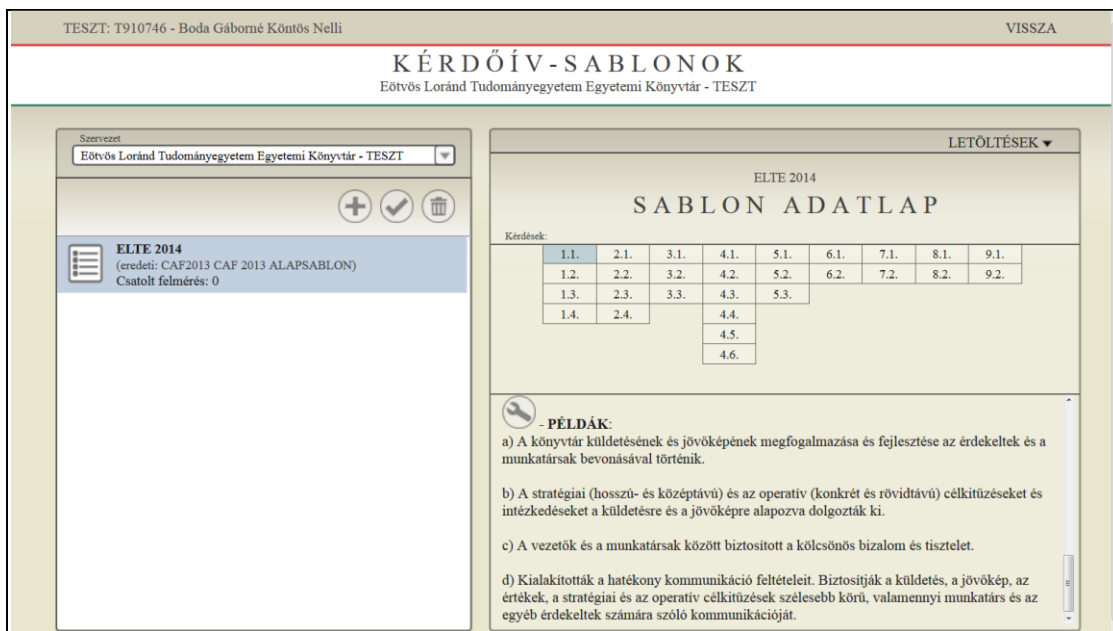
A szervezeti koordinátor, illetve projektvezető felelős a szervezet és alszervezeteinek regisztrálásáért a CAF online rendszerben. Az intézményi adatlapon a szervezet legfontosabb azonosítóit és a képviselőre jogosult személy(ek) nevét kell megadni, illetve rendelkezni kell a rendszerben végzett felmérések nyilvánosságáról, az eredmények látthatóságáról.

Az intézményi önértékelési kérdőívek

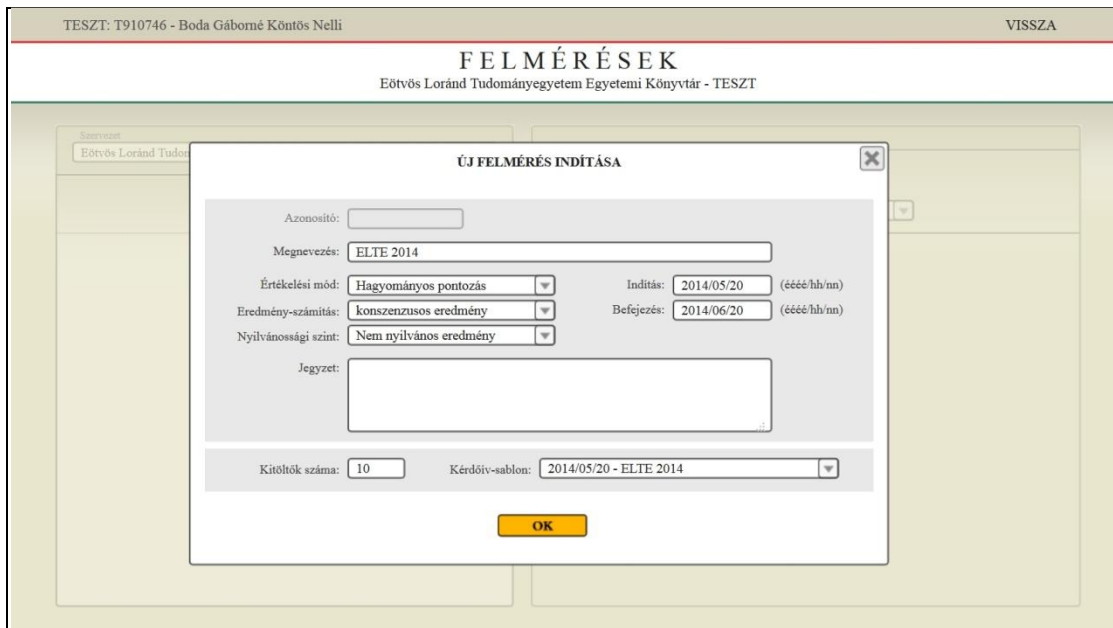
A felmérés elindításának első lépése a szervezet saját önértékelési kérdőívének összeállítása, melyhez központi alapsablonok állnak rendelkezésre (pl. CAF 2013 alapsablon, CAF 3.0 sablon, Munkaügyi CAF, Rendvédelmi CAF). A CAF online rendszer lehetővé teszi, hogy a felmérést végző szervezetek koordinátorai a megfelelő kérdőív-sablon letöltését követően módosíthassák, kiegészíthessék azt, a saját szervezetük igényeinek megfe-

lelő segítő példák beépítésével (1. ábra). A segítő példák kulcsfontosságú elemei az önértékelésnek, mivel lehetséges vizsgálati területeket javasolni ahhoz, hogy megállapíthassuk, a szervezet milyen módon tesz eleget az alkritériumokban megfogalmazott követelményeknek. A központi alapsablonok többi eleme, a CAF modell kritériumai és alkritériumai nem módosíthatók, biztosítva ezáltal az önértékelések összehasonlíthatóságát más szervezetek eredményeivel.

Új felmérés csak akkor indítható a rendszerben, ha előzetesen már létrehoztuk az intézmény saját önértékelési kérdőívét. A felmérés azonosítására szolgáló adatlapon (2. ábra) meg kell adni a projekt elnevezését, az időtartamát, a kitöltő személyek számát, az alkalmazott központi alapsablon nevét, valamint dönteni kell a pontozási rendszerről és az eredményszámítás módszeréről, továbbá rendelkezni kell az eredmények nyilvánosságáról is.



1. ábra Önértékelési kérdőív intézményre szabása a CAF online rendszerben



2. ábra Új felmérés indítása a CAF online rendszerben

A felmérésekhez tetszőleges számú kitöltő személyt rendelhetünk hozzá. A felhasználók bejelentkezéséhez szükséges, a rendszer által automatikusan generált azonosítókat és jelszavakat a felmérés koordinátora a CAF online rendszeren keresztül e-mailben juttatja el az értékelőkhöz, akik névvel vagy akár anonim módon is részt vehetnek az önértékelésben. A rendszert úgy alakították ki, hogy a felmérés időtartama alatt a koordinátor folyamatosan követheti az értékelők előrehaladását a kérdőív kitöltésében anélkül, hogy abban bármit megváltoztatna.

Pontozás a CAF online rendszerben

A CAF online rendszer a kérdőívek kitöltéséhez két különböző pontozási rendszert kínál, melyek közül a szervezet saját kérdőívének létrehozása során, az önértékelés koordinátorának kell kiválasztani az alkalmazott értékelési módszert. Ha

gyománypontozás esetén az önértékelés minden alkritériumához egyetlen 0 és 100 közötti pontszámot kell rendelni. A finomhangolt pontozás kiválasztásával pedig lehetőség nyílik arra, hogy minden alkritériumot a PDCA-ciklus négy elemének megfelelően, négy 0 és 100 közötti pontszám automatikusan kiszámolt átlagával értékeljünk.

Az önértékelési kérdőív kitöltése

A CAF online felhasználói felülete könnyen kezelhető és áttekinthető szerkezetben tartalmazza az értékelők által elérhető funkciókat. Az azonosítóval és jelszóval történő bejelentkezést követően azonnal az aktuális felmérés kérdőívéhez érkezünk (3. ábra). Az értékelői felület három fő részre osztható, fentről lefelé haladva: az alkritériumok értékelésében való előrehaladást jelző táblázatra, a négyelemű menüsorra és az önértékelési kérdőívre.

KÉRDŐÍV
Eötvös Loránd Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár - TESZT

575829001 JELSZÓVÁLTÁS LETÖLTÉS SÚGÓ KILÉPÉS

1. VEZETÉS
A képviselői demokráciában a választott politikusok hozzák meg a stratégiai döntéseket és határozzák meg a politikai célokat. A közszektor vezetői szakértelmük alapján tanácsot adnak a politikusoknak a közpolitikai kialakításához és megvalósításához. A CAF egyértelmű különbséget tesz a közszférán belül a politikai vezetés és a közszolgálati szervek (szakmai) vezetése között, miközben hangsúlyozza a két szereplő közötti együttműködés fontosságát. A CAF modell 1. kritériuma a szervezetben belüli felelős beosztásokat betöltő munkatársak tevékenységére, vagyis a vezetés szerepvállalásának értékelésére összpontosít. Munkájuk összetett. Jó vezetőként* a szervezet céljainak egységes és egyértelmű meghatározásáért felelnek, olyan környezetet teremtve, amelyben a szervezet jól működhet, és a munkatársak a legjobb képességeik szerint dolgozhatnak; együttműködésükkel a szervezet működéséhez szükséges

PÉLDÁK

- A könyvtár küldetésének és jövőképeinek megfogalmazása és fejlesztése az érdekeltet és a munkatársak bevonásával történik.
- A stratégiai (hosszú- és középtávú) és az operatív (konkrét és rövidtávú) célkitűzéseket és intézkedéseket a küldetésre és a jövőképre alapozva dolgozták ki.
- A vezetők és a munkatársak között biztosított a kölcsönös bizalom és tisztelet.
- Kialakították a hatékony kommunikáció feltételeit. Biztosítják a küldetés, a jövőkép, az értékek, a stratégiai és az operatív célkitűzések szélesebb körű, valamennyi munkatárs és az egyéb érdekeltet számára szóló kommunikációját.

ÉRŐSSÉGEK
Az erősségek kitöltése kötelező!

FEJLESZTENDŐ TERÜLETEK
A fejlesztendő területek kitöltése kötelező!

ÉRTÉK
50

INDOKLÁS (BIZONYÍTÉKOK, TÉNYEK)
Kötelező dokumentumok:
- Minőségi kézikönyv.
- A könyvtár minőségpolitikája.
- A szervezeti felépítés ábrája (organogram).
- Belső és külső kommunikációs terv.
- Továbbképzési tervek.
Ajánlott dokumentumok:
- A munkatársi önértékelés eredményei.

1/28
Értékelt: 1 (4%)

3. ábra A CAF online rendszer értékelői felülete

A kérdőív kitöltésének aktuális állapotát mutató táblázat oszlopai a CAF modell kilenc kritériumát, sorai pedig az egyes kritériumokhoz tartozó alkritériumokat jelenítik meg. A táblázat kitöltött mezői a már értékelt, az üresek pedig a még megválaszolásra váró alkritériumokat mutatják. A már értékelt alkritériumok sorszáma mögött az értékelő által adott pontszám látható. A menüsorban elérhető funkciók segítségével az értékelő megváltoztathatja belépési jelszavát, letöltheti az online kérdőív nyomtatható változatát és a sűgóra kattintva további segítséget kaphat a rendszer használatához, illetve munkájának befejezésekor kiléphet a rendszerből.

A kérdőív egy-egy alkritériumának értékelése négy lépésből áll. A 3. ábra bal oldalán látható példák segítségével három szöveges mezőt (erősségek, fejlesztendő területek, indoklás) kell kitölteni, majd az érték mezőbe *hagyományos pontozás* esetén egyetlen 0 és 100 közötti pontszám írandó; *finomhangolt pontozásnál* négy mező jelenik meg, valamint az automatikusan kiszámolt átlagukat megjelenítő végső értékmező. A rendszer csak akkor fogadja el és tekinti befejezettnek egy alkritérium értékelését, ha azt a kitöltő szövegesen megindokolta. A kérdőívben lapozni az oldal alján és tetején lévő balra, illetve jobbra mutató nyilakkal lehet. Lapozás közben a kitöltött mezők tartalmát automatikusan menti a program. A kérdőív jobb alsó sarkában, a navigációs gombok alatt a már kitöltött alkritériumok darabszáma szerepel, illetve egy százalékos érték, amely jelzi, hogy az értékelés hány százaléka készült el.

A konszenzus kialakításának támogatása

A szervezeti kérdőív összeállításakor kiválasztható, hogy a felmérés eredményének számítása konszenzusos vagy átlagolt eredmény legyen. A KKÉK által elvárt konszenzusteremtéshez önálló űrlapot biztosít a koordinátori felületen a CAF online rendszer (4. ábra), amelyen minden értékelőnek az adott alkritériumra vonatkozó pontszáma látható. A csoportos megbeszélést követően a végső értékelés így nem csupán matematikai számítások eredményeként létrejövő pontszám, hanem egy reprezentatív csoport, bizonyítékokkal alátámasztott, közös álláspontját tükröző, a lehetséges fejlesztési irányokat kijelölő dokumentum.

A felmérés eredményeinek megjelenítési lehetőségei

A felmérés eredményét a CAF online rendszer több különböző módon képes megjeleníteni, me-

lyek nélkülözhetetlenek az önértékelés eredményeit bemutató jelentés, illetve intézkedési terv elkészítéséhez. A felmérés befejezését követően letölthetők többek között az értékelési átlagok kritériumonként és alkritériumonként, az értékelés eredménye a szöveges válaszokkal együtt alkritériumonként vagy értékelők szerint, a konszenzus eredménye, értéktáblája, illetve szöveges eredménye, továbbá sugárdiagramként megjeleníthető az értékelések átlaga és a konszenzusérték is.

A CAF 2013 modell és a KKÉK összehasonlítása

Ahhoz, hogy az eredetileg a közigazgatási intézmények önértékeléséhez létrehozott CAF online rendszer alkalmazhatóvá váljon a könyvtárak és esetleg más közgyűjtemények önértékelési projektjének menedzselésére, mindenekelőtt a két szakterületen működő értékelési modellek közti eltéréseket kell számba venni. A tapasztalatok birtokában kezdődhet meg a könyvtári igényeknek megfelelő, központi kérdőív alapsablon létrehozása. A rendszer könyvtári alkalmazhatóságát vizsgálva, a két szakterületen működő önértékelési modell összehasonlítását és a köztük lévő különbségek azonosítását követően, a KKÉK segítő példáinak beépítésével készült el a CAF online rendszerben az *Egyetemi Könyvtár* intézményspecifikus kérdőíve, a CAF 2013 elnevezésű alapsablon felhasználásával.

A hazai könyvtárak önértékelésének szakmai szempontjai – a közigazgatási intézményekhez hasonlóan – az EU tagállamai által elfogadott Közös Értékelési Keretrendszer, a Common Assessment Framework (CAF) alapján kerültek kialakításra, így számos formai és tartalmi azonosság fedezhető fel a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer és a közigazgatási intézmények által alkalmazott, 2013-ban továbbfejlesztett nemzeti CAF modell között. A CAF online rendszer könyvtári alkalmazhatósága érdekében azonban különös figyelmet kell szentelni a két értékelési rendszer között, a kritériumok és alkritériumok, illetve a segítő példák szintjén, valamint a pontozás terén tapasztalható eltérések felderítésének.

A kritériumok szintje

A közigazgatási intézményekben alkalmazott Közös Értékelési Keretrendszer és a hazai könyvtárak számára kidolgozott Könyvtári Közös Értékelé-

KONSZENZUS
Eötvös Loránd Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár - TESZT

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1: 40	1: 40	1: 40	1: 60 4: 50	1: 40	1: 40	1: 40	1: 45	1: 50
2: 35	2: 40	2: 35	2: 55 3: 40	2: 40	2: 45	2: 35	2: 40	2: 50
3: 30	3: 35	3: 40	3: 40 6: 50	3: 50				
4: 39	4: 40							

TESZT: T910746 - Boda Gáborné Köntös Nelli

LETÖLTÉSEK ▾ VISSZA

1. VEZETÉS
A képviseleti demokráciában a választott politikusok hozzák meg a stratégiai döntéseket és határozzák meg a politikai célokat. A közszeaktor vezetői szakértelmük alapján tanácsot adnak a politikusoknak a közpolitikák kialakításához és megvalósításához.
A CAF egyértelmű különbséget tesz a közszférán belül a politikai vezetés és a közszolgálati szervek (szakmai) vezetése között, miközben hangsúlyozza a két szereplő közötti együttműködés fontosságát.
A CAF modell 1. kritériuma a szervezetben belüli felelős beosztásokat betöltő munkatársak tevékenységére, vagyis a vezetés szerepvállalásának értékelésére összpontosít. Munkájuk összetett. Jó vezetőként* a szervezet céljainak egységes és egyértelmű meghatározásáért felelnek, olyan környezetet teremtenek, amelyben a szervezet jól működhet, és a munkatársak a legjobb képességeik szerint dolgozhatnak; egyúttal biztosítaniuk kell a szervezet működtetéséhez szükséges

1/28

VÁLASZOK

Megjelenő adatok: Csak érték ▾
Sorrend: Kód alapján ▾

1.	575829001	50
2.	575829002	20
3.	575829003	60

ÉRTÉK 40
Válaszolt 3
Átlag 43
Szórás 17

INDOKLÁS
Indoklás

ERŐSSÉGEK
Erősségek

FEJLESZTENDŐ TERÜLETEK
Fejlesztendő területek

4. ábra Konszenzusteremtés a CAF online rendszerben

si Keretrendszer összehasonlítása során, az önértékelés kilenc kritériuma esetében megállapítható, hogy az eltérések csak megnevezésbeli és nem tartalmi különbségeken alapulnak. A két szakterület jellegzetességeit tükrözik, semmiképp sem állnak ellentmondásban egymással.

Az alkritériumok szintje

A két önértékelési keretrendszer közötti első lényeges eltérés az alkritériumok szintjén mutatkozik. A Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszerben az 1. kritériumhoz (Vezetés) öt alkritérium (1.1.–1.5.) tartozik, míg a CAF 2013 modellben négy (1.1.–1.4.). A KKÉK 1.5-ös alkritériuma a vezetőség minőségkultúrával kapcsolatos magatartását vizsgálja. A CAF 2013 modell 1.2-es alkritériumának segítő példáit (5., 7., 8., 9., 10.) [14], valamint az 1.3-as alkritérium példáit (8., 9.) [15] látva azonban kiderül,

hogy ez a szempont jelen van a közigazgatási intézményekre érvényes modellben is.

Szintén különbség a két értékelési keretrendszer között, hogy a KKÉK-ben a 3. kritériumhoz (Emberi erőforrások) négy alkritérium (3.1.–3.4.) tartozik, míg a CAF 2013 modell azonos kritériumához három (3.1.–3.3.). A KKÉK 3.4-es alkritériuma a munkatársak teljesítményének elismeréséről, értékeléséről és jutalmazásáról szól. A CAF 2013 modell mindezt a 3.1-es alkritériumnál értékeli, erre enged következtetni a 4. és az 5. segítő példa (4 - Átlátható, objektív kritériumokat tartalmazó, a felvételre, az előléptetésre, az illetményre, a jutalmakra és a vezetők kiválasztására vonatkozó alapelvek és politika kialakítása és bevezetése. 5 - A teljesítmény elismerését támogató szervezeti kultúra kialakítása (pl. az egyének és csoportok teljesítményének elismerését szolgáló átlátható jutalmazási rendszer kialakítása és működtetése). [16]

Az utolsó két eltérés a CAF 2013 modell és a KKÉK alkritériumai között a 4. kritériumnál (Partnerkapcsolatok és erőforrások) tapasztalható. Az első: a CAF 2013 modell a külső és a belső partnerekre vonatkozó adottságokat két önálló alkritériumban vizsgálja (4.1.–4.2.), a KKÉK ezeket a 4.1-es alkritériumban egyszerre tárgyalja. A második: a CAF 2013 modell külön alkritériumként kezeli a technológiára (4.5.) és a vagyontárgyakra (4.6.) vonatkozó kérdéseket, a KKÉK viszont egyesíti és egy közös alkritériumba (4.3.) vonja össze őket.

A segítő példák szintje

Az összehasonlítás harmadik szintjén, a segítő példák közötti eltérések elemzése szükségtelen, mivel a különbségek egyrészt a két szakterület jellegéből, másrészt pedig az intézményspecifikus vonásokból adódnak, így e téren az egységesség iránti igény fel sem merülhet. A példák számát illetően azonban elmondható, hogy a legnagyobb készlettel a CAF 2013 modell rendelkezik, összesen 254-gyel; ezt követi az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat második önértékelésének kérdőíve 170 vizsgálati területtel, majd a KKÉK, a maga 137 példájával.

Javaslatok a CAF online rendszer könyvtári adaptálásához

A CAF online rendszerrel való megismerkedést és a koordinátori, illetve az értékelői felületen történő eligazodást jelentős mértékben segítik a két felhasználói csoport számára készített kezelési útmutatók. A rendszer könyvtári alkalmazásának megkezdése előtt kiemelten fontos lenne a koordinátorok és az értékelők számára összeállított kezelési útmutatók bizonyos részeinek könyvtári példákkal történő kiegészítése.

Az értékelési alapsablon és intézmény specifikus alkalmazása

A rendszer lehetővé teszi, hogy a felmérést végző szervezetek koordinátorai a központi kérdőív-alapsablon letöltését követően módosíthassák azt a saját szervezetük igényeinek megfelelő példák hozzárendelésével az egyes alkritériumokhoz. Ahogy nincs két egyforma könyvtár, úgy nincs két egyforma önértékelés és példakészlet sem, erre hívja fel a figyelmet a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer is. A CAF online rendszer könyvtári alkalmazásának legfontosabb feltétele a könyvtári igényeknek megfelelő központi kérdőív-alapsablon

létrehozása a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer kritériumai és alkritériumai alapján, melyet a Könyvtári Minőségügyi Bizottság dolgozott ki 2010-ben.

A pontozási rendszer jellegzetességei

A pontozási rendszert tekintve a KKÉK a CAF online rendszer egyszerűsített számítási rendszeréhez, a *hagyományos pontozási rendszerhez* áll a legközelebb, mivel minden alkritériumot egyetlen 0 és 100 közötti pontszámmal kell értékelni. Ennek megfelelően például az 5. kritérium mindhárom alkritériumára maximálisan 100 pont adható, összesen tehát 300 pont. A CAF 2013 modelltől eltérően, a KKÉK pontozási rendszerének egyediségét a kritériumok közötti *belső súlyozás* adja. Az egyes alkritériumoknál elért pontszámok az adott alkritériumhoz rendelt, különböző nagyságú (0,24 és 0,8 közötti) szorzókkal együttesen adják ki az alkritérium végső pontértékét. Így az előző példánál maradván, az 5. kritérium három alkritériumára külön-külön legfeljebb 100 pont adható, azonban az első két alkritérium szorzója 0,37, a harmadiké 0,36. Az 5. kritériumra tehát összesen 110 pont adható. További különbség a CAF 2013 modellhez képest, hogy a könyvtári önértékelési táblákban a pontszám, az erősségek és a fejlesztendő területek mellett rögzíthetők az intézkedési elemek is.

A konszenzusos döntés kialakítása

A konszenzus kialakítása, a végső pontszámok csoportos megbeszélése a KKÉK alapján végzett felmérés esetében alapkövetelmény, átlagolt eredmény nem számítható. Az ELTE Egyetemi Könyvtári Szolgálat könyvtáraiban elvégzett két önértékelés folyamán, a 4-5 fős önértékelő csoportokat külső moderátorok segítették a konszenzus kialakításában. A moderátorok feladata az volt, hogy biztosítsák a csoporton belüli eltérő vélemények érvényesülését és így ezek egyenlő súllyal érvényesülhessenek a végső pontozás során. A CAF online rendszerben működő konszenzusteremtő felület tökéletes megoldást jelent ehhez – az általunk „összeolvasásnak” nevezett – művelethez.

Összefoglalás

A szervezetek önértékelése rendkívül összetett, számos érintett mozgósításával megvalósítható tevékenység, melynek gyakorlati kivitelezése során érdemes megvizsgálni a rendelkezésre álló támogató informatikai háttér által kínált előnyöket. Úgy gondolom, hogy az eredetileg a közigazgatási

intézmények szervezeti önértékelését támogató CAF online rendszert a hazai könyvtárak is sikeresen alkalmazhatják önértékelési tevékenységük támogatására. Ennek érdekében kiemelten szükség lenne egy speciálisan a könyvtárak számára, a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer alkritériumai, vizsgálati területei (segítő példái) és pontozási rendszere alapján kialakított központi kérdőív alapsablonra, elősegítve ezáltal azt, hogy a minőségi szemlélet iránt elkötelezett közgyűjtémények is bekapcsolódhassanak az országos, illetve nemzetközi szintű felmérésekbe.

Ezúton szeretném kifejezni köszönetemet Kálóczi Katalinnak, a K21 projekt vezetőjének, aki lehetővé tette számomra, hogy az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézetének képviselőjeként bekapcsolódhassak az EKSz minőségfejlesztési programjába. A közös munka során szerzett tapasztalatok nélkül nem készülhetett volna el „Könyvtári önértékelés: a minőség értékelés a dokumentum-leírásban” című doktori disszertációm sem, mely alapján a jelen cikk is született. Köszönöm továbbá Fekete Letíciának, a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Közigazgatásfejlesztési és Stratégiai Tervezési Főosztály munkatársának, hogy segítségével megismerhettem a CAF online rendszert.

Irodalom

- [1] VIDRA SZABÓ Ferenc: Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer : a könyvtári önértékelés szakmai szempontjai. Budapest : Könyvtári Intézet, 2010. 70 p. 978-963-201-637-5
- [2] KÖNTÖS Nelli: Moodle az ELTE Egyetemi Könyvtárban : e-learning keretrendszerrel támogatott könyvtári önértékelés. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 59. köt. 7. sz. 2012. p. 278–292.
- [3] ABDALLA Rozália: A közös értékelési keretrendszer (Common Assessment Framework) gyakorlati alkalmazása. = Külkereskedelmi Főiskolai Füzetek, 16. sz. 2006. p. 68–73. Forrás: http://elib.kkf.hu/okt_publ/szf_16_08.pdf [Letöltés: 2014. május 21.]
- [4] MADARÁSZ Sándor: A közszolgálat értékelési keretrendszerének alkalmazása az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnál. = Magyar Minőség, 15. évf. 1. sz. 2006. p. 13–16.
- [5] A Kormány 1052/1999. (V. 21.) Korm. határozata a közigazgatás továbbfejlesztésének 1999–2000. évekre szóló kormányzati feladattervéről. = Magyar Közlöny, 44. sz. 1999. p. 2878.
- [6] A Kormány 1057/2001. (VI. 21.) Korm. határozata a közigazgatás továbbfejlesztésének 2001–2002. évekre szóló kormányzati feladattervéről. = Magyar Közlöny, 69. sz. 2001. p. 4929.
- [7] KOVÁCS Ákos: A Magyar Közigazgatási Minőségi Díj. = Magyar Minőség, 15. évf. 1. sz. 2006. p. 17–18.
- [8] A Kormány 1113/2003. (XI. 11.) Korm. határozata a közigazgatási szolgáltatások korszerűsítési programjáról. = Magyar Közlöny, 129. sz. 2003. p. 9796.
- [9] JÁSZBERÉNYI Gábor: Az ISO 9000 szabvány, a CAF modell és a teljesítményértékelés kapcsolata: saját és nemzetközi tapasztalataink. = Magyar Minőség, 15. évf. 1. sz. 2006. p. 4.
- [10] A CAF online rendszer útmutatója. Forrás: <https://caf.kim.gov.hu/> [Letöltés: 2014. május 21.]
- [11] FEKETE Letícia – KOVÁCSNÉ LENCZ Adrienn: Legyünk jobbak! CAF modellen alapuló szervezeti önértékelési tapasztalatok a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériumban. = Magyar Minőség, 21. évf. 7. sz. 2012. p. 20–27.
- [12] A CAF online rendszer elérhetősége: <https://caf.kim.gov.hu/> [Letöltés: 2014. május 21.]
- [13] CAF 3.0 Common Assessment Framework Online. Forrás: http://www.directcybernetics.hu/dc_caf.html [Letöltés: 2014. május 21.]
- [14] CAF 2013 modell – fejlesztési módszertan : szervezeti önértékeléshez kapcsolódó módszertani útmutató. p. 18–19. Forrás: <https://caf.kim.gov.hu/> Dokumentumok menüpont: CAF 2013 módszertan.doc [Letöltés: 2014. május 21.]
- [15] CAF 2013 modell – fejlesztési módszertan : szervezeti önértékeléshez kapcsolódó módszertani útmutató. p. 20. Forrás: <https://caf.kim.gov.hu/> Dokumentumok menüpont: CAF 2013 módszertan.doc [Letöltés: 2014. május 21.]
- [16] CAF 2013 modell – fejlesztési módszertan : szervezeti önértékeléshez kapcsolódó módszertani útmutató. p. 27. Forrás: <https://caf.kim.gov.hu/> Dokumentumok menüpont: CAF 2013 módszertan.doc [Letöltés: 2014. május 21.]

Beérkezett: 2014. V. 28-án.



Boda Gáborné Köntös Nelli
az Eötvös Loránd Tudományegyetem
Könyvtár- és Információtudományi
Intézet Információtudományi
Tanszékének tanársegéde,
valamint az ELTE EKSz K21
Minőségfejlesztési projekt munkatársa.
E-mail: kontos.nelli@btk.elte.hu