

Szakmai innováció a könyvtárban

Segédlet a Könyvtári Minőségi Díjra történő pályázáshoz

Készítette:

Bajnok Tamara – Hamvas Béla Városi Könyvtár Százhalombatta

Bognárné Dr. Lovász Katalin – Eötvös Loránd Tudományegyetem

Fehér Miklós – Könyvtári Intézet

Horváth Adrienn – Könyvtári Intézet

Dr. Mészárosné Merbler Éva – Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem

Dr. Topár József – Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem

Dr. Tóth Máté – Könyvtári Intézet



KÖNYVTÁRI INTÉZET

Budapest, 2018

Bevezetés

A könyvtár az innovációs kultúra megteremtésében és támogatásában kettős szerepet tölt be.

- Tudásbázisára alapozva elősegíti és támogatja a környezetében működő szervezetek kutatás-fejlesztési tevékenységét. Ezáltal az innováció támogatásnak a társadalom minden szintjén elérhető alapintézményeként működik.
- Másrészt maga is állandó innovációra szoruló szervezet, amely kizárólag a használók igényeire adott sikeres válaszokkal töltheti be társadalmi szerepeit.

A könyvtári minőségmenedzsment tevékenységnek az a célja, hogy a használói igényekre az intézmény minél jobb válaszokat adhasson.

Az innováció egy ötlet átalakulása az intézményben és az intézmény társadalmi környezetében bevezetett új vagy korszerűsített terméké, vagy egy a folyamatokat támogató új, illetve továbbfejlesztett műveletté (technológia), vagy valamely szolgáltatás újfajta megközelítésévé. Ilyen értelemben az innováció megtestesülhet egy kutatási és fejlesztési tevékenység eredményeként létrejövő új termékben, új technológiában vagy új szolgáltatásban egyaránt.

Az innováció sajátosságai a fogyasztóorientáltság, az újdonság, valamint a megvalósítás során jelentkező nagyfokú bizonytalanság. Az innovációk csak akkor képesek betölteni szerepüket, akkor tarthatóak fenn, ha a fogyasztók igényeire adott válaszként dönt az intézmény a megvalósításukról. **A használói igényekre adott válasz lehet már máshol létező megoldás helyi adaptációja is.** Ebben az esetben a saját környezetünk igényeire való alkalmazás és ebben az új környezetben történő bevezetés jelenti az innovációt. Minden innováció bevezetésének a sajátossága a nagyfokú bizonytalanság, amely a fejlesztés újdonság jellegéből fakad. A bizonytalanságból fakadó kockázatok csökkentése (célok kijelölésével, képzéssel, teszteléssel, egyéb eljárásokkal) az innovációt megvalósító intézmény feladata.

A Könyvtári Minőségi Díj elnyerése érdekében a könyvtárnak két darab olyan innovatív terméket, technológiát (műveletet) vagy szolgáltatást kell bemutatnia, amely közvetve vagy közvetlenül valamely külső vagy belső felhasználói igényre ad választ.

A továbbiakban azokat a szakmai szempontokat mutatjuk be, amelyek alapján a pályázó könyvtárak elkészíthetik pályázatukat, és amelyek szerint azok értékelése is történik.

A szakmai innováció értékelési szempontjai

A könyvtár által bemutatott szakmai innováció a következő szempontok külön-külön történő figyelembe vételével 0-10-ig kerül pontozásra. Így egy innováció esetében a maximálisan elérhető pontszám: 90 pont. A pályázás során ezen szempontok szerint kell bemutatni az innovatív terméket, műveletet vagy szolgáltatást.

Az innováció

1. tartalma;
2. céljai, várt és elért eredmények;
3. bevezetésével kapcsolatos használói, partneri vélemények;
4. kapcsolódása a könyvtár stratégiájához;
5. kapcsolódása a szervezet működéséhez;
6. hatása a könyvtár egészére;
7. bevezetése és alkalmazása során a PDCA elv érvényesülése;
8. fenntarthatósága;
9. kapcsolódása az adott évben meghirdetett szakmapolitikai célokhoz.

Az egyes értékelési szempontok részletes bemutatása

Az innováció tartalma

A szervezet a könyvtári működés bármely területén megvalósíthatja az innovációt.

Az innováció tartalmával kapcsolatosan elvárás, hogy a fejlesztés

1. jelentős újdonsággal bírjon, azaz bizonyítható legyen a szervezet elsősége a megvalósításban. (Amennyiben az innováció egy már ismert, másutt már bevezetett hasonló szolgáltatásra épül, akkor az újdonságtartalmat a helyi igényekre történő adaptáció leírásával kell bizonyítani.)
2. közvetve vagy közvetlenül valamely felismert külső vagy belső felhasználói igény kielégítését szolgálja.

Az innováció céljai, várt és elért eredmények

Minden szervezetnek meg kell határoznia, hogy milyen célokkal kezd az innovációs folyamatba. A célok meghatározásakor rögzíteni kell, hogy melyek a rövid távú kimenetek (1-2 év), a hosszú távú kimenetek (3-5 év), valamint a hatások. A kimenetek egy része számszerűsíthető, ebben az esetben gyakran meghatározhatók konkrét célértékek. Míg a kimenetek rövid távon jelentkeznek, a hatás csak hosszú távon értelmezhető és értékelhető.

Az innováció bemutatásakor az előzetesen elvárt célokhoz (célértékekhez) kell hasonlítani a megvalósítás rövid távú kimeneteit. A hatások egy újonnan megvalósított innováció kapcsán még nem kimutathatók, de a rövid távú kimenetek alapján általában lehet arra következtetni, hogy az innováció milyen hatást fog kiváltani.

Az értékeléskor figyelembevételre kerül, hogy a könyvtár megvalósítható célokat tűzött-e ki, mérlegelte-e az innovációs folyamat rövid és hosszú távú kimeneteit, valamint a várható hatásait.

Az innováció bevezetésével kapcsolatos használói, partneri vélemények
Az innováció minden esetben csak a használók, a társadalmi környezet vagy annak egy szegmense szempontjából értékelhető. Meg kell határozni, hogy az adott fejlesztési projektet milyen használói vagy partneri kör számára valósítjuk meg. Ez akkor is igaz, amennyiben az innováció eredménye valamennyi használó számára pozitív változásokat jelent. Az innováció eredménye a külső partnerek mellett a belső partnerek kiszolgálására is irányulhat.

A szolgáltatással kapcsolatos használói, partneri véleményeket a könyvtár a visszajelzések tudatos összegyűjtésével és elemzésével ismerheti meg. A visszajelzések alapján meg kell találni a beavatkozási pontokat a termék, művelet vagy szolgáltatás folyamatos fejlesztése érdekében. Amennyiben a használó nem találkozik közvetlenül az innováció eredményével (pl. egy művelet fejlesztése történt meg), akkor az innováció által kiváltandó kimeneteket kell mérni és bemutatni.

Az innováció kapcsolódása a könyvtár stratégiájához

A könyvtár a minőségmenedzsment szellemében stratégiai célkitűzések mentén végzi a tevékenységét. Ezek a célkitűzések az innovációs folyamat során is meghatározóak kell, hogy legyenek. A könyvtári stratégiához való kapcsolódás általában magától értetődő, hiszen a stratégia – ahogyan az innovációs folyamat is – ugyanazon használói igények figyelembe vételével kerül meghatározásra.

Az innováció kapcsolódása a szervezet működéséhez

Javasolt, hogy a Könyvtári Minőségi Díjra pályázó intézmény az innovációját a KMÉR (Könyvtárak Minőségi Működésének Értékelési Rendszere) 5. pontjához, a folyamatok fejlesztéshez kapcsolódva mutassa be. De szükséges lehet a vezetéshez, a stratégiaalkotáshoz, a megvalósításhoz valamint az ügyfél és munkatársi eredményekhez és a kulcsfontosságú eredményekhez való hatások bemutatása is.

Az innováció hatása a könyvtár egészére

Az innováció fakadhat egy intézményben meglévő szervezeti kultúrából, mint ahogyan egy-egy sikeres projekt is hatással lehet a könyvtár kultúrájára. Az innovációs folyamat megvalósításának hatása jelentkezhet a szervezet imázsában, a szervezeti kultúra változásaiban, a használók elégedettségében és számos más területen is.

Az innováció célja nem csak az adott használói szegmens igényeinek hatékonyabb kielégítése lehet, hanem a szervezet egésze fejlődésének elősegítése is. Fontos, hogy a folyamat megkezdésekor a könyvtár tűzzön ki ilyen célokat, és azok megvalósulását az innovatív termék, művelet, szolgáltatás bevezetése és működése során kísérfje figyelemmel.

Az innováció bevezetése és alkalmazása során a PDCA elv érvényesülése

Az innovatív termék, művelet vagy szolgáltatás bevezetése és alkalmazása menedzsment feladat, amelynek során végre kell hajtani a szakszerű tervezés, cselekvés, ellenőrzés és beavatkozás lépéseit. Ebben a szekcióban az innovációt, mint projektet kell bemutatni, amely a folyamatos monitoring tevékenység eredményeként folyamatosan fejlődik.

Az értékelés során a következő kérdésekre keressük a választ:

- Érvényesült-e a PDCA elv az innovációs folyamat során?
- Rögzítették-e azt a helyzetet, amin innovációval változtatni akartak?
- Felmerültek-e alternatívák a helyzet kezelésére? Amennyiben igen, milyen szempontok mentén döntöttek a később megvalósított innováció bevezetése mellett?
- Milyen elvárt eredményeket, indikátorokat céloztak meg? Az innovációval létrejött új termék, szolgáltatás, technológia folyamatait leírták és értékelték-e?
- Az elvárt eredmények bekövetkeztek-e és ezt mi igazolja?

Az innováció fenntarthatósága

Egy szervezet egyszeri alkalommal kiemelkedőt nyújthat, ha jelentős erőforrásokat von össze egy adott projekt megvalósítása érdekében. A projekteknek azonban biztosítani kell a hosszú távú működését, működtethetőségét is. Amennyiben ez oly mértékű többlet környezeti vagy gazdasági erőforrás felhasználást igényel, ami hosszú távon nem áll rendelkezésre, akkor az innovatív projekt nem tekinthető fenntarthatónak.

A fenntarthatóság lényege a nyertes-nyertes (win-win) lehetőségek kiaknázása, az olyan eszközök és megoldások megtalálása és alkalmazása, amelyekkel a szervezet, a társadalom és a környezet egyaránt jól jár. Fenntarthatónak tekintjük azokat a megközelítéseket, amelyek során úgy elégítjük ki a jelen szükségleteit, hogy azzal nem csökkentjük a jövő generációk képességét, hogy kielégítsék a saját szükségleteiket.

Könyvtári területen jellemzően nem tekintjük fenntarthatónak azokat a projekteket, amelyek egyszeri jelentős fenntartói hozzájárulás eredményeként valósultak meg, az amortizációjukat követően viszont vélhetően nem áll rendelkezésre ugyanilyen mértékű erőforrás.

Az innováció kapcsolódása az adott évben meghirdetett szakmapolitikai célokhoz

A könyvtári szervezetek országos rendszerben működnek, a tevékenységük és a céljaik nem lehetnek függetlenek a rendszer egészében kitűzött céloktól. Az innovációs projektek értékelése során így mérlegelni kell, hogy az adott innováció mennyiben segítette elő a könyvtári rendszer egészében megfogalmazott célkitűzéseket.

A központi célkitűzések megjelennek a Könyvtári Minőségi Díj pályázati kiírásában. A Könyvtári Intézet a prioritást kapó fejlesztési irányokról honlapján tájékoztatja a könyvtárakat.