

ÖNÉRTÉKELÉS EREDMÉNYE

a Városi Könyvtárban

Bük, 2014. október 31.

1. kritérium

Vezetés

1.1. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy iránymutatást adjon a szervezet számára, kialakítsa a szervezet jövőképét, küldetését és értékrendjét, és menedzselje a szervezet változásait?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
75 pont	A könyvtár vezetője, aki egyben az intézmény vezetőhelyettese szakmai munkájával példát mutat munkatársainak. Az új kihívásokra fogékony könyvtáros munkatárs. Szakmai ismeretek birtokában, a könyvtári környezet igényeinek megfelelően tervezi munkatársaival a könyvtár jövőjét, stratégiai célkitűzéseit. Kölcsönös bizalom és megbecsülés jellemzi a kisközösségben helyét és ugyanez a kollégák felé nyújtott bizalom is biztossított. A tervek megvalósulására pályázati források előteremtésére törekszik. PR-tevékenységében a tájékoztatást, a kapcsolattartást a könyvtár és szolgáltatásainak megismerésben kiemelten kezeli.	A külső és belső kommunikáció tudatos alakítása. Hatékonyabbá, tudatosabbá tenni ezzel a munkatársak között a könyvtár célkitűzéseit a haladási irány mentén. Havonta, de negyedévente mindenképpen megbeszélések/értekezletek keretében hangsúlyosabbá kell tenni az ötletbörzék, megoldási javaslatok megvitatását. Nem csak az olvasói tájékoztatás érdekében, hanem a szervezeti kultúra jobbítására. Így lehet felkészülni a küldetésünk teljesítésének folyamatosságára, a végbemenő környezeti változásoknak történő megfelelésnek.	Kommunikációs tervben megfogalmazottak tudatos alkalmazása, főként a belső kommunikációban. Havi/negyedévi értekezleteken a párbeszéd kapjon kiemelt hangsúlyt. A közösen meghatározott hosszú távú célok érdekében még jobban motiválni kell a munkatársakat arra, hogy a meglévő adottságok mind jobb kihasználásával nyújtsanak minőségibb szolgáltatást.

1.2. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy biztosítsa a szervezet irányítási rendszerének kialakítását és folyamatos fejlesztését?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	A könyvtár 3 fős kollektívája maga alkotja a minőségfejlesztő munkacsoportot. A minőségirányítási rendszer kidolgozását a könyvtár vezetője állította össze és egyeztetette munkatársaival. A továbbképzéseken, és egyéb formákban a kollégák megismerhetik a szakma lehetőségeit, változásait. Az így megszerzett ismereteik gyakorlati hasznosításában motiváltak a folyamatos fejlesztés során.	A TQM modell ismerete, alapelveinek alkalmazása a munkatársak körében. A rendszeres csoportmunka alkalmazása, hiszen a minőség feladatellátás teljes körű elérését a könyvtár minden munkatársának együttes közreműködésével kívánjuk megvalósítani.	A TQM modell teljes körű bevezetése a folyamatos aktualizálása a környezeti változásokhoz, igényekhez igazodva s a fejlődés érdekében. Rendszeresen és átgondoltan alkalmazni a csoportmunka módszerét.

1.3. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy példát mutasson és ösztönözze, támogassa a munkatársakat?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
81 pont	A könyvtár vezetője aktivitása, munkaterhelése, maximalizmusa, példamutató magatartása intézményi, szakmai és társadalmi környezetében is elismert. Munkatársai támogatják, elismerik törekvéseit, elképzeléseit. Kölsönös ez a bizalom, hiszen vezetőként maga is támogatja, motiválja kollégái terveit, célkitűzéseit, alkotó ötleteiket, azok megvalósulásait. Rugalmas munkarenddel a munkatársak személyes körülményeit támogatja az intézmény. Jutalmazással, SZÉP-kártya adásával ösztönzik, elismerik kollégák munkáját.	A könyvtári és az intézmény valamennyi munkatársának, folyamatos tájékoztatása a szervezettel kapcsolatos változásokról, tervekről. A feladatmegosztás súlyozottabb kialakítása. Az egyéni szakmai fejlődés támogatása.	Ösztönző eljárások felülvizsgálata, differenciáltabb jutalmazás. Az egyéni szakmai fejlődés támogatásának biztosításához megismerni az egyének önképzésének igényét – képzési terv elkészítése az egész intézményre vonatkozóan. Dokumentáció vezetése az ellenőrzésekről.

1.4. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy együttműködjön a szervezet partnereivel?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82 pont	Az intézmény fenntartójával a folyamatos kapcsolattartás, amelynek eredményeként megteremtődik az a konszenzus, amiben mind a fenntartó elvárása, mind az intézmény rövid és hosszú távú célkitűzései összhangra lelnek. Beszámolók, munkatervek alapján ismeri a rövidtávú terveket a fenntartó. Létező együttműködések alapján kapcsolattartás. Főbb szakmai partnereink: az MKE, Vas megye városi könyvtárai Az MKE Vas megyei szervezetének vezetőségi tagja a könyvtár vezetője. Főbb partneri kapcsolatai: Bük Város Önkormányzata, Csodaország Óvoda, Felsőbüki Nagy Pál Általános Iskola és Szakiskola, Gyermekjóléti Szolgáltatás, a város társintézményei, a Művelődési Központ kis csoportjai, Roma Kisebbségi Önkormányzat, Nyugdíjas Klub, Büki TDM, könyvtárhasználók, fürdővendégek	A könyvtár vezetése folyamatosan törekedjen a könyvtár és az által nyújtott szolgáltatások közmegebecsülésére, jó hírre és elismertségére, ezek megmaradására. Ismerje meg a szervezetek véleményeit is.	További együttműködések, partnerkapcsolatok kialakítása. A meglévő partnerek elégedettségét felmérni, véleményükről folyamatosan tájékozódni, felmérést készíteni. Érdekképviselői szervezetekben részvétel.

1.5. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy a munkatársak körében megerősítse a minőségkultúrát?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
70 pont	A könyvtári munkatársakat bevonta a könyvtár vezetője a minőségfejlesztéssel kapcsolatos elképzeléseibe. A folyamat bevezetését megkezdte, az önértékelés folyamatát megismerte és kipróbálta, ezzel is lehetőséget biztosítva a szabad véleménynyilvánításnak, értékelésnek.	A TQM modell részletes megismerése minden munkatárs elkötelezett feladata kell, hogy legyen. Az elért jó eredmények stabilizálása, és motiválás a folytatásra. Munkatársak teljesítményének értékelése a fejlesztés, minőségi szolgáltatás céljából.	Minőségügyi képzések, tréningek keresése, szervezése.

2. kritérium

Stratégia és tervezés

2.1. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy gyűjtse és megismerje a szervezet stratégiáját meghatározó külső és belső információkat?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
79 pont	Elkészült a könyvtár PGTTJ elemzése és SWOT-analízise. Ehhez kapcsolódva és az új országos stratégiai ciklushoz igazodva létrejött a könyvtár stratégiai terve 2014-2020. időszakra, amely alakítása folyamatos a változásokhoz igazodik. Helyi, kistérségi, megyei, országos kapcsolatokkal rendelkezik a könyvtár. Az együttműködések részesei a szervezet mindennapjainak.	A PDCA ciklus alkalmazása még több területen. A saját működésre vonatkozó adatok, média megjelenések rendszeres gyűjtése, archiválása. Listavezetés a média-megjelenésekről.	Az elemzések (SWOT, PGTTJ) félévenkénti áttekintése, stratégiai terv, munkaterv alakítása a változások figyelembevételével, prioritások meghatározása. A működési adatok gyűjtése, elemzése, értékelése.

2.2. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy gyűjtse és megismerje a meglévő és a lehetséges partnerek jelenlegi és jövőbeni elvárásait?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
79 pont	A könyvtárhasználati szokások alakulását a használói elégedettségméréssel, vagy egy kérdéskört megjelölve szükségletfelméréssel méri és elemzi a könyvtár Javaslatokat, a változtatást előre irányozó véleményeket figyelembe veszi. A fenntartó tájékoztatása folyamatos a könyvtár terveiről és elért eredményeiről.	Rendszeres elégedettségmérés kialakítása a kollégák, beszállítók és egyéb külső partnerek esetében, azok céljainak, terveinek megismeréséhez.	A szervezetnek ki kell dolgoznia az elégedettségmérés formáját, menetét a partnerek és beszállítók esetében is.

2.3. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy kialakítsa stratégiáját, annak felülvizsgálatát és aktualizálását?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
88 pont	2014-ben elkészült - a könyvtári munkatársak közreműködésével - a környezeti kockázatelemzésen alapuló stratégiai terv és az ehhez kapcsolódóan a SWOT és PGTTJ analízis.	Cselekvési tervben meghatározni a rövidebb távú terveket. A tervek folyamatos felülvizsgálatával a rendszer aktualizálása.	Cselekvési terv kidolgozása. Meghatározott időben a szervezet elvégzi a következő értékelés folyamatát, prioritásokat hoz létre, a dokumentációban ezt leköveti.

2.4. Mit tesz a szervezet, hogy stratégiáját megismertesse és megvalósítsa az egész szervezetben, a kulcsfolyamatok rendszerén keresztül?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
70 pont	Az intézményvezető és a könyvtárvezetője rendszeresen - a havi értekezleteken túl is - informálja a munkatársakat a kulcsfontosságú területek alakulásáról. A csoport megbeszélésen a munka és programterv aktuális teendői ellenőrzésre kerül.	Cselekvési terv kidolgozása. A külső partnerek közvetlen tájékoztatásával a könyvtár központi szerepkörének erősítése. A könyvtár céljait, fejlesztéseit közzéteszi. Közös helyzetfelmérés készítése a munkatársakkal a további stratégiai célok újrafogalmazása esetén.	Cselekvési terv kidolgozása. A megújult interaktív könyvtári honlapon az eredmények, fejlesztések, célok folyamatos közzététele. Megkeresni a legjobb megoldást a külső partnerek tájékoztatására.

3. kritérium

Emberi erőforrások

3.1. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy stratégiájával összhangban tervezze, működtesse emberi erőforrás politikáját?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
85 pont	A könyvtár stratégiai céljait, olykor a fizikai határok feszegetésével, de el lehet érni a könyvtár jelenlegi emberi erőforrás létszámával. Integrált intézményként, kölcsönös a segítség a nem könyvtáros kollégákkal a célkitűzések megvalósításában. A hatékony munka eléréséhez megtörtént a feladatmegosztás és a felelősségi körök meghatározása. Az SZMSZ és projekt leírások ezt tartalmazzák. A munkakörülmények biztosítottak, a munkaegészségügyi és balesetvédelmi előírások teljesülnek. A szervezet rugalmasan támogatja a munka és a magánélet közötti ésszerű egyensúly megteremtését.	Új munkatárs kiválasztása esetén - lehet kulturális közfoglalkoztatott is - figyelni kell az egyenlő bánásmód és esélyegyenlőség betartása mellett a szakmai hozzáértésre. Tevékeny együttműködés a munkatársak között, bevonásuk a könyvtári tervezési, megvalósítási, értékelési folyamatokba.	A vállalt feladatok minőségi végzéséhez támogatók, segítők, szervezése, önkéntesek fogadása, akik azonosulni tudnak a könyvtár céljaival, így tevékeny részesei lehetnek a szervezet minőségpolitikájának.

3.2. Mit tesz a szervezet a munkatársak szakmai tudásának, felkészültségének és kompetenciájának meghatározása, továbbfejlesztése és szinten tartása érdekében?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	Minden könyvtári munkatárs rendelkezik a feladatellátásához szükséges szakmai végzettséggel. A hatékony munka elvégzéséhez biztosítottak a jó körülmények. A könyvtáros kollégák számára támogatott a szakmai képzéseken való részvétel. Megyei és országos tapasztalatcsere során egyre több „jó gyakorlat” megismerésére van lehetőségünk. Informatikai belsőképzést szerveztünk.	Továbbképzési terv elkészítésével konkretizálni a szakemberek képzési igényét, szükségét a minőségi feladatellátáshoz. További belső képzések szervezése, tréningek biztosítása az asszertív magatartás elsajátítására, konfliktuskezelésre, a szervezeti kultúra erősítésére. Ezeket megelőzve pedig teljesítményértékelése a fejlesztési irányvonalak kijelöléséhez.	Forrásteremtés a szervezet továbbképzésére, tapasztalatszerzési lehetőségek szervezése, részvételre. Teljesítményértékelési folyamat elvégzése.

3.3. Mit tesz a szervezet annak érdekében, hogy bevonja a munkatársakat a folyamatokba a párbeszéd erősítésével és egyes hatáskörök átruházásának segítségével?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
85 pont	A munkatársak a mindennapokban folyamatosan részt vesznek a könyvtár terveinek kialakításában, és megvalósításában. Innovatív módon részt vesznek a könyvtári rendezvények tervezésben, szervezésben. Ötleteikkel segítik a pályázati tervek megalkotását. Lehetőséget biztosítanak erre munkamegbeszélések, vagy egy projekt előtti ötletbörze is. Ezen alkalmakkal, de a mindennapokban is lehetőség van a vertikális és horizontális kommunikáció megvalósítására.	A munkatársak hatékonyabb bevonása az innovatív, fokozottabb gondolkodást kívánó feladatokba. Felelősség kompetencia kialakítása. Hatáskörök meghatározása.	Az átruházható, vagy megosztható feladatok feltérképezése.

3.4 Mit tesz a szervezet a munkatársak teljesítményének elismerése, értékelése és jutalmazása érdekében?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
78 pont	Elkészült a könyvtár teljesítményértékelési terve. Szóbeli értékelést minden összértekezleten tart az intézményvezetője. A munkatársak teljesítményének elismerésére, megbecsülésére támogató és anyagi jutalmazásban részesülnek évente.	Egyéni szóbeli elismerés hangsúlyozása. Munkatársak teljesítményértékelése a szabályzat alapján. Az önértékelési, értékelési folyamatok gyakorlása.	Teljesítményértékelés kidolgozása a munkatársak egyéni munkájával kapcsolatban

4. kritérium

Partnerkapcsolatok és erőforrások

4.1. Mit tesz a szervezet a külső kapcsolatok menedzselése érdekében?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	Azonosítottuk a külső partnereinket. Programjainkra személyes meghívókat küldünk. Kapcsolódunk az iskolai témnapok programjaihoz előadókkal. Közvetlen felhasználók igényét, elégedettségét már két esetben mértük és értékeltük. 2013-ban olvasási szokásaikat vizsgáltuk.	Rendszeresen mérni a külső partnerek, beszállítók, együttműködők igényeit a könyvtárhasználókön túl is. Panaszkezelés	A kapott eredményeket beépíteni a könyvtár stratégiájába. Panaszkezelési eljárás megszilárdítása. Panaszkönyv bevezetése. Ötletláda.

4.2 Milyen intézkedések biztosítják a pénzügyi erőforrások menedzselését?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
84 pont	Bük Város Önkormányzata biztosítja az intézmény működéséhez a szükséges forrást. Kiegészítik ezt az állami érdekeltségnövelő támogatás, a működési bevételek, pályázati források. A szolgáltatások díjának meghatározásakor figyelembe vesszük a különböző társadalmi rétegeket, korosztályokat.	A munkatársak rendszeres informálása a pénzügyi erőforrások alakulásáról. További források felkutatása.	Pályázatfigyelés, támogatók keresése.

4.3. Mit tesz a szervezet az ingatlan, berendezések, eszközök, anyagok és készletek, illetve a használt technológiák menedzselése érdekében?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
87 pont	Akadálymentesítéssel biztosított a könyvtár épületének és belő tereinek a fizikai megközelíthetősége. Informatikai infrastruktúrában a látásukban korlátozottak számára történt fejlesztés. Az új technikai eszközök beszerzésakor is az energiatakarékos megoldásokat részesítette előnybe a könyvtár vezetése. A fogyatékkal élőket piktogramok segítik a tájékozódásban.	Pályázatok segítségével törekedni az anyag- és energiatakarékos megoldások bevezetésére, korszerűbb infrastrukturális és tárgyi eszközök beszerzése, cseréje, felújítása. Környezeti fenntarthatóság odafigyeléssel, használatlalt, propagálással.	Pályázatok figyelése. Költségkímélő szervizelés lehetőségének vizsgálata. Szelektív gyűjtés az egész intézményben.

4.4. Milyen intézkedések biztosítják, hogy teljes körűen hasznosuljon a szervezetben rendelkezésre álló információ és tudás?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82 pont	A munkatársak hozzáférnek feladataikhoz és célkitűzéseikhez szükséges információhoz, ami az internet segítségével a gyors hozzájutást biztosítja. Értekezlet, napi feladat megbeszélés a tájékoztatásra szintén adott.	Az új tudásbázisok, információs rendszerek használata a mindennapokban. Az információfeldolgozás módszerének elsajátítása minden munkatárs számára. Belső használatképzés.	Érdeklődéssel lenni az új információk, tudásbázisok felé. Képzés.

5. kritérium

Folyamatok

5.1. Mit tesz a szervezet a folyamatok meghatározása, tervezése, működtetése és fejlesztése érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
49 pont	A könyvtár azonosított két kulcsfontosságú folyamatát, amelyeket folyamatábrán is rögzített. Megnevezte a folyamatgazdákat is, akik min. évente áttekintik a folyamatleírásokat és változás esetén korrigálják a meglévőket.	További munkafolyamatok azonosítása, folyamatleírások elkészítése a folyamatgazdák megnevezésével. Problémamegoldó módszerek alkalmazása.	A folyamatok folyamatos azonosítása, felülvizsgálata, értékelése, javítása. Problémamódszerek megismerése. PDCA elv érvényesítése.

5.2 Milyen intézkedések biztosítják, a partnerközpontú szolgáltatások fejlesztését?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82 pont	2012-ben és 2014-ben került sor használói elégedettség mérésre a könyvtárban. 2013-ban pedig szükségletvizsgálat zajlott az olvasási szokások elemzésére. A 2012-es és 2013-as eredmények beépültek a könyvtár fejlesztési törekvéseibe. A 2014-es vizsgálat megállapításai a könyvtár következő éveire vannak hatással. nemcsak a szolgáltatásokra, hanem kommunikációs tevékenységére. Kérések figyelembevétele a gyarapításban. A könyvtár szabályzatai közérthetőek, a könyvtár honlapján a rendelkezésre állnak. Nyitvatartási idő igazodik a műszakban dolgozókhöz és a tanulókhöz. Könyvtári ajánlóval is tájékoztat.	Fejleszteni a kommunikációt, megismertetni az új szolgáltatásokat.	Felhasználóképzések, tájékoztatók, akár a médián keresztül is..

5.3. Mit tesz a szervezet a partnerkapcsolatok menedzselése és javítása érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
83 pont	A partnerek azonosítása, közvetlen és közvetett partnerek szétválasztása. Együttműködések. A könyvtári innováció érdekében kapcsolattartás, címjegyzékben nyilvántartásuk, ezáltal ismert, hogy egyes szolgáltatásokban kivel lehet együttműködni.	A kapcsolati rendszer bővítése, újabb együttműködő partnerek keresése, azonosítása, tájékoztatásuk. Közös fórum, találkozó, vélemény megismerésük.	A partneri lista folyamatos aktualizálása.

6. kritérium

A használókkal kapcsolatban elért eredmények

6.1. A szolgáltatást igénybe vevők véleménye, elégedettsége			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
91 pont	Az olvasói elégedettségmérésekben a 2014.évi megítélés pozitívabb képet mutat, mint a 2012-es, bár ebben az évben is az elégedettség a főjellemző. Az írásos véleménynyilvánítás mellett, a mindennapi szóbeli kommunikáció során is hangot adnak észrevételeinek, javaslataiknak vagy éppen elégedettségüket, köszönetüket fejezik ki. A gyermeki megnyilvánulások sokszor ölelésben fejeződnek ki, s bizalommal fordulnak segítségért ahhoz, akiktől már korábban kaptak. Rövid várakozási idő a dokumentumok hozzájutásában. Kérések bizalmas kezelése. Szolgáltatások biztosítása gyakran a nyitvatartási időn kívül is.	Továbbra is figyelmet kell fordítani a használók elégedettségére, észrevételeikre, javaslataikra írásos és személyes kommunikációban egyaránt.	A könyvtárhasználók számára ötletláda, véleményláda kihelyezése. Vendégkönyv a központi könyvtárba is. Panaszkönyv

6.2. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatban elért eredmények teljesítménymérése			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
55 pont	Szerencsére a panaszok száma nagyon elenyésző, nagyon ritkán szóbeli megnyilvánulás fordul elő csak.. Kérések, ötletek, javaslatok, észrevételek jellemzik a véleményalkotást. A dokumentumigények max. 1 hónapon belül teljesülnek saját állományból vagy könyvtárközi kérésben. Esélyegyenlőségi terv biztosítja az egyenlő bánásmódot. Konfliktuskezelő tanfolyamon részt vett már a könyvtár munkatársa.	A honlap gyarapítási javaslatát meg kell ismertetni a használókkal az igények leadása, elektronikus javaslattevés céljára. Használók bejegyzésére lehetőséget kell teremteni nem csak a honlap blogján.	Vendégkönyv bevezetése a központi könyvtárban is. Ötletláda. Panaszkönyv

7. kritérium

A munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. A munkatársak véleménye, elégedettsége, eredmények a motiválás területén			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
10 pont	A szervezeti kultúra felmérés eredményéből kiderül, hogy a munkatársak elégedettek a vezetéssel, a kapott és ellátandó feladatokkal, jól érzik magukat munkahelyükön. Jónak tartják a közösséget, a munkahelyi légkört, tudnak és akarnak együtt dolgozni. Szóbeli beszélgetés alkalmával a vélemények, konfliktusok előbb és gyakrabban megfogalmazódnak, így a szóbeli értékelés a jellemző. Kiskönyvtár lévén a kollégák rugalmasan megoldják egymás helyettesítését, ismerik egymás feladatait.	Az értékelés, önértékelés folyamatának elsajátítása, bevezetése, gyakorlattá tétele. Könyvtáron belüli konfliktuskezelés módszere.	Elvégezni a szervezeti kultúra és teljesítményének értékelését. a teljesítményértékelési szabályzat alapján.

7.2. A munkatársak eredményeit tükröző teljesítménymutatók			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	A könyvtári munkatársak feladatellátásával, teljesítményével elégedettek a használók (lásd 2012, 2014 elégedettségmérés). A szakmai munka színvonalának megtartása érdekében képzéseket sikerrel zártak a könyvtárosok. Az elvándorlás nem jellemző a kollektívára. Egymás munkájának helyettesítése megoldható. Könyvtáron belül nem jellemző a konfliktus helyzet. Nincsenek indokolatlan hiányzások. Inkább a túlmunka jellemző. Pályázatokban nem csak tervezőként, hanem közreműködőként is motiváltak.	Teljesítménymérések végzésének bevezetése. A statisztikai számok tükrében kirajzolódó teljesítménymutatók folyamatos figyelemmel kísérése, értékelése.	A teljesítménymérés elemeinek kiválasztása, a mérés időpontjának meghatározása. A teljesítménymutatók romlása esetén beavatkozás a folyamatba.

8. kritérium

A társadalmi környezetre gyakorolt hatás

8.1. A társadalom érdekelt részének véleménye, elégedettsége			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
88 pont	A könyvtárhasználók már két alkalommal tettek tanúbizonyságot az elégedettségükről. A szervezet etikai megítélése pozitív képet mutat. Rendszeres a média megjelenése a könyvtárnak, mind helyi sajtóban, mind a helyi televízióban. Utóbbival nem csak a szolgáltatások bemutatása, a rendezvényekről beszámoló vagy beharangozó hírek összeállítása történt, hanem 26 esti mesét forgattak közösen, helyi közéleti személyek bevonásával. Hagyományossá vált már az óvodai és iskolai foglalkozások megtartása, kitüntetett szerepet kap könyvtárunk ezen közösségek fejlesztésében.	Folyamatosan figyelemmel kísérni a helyi társadalom véleményét, reakcióit az intézményről. A vélemények dokumentálása. Média megjelenések fokozása. Tudatosabb PR-munka, önmenedzselés.	A könyvtár honlapján biztosítani hozzászólások lehetőségét, kérdezni a könyvtárost. Menedzsment ismeretek beépítése a munkatársak mindennapos tevékenységébe, úgy, hogy szinte rutinná váljon.

8.2. A társadalmi hatással kapcsolatos eredmények teljesítménymutatói			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
75 pont	A partnerazonosítás során kiemelt partnereinkkel folyamatos a kapcsolattartás. Kisvárosi adottságok tekintetében jelentős a médiaszereplések száma a helyi sajtóban, tévében. Szolgáltatási díjtételeink differenciáltak, a hátrányos helyzetűek, inaktívak kedvezményben részesülnek. A környezetvédelmi szabványok betartása minden dolgozó feladata. Igyekszünk minden lehetséges esetben újrahasznosítható anyagokat használni. A szemléletet közvetítjük a használók felé is: „újrahasznosítva” kreatív foglalkozások gyerekeknek, könyvvajánló e témában.	Törekedni a rezsiköltségek csökkentésére. Elégedettségmérés a könyvtár közvetlen környezetére, a társadalom egyéneinek életminőség változására gyakorolt hatásáról	A költséghatékonyság lehetőségeinek feltérképezése. Elégedettségmérő összeállítása.

9. kritérium

A szervezet kulcsfontosságú eredményei

9.1. Milyen külső eredményeket ért el a szervezet kitűzött céljai megvalósításában (a célokhoz viszonyított eredmények, hatások)?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
88 pont	A központi könyvtár és fiók-könyvtára megfelelő épületben, a szükséges infrastruktúra kialakításával, minden olyan szolgáltatást biztosít, mely egy kisvárosi könyvtár szintjén elvárható. A szolgáltatások minőségileg nem kifogásoltak, a használók többsége elégedettséget mutat a könyvtár nyújtotta szolgáltatásai iránt. Elmúlt évek pályázatait, amelyet önállóan, vagy együttműködésben valósított meg, támogatásban részesültek (NKA, TIOP, TÁMOP) és hozzájárultak a könyvtári programok számának növekedéséhez, a környezet és technika fejlődéséhez, az olvasói elégedettség növekedéséhez.	Teljesítményértékelés, az önértékelés rendszerének értő alkalmazása. Összehasonlítások, elemzések, partner vizsgálatok készítése. Következetes minőségbiztosítás.	Tanulás, önképzés a minőségi követelmények, értékelések betartásának, alkalmazásnak elsajátításához. Segítő partner keresése, aki jártas és részt vesz benchmarking elemzések készítésben.

9.2. Milyen belső eredményeket ér el a szervezet kitűzött céljai megvalósításában?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
88 pont	A vezető motiváló személye, jó hatással bír a munkatársak aktív tevékenységéhez, amellyel közösen hozzájárulnak a könyvtár céljainak megvalósításához. A könyvtár a saját bevételeit, forrásait a céljainak maximálisan megfelelően használhatja fel, a fenntartó támogatja és ösztönzi a könyvtár alkalmazottjai különböző jutalmak biztosításával. Az egész integrált intézmény egy csapattá válását erősítik a reggeli kötetlen beszélgetések, a közös ünnepek, szakmai kirándulások, tapasztalatcserék. Az informatikai technológiák megfelelő szintű ismerete és használata jellemző a könyvtárosokra.	Hatékonyság, gazdaságosság elemzése. Szabályozások hatékony betartása.	A mérés módszertanának kidolgozása, hozzáértő pénzügyi szakemberek keresése a gazdasági hatékonyság elemzésekhez.

Az önértékelés pontozásos összesítése

ADOTTSÁGOK

1. Vezetés			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
1.1	75	0,24	18
1.2	80	0,24	19,2
1.3	81	0,24	19,44
1.4	82	0,24	19,68
1.5	70	0,24	16,8
Összesítés			93,12
Átlag			18,624

2. Stratégia és tervezés			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
2.1	79	0,25	19,75
2.2	79	0,25	19,75
2.3	88	0,25	22
2.4	70	0,25	17,5
Összesítés			79
Átlag			19,75

3. Emberi erőforrások			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
3.1	85	0,25	21,25
3.2	80	0,25	20
3.3	85	0,25	21,25
3.4	78	0,25	19,5
Összesítés			82
Átlag			20,5

4. Partnerkapcsolatok			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
4.1	80	0,28	22,4
4.2	84	0,28	23,52
4.3	87	0,28	24,36
4.4	82	0,26	21,32
Összesítés			91,6
Átlag			22,9

5. Folyamatok			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
5.1	49	0,37	18,13
5.2	82	0,37	30,34
5.3	83	0,36	29,88
Összesítés			78,35
Átlag			26,12

Adottságok összesen:	424,07
----------------------	--------

Összesítés	
1. Vezetés	93,12
2. Stratégia és tervezés	79,00
3. Emberi erőforrások	82,00
4. Partnerkapcsolatok	91,60
5. Folyamatok	78,35
6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények	73,00
7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények	72,00
8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei	90,00
9. A szervezet kulcsfontosságú eredményei	88,00
Összesítés	747,07

EREDMÉNYEK

6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
6.1	91	0,5	45,5
6.2	55	0,5	27,5
Összesítés			73
Átlag			36,5

7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
7.1	10	0,8	8
7.2	80	0,8	64
Összesítés			72
Átlag			36

8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
8.1	92	0,5	46
8.2	88	0,5	44
Összesítés			90
Átlag			45

9. A szervezet kulcsfontosságú eredményei			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
9.1	88	0,5	44
9.2	88	0,5	44
Összesítés			88
Átlag			44

Eredmények összesen:	323
----------------------	-----