

ÖNÉRTÉKELÉS EREDMÉNYE

a büki városi könyvtárban

Bük, 2016. december 01.

1. kritérium

Vezetés

1.1. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy iránymutatást adjon a könyvtár számára, kialakítsa a könyvtár jövőképét, küldetését és értékrendjét, és menedzselje a könyvtár változásait?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	<i>A könyvtár küldetésének és jövőképnek megfogalmazása és fejlesztése az érdekeltek és a munkatársak bevonásával történik.</i> • A könyvtár vezetősége a külső és belső könyvtári környezet igényeinek megfelelően határozta meg - munkatársaival közösen - a könyvtár jövőjét, küldetését, stratégiai célkitűzéseit. • A könyvtár tervei összhangban vannak az integrált intézmény minden szegmensével. • A könyvtár vezetője, aki egyben az intézmény vezető-helyettese szakmai tudásával motiválja a könyvtár munkatársait. • A munkatársak bevonásával készítette a könyvtár helyzetelemzését, elégedettségméréseket és értékeléseket. • A könyvtár vezetése támogatólag fogadja a munkatársak ötleteit, kreatív gondolatait. • A könyvtári dokumentáció-készítésben épít kollégáira, azok véleményére. • A tervek megvalósulására pályázati források előteremtésére törekszik. <i>A stratégiai (hosszú- és középtávú) és az operatív (konkrét és rövidtávú) célkitűzéseket és intézkedéseket a küldetésre és a jövőképre alapozva dolgozták ki.</i> • A stratégiai tervben és az éves munkatervekben megfogalmazott célkitűzések, programok összhangban állnak a könyvtár jövőképében és küldetésnyilatkozatában meghatározottakkal. <i>A vezetők és a munkatársak között biztosított a kölcsönös bizalom és tiszttelet.</i> • A könyvtár kis létszámú közössége biztosítja a vezető és a munkatársak közötti kölcsönös bizalmat, és egyben elősegíti és eredményessé teszi a belső kommunikáció hatékonyságát.	• A könyvtári dokumentáció folyamatos, tudatos aktualizálása, határidők betartása.	• PDCA alkalmazása Felelős: Haizler Lászlóné

	Kialakították a hatékony kommunikáció feltételeit. Biztosítják a küldetés, jövőkép, az értékek, a stratégiai és az operatív célkitűzések szélesebb körű, valamennyi munkatárs és az egyéb érdekelt számára szóló kommunikációját. - A vezetés elkötelezett a széleskörű tájékoztatásért, ezért - alapdokumentációit nyilvánossá teszi honlapján - külső és belső kommunikációját a kommunikációs tervében meghatározottak szerint végzi. - PR-tevékenységében a tájékoztatást, a kapcsolattartást a könyvtár és szolgáltatásainak megismerésben kiemelten kezeli.		
--	--	--	--

1.2. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy biztosítsa a könyvtárt irányítási rendszerének kialakítását és folyamatos fejlesztését?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
81 pont	A könyvtárban minőségfejlesztő munkacsoport működik, jól körülhatárolt feladatkörrel, megfelelő felhatalmazással. - A könyvtár 3 fős kollektívája maga alkotja a minőségfejlesztő munkacsoportot. A minőségirányítási rendszernek kijelölt felelőse van, kellő felhatalmazással és hatáskörrel. - A minőségirányítási rendszer kidolgozásának felelőse a könyvtár vezetője, amelyet a munkatársakkal egyeztetve állított össze. Rendszeresen és átgondoltan alkalmazzák a csoportmunka módszerét. - A könyvtár kis létszámú közössége miatt egy munkacsoport működik állandó jelleggel. Folyamatosan alkalmazzák a TQM alapelveit – mint pl. a partnerközpontúság, folyamatos fejlesztés, teljes elkötelezettség. - A könyvtár teljes kollektívája elkötelezett a minőségirányítási rendszer működtetésében. - Rendszeresen végez elégedettségi méréseket és folyamatos a kapcsolattartása az azonosított külső és belső partnereivel. - A könyvtár önértékelését a munkatársak közösen végzik. - A továbbképzéseken, és egyéb formákban a kollégák megismerhetik a	- A munkatársak képzésének, önképzésének biztosítása - A rendszeres csoportmunka alkalmazása.	- Képzésen részvétel (Berzsenyi Dániel Könyvtár NKA-pályázata: szakmai tréning a Minősített Könyvtári Cím megszerzéséhez) - Részvétel a Könyvtári Intézet akkreditált képzésén, Budapesten. Felelős: Haizler Lászlóné - Csoportmunka rendszeres dokumentálása Felelős: Markó Tamásné

	szakma lehetőségeit, változásait. A megszerzett ismereteik gyakorlati hasznosításában motiváltak a folyamatos fejlesztés során. A változásokat megfelelően kommunikálják, a munkatársakat érintő változásokat indokolják. A vezető a szervezeten belüli változásokat megfelelő szociális érzékenységgel kommunikálja a kollektíva felé a pozitív megoldások keresése érdekében.		
--	--	--	--

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 vezetés példamutató magatartást tanúsít. - A könyvtár vezetője aktivitása, munkaterhelése, maximalizmusa, példamutató magatartása intézményi, szakmai és társadalmi környezetében is elismert. - Munkatársai támogatják, elismerik törekvéseit, elképzeléseit. A munkatársakat folyamatosan tájékoztatják a szervezettel kapcsolatos kulcsfontosságú kérdéskörökről. - A kommunikációs tervben foglaltak, és a kis létszámú közösségi forma biztosítja a naprakész tájékozottságot. A munkatársakat támogatják a feladataik, terveik és célkitűzéseik végrehajtásában. - A vezető maga is támogatja, motiválja kollégái terveit, célkitűzéseit, alkotó ötleteiket, azok megvalósulásait. Megteremtették a hatáskörök, felelősségi körök – köztük az elszámoltathóság átadásának feltételeit. (feljogosítás, felhatalmazás). - A munkakörökhöz tartozó feladat, felelősségi és hatáskörök az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában találhatók. Elismerik és ösztönzik a csoportok és egyének munkáját. - Leggyakoribb elismerési forma a szóbeli dicséret az intézményi értekezleteken. Évente 2 alkalommal jutalmazással, SZÉP-kártya adásával ösz-	- Munkatársak ösztönzésének új formái. - A feladatmegosztás súlyozottabb kialakítása. A feladatok hatékonyabb megfogalmazása a munkaköri leírásokban.	- Ösztönző eljárások felülvizsgálata, differenciáltabb jutalmazás. Felelős: Haizler Lászlóné - Munkaköri leírások felülvizsgálata, az egyéni hatáskörök és felelősségi körök meghatározása. Felelős: Haizler Lászlóné

	tönzik, elismerik kollégák munkáját. Tiszteletben tartják a munkatársak igényeit és személyes körülményeit. Rugalmas munkarenddel a munkatársak személyes körülményeit támogatja az intézmény.		
--	---	--	--

1.4. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy együttműködjön a könyvtár partnereivel?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82 pont	Kezdeményező és rendszeres kapcsolatot alakított ki a könyvtár fenntartójával. - Az intézmény fenntartójával folyamatos a kapcsolattartás, amelynek eredményeként megteremtődik az a konszenzus, amiben mind a fenntartó elvárása, mind az intézmény rövid és hosszú távú célkitűzései összhangra lelnek. Gondoskodik arról, hogy a könyvtár hosszú és rövidtávú céljai összhangban legyenek a fenntartó elvárásaival. - Beszámolók, munkatervek alapján ismeri a könyvtár rövidtávú terveit a fenntartó. - A fenntartó heti rendszerességgel tájékoztatást kér és ad az intézmény munkáját befolyásoló tervekről, programokról. A fontos érdekeltekkel partneri kapcsolatokat és hálózatokat alakít ki és tart fenn (könyvtárhasználók, más kulturális intézmények, civil szervezetek, szakmai szervezetek, stb.) - Partnerlistában azonosítja a könyvtár a különféle együttműködő szervezeteit és partnerkapcsolatait. - Partnerkezelésre vonatkozó szabályozását a MIK tartalmazza. A vezetés törekszik a könyvtár és az általa nyújtott szolgáltatások közmegebecsülésére, jó hírére és elismertségére. - A városi könyvtár elismert, megbecsült közintézménye Bük városának és a fenntartójának. - A vezetés a könyvtár folyamatos külső és belső környezetének fejlesztésével, új szolgáltatások bevezetésével törekszik a szélesebb körű megismerésre, megbecsülésre. - A nyilvános hozzáférések lehetőségeinek növelésével bővíti használói	- A könyvtár vezetése folyamatosan törekedjen a könyvtár és az által nyújtott szolgáltatások közmegebecsülésére, jó hírére és elismertségére, ezek megmaradására. - Külső partnerek véleményeinek folyamatos megismerése. - Partnerkezelés, partnerazonosítás szabályozásának felülvizsgálata.	- További együttműködések, partnerkapcsolatok kialakítása. Felelős: Haizler Lászlóné - A meglévő partnerek elégedettségének mérése. Felelős: Markó Tamásné - MIK felülvizsgálata, partnerkezelés szabályozásában.

	körét, elismerését. (interaktív honlap) • Pályázati aktivitása, a megvalósított sokszínű projektek, valamint azok népszerűsége és dokumentálása a könyvtár hírét erősítik. (TIOP-1.2.3., TÁMOP-3.2.4) • Gyermekek- és felnőtt foglalkozásai, iskolán kívüli képzési, kulturális programjai elősegítik elismertségét. Szakmai egyesületekben, érdekképviselői szervezetekben és érdekcsoportok tevékenységeiben vesznek részt. • A vezető tagja az MKE Vas megyei szervezetének vezetőségének. • A vezető tagja a helyi Értéktár Bizottságnak. • Az egyik munkatárs vezetője a helyi Közalkalmazotti Tanácsnak.		
--	--	--	--

1.5. Mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy a munkatársak körében megerősítse a minőségkultúrát?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
79 pont	A vezetés gondoskodik a munkatársak minőségügyi képzéséről. • Vas megyében szervezett szakmai tréningeken, előadásokon vett részt a könyvtár vezetője és munkatársa. (Műhelybeszélgetések a vasi könyvtárakban. Megyei Szakmai Nap) • NKA pályázattal vált lehetővé szakmai mentor igénybevétele a Minősített Könyvtár Cím pályázatához. • Egyetemi tanulmányok során szerzett tudás. (Diplomamunka témája: CERTIDOC – országos képzésen próbajátékosként részvétel) A vezetés bevonja valamennyi munkatársát a minőségfejlesztéssel kapcsolatos elképzelések és feladatok megvalósításába. • A könyvtári munkatársakat bevonta a könyvtár vezetője a minőségfejlesztéssel kapcsolatos elképzeléseibe. Elhivatottságát átadta, s maga mellé tudta állítani munkatársait, hogy elfogadják a minőségi szolgáltatások biztosításában ennek fontosságát. • A Minősített Könyvtári Címre felkészülés és pályázata közös döntés eredménye. • A szakmai dokumentációk, a minőségirányítási rendszer bevezetése a	• Az elért jó eredmények stabilizálása, és motiválás a folytatásra. • Munkatársak teljesítményének rendszeres értékelése a fejlesztés, minőségi szolgáltatás céljából.	• Képzésen részvétel (Berzsenyi Dániel Könyvtár NKA-pályázata: szakmai tréning a Minősített Könyvtári Cím megszerzéséhez) Felelős: Haizler Lászlóné • Munkatársak elégedettségmérése, értékelése. Felelős: Haizler Lászlóné

	munkatársak közös elhatározása, elkészítése, véleményezése révén jött létre <i>A munkatársak ismerik az elért sikereket és közösen megünneplik azokat.</i> • A kis létszámú közösség folyamatos együttléte által biztosított a sikerek közös megélése, büszke vállalása. • A közösségi ünneplés, ünnepek az összetartást erősítik és állandó része az intézményi kultúrának. • Az olvasói, partneri véleményalkotások, elismerések a továbbgondolkodásra, a szervezeti kultúrára ösztönző hatással vannak. <i>A munkatársak számára lehetőséget biztosítanak a véleménynyilvánításra a szervezetet érintő kérdésekben.</i>		
--	---	--	--

2. kritérium

Stratégia és tervezés

2.1. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy gyűjtse és megismerje a könyvtár stratégiáját meghatározó külső és belső információkat?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	<i>Folyamatosan figyelemmel kísérik a helyi politikai, társadalmi, gazdasági, technológiai és jogi változásokat, és lehetőség szerint figyelembe veszik azokat fejlesztési terveinek elkészítésekor.</i> • Elkészült a könyvtár külső környezetének PGTTJ elemzése, amely a könyvtári stratégia kialakításában hasznosult. <i>Rendszeresen elvégzik belső erősségek és gyengeségek, valamint a külvilágban rejlő lehetőségek és veszélyek elemzését. (SWOT-elemzés)</i> • A könyvtár erősségeinek, gyengeségeinek, lehetőségeinek és veszélyeinek megismerésére SWOT-analízist végzett, amely a könyvtár stratégia	• Hatékonyságvizsgálatok statisztikai és forgalmi adatok alapján.	• A működési adatok gyűjtése, elemzése, értékelése. Felelős: Markó Tamásné

	tervébe is beépült. Törekszenek a külső (helyi, regionális, országos és nemzetközi) kapcsolatok kialakítására, ápolására. Az így kialakított együttműködés tükröződik a szervezet életében, szolgáltatásaiban. • A könyvtár együttműködési megállapodásai tükrözik mindazokat a szolgáltatásokat, programokat, amelyeket a partnereinek kínál. (Pl. helyi oktatási intézmények számára képzések, rendezvények) • Pályázati együttműködések • Vas megye könyvtárai által működtetett Vasi Könyvtári Portál tagjaként szolgáltat információkat a könyvtár saját gyűjteményéről, szolgáltatásairól. Rendszeresen gyűjtik és elemzik a saját működésre vonatkozó adatokat, a hatékonyabb működés érdekében. • Elégedettségméréseket végez. • Statisztikai adatokat gyűjt, szolgáltat: Szikla IKR, munkanapló		
--	--	--	--

2.2. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy gyűjtse és megismerje a meglévő és a lehetséges partnerek jelenlegi és jövőbeni elvárásait?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	Rendszeresen elemzik a helyi társadalom demográfiai adatait, művelődési, könyvtárhasználati szokásait és azok alakulását. A változásokat figyelembe veszik szolgáltatásaik fejlesztésénél. • 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. Rendszeresen méri a használók elégedettségét, a mérési eredményeket elemzik és beépítik fejlesztési terveikbe. • Elégedettségmérés 2012-ben és 2014-ben. Rendszeresen méri munkatársaik, beszállítóik és egyéb külső partnereik elégedettségét és elvárásait annak érdekében, hogy megismerjék azok	• Rendszeres elégedettségmérés kialakítása a kollégák, beszállítók és egyéb külső partnerek esetében, azok céljainak, terveinek megismeréshez.	• Elégedettség- és igényfelmérés kérdőívének összeállítása. Felelős: Haizler Lászlóné

	céljait, elképzeléseit, terveit. - Könyvtár „Kívánság füze” az igények folyamatos rögzítésére jött létre. Rendszeresen a fenntartó elvárásait, véleményét, tájékoztatják terveikről, sikereikről. - A fenntartó tájékoztatására szolgál az intézmény éves beszámolója és munkaterve. - A legfrissebb információk átadására a heti rendszerességgel megtartott intézményvezetői értekezletek szolgálnak. - Az eredményeket bemutató kiadványok a fenntartóhoz is eljutnak.		
--	---	--	--

2.3. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy kialakítsa stratégiáját, annak felülvizsgálatát és aktualizálását?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
79 pont	Stratégiai tervezés megvalósításának folyamat az érdekeltek bevonásával történt, elvárásaik és igényeik figyelembevételével. 2014-ben elkészült - a könyvtári munkatársak közreműködésével - a környezeti kockázatelemzésen alapuló stratégiai terv és az ehhez kapcsolódóan a SWOT és PGTTJ analízis. A könyvtár stratégiai terve illeszkedik a település, a régió és a könyvtári terület stratégiai céljaihoz. - Vasi könyvtári portál közös A stratégiai terv a környezeti kockázatelemzésre (PGTTJ) valamint a belső szervezeti elemzésre (SWOT) épülve készült. - Stratégiai tervben PGTTJ és SWOT elemzés A stratégia terv céljainak megvalósítása érdekében konkrét cselekvési terv készült, konkrét időpontok, felelősök és a szükséges források megjelölésével. A stratégiai terv és cselekvési terv felülvizsgálata, aktualizálása rendszeresen megtörténik. A könyvtár támogatja munkatársait abban, hogy szakmai konferenciákon,	Cselekvési tervben meghatározni a rövidebb távú terveket. A tervek folyamatos felülvizsgálatával a rendszer aktualizálása felelősök és források megjelölésével.	Cselekvési terv kidolgozása. Meghatározott időben a szervezet elvégzi a következő értékelés folyamatát, prioritásokat hoz létre, a dokumentációban ezt leköveti. Felelős: Haizler Lászlóné

	rendezvényeken részt vegyenek, hasznosítható jó példákat gyűjtsenek, rálátásuk legyen a szakma új törekvéire, a legújabb szolgáltatási trendekre, illetve keressék az újszerű és megvalósítható kezdeményezéseket. Országos könyvtári digitalizálási terv Településfejlesztési koncepció	
--	---	--

2.4. Mit tesz a könyvtár, hogy stratégiáját megismertesse és megvalósítsa az egész szervezetben, a kulcsfolyamatok rendszerén keresztül?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	<i>A vezetőség rendszeresen informálja a munkatársakat a kulcsfontosságú területek alakulásáról, ismerteti a stratégiai terv és a cselekvési terv aktuális kérdéseit.</i> - A könyvtárvezetője rendszeresen informálja a munkatársakat a kulcsfontosságú területek alakulásáról. - Kis létszámú közösségben gyors az információáramlás (heti, napi megbeszélések). <i>Rendszeresen tájékoztatják a könyvtár külső partnereit céljaikról, fejlesztéseikről, stratégiai tervükről.</i> - Éves munkatervekben, beszámolók adnak tájékoztatást a fenntartó részére. - Programfüzetek, plakátok adnak információt a könyvtár terveiről, rendezvényeiről az együttműködő partnerek számára. - Vasi Könyvtári Portál blogjában, a közösségi oldalakon keresztül is nyújt tájékoztatást a könyvtár. <i>Rendszeresen értékeli a stratégiai és cselekvési terv, valamint kulcsfontosságú területek megvalósulását, eredményeit.</i> - Éves beszámolók - Pályázati programok jelentései, beszámolói <i>A könyvtár céljait, fejlesztéseit, elért eredményeit rendszeresen közzéteszi.</i> - A könyvtár honlapján a nyilvánosság elé tárja a könyvtár fejlesztéseit, programjait, elért eredményeit. - A helyi médiákon keresztül (Büki újság, Trio TV) tájékoztatást ad a megvalósulandó vagy már megtörtént eseményekről, új szolgáltatásokról.	A külső partnerek közvetlen tájékoztatásával a könyvtár központi szerepkörének erősítése.	A megújult interaktív könyvtári honlapon az eredmények, fejlesztések, célok folyamatos közzététele. Felelős: Haizler Lászlóné

	ról, fejlesztésekről. Rendszeresen részt vesznek minőségfejlesztésben kiírt pályázatokon. A pályázati célok megvalósulását beépítik a mindennapi tevékenységükbe. NKA pályázattal vált lehetővé szakmai mentor igénybevétele a Minősített Könyvtár Cím pályázatához.		
--	---	--	--

3. kritérium

Emberi erőforrások

3.1. Mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy stratégiájával összhangban tervezze, működtesse emberi erőforrás politikáját?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
85 pont	A könyvtárnak az intézmény stratégiai céljaihoz igazodó emberi erőforrás stratégiája van. A könyvtár stratégiai céljait, olykor a fizikai határok feszegetésével, de el tudja érni a könyvtár jelenlegi emberi erőforrás létszámával. Az elvégzendő feladatokhoz kapcsolódva biztosított a megfelelő humán erőforrás. 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. Az irányítás, az ellenőrzés és a belső kommunikáció rendjét kidolgozták és megfelelő módon közzétették. A munkavégzéshez szükséges megfelelő munkakörülmények biztosítottak, a munkaegészségügyi és a balesetvédelmi előírások teljesülnek. A fejlett könyvtári infrastruktúrának köszönhetően a megfelelő munkakörülmények biztosítottak a munkatársak számára. A munkaegészségügyi és balesetvédelmi előírások teljesülnek az intézményben, hiszen évente mun-	Emberi erőforrás-kapacitás növelése a megnövekedett feladatok ellátása érdekében.	Kulturális közfoglalkoztatott keresése, alkalmazása. Felelős: Haizler Lászlóné

	kaegészségügyi vizsgálaton vesznek részt, illetve tűz- és munkavédelmi oktatásban részesülnek. Biztosítják az egyenlő bánásmód, az esélyegyenlőség és sokszínűség elvét az új munkatársak kiválasztásakor, valamint az egyéni életpálya kezelésekor. Az intézmény esélyegyenlőségi tervében és közalkalmazotti szabályzatában foglaltaknak megfelelően biztosítja az alkalmazottakkal szembeni egyenlő bánásmódot, a munka és a magánélet közötti ésszerű egyensúly megteremtését. Támogatják a munkatársak számára a munka és a magánélet közötti ésszerű egyensúly megteremtését. fent		
--	---	--	--

3.2. Mit tesz a könyvtár a munkatársak szakmai tudásának, felkészültségének és kompetenciájának meghatározása, továbbfejlesztése és szinten tartása érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80 pont	Egyértelműen meghatározták az egyes munkaköri feladatok ellátásához szükséges képzettséget, szakmai ismereteket, kompetenciákat, a szervezeti viselkedés normákat. Minden könyvtári munkatárs rendelkezik a feladatellátásához szükséges szakmai végzettséggel (könyvtárasszisztensi és egyetemi végzettség), digitális írástudással, a szükséges kompetenciákkal, amelyeket akkreditált képzéseken, tréningeken szerzett tudással, tapasztalattal erősítettek és erősítenek folyamatosan. Biztosítják a munkakörhöz szükséges követelményeket, felmérik és értékelik az egyes munkaköröket betöltő munkatársak szakmai tudását és alkalmasságát. A könyvtár továbbképzési tervében meghatározottak mentén segíti a munkatársak ismereteinek bővítését, az új szakmai trendek elsajátítását, s ezzel	További belső képzések szervezése, tréningek biztosítása az asszertív magatartás elsajátítására, konfliktuskezelésre, a szervezeti kultúra erősítésére.	Forrásteremtés a szervezet továbbképzésére, tapasztalatszerzési lehetőségek szervezése, részvételre. Felelős: Haizler Lászlóné

	tudásuk menedzselését. Felmérik, tervezik a képzési igényeket, összehangolják az egyén és az intézményi stratégiai célokkal. A belső továbbképzések rendszeressége, témaválasztása a szolgáltatások minőségének javítása, a változások menedzselése érdekében történik. A könyvtár támogatja munkatársait abban, hogy szakmai konferenciákon, fórumokon, tréningeken részt vegyenek, más intézmények jó gyakorlatait és kezdeményezéseit megismerjék. (Vándorgyűlések, megyei szakmai napok és képzések, BDK műhelybeszélgetései, stb.) Informatikai belsőképzést szervezetünk (PREZI). Lehetőséget biztosítanak más könyvtárak jó gyakorlatának megismerésére, helyi alkalmazására. (Vas megye Műhelybeszélgetések programja.) A könyvtár maga is törekszik saját fejlesztésű programok elterjesztésére, olvasási kompetenciák fejlesztésére, az olvasás népszerűsítésére. (Mesétábor, Fiókmesék, Olvasószemüveg)		
--	---	--	--

3.3. Mit tesz a könyvtár 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 munkatársakat bevonják a hosszú és rövid távú tervek készítésbe, biztosítják az elképzelések és javaslatok beépítését szolgáló lehetőségeket (pl. javaslatlételi rendszerek, ötletbörze) A munkaterv kialakításához, programok szervezéséhez, pályázati források célszerű kiaknázásához valamennyi munkatárs véleménye, ötlete és javaslata elengedhetetlen. Innovatíván részt vesznek a könyvtári rendezvények tervezésben, szervezésében. Biztosítottak a vezetés és a munkatársak közötti (vertikális), illetve a munkatársak, szervezeti egységek közötti (horizontális) kommunikációs	Pályázati források keresése.	Pályázati lehetőségek dokumentálása. Felelős: Markó Tamásné

	lehetőségek. A belső kommunikáció szintjei, csatornái kidolgozottak a könyvtár kommunikációs tervében, amelyek hatékonyan működnek. Biztosított és ösztönzött a szervezeti egységeken átívelő, valamint a könyvtáron kívül működő munkacsoportokban való részvétel lehetősége. A könyvtár munkatársai részt vállalnak külső munkacsoportok munkájában is, mindezekkel növelik a könyvtár szolgáltatásainak és a munkatársak tudásának elismertségét. (MKE Vas megyei vezetőség, Értéktár bizottság, civil szervezet) A munkatársakat bevonják az innovatív, alkotó gondolkodását kívánó feladatokba (pályázatírás, rendezvények szervezése, részvétel a felhasználóképzésben stb.)		
--	--	--	--

3.4 Mit tesz a könyvtár a munkatársak teljesítményének elismerése, értékelése és jutalmazása érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
81 pont	Kidolgozták, ismertették, alkalmazzák a teljesítmény-értékeléseket az alkalmazottak munkájával kapcsolatos erősségeket és gyengeségeket felmérésére, értékelő, fejlesztő céllal. A könyvtári munkaközösség minimális létszáma miatt nem lehet megállapítani a szigorúan, egyénre szabott hagyományos feladatköröket. Szóbeli értékelésre minden összértekezleten sor kerül, egyéni teljesítményekre vonatkozóan is. Kidolgozták és alkalmazzák a munkatársak teljesítményének elismerését, jutalmazását. Továbbfejlődésüket támogató, anyagi és erkölcsi elismerésüket szolgáló nyílt és rugalmas ösztönző rendszert működtetnek. A munkatársak teljesítményének elismerésére, megbecsülésére támogató és anyagi jutalmazásban részesülnek évente 2 alkalommal. A fenntartó évente SZÉP-kártya adásával támogatja az alkalmazottak rekreációját, pihenését.	Az önértékelési, belső értékelési folyamatok gyakorlása, erősítése.	Értékelési szempontok kidolgozása, alkalmazása. Felelős: Haizler Lászlóné

4. kritérium

Partnerkapcsolatok és erőforrások

4.1. Mit tesz a könyvtár a külső kapcsolatok menedzselése érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
84 pont	Azonosítják, rangsorolják külső partnereit (használóit, beszállítóit, szolgáltatóit, kulturális és szakmai kapcsolatait, fenntartóját). A könyvtár azonosította és csoportosította külső partnereit. (Partnerlista) Rendszeresen méri és értékeli a külső partnerek igényeit, elégedettségét. A mérési eredményeket beépítik tevékenységükbe. A könyvtár rendszeresen méri a használók elégedettségét és a kapott eredményeket figyelembe veszi szolgáltatásaik alakításában, programjaik szervezésében. Tudatosan feltárják a könyvtárral kapcsolatos panaszokat, problémamegoldó stratégiát alkalmaznak. Panaszkezelési szabályzatot készített a könyvtár, amelyet honlapján nyilvánossá tett. Felmerülő panaszok esetén a benne foglaltak szerint jár el.	Rendszeresen mérni a külső partnerek, beszállítók, együttműködők igényeit a könyvtárhasználókon túl is.	Az igényfelméréshez kérdőív készítése Felelős: Németh Istvánné

4.2 Milyen intézkedések biztosítják a pénzügyi erőforrások menedzselését?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
86 pont	Törekсенek a fenntartói támogatáson kívül más pénzügyi erőforrások megszerzésére, felhasználására, saját bevételeinek növelésére. Bük Város Önkormányzata biztosítja az intézmény működéséhez a szükséges forrást. Kiegészítik ezt az állami érdekeltségnövelő támogatás, a működési bevételek, pályázati források. A könyvtár költséghatékonyság elemzések révén alakítja ki szolgáltatásainak árait.	További források felkutatása.	Pályázatfigyelés, támogatók keresése. Felelős: Markó Tamásné

	A szolgáltatások díjának meghatározásakor figyelembe vesszük a különböző társadalmi rétegeket, korosztályokat Rendszeresen informálják saját munkatársaikat a pénzügyi erőforrások alakulásáról. Valamennyi munkatárs ismeri a könyvtár költségvetésében megjelölt forrásokat. A forrás felhasználásának pénzügyi kimutatását a fenntartó negyedévente rendelkezésre bocsátja. Az állományalakításra fordítható összegről naprakész információ áll rendelkezésre valamennyi könyvtári munkatárs számára. .		
--	--	--	--

4.3. Mit tesz a könyvtár az ingatlan, berendezések, eszközök, anyagok és készletek, illetve a használt technológiák menedzselése érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
87 pont	A könyvtár ösztönzi a munkatársait és használóit az anyag- és energiatakarékosságra. A folyamatos fejlesztéseknek, az új és energiatakarékos IKT-eszközöknek köszönhető a tudatos takarékoskodásra figyelés, a munkatársak és a használók közvetett ösztönzései is ezzel. Az új technikai eszközök és irodaszerek beszerzésekor is az energiatakarékos megoldásokat részesítette előnybe a könyvtár vezetése. Kidolgozott módszerekkel próbálják optimalizálni közüzemi fogyasztásokat. Megtervezik a működéshez szükséges infrastruktúra és tárgyi eszközök beszerzésének, bővítésének, felújításának folyamatait (épület felújítás, olvasószolgálati terek, munkaszobák, informatikai infrastruktúra). TIOP és TÁMOP pályázatok fejlesztései hozzájárultak a belső környezet tervszerű átalakításához, az IKT-eszközpark megteremtéséhez. Biztosított az épületek megfelelő fizikai megközelíthetősége, összhangban a munkatársak és a használók igényeivel és elvárásaival (pl. mozgáskorlátozottak számára megközelítési lehetőség a parkolóhoz vagy a tömegközlekedési eszközökhöz.).	Forráskeresés korszerűbb infrastrukturális és tárgyi eszközök beszerzésére, cseréjére, felújítására a felnőtt részlegben.	Pályázatok figyelése. Felelős: Markó Tamásné

	Akadálymentesítéssel biztosított a könyvtár épületének és belő tereinek a fizikai megközelíthetősége. Az integrált intézményben mozgássérült mosdók állnak rendelkezésre. Az emeletek között lifttel biztosított a közlekedés. Informatikai infrastruktúrában a látásukban korlátozottak számára történt fejlesztés. A fogyatékkal élők piktogramok segítik a tájékozódásban. Közös fenntartású intézményként a könyvtár helyiségeit rendezvények alkalmával rendelkezésre bocsátja.		
--	--	--	--

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	Biztosított a külső forrásból elérhető információ megszerzése, feldolgozása és hatékony felhasználása. A munkatársak hozzáférnek feladataikhoz és célkitűzéseikhez szükséges információhoz, ami az internet segítségével a gyors hozzájutást biztosítja. A könyvtár támogatja munkatársait abban is, hogy szakmai konferenciákon, fórumokon, tréningeken részt vegyenek, más intézmények jó gyakorlatait és kezdeményezéseit megismerjék, alkalmazzák, átadják a megszerzett tudást. (Vándorgyűlések, megyei szakmai napok és képzések, BDK műhelybeszélgetései, stb.) A könyvtár online tananyaga nyilvános, saját honlapján hozzáférhető mindenki számára. A rendelkezésre álló információt és tudást állandóan figyelemmel kísérik, egyúttal összehangolják azt a stratégiai tervezéssel, valamint az érdekeltek jelenlegi és jövőbeni igényeivel. A munkatársak nyitottak az új információk befogadására, amelyet a helyi igények ismeretében hasznosítanak a mindennapokban, a könyvtár rövidebb és hosszabb távú céljainak megvalósításában. Megfelelő módszerek alkalmazásával elérték, hogy valamennyi munkatárs hozzáférjen a saját feladataihoz és célkitűzéseikhez szükséges információhoz és tudáshoz. Intézményi értekezletek, heti és napi tájékoztatók biztosítják a munkatársak számára az információ hozzáférését az elvégzendő feladatokhoz.	Az új tudásbázisok, információs rendszerek használata a mindennapokban.	Érdeklődéssel lenni az új információk, tudásbázisok felé – képzési lehetőségek figyelése. Felelős: Haizler Lászlóné

--	--	--	--

5. kritérium

Folyamatok

5.1. Mit tesz a könyvtár a folyamatok meghatározása, tervezése, működtetése és fejlesztése érdekében?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
83 pont	Azonosítják és dokumentálják a kulcsfontosságú folyamatokat. A könyvtár munkatársai közös munka eredményeként azonosították a kulcsfontosságú folyamatokat, megnevezték a folyamatgazdákat. Mindezeket folyamatábrák és folyamatleírások készítésével dokumentálták. Egyes folyamat a megfelelő kompetenciával rendelkező munkatársat kapta folyamatgazdaként. Kislétszám okán sok folyamatért felelős egy-egy kolléga. A folyamatok tervezésébe bevonják az érintett munkatársakat. Folyamatgazdákat jelölnek ki, meghatározzák az egyes részfolyamatok felelőseit, megállapítják a folyamatgazdák és a felelősök kompetencia-határait. A folyamatokba ellenőrzőpontokat illesztenek, rendszeresen mérik a folyamatokat minőségét. Az ellenőrzés során teljesítmény-mutatókat alkalmaznak. A könyvtár munkatársai ellenőrzési pontokat építettek a folyamatokba, amelyek a hibák, panaszok korrigálásában játszanak közre a minőségi szolgáltatás nyújtásáért. Feltárják a folyamatokban észlelt hibák, eltérések okait, tudatos problémamegoldó módszereket alkalmaznak (ABC analízis, halszálka diagram stb.) A folyamatok javítása az érintett érdekeltekkel együtt történik. A mérési eredményeket konkrét beavatkozás követi, érvényesül a PDCA elv.	- Hiányzó folyamatok feltérképezése, folyamatleírások elkészítése a folyamatgazdák megnevezésével. - Teljesítménymérők tudatosabb, szélesebb körű használata.	- A hiányzó folyamatleírások és folyamatábrák pótlása. Felelős: Haizler Lászlóné - Teljesítménymérés, mutatók készítése. Felelős: Haizler Lászlóné

	A folyamatokhoz erőforrásokat rendelnek fontosságuk, a stratégiai célokhoz való illeszkedésük és hatékonyságuk figyelembevételével. A kulcsfontosságú folyamatok maximális teljesülése érdekében él a humánerőforrás átcsoportosítás lehetőségével a könyvtár. Emberi erőforrás-kapacitását növelni tudják külsős közfoglalkoztatottak alkalmazásával, valamint önkéntes segítőket fogad céljai megvalósítása érdekében.		
--	---	--	--

5.2 Milyen intézkedések biztosítják, a partnerközpontú szolgáltatások fejlesztését?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
89 pont	A szolgáltatások tervezése és fejlesztése során figyelembe veszik a használók javaslatait, igényeit. Az elmúlt évek használói elégedettségmérésének (2012, 2014) eredményei, a megfogalmazott vélemények és javaslatok beépültek a könyvtár fejlesztési elképzeléseibe, programkínálatába és a végbement innovációra is hatással volt. A könyvtári dokumentum-állomány gyarapításában figyelembe veszik a könyvtár munkatársai az olvasói igényeket is. (kívánságfüzet, gyarapítási javaslat a honlapon) A használókat érintő útmutatások és szabályok számunkra hozzáférhetőek, világosak, közérthetőek. A könyvtár szolgáltatásainak bemutatására különböző kommunikációs csatornákat használ. Honlapja, kiadványai, ajánlói, médiás megjelenései biztosítják a hozzáférhetőséget, a tájékoztatást. Szabályzatai közérthetőek, a könyvtár honlapján is a rendelkezésre állnak. Megoldott a könyvtár megfelelő elérhetősége (pl. rugalmas ügyfélfogadási idő, a dokumentumok változatos formátumokban való rendelkezésre bocsátása) A könyvtár akadálymentesített környezetben, heti 32 órás nyitvatartási időben, rugalmas ügyfélfogadással, a használói igényeknek megfelelő rendezvényi időpontokkal biztosítja szolgáltatásait. Fiókkönyvtára alkalmazkodik Bükfür-	A könyvtári honlap folyamatos aktualizálása a gyors és friss információszolgáltatásért.	A honlapon lévő információkat hetente frissíteni. Felelős: Haizler Lászlóné

	dő turisztikai látogatottságának szokásaihoz, így téli és nyári nyitvatartási idővel üzemel. 0-24 órában működő honlapja nyújt interaktivitást és szolgáltatást a virtuális hozzáférés érdekében.		
--	---	--	--

5.3. Mit tesz a könyvtár a partnerkapcsolatok menedzselése és javítása érdekében?

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
83 pont	A partnereket bevonják az innovációs folyamatokba. A könyvtár fejlesztéseiben, környezeti változásaiban a külső (pályázati) források jelentik az egyik legfontosabb innovációs forrást, s egyben az együttműködő partnerek körét is bővítik. Rendszeres a személyes találkozó azokkal a helyi partnerekkel – óvoda, iskola -, akik elsődleges résztvevői, használói a könyvtári szolgáltatásrendszernek. (Olvasószemüveg, Márai-program, technikai fejlesztések, felhasználóképzések, tanórák, gyermekkönyvtár átalakulása, olvasásnépszerűsítő rendezvények, stb.) A „jól bevált” beszállítókkal, partnerekkel szemben elkötelezett, hű a könyvtár. Biztosítják az innovációs folyamatokhoz szükséges forrásokat. A könyvtár legfontosabb partnereként a fenntartó évente biztosított költségvetési forráskeretében támogatja a kismértékű fejlesztési terveket, belső könyvtári környezetre irányuló megújítási elképzeléseket. Az innovációt akadályozó körülményeket azonosítják, elemzik. A könyvtári innovációt akadályozó körülményeket figyelembe veszik, és analízis során a SWOT-elemzés megfelelő pontjaihoz rögzítik a munkatársak.	A kapcsolati rendszer bővítése, újabb együttműködő partnerek keresése, azonosítása, véleményük megismerése.	A partneri lista folyamatos aktualizálása, mérésük. Felelős: Markó Tamásné

6. kritérium

A használókkal kapcsolatban elért eredmények

6.1. A szolgáltatást igénybe vevők véleménye, elégedettsége			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
	A könyvtár arculatát érintő eredmények (pl. barátságosság, tisztesség)	Egyes könyvtári szolgáltatások célzott	Szolgáltatás értékelésére kérdőív

91 pont	bánásmód , rugalmasság, az egyéni megoldások kezelésének képessége). Az olvasói elégedettségmérések, főként a 2014. évi, pozitív eredményt mutat a könyvtár és a könyvtárosok munkáját illetően. Az írásos véleménynyilvánítás mellett, a mindennapi szóbeli kommunikáció során is hangot adnak észrevételeiknek, javaslataiknak vagy éppen elégedettségüket, és mindezzel együtt köszönetüket fejezik ki a használók. A barátságos, családias megújult környezet, az elmúlt évek fejlesztései, az egyénre szabott bánásmód és segítség, mind emelte könyvtárunk megítélését. Az olvasói igényekre épülő dokumentumgyűjteményünk nemcsak büki lakosokat vonzza, hanem a környező településekről is egyre több a regisztrált használó. A használók bevonása és részvétele tükröződik az eredményekben. Az elérhetőséget érintő eredmények (pl. nyitvatartási és várakozási idő stb). A könyvtárosok munkáját, szolgáltatásnyújtását jellemzi, hogy rövid a várakozási idő a dokumentumok hozzájuttatásában, akár más könyvtár gyűjteményéből kérten is. Kérések és kölcsönzések bizalmas kezelése egyértelmű szerepvállalása a munkatársaknak. A könyvtár sokszor biztosítja szolgáltatásait a nyitvatartási időn kívül is. A szolgáltatásokra vonatkozó eredmények (pl. megbízhatóság, minőségi standardoknak való megfelelés stb). Az éves könyvtári adatok, mutatók bizonyítják a könyvtár egyes szolgáltatásainak eredményességét, megbízhatóságát, amelyet folyamatosan figyelemmel kísérnek.	elégedettségvizsgálata, ötletek és javaslatok keresése.	elkészítése és ötletkosár kihelyezése. Felelős: Markó Tamásné és Németh Istvánné
---------	--	--	--

6.2. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatban elért eredmények teljesítménymérése			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82 pont	Panaszok száma és feldolgozásuk ideje (pl. konfliktussal kapcsolatos esetek megoldása). A könyvtár a panaszok kezelésére megalkotta szabályrendszerét. A panaszok száma elenyésző, nagyon ritkán szóbeli megnyilvánulásban fordul elő. Kérések, ötletek, javaslatok, észrevételek jellemzik inkább a véleményalkotást.	A szolgáltatások vizsgálata a teljesítménymutatók tükrében.	Teljesítményértékelésre vonatkozó szempontok összeállítása. Felelős: Haizler Lászlóné

	A munkatársak számára biztosított, a használói kapcsolatok hatékony kezelésére vonatkozó képzés eredményessége (pl. szakmaiság , barátságos kommunikáció , használókkal történő bánásmód stb). A hatékony kommunikáció és konfliktuskezelés megoldásaira, alkalmazására szervezett tanfolyamon részt vett már a könyvtár munkatársa. Az egyenlő bánásmód szempontjainak való megfelelés. Az intézmény Esélyegyenlőségi terve biztosítja az egyenlő bánásmódot, az akadálymentesített környezet és belsőterek pedig megteremtik az egyenlő esélyű elérést a könyvtári szolgáltatásokban. A használók bevonásának gyakorlata a szolgáltatások megtervezésébe. A beérkezett és rögzített javaslatok kezelése. A könyvtár távhasználata folyamatos emelkedést mutat, ahogy a megnőtt könyvtárközi kölcsönzésekben is egyre nagyobb teret kíván az elektronikus dokumentumküldés. A Vas megyei Könyvtári Portál és az ODR tagjaként biztosított közös kereső felület és ezen keresztül bonyolított kérések, A szolgáltatási normák kidolgozása és közzé tétele. (pl. várakozási idő, raktári kölcsönzés gyorsasága stb). Az elektronikus kölcsönzés, a szabadpolcos állomány-elhelyezés, az informatikai infrastruktúra, az interaktív honlap jelentősen csökkenti a várakozási időt a használók számára.		
--	---	--	--

7. kritérium

A munkatársakkal kapcsolatos eredmények

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82 pont	Az általános elégedettségére vonatkozó eredmények. (A könyvtár arculata és általános teljesítménye) A szervezeti kultúra a bizalom és a kommunikáció területére terjed ki. Szóbeli	Könyvtáron belüli konfliktuskezelés módszere.	Konfliktuskezelő tréning. Felelős: Haizler Lászlóné

	beszélgetés alkalmával a vélemények, konfliktusok előbb és gyakrabban megfogalmazódnak, így ez az értékelési forma a jellemző. A könyvtári munkatársak eredményessége visszatükröződik a használói elégedettség mérésekből. <i>A munkatársak bevonásának eredményessége a könyvtár célkitűzéseinek kialakításában.</i> A könyvtár stratégia tervét a munkatársak összehangolt munkája eredményezte, a benne foglaltakat valamennyien magukénak érzik, így az ott megfogalmazott célkitűzéseket is. <i>A vezetéssel és a menedzsment-rendszerrel való elégedettségre vonatkozó eredmények.</i> <i>A munkahelyi légkör és a szervezet kultúrája (pl. hogyan kell a konfliktusokat, panaszokat vagy személyügyi problémákat kezelni).</i> <i>Szociális problémákhoz való viszonyulás (pl. rugalmas munkaidő, a munka és a személyes ügyek közötti egyensúly, egészségügy).</i> A könyvtár vezetése, éppen a kis létszámú közössége miatt, szociálisan érzékeny a munkatársak problémái iránt, biztosítja a rugalmas munkaidőt, de nem a minőségi könyvtári szolgáltatások rovására. <i>Az esélyegyenlőség és a tisztességes bánásmód kezelése, valamint a szervezeten belüli magatartás.</i> Az intézmény esélyegyenlőségi tervében foglaltakat kötelező érvényűnek tartja a könyvtári vezetés, ezzel is támogatja a munkatársak magánélet és munkahely közötti egészséges egyensúly megteremtését. <i>A motivációra, valamint a karrier-fejlődéssel és képességfejlesztéssel való elégedettségre vonatkozó eredmények.</i> A könyvtár biztosítja munkatársai számára a szakmai fejlődést, az egyéni tanulást.		
--	---	--	--

7.2. A munkatársak eredményeit tükröző teljesítménymutatók			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
86 pont	Az eredményekkel kapcsolatos mutatók (például indokolatlan hiányzások, a személyi állomány fluktuációja, panaszok száma stb.) A könyvtár személyi állománya stabil, fluktuációra 2009 óta nem került sor, ahogyan indokolatlan hiányzás még nem fordult elő, inkább a túlmunka jellemző. Táppénzes napok száma rendkívül alacsony. A teljesítménnyel kapcsolatos mutatók (teljesítménymérések, különböző értékelések eredményei). A könyvtári munkatársak feladatellátásával, teljesítményével elégedettek a használók. (lásd 2012, 2014 elégedettségmérés) A munkatársak informatikai és kommunikációs technológiák alkalmazásának szintje. A munkatársak tudásszintjét mutatják a különböző egyetemi, illetve szakmai továbbképzéseken megszerzett oklevelek, tanúsítványok. Az informatikai és kommunikációs technológiák ismeretét tanúsítják az általuk tartott számítógépes és irodatechnikai tanfolyamok, az összeállított tananyag és annak online verziója. A képességfejlesztéssel kapcsolatos mutatók (például képzéseken történő részvétel, és azok sikeressége, a képzési költségvetés hatékonysága). A könyvtáron belüli munkatársi rotáció, mobilitás. Az elvándorlás nem jellemző a kollektívára. Egymás munkájának helyettesítése megoldott. A motivációval és közreműködéssel kapcsolatos mutatók (például pályázatok írásában és megvalósításában való részvétel, részvétel belső munkacsoportban stb.) Az egyének és munkacsoportok motiválásának módja. A könyvtár munkatársai pályázatokban nem csak tervezőként, hanem közreműködőként is motiváltak. (TÁMOP-3.2.4) Nemcsak a könyvtár, de az integrált intézmény egyéb pályázatainak is közreműködői voltak. (TÁMOP, NKA)-	Képzések az új informatikai technológiák megjelenésének függvényében.	Új informatikai technológiák figyelése, képzés/önképzés. Felelős: a könyvtár valamennyi munkatársa

	<i>A könyvtáron belüli konfliktusok kezelésének hatékonysága.</i> Könyvtáron belül nem jellemző a konfliktus helyzet.		
--	---	--	--

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 helyi társadalom véleménye a könyvtár teljesítményéről és a könyvtár jó hírnevéről. A könyvtár éves tevékenységét az integrált intézményi rendszer részeként tárgyalta és fogadta a fenntartó. A könyvtárhasználók tanúbizonyságot tettek az elégedettségükről. A könyvtári rendezvények látogatottsága mutatja a könyvtár közösségi és kulturális szerepvállalásának elfogadását, és a külső partnerek érdeklődését az intézmény iránt. A közvélemény álláspontja a szervezet nyitottságáról és átláthatóságáról. A könyvtári honlapon keresztül is információhoz jut a használó a könyvtári rendszerről és működéséről, így a átlátható tevékenysége is. A szervezet etikai magatartása. A szervezet etikai megítélése pozitív képet mutat. A munkatársak figyelembe veszik mindennapi munkájukban a Könyvtárosok Etikai Kódexben megfogalmazottakat. A média szereplések hangvétele. A könyvtár kapcsolattartása a médiával rendszeres. A helyi és a megyei sajtón keresztül ad tájékoztatást, küld ki friss információt a könyvtár munkatársa. A helyi televízió nemcsak az interjúk és híresszeállításokban partnere a könyvtárnak, hanem közös projektben is együttműködtek. (Fiókmesék – esti mesék a könyvtárból elérhetőek honlapon, youtube-n). A könyvtár munkatársa szerkesztőbizottsági tagja a helyi Bükki újságnak.	Folyamatosan figyelemmel kísérni a helyi társadalom véleményét, reakcióit az intézményről.	Külső partnerek véleményének megismerése, dokumentálása. - Vélemények gyűjtése. Felelős: Markó Tamásné

8.2. A társadalmi hatással kapcsolatos eredmények teljesítménymutatói			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
88 pont	Kapcsolattartás a meghatározó intézményekkel, csoportokkal, civil szervezetekkel. A partnerazonosítás során kiemelt partnereinkkel folyamatos a kapcsolattartás. A média szereplések mértéke Kisvárosi adottságok tekintetében jelentős a médiaszereplések száma a helyi sajtóban, tévében. A szociálisan hátrányos helyzetű állampolgárok részére nyújtott szolgáltatások. Szolgáltatási díjtételeink differenciáltak, a hátrányos helyzetűek, inaktívak kedvezményben részesülnek. Biztosítja a könyvtár a vakok és látássérültek számára az azonos esélyű online információhoz jutást. Ingyenes felhasználóképzés keretében a hátránnyal élők alapfokú számítógépes ismereteket szerezhettek. eMagyarország Pontként biztosítja az ingyenes elektronikus ügyintézés feltételeit. A nemzeti és etnikai kisebbségek integrációjának és elfogadásának elősegítése. A munkatársak közösségi munkájának támogatása. A munkatársak könyvtáron kívüli közösségi munkáját segíti a könyvtár a rugalmas munkaidő beosztással. A könyvtár erőforrásának megőrzését és fenntartását célzó tevékenységek. (A környezet védelmi szabványok betartásának mértéke; újra-felhasznált anyagok alkalmazása; negatív hatások és ártalmak csökkentése; rezsi költségek csökkentése.) A környezetvédelmi szabványok betartása minden dolgozó feladata. (újra-hasznosítható anyagokat használata, szelektív hulladékgyűjtés, energiatakarékos technikai eszközök) A szemléletet közvetítik a használók felé is: „újrahasznosítva” kreatív foglalkozások gyerekeknek, könyvajánló e témában. A könyvtár munkájában a környezeti fenntarthatóság érvényesülés és ennek	Új projekt a médiával együttműködve, a könyvtár hírnevének további emelése.	Lehetőségek, ötletek felkutatása. Felelős: Haizler Lászlóné

	bemutatása a pályázatok (TIOP, TÁMOP) során dokumentálásra került.		
--	--	--	--

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
90 pont	<i>Annak a mértéke, hogy az eredmények tekintetében hogyan valósultak meg a célok (A megfelelő szolgáltatások nyújtása).</i> A központi könyvtár és fiókkönyvtára megfelelő épületben, a szükséges infrastruktúra kialakításával, minden olyan szolgáltatást biztosít, amely egy kisvárosi könyvtár szintjén elvárható. A kitűzött célok megvalósulásának eredményeként új digitális tartalmak jöttek létre (Fotótár, helyi cikkadatbázis). A pályázatok indikátorszámai jól mutatják a sikeres szakmai teljesítést, az olvasásnépszerűsítő rendezvények látogatottságát, a használó- és akkreditált képzésekben vállaltakat. <i>Szolgáltatások nyújtásának folyamatos fejlesztése a mérési eredmények tükrében.</i> A szolgáltatások minőségileg nem kifogásoltak, a használók többsége elégedettséget mutat a könyvtár szolgáltatásai iránt. Az éves statisztikai adatsorok a távhasználat, illetve az elektronikus dokumentumküldés megnövekedett igényét támasztják alá. <i>Költséghatékonyság (Eredmények elérése a lehető legalacsonyabb költségek mellett).</i> A könyvtár költséghatékony magatartás mellett működik, kis létszámú munkatársi közössége mellett is törekszik a szolgáltatások további fejlesztésére. Dokumentum-beszerzésében tudatosan törekszik „a legkedvezőbb feltételt” biztosító beszállítók kiválasztására. Éves költségvetési támogatását a leghatékonyabb módon használja fel, a kereteket nem átlépve. <i>Az ellenőrzések és auditálások eredményei. (pl. szakfelügyeleti jelentés, fenntartói értékelés stb).</i> 2014-ben szakfelügyeleti vizsgálat főként nagyon jó és jó eredménnyel zárult,	Összehasonlító elemzések, partnervizsgálatok eredményeinek tükrében.	Elemzések készítése. Felelős: Haizler Lászlóné

	amely megállapította, hogy a könyvtár folyamatosan képes ellátni nyilvános könyvtári funkcióját. Pályázatokon történő részvétel eredményei. Elmúlt évek pályázatait, amelyet önállóan (NKA, TIOP-1.2.3, TÁMOP-3.2.4,) vagy együttműködésben (NKA – Berzsenyi Dániel Könyvtár) valósított meg a könyvtár, támogatásban részesültek. A pályázati források hozzájárultak a könyvtári környezet és informatikai infrastruktúra fejlesztéséhez, az olvasás-népszerűsítő és kompetenciafejlesztő programok számának növekedéséhez, illetve minőségi szolgáltatási szint emelkedéséhez. Benchmarking / Bench learning tevékenységek eredményei. A közművelődési könyvtárak eredményeit figyelemmel kíséri a könyvtár az éves statisztikai adatok megismerésével. (Központi adatok, igazgató értekezletek)		
--	---	--	--

9.2. Milyen belső eredményeket ér el a szervezet kitűzött céljai megvalósításában?			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
88 pont	Munkatársak bevonása a könyvtár céljainak elérésébe. A vezető motiváló személye, jó hatással bír a munkatársak aktív tevékenységére, amellyel közösen hozzájárulnak a könyvtár céljainak megvalósításához. Az együttműködési kapcsolatok kialakításának és a közös tevékenységeknek az eredményei. (Csapatépítés, közös rendezvények, egyéb megmozdulások stb). Az egész integrált intézmény egy csapattá válását erősítik a reggeli kötetlen beszélgetések, a közös ünnepek (születés- és névnap, pedagógusnap, karácsony), szakmai kirándulások, tapasztalatcserék. Integrált intézményként közös programszervezés, közös lebonyolítás jellemzi a nagyrendezvényeket, fesztiválokat A munkatársak igényének teljesítésére és kiegyensúlyozására vonatkozó képesség a vezetőség részéről. A vezetés törekszik a munkatársak tudásának, kompetenciáinak, kommunikációs készségének, eltérő munkaképességének és teherbírásának figyelembe vételére, amikor meghatározza a munkaköröket és feladatokat.	Munkatársak értékelése írásos formában.	Az értékelések elkészítése. Felelős: Haizler Lászlóné

	<i>Az informatikai technológiák magas fokú használata (A belső tudás menedzsment, a belső és külső kommunikáció valamint az együtt működés területén).</i> Az informatikai technológiák megfelelő szintű ismerete és használata jellemző a könyvtárosokra. (vezető képzettsége: informatikus könyvtáros, ECDL-képesítések, akkreditált képzések) <i>A belső ellenőrzések és auditálások eredményei.</i> <i>Folyamatok teljesítménye és minősége.</i> <i>Milyen mértékben felel meg a költségvetés pénzügyi céloknak?</i> <i>Mennyire vagy milyen szempontból támaszkodik a szervezet a saját pénzügyi erőforrásaira, valamint szolgáltatásokból származó bevételre?</i> A könyvtár a saját bevételeit, forrásait a céljainak maximálisan megfelelően használhatja fel, a fenntartó támogatja és ösztönzi a könyvtár alkalmazottjait különböző jutalmak biztosításával. <i>Az üzemeltetési költségek hatékony felhasználásának mérése.</i> <i>A pénzügyi ellenőrzések és auditálások eredményei.</i> A fenntartó negyedévente pénzügyi tájékoztatást (könyvelési adatok) ad a könyvtár költségvetési forrásának időszakos felhasználásáról.		
--	---	--	--

Az önértékelés pontozásos összesítése

ADOTTSÁGOK

1. Vezetés			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
1.1	80	0,24	19,2
1.2	81	0,24	19,44
1.3	81	0,24	19,44
1.4	82	0,24	19,68
1.5	79	0,24	18,96
Összesítés			96,72
Átlag			19,344

2. Stratégia és tervezés			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
2.1	80	0,25	20
2.2	80	0,25	20
2.3	79	0,25	19,75
2.4	80	0,25	20
Összesítés			79,75
Átlag			19,9375

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	81	0,25	20,25
Összesítés			82,75
Átlag			20,6875

4. Partnerkapcsolatok			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
4.1	84	0,28	23,52
4.2	86	0,28	24,08
4.3	87	0,28	24,36
4.4	82	0,26	21,32
Összesítés			93,28
Átlag			23,32

5. Folyamatok			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
5.1	83	0,37	30,71
5.2	89	0,37	32,93
5.3	83	0,36	29,88
Összesítés			93,52
Átlag			31,17

Adottságok összesen:	446,02
----------------------	--------

Összesítés	
1. Vezetés	96,72
2. Stratégia és tervezés	79,75
3. Emberi erőforrások	82,75
4. Partnerkapcsolatok	93,28
5. Folyamatok	93,52
6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények	86,50
7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények	134,40
8. A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei	90,00
9. A szervezet kulcsfontosságú eredményei	88,00
Összesítés	844,92

EREDMÉNYEK

6. A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatos eredmények			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
6.1	91	0,5	45,5
6.2	82	0,5	41
Összesítés			86,5
Átlag			43,25

7. A munkatársakkal kapcsolatos eredmények			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
7.1	82	0,8	65,6
7.2	86	0,8	68,8
Összesítés			134,4
Átlag			67,2

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

9. A szervezet kulcsfontosságú eredményei			
	Adott pontszám	Súly	Eredmény
9.1	90	0,5	44
9.2	88	0,5	44
Összesítés			88
Átlag			44

Eredmények összesen:	398,9
----------------------	-------