

KÖNYV

KULTÚRA

KÖZÖSSÉG



# Önértékelés 2019

Készítette: Minőségirányítási Tanács

Szekszárd, 2019. augusztus 5.

Jóváhagyta:



## 2. sz. melléklet: Önértékelési táblák

### 1. kritérium

#### Vezetés

**1.1. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy iránymutatást adjon a könyvtár számára a könyvtár jövőképe, küldetésének, és értékrendjének kialakítására vonatkozóan**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
85	<p>A könyvtár vezetése elkötelezett a minőségirányítás iránt, ösztönzi a munkatársakat, képzéseket szervez.</p> <p>A könyvtár jövőképét, küldetésnyilatkozatát, értékrendjét a munkatársak teljes körének bevonásával dolgoztuk ki. Ezeket a társadalmi elvárások, új kihívások figyelembevételével frissítjük.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Küldetésünkben megfogalmazott értékeink erőteljesebb kommunikálása a kollégák és a külső partnerek felé.</li> <li>Kölcsönös bizalom, lojalitás és tisztelet továbbberősítése.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A kics csoportos munkamódszer erősítése. A kommunikációs tervben megfogalmazottak teljeskörű betartása.</li> <li>A kölcsönös bizalmat akadályozó tényezők feltárása, közös megoldási módok találgása (külső szakértő bevonásával).</li> </ul>

**1.2. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy irányítsa a könyvtárt, valamint menedzselje annak teljesítményét és folyamatos fejlesztését**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
75	<p>A könyvtár vezetése kialakította a hatékony vezetési struktúrát, meghatározta a szinteket, funkciókat, a felelőségek és kompetenciák rendszerét.</p> <p>Célunk támogató, ösztönző szervezeti kultúra kialakítása: 2014 óta szisztematikusan, külső szakértő bevonásával alkalmazzuk a TQM alapelveit. Általánossá tettük a kics csoportos feladatmegoldást, rendszeresen mérjük a partnerek elégedettségét és elvárásait, szabályoztuk folyamatainkat.</p> <p>A változások azonosítása és azok rangsorolása fontos feladatunk, kiemelkedő jelentőségűnek tekintjük, megfelelni az új könyvtár lehetőségeinek és kihívásainak.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projektmenedzsment szerinti működés erősítése.</li> <li>A vezetés innovációra nyitott szemléletének kiterjesztése a szervezet egészére.</li> <li>a TQM alapelveinek gyakorlati alkalmazásának általánosabbá tétele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belső képzés szervezése.</li> <li>Belső kommunikáció erősítése.</li> <li>Gyakorlati, célorientált képzések indítása.</li> </ul>

**1.3. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy ösztönözze, támogassa a munkatársakat, és példát mutasson számukra**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
78	<p>A könyvtár vezetése rendszeresen tájékoztatja a munkatársakat a könyvtárat érintő változásokról.</p> <p>A munkatársak egyéni igényeinek és személyes körülményeinek tiszteletben tartásával támogatja őket feladataik, terveik végrehajtásában.</p> <p>Nyílt vezetési stílussal fejlesztjük a hatékony és innovatív munkakultúrát.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ellenőrzés, számonkérés, kiszámíthatóság erősítése.</li> <li>• Tudatos és teljeskörű vezetői példamutatás fejlesztése.</li> <li>• A munkatársak és munkaközösségek tevékenységének rendszeresebb értékelése, elismerése, jutalmazása.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vezetőségi tréning.</li> <li>• Egyéni, illetve csoportos jutalmazási rendszer kialakítása és bevezetése.</li> </ul>

**1.4. Tekintsék át, hogy mit tesz a vezetés annak érdekében, hogy a döntéshozókkal és más, a közszférához tartozó partnerekkel hatékony kapcsolatokat alakítson ki és ápoljon**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
77	<p>A könyvtár vezetése széleskörű partnerkapcsolatot ápol az ágazati irányítással, a fenntartóval, a partnerintézményekkel és a különböző civil szervezetekkel.</p> <p>A stratégiai céljaink kialakítása során figyelembe vesszük a meghatározó partnereink elvárásait.</p> <p>Aktívan részt veszünk a szakmai egyesületek, érdekképviseleti szervezetek tevékenységében.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A könyvtár irányítási rendszere <i>társadalmiasításának</i> továbbfejlesztése.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Könyvtárpártolói egyesület létrehozása.</li> <li>• Állandó fókuszcsoportok szervezése.</li> <li>• Általános keretszerződések megkötése a partnerintézményekkel.</li> </ul>

## 2. kritérium

### Stratégiaalkotás és tervezés

2.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy gyűjtse mind a partnerek jelenlegi és jövőbeni igényeit, mind a könyvtár működéséhez kapcsolódó adatokat annak érdekében, hogy a stratégiáját folyamatosan felülvizsgálhassa és a terveit aktualizálhassa			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
78	<p>A könyvtár stratégiájának elkészítését megalapozták az elégedettségmérések, a PGTTJ-, illetve SWOT-elemzések. A gyengeségek és erősségek feltárása, a mérőszámok elemzése, kiscsoportos munkában zajlott, minden kolléga bevonásával.</p> <p>A SWOT elemzés segítette a stratégia fejlesztendő területeinek meghatározását, priorizálását.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Költséghatékonyság elvének érvényesítése a könyvtár távlatos céljaiban.</li> <li>Potenciális partnerek véleményének különböző módokon történő megismerése.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>További költséghatékonysági mutatók készítése.</li> <li>Fókuszcsoportok létrehozása.</li> <li>Nagymintás, professzionális szociológiai elemzés készítése regionális együttműködésben.</li> </ul>

2.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az általa gyűjtött adatokból nyert információk alapján állítsa össze a stratégiáját és terveit			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
85	<p>A Könyvtár stratégiai terve a jövőkép, a küldetésnyilatkozat és az alapvető célok kitűzése alapján készült, amelyet éves cselekvési tervek egészítenek ki.</p> <p>A megfogalmazott helyzetkép alapján alakítottuk ki stratégiai céljainkat, majd az elérendő célok között fontossági sorrendet állapítottunk meg.</p> <p>A stratégia megvalósításához a szükséges erőforrásokat a könyvtár biztosítja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Olyan célok megfogalmazása, amely túlmutat az adott erőforrásainkon, a potenciális külső és belső erőforrások figyelembevételével.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Új erőforrások keresése, a fenntartó támogatása, pályázatok, szponzoráció, oktatás, továbbképzés révén.</li> </ul>

**2.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy megismertesse, bevezesse és rendszeresen felülvizsgálja stratégiáját és terveit**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80	<p>A stratégiai terv bemutatása, megvitatása kiscsoportos munkában minden munkatárs részvételével történt meg.</p> <p>A stratégiai terv alapján megfogalmazott cselekvési terv a szervezeti egységek és az egyes munkatársak szintjére lebontva tartalmazza a feladatokat.</p> <p>A cselekvési terv felülvizsgálata, aktualizálása, rendszeresen megtörténik, a stratégia módosítása szükség esetén (új könyvtár).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A könyvtár stratégiájának, stratégiai céljainak megosztása a partnerekkel.</li> <li>Szemléletformálás a munkatársak körében.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A stratégia előterjesztése fenntartói jóváhagyásra.</li> <li>Marketing eszközökkel ismertebbé tenni a könyvtár stratégiáját.</li> <li>Belső képzés.</li> </ul>

**2.4. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy megtervezze, bevezesse és felülvizsgálja a szervezeten belüli innovációt és változásokat**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80	<p>A könyvtár vezetése feladatának tekinti a nyílt munkakultúra megteremtését. Az új könyvtár felépülésének lehetősége további ösztönzést adott ehhez.</p> <p>A vezetés az innovációs kultúra kialakítása érdekében folyamatosan ösztönzi a tudásmegosztás, a belső képzések lehetőségét, a kiscsoportos munka mind szélesebb körű elterjesztését.</p> <p>Innovációk meghonosításakor a legfontosabbnak a PDCA-elv folyamatos érvényesítését tekintjük.</p> <p>Benchmarking elemzéseket folytattunk Baranya, Fejér, Nógrád, Zala megyei hatókörű városi könyvtáraival.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Szervezeti kultúra, projektszemlélet erősítése.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projektcsoportok létrehozása.</li> <li>PDCA-ciklusok folyamatos működtetése és dokumentálása.</li> </ul>

### 3. kritérium

#### Munkatársak

3.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy emberi erőforrásait a stratégiájával és terveivel összhangban, átlátható módon tervezze, irányítsa és fejlessze			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
75	<p>A könyvtár stratégiai tervével összhangban választja ki a leendő munkatársait. A kiválasztásakor biztosítjuk az esélyegyenlőség elvét.</p> <p>A belső kommunikáció rendje kidolgozott, átlátható.</p> <p>Működtetjük a dolgozói önértékelés rendszerét.</p> <p>A személyre szabott munkaköri leírásokban egyértelműen meghatározzuk a stratégia megvalósításához szükséges feladatokat. A változásokat nyomon követve rugalmasan kezeljük a feladatok szétosztását.</p> <p>Bevezettük a csoportos munkaformát, ahol a kollégák egymás munkáját is megismerik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Az irányítási, ellenőrzési rendszer dokumentáltságának fejlesztése.</li> <li>• Jutalmazási rendszer.</li> <li>• Esélyegyenlőségi szemlélet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vezetők menedzsment szemléletű továbbképzése.</li> <li>• Egyéni, illetve csoportos jutalmazási rendszer kialakítása és bevezetése a kollégák bevonásával.</li> <li>• Esélyegyenlőségi terv bemutatása, közös feldolgozása kiscsoportban.</li> </ul>

#### 3.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az egyéni és könyvtári célokkal összhangban felmérje, fejlessze és felhasználja a munkatársak kompetenciáit

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
86	<p>Elkészítettük a tudástérképet, melynek folyamatos a felülvizsgálata, aktualizálása.</p> <p>A stratégia és a tudástérkép alapján elkészült a Drive-dokumentumként szerkeszthető Továbbképzési terv 2018-2022.</p> <p>Más könyvtárak jó gyakorlatának megismerése: benchmarking, a minőség díjas egri könyvtár meglátogatása, megyei és dél-dunántúli szoros szakmai együttműködés, más könyvtárak szakmai napjain részt veszünk; munkatársak aktivitása növekszik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Új munkatársak mentorálása.</li> <li>• Új képzési módszerek meghonosítása.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Új munkatársi dokumentációs csomag összeállítása.</li> <li>• Multimédiával támogatott képzések, e-tananyag, távoktatás.</li> </ul>

	<p>Az új kollégákat megismertetjük a minőségirányítás rendszerével.</p> <p>Támogatjuk a kollégák képzéseken való részvételét, belső képzéseket szervezünk számukra (Én könyvtáram, Wordpress tanfolyam).</p>		
--	--	--	--

**3.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy a nyílt párbeszéd és a felhatalmazás alkalmazása, valamint jóllétük támogatása révén fokozza a munkatársak bevonását**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
90	<p>Megteremtettük a nyílt kommunikáció feltételeit, a különböző munkaterületeket képviselő kollégákból álló munkacsoportokat hoztunk létre. Ezek a csoportok teret biztosítanak a munkatársi innovációnak.</p> <p>A stratégia alkotásba és a vezetés folyamatába bevontuk a szakszervezet és a közalkalmazotti tanács képviselőit.</p> <p>Új kollégák vesznek részt a használóképzésben, moduláris foglalkozások tartásában, pályázatírásban és megvalósításban, rendezvények szervezésében.</p> <p>A munkatársak körében rendszeresen végzünk felméréseket, az eredményeket kommunikáljuk.</p> <p>A dolgozói önértékelés módszerével értékeljük a munkatársak kompetenciáit, teljesítményét.</p> <p>A munkaidő rugalmas kezelésével teremtjük meg az egyensúlyt a magánélet és a munka között.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elismerési, jutalmazási rendszer.</li> <li>• Szervezeti kultúra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A kollégák bevonása a motivációs rendszer fejlesztésébe.</li> <li>• A szervezeti kultúra felmérés eredményeit feldolgozó intézkedési terv megvitatása a kollégákkal.</li> <li>• Szervezeti kultúra képzés külső szakértő bevonásával.</li> </ul>

## 4. kritérium

### Partnerkapcsolatok és erőforrások

#### 4.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy kulcsfontosságú partnereivel kapcsolatokat alakítson ki és ápolja azokat

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
83	<p>A partnerlista elkészítésével azonosítottuk a könyvtár működése szempontjából meghatározó partnerek.</p> <p>Kiváló a kapcsolatunk a minisztériummal, a fenntartóval, a KSZR településekkel, a város és a megye oktatási-nevelési intézményeivel, a partnerintézményekkel, a régió megyei könyvtáraival. Ezt együttműködési megállapodásokkal erősítettük meg.</p> <p>Számos közös projektet indítottunk partnereinkkel.</p> <p>Mérjük és értékeljük külső partnereink elégedettségét és igényeit. Az eredmények felhasználásával javítjuk szolgáltatásainkat.</p> <p>Összehasonlító elemzések és tanulmányutak segítségével ismerjük meg partnereink jó gyakorlatát.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Külső partneri kapcsolatok bővítése, azok elmélyítése.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partnerlista karbantartása, bővítése.</li> <li>Az újonnan azonosított (potenciális) partnerekkel kapcsolatfelvétel.</li> <li>A meglévő informális kapcsolatok formálissá tétele, írásbeli együttműködési megállapodások kötése.</li> <li>Külső partnerek további elégedettségmérése, szolgáltatásfejlesztés.</li> </ul>

#### 4.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy jelenlegi és lehetséges használóival kapcsolatokat alakítson ki és tartson fenn

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
85	<p>A könyvtár rövid és hosszú távú terveit, a rólunk szóló híreket folyamatosan közzé tesszük.</p> <p>Működésünk közérdekű dokumentumait nyilvánosságra hozzuk.</p> <p>Használóink számára lehetőségeket biztosítunk véleményük, javaslataik megfogalmazására, és ösztönözzük őket.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciális olvasói kör igényeinek mélyebb megismerése.</li> <li>Vélemények hatékonyabb gyűjtése, felhasználása.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regionális együttműködés keretében végzett kérdőíves felmérés.</li> <li>Az elemzések napi munkába való beépítése, a meghozott intézkedések kommunikálása.</li> </ul>



	<p>Rendszeresen mérjük a használóink igényeit és elégedettségét.</p> <p>Szolgáltatásaink fejlesztése érdekében nyomon követjük az olvasáskultúra trendjeit, a technológiai környezet változásait.</p> <p>Panaszkezelési rendszerünket a használók igényeit figyelembe véve működtetjük.</p>		
--	---	--	--

#### 4.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy pénzügeit megfelelően kezelje, irányítsa

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
72	<p>A könyvtár stratégiai céljait szolgáló költségvetést készítünk.</p> <p>Körültekintően, felelősségteljesen, jogszabályoknak megfelelően gazdálkodunk.</p> <p>A stratégiához kapcsolódó és a profilba vágó minden pályázati lehetőséget kihasználunk.</p> <p>A pénzügyi teljesítmény alakulását az éves beszámoló tartalmazza, biztosítva gazdálkodásunk átláthatóságát.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Költséghatékony és felhasználóbarát szemléletű szolgáltatásfejlesztés.</li> <li>• A költségvetési szemlélet fejlesztése, kommunikációja a kollégák körében.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Költséghatékonsági mutatók készítése.</li> <li>• Munkatársak rendszeres tájékoztatása a pénzügyi erőforrások alakulásáról.</li> <li>• Pénzügyi keretek felhasználásának folyamatos ellenőrzése.</li> <li>• A fenntartó gazdasági képviselőjével szorosabb együttműködés kialakítása.</li> </ul>

#### 4.4. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy hasznosuljon a szervezetben rendelkezésre álló információ és tudás

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
78	<p>A dolgozók körében kialakítottuk az egyéni kompetenciához és érdeklődéshez kötött feladat kiosztás gyakorlatát mind az eseti, mind a kötelező feladatok tekintetében.</p> <p>A tudáshasznosulás rendje kidolgozott, működik a tudásmegosztás, a képzéseken, szakmai konferenciákon szerzett tapasztalatokról közös munkaértekezleten számolnak be a kollégák.</p> <p>A munkatársak bevonásával elkészült a tudástérkép, rendszeresen frissítjük.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tudáshasznosulás rendjének napi gyakorlatba ültetése.</li> <li>• Információbiztonság fejlesztése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Írásos beszámoló készítése, amely bekerül az érdekelt munkacsoport napirendjébe.</li> <li>• Igényfelmérés a belső képzésekre a dolgozók körében, belső képzések indítása.</li> <li>• Titoktartási megállapodás kötése az intézményt elhagyó kollégával.</li> </ul>

4.5. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy menedzselje technológiáját			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
70	<p>A könyvtár stratégiai céljaival összhangban fejlesztjük IKT eszközeinket.</p> <p>Nyomon követjük az innovatív technológiai megoldásokat, terveink aktualizálása során.</p> <p>A fejlesztések megvalósítása érdekében alternatív támogatási forrásokra pályázunk.</p> <p>Külső szolgáltató partnereket vontunk be a fejlesztésbe és üzemeltetésbe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatikai stratégia.</li> <li>• Forrásszerzés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egységes informatikai stratégia elkészítése a meglévő tervek összehangolásával.</li> <li>• Szponzorok felkutatása, együttműködés a potenciális partnerekkel.</li> </ul>

4.6. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy eszközeit és vagyontárgyait kezelje			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
65	<p>A dokumentumok védelme érdekében állományvédelmi kaput üzemeltetünk, kialakítottuk a felszólítás és perlés rendjét.</p> <p>Biztonságtechnikai céghez bekötött riasztóval védjük az épületet.</p> <p>A munkavégzés támogatására biztosítottuk a céges autók parkolását, egyúttal biztosítva a dolgozók számára az ingyenes parkolást a könyvtár udvarán.</p> <p>Rendelkezünk a meglévő épület hiányosságait kezelő új épület kiviteli tervével.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tudásközpontba költözés</li> <li>• Az új épületbe költözésig a meglévő infrastruktúra fenntartása, vagyonkezelése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tudásközpontba költözés folyamatának megtervezése, logisztikai tervének elkészítése.</li> <li>• Szükségmegoldások alkalmazása, a kialakult helyzet kommunikálása a partnerek felé.</li> <li>• A fenntartó gazdasági képviselével szorosabb együttműködés kialakítása.</li> <li>• Felelősségi körök pontosítása, tudatosítása.</li> <li>• Veszélyes hulladék kezelés szabályozása.</li> </ul>

## 5. kritérium

### Folyamatok

5.1. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy az érdekelt felek bevonásával kialakítsa, működtesse folyamatait és azok rendszerét			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82	<p>A Minőségirányítási Tanács (MIT) azonosította a könyvtárban folyó tevékenységek, szolgáltatások folyamatait (fő-, vezetői és támogató folyamatok), elkészítettük a folyamatleltárt.</p> <p>Kijelöltük a folyamatok felelőseit, a folyamatgazdákat, majd kiválasztottuk az elkészítendő folyamatábrákat, szolgáltatási előírásokat.</p> <p>Létrehoztuk a folyamatszabályozási munkacsoportot, amelynek munkatársi összetétele lefedi a folyamataink összességét.</p> <p>Elkészítettük a folyamatábrákat, és az azokhoz tartozó kockázatelemzéseket.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Folyamatszabályozási szemlélet kiterjesztése mind szélesebb körben.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A folyamatszabályozási munkacsoport gyakoribb ülésezése.</li> <li>Mérési pontok és indikátorok beépítése a folyamatokba.</li> </ul>

5.2. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy folyamatainak működését az érintett partnerek bevonásával állandóan értékelje, módosítsa, fejlessze			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
72	<p>A partnerek igényeinek tudatos megismerése alapján alakítottuk ki fejlesztjük folyamatainkat.</p> <p>A kockázatelemzés módszerét alkalmazva javítjuk folyamatainkat, folyamatszabályozási rendszerünkben a szükséges változtatásokat végrehajtottuk.</p> <p>Új szolgáltatások tervezése és bevezetése során alkalmazzuk a PDCA-elvet, és elkészítjük a folyamatábrát.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Folyamatszabályozás kiterjesztése a könyvtár tevékenységeinek mind teljesebb körére.</li> <li>A PDCA-ciklusok és a folyamatszabályozás tudatos összekapcsolása.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gyakoribb ellenőrzés, a folyamatok rendszeresebb felülvizsgálata és aktualizálása.</li> <li>A folyamatokba ellenőrzőpontokat építenek, rendszeresen mérik és felülvizsgálják működésüket.</li> </ul>

**5.3. Tekintsék át, mit tesz a könyvtár annak érdekében, hogy folyamatait összehangolja saját szervezetén belül, illetve az együttműködő partnerszervezetek folyamataival**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
72	<p>A könyvtár vezetése olyan munkakultúrát alakított ki, amely a különböző könyvtári folyamatokból egységes könyvtári szolgáltatást tud kialakítani.</p> <p>A folyamatszabályozási munkacsoport összetételét úgy alakítottuk ki, hogy a könyvtár szervezeti egységei képviselve legyenek benne.</p> <p>A munkacsoport tevékenysége a különböző folyamatok összehangolását szolgálja: egységes könyvtári szolgáltatások, KSZR együttműködés, nemzetiségi ellátás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A folyamatszabályozási rendszer felülvizsgálata, különösen az új könyvtár lehetőségeit figyelembe véve.</li> <li>• Ösztönzési rendszer összehangolása a folyamatszabályozási célokkal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A szolgáltatási láncokhoz szükséges folyamatok elemzése.</li> <li>• További folyamatábrák készítése.</li> <li>• Az új épület által igényelt folyamatábrák készítése.</li> <li>• Egyéni, illetve csoportos jutalmazási rendszer kialakítása és bevezetése a kollégák bevonásával.</li> </ul>

## 6. kritérium

### A partnerekkel kapcsolatos eredmények

6.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a partnerek szükségletei és elvárásai teljesítésével kapcsolatban a partnerek véleménye, személyes értékelése alapján			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
80	<p>Olvasóink elégedettségét önkitöltéses módszerrel 2014-ben 2015-ben és 2017-ben mértük.</p> <p>Számítógépes tanfolyamaink végén, nagyobb rendezvényeinken, külső helyszínekre való kitelepüléskor, KSZR települések könyvtárosainak bevonásával gyűjtöttünk információkat.</p> <p>A rendszeres mérések alapján partnereink pozitív véleményt fogalmaztak meg a könyvtárosok felkészültségével, segítőkészségével, az állomány gazdagságával, a nyitvatartási idővel kapcsolatban.</p> <p>A mérési eredmények figyelembevételével változtatásokat vezettünk be: átrendeztük az olvasói tereket, bevezettük a bankkártyás fizetés lehetőségét, módosítottuk, bővítettük az oktatás tematikáját, szélessávú internet elérhetőséget biztosítottunk.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• a partnerek által megfogalmazott hiányosságok (megközelíthetőség, akadálymentesítés, zsúfoltság)</li><li>• IKT eszközök naprakészége</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• az épülő könyvtár, Tudásközpont nyújtotta lehetőségek fokozottabb kommunikálása</li><li>• költségvetésből forrás biztosítása, közbeszerzés lebonyolítása</li></ul>

**6.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a partnerek szükségletei és elvárásai teljesítésével kapcsolatban a mérések tapasztalatai alapján**

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
85	<p>A hivatalos panaszkezelés csatornáin nem érkezett panasz, ezért kialakítottuk a kollégák által vezetett „Észrevételek” füzetet. Az ezáltal felmerült kevés számú olvasói panaszt gyorsan és eredményesen kezeltük.</p> <p>A gyűjteménnyel kapcsolatos olvasói javaslatokat dezideráta jegyzékben vezetjük, beszerzéskor figyelembe vesszük.</p> <p>A konfliktuskezelési tréningen a kollégák magas számban vettek részt.</p> <p>Az otthonkönyvtár szolgáltatással és Az én könyvtáram projekttel kiemelt figyelmet fordítottunk a hátrányos helyzetű olvasókra.</p> <p>A megjelent partneri igényekre az alábbi innovációkkal és szolgáltatásokkal reagáltunk: kreatív írás foglalkozások kistelepüléseken, börtönben; biblioterápia és könyvtár a kórház pszichiátriai osztályán; tini olvasóklub; rendezvénybusz.</p> <p>A honlap megújításával, az országos tartalommosztó oldalakkal való együttműködéssel, WEB2-es alkalmazások intenzív használatával segítjük az információáramlást.</p> <p>Szinte minden olvasói kérést teljesítünk, vagy a jól kialakított saját állományunk, vagy adatbázisaink vagy könyvtárközi kölcsönzés révén.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• regisztrált könyvtárhasználók számának növelése</li> <li>• újabb használói rétegek elérése (fiatalok)</li> <li>• távhasználat növelése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kedvezmények, lehetőségek intenzívebb kommunikálása</li> <li>• gyűjtemény fejlesztése, TINIZUG kialakítása</li> <li>• digitális tartalom kihelyezés növelése</li> </ul>

## 7. kritérium

### A munkatársakkal kapcsolatos eredmények

7.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a munkatársak véleménye, személyes értékelése alapján			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
66	A munkatársak körében lefolytatott elégedettségmérések alapján erősségeink: a változások tudatos menedzselése, munkacsoportok alakítása, képzések támogatása, együttműködés hatékonysága, munkatársak többsége tisztában azzal, hogy mit vár el a közvetlen vezetője. és milyen szempontok alapján értékeli.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Munkahelyi légkör és szervezeti kultúra.</li> <li>Értékelés, visszajelzés, jutalmazás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Csapatépítő együttlétek szervezése.</li> <li>Tudatos konfliktuskezelő módszerek alkalmazása.</li> <li>Jutalmazási rendszer kidolgozása, bevezetése.</li> </ul>

7.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár az általa végzett mérések alapján			
Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
73	<p>A munkaerő-fluktuáció mértéke évek óta alacsony.</p> <p>A közel 50 féle innovációs javaslatból 6 teljeskörűen megvalósult: buszos kitelepülés kistelepülésekre, börtön könyvtári foglalkozások, tiniklub, kórház könyvtár, Az én könyvtáram két mintaprojektje.</p> <p>A pályázatok előkészítésében és megírásában egyre több munkatárs vesz részt, már elértük az 1/3-os arányt.</p> <p>Kialakítottuk a dolgozói önértékelés gyakorlatát, és visszatérően alkalmazzuk.</p> <p>A kollégák közel fele rendszeresen részt vesz képzéseken, továbbképzéseken, és az ott elsajátított tudást szervezeten közvetíti a többiek számára.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Munkatársi motiváció növelése.</li> <li>Pályázatírásban, képzéseken történő részvétel növelése.</li> <li>Informatikai és kommunikációs kompetenciák továbbfejlesztése.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jutalmazási rendszer napi szintű alkalmazása.</li> <li>Továbbképzési tervben kitűzött célok megvalósítása.</li> <li>Célirányos belső képzések szervezése, külső továbbképzéseken való részvétel támogatása.</li> </ul>

## 8. kritérium

### A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények

#### 8.1. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban a társadalom megítélése alapján

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
82	<p>A helyi társadalom véleményének megismerése céljából elégedettségméréseket végeztünk. A potenciális használók (kamaszok és aktív korúak) elvárásait feltérképeztük. Tájékoztató előadásokat tartottunk, és igényfelmérést végeztünk a helyi civil szervezetek körében az új könyvtárhoz kapcsolódóan.</p> <p>Média-megjelenéseink pozitív hangvételűek.</p> <p>Munkatársaink aktívan kapcsolódnak be az országos szakmai szervezetek és az érdekképviselő munkájába, többen tagjai helyi vagy országos civil szervezeteknek, számos esetben vezetői pozíciót töltenek be.</p> <p>Környezettudatosság: szelektív hulladékgyűjtés, újrahasznosítás, energiatakarékos gazdálkodás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arculat fejlesztése, a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységünk kommunikálása.</li> <li>• Fenntartható működés általánossá tétele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arculati kézikönyv készítése.</li> <li>• A könyvtár médiamegjelenéseinek növelése a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységéről.</li> <li>• Pályázati lehetőségek kiaknázása, zöld könyvtári állományrész kialakítása.</li> </ul>

#### 8.2. Tekintsék át, hogy milyen eredményeket ért el a könyvtár a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban az általa végzett mérések alapján

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
89	<p>A könyvtár működésében kiemelt szerepet tölt be a társadalmi felelősségvállalás.</p> <p><b>Legfőbb területei:</b>  Otthonkönyvtár, Állampolgári Részvétel Hete, kórház könyvtár, kreatív írás foglalkozás a börtönben, környezettudatosság népszerűsítése, nemzetiségi feladatok ellátása, digitális kompetencia fejlesztése.  Együttműködés a védőnői szolgálattal, a fogyatékosok szervezeteivel, oktatási intézményeivel, civil szervezetekkel, helyi véleményformáló közösségekkel. A Családháló Alapítvány mobiltelefonos applikációjában családbarát helyként való megjelenés.</p> <p>Regionális szakmai konferenciák szervezése.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eredmények tudatosabb kommunikálása.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Országos szaksajtóban való publikálás.</li> <li>• Szakmai konferenciákon előadóként történő részvétel.</li> <li>• Országos szakmai konferencia szervezése.</li> </ul>



## 9. kritérium

### Kulcsfontosságú eredmények

#### 9.1. Tekintsék át, hogy milyen külső eredményeket ért el a könyvtár kitűzött céljai megvalósításában (a szervezet eredményei és hatása)

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
85	<p>A Benchmarking elemzések, és az eredménymutatók feltárták erősségeinket.</p> <p>A szakfelügyeleti jelentésben megfogalmazott javaslatok mindegyike teljesült.</p> <p>Regionális együttműködés Somogy, Baranya, Zala megyével.</p> <p>A társadalmi felelősségvállalás keretében indult projektek beépültek a könyvtár alaptevékenységébe.</p> <p>Sokszínű, a rétegigényeket is kielégítő olvasásnépszerűsítő és közösségfejlesztő rendezvényeket tartunk.</p> <p>ODR- tagkönyvtárként átlag fölötti könyvtárközi kölcsönzési mutatókkal rendelkezünk.</p> <p>Tolna megye településein teljeskörű és jól szervezett a könyvtári ellátás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tudatos marketing tevékenység.</li> <li>Regisztrált könyvtárhasználók arányának növelése.</li> <li>Távhasználat</li> <li>Fiókkönyvtári hálózat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arculati kézikönyv és marketing stratégia készítése</li> <li>Kollégák beiskolázása.</li> <li>Potenciális célcsoportok valós igényeinek beépítése a szolgáltatási rendszerünkbe.</li> <li>Megyei szintű digitalizálási terv elkészítése, csatlakozás az országos digitalizálási stratégiához.</li> <li>Fiókkönyvtári stratégiai terv elkészítése, a szükséges források biztosítása.</li> </ul>

#### 9.2. Tekintsék át, hogy milyen belső eredményeket ért el a könyvtár kitűzött céljai megvalósításában (működés hatékonysága)

Adott pontszám	Erősségek	Fejlesztendő területek	Intézkedési elemek
83	<p>Szakmailag felkészült és elkötelezett munkatársak.</p> <p>A stratégiai dokumentumok véleményezhetőek, javaslattételi lehetőség azok korrigálására.</p> <p>Rendszeres csoport és összdolgozói értekezletek</p> <p>A pályázati lehetőségek kihasználása</p> <p>A felhő alapú szolgáltatások általánossá tétele a belső kommunikációban.</p> <p>A szervezeti kultúra tudatos fejlesztése közös kirándulásokkal, kiállítás látogatásokkal, csapatépítő tréningekkel, év végi közös ünnepi ebéddel, közös játékokkal.</p> <p>Belső képzések szervezése: Zöld könyvtár, minőségirányítás, Wordpress.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A szolgáltató pontokra újonnan bekerülő munkatársak mentorálása.</li> <li>Teljesítménymutatók rendszerének kiterjesztése.</li> <li>Teljes körű dokumentáció.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mentorálási szabályzat elkészítése, alkalmazása.</li> <li>Hiányzó teljesítménymutatók körének meghatározása, mérési gyakorlatának kialakítása.</li> <li>Teljes körű dokumentációhoz intézkedési terv készítése, megvalósítása.</li> </ul>