



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

# Az önértékelés lebonyolítása az ELTE könyvtáraiban

**Összeállította:**

Áts József osztályvezető, az Önértékelési team vezetője

Kálóczi Katalin, projektvezető

Dr. Ficzkó Zsuzsanna, szakértő

2010. december 8.



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT



**EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT**

**KKÉK-re várva**

- Könyvtári minőségfejlesztés 21
- TQM – EFQM – CAF – KMD – FMD
- 2009-es munkaterv: elefánt egészben
- 2010-es munkaterv: elefánt szeletelve
- Balatonszéplaki munkatábor
- KKÉK
- Felkészítő konzultációk
- Rajt – Cél



**K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT**



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## Az önértékelés előkészítése

1. Kompetenciafejlesztés
2. Saját értékelési útmutató készítés
3. Értékelés
4. Szervezeti keretek
5. Új munka- és kommunikációs felület
6. Kommunikációs feladatok



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## 1. Kompetenciafejlesztés

- Külső képzések – továbbképzési keret (Kecskemét, EJF-Gallup, KI)
- Külső szakértő
- Belső képzések
- Konzultációs napok
- Training on the job



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

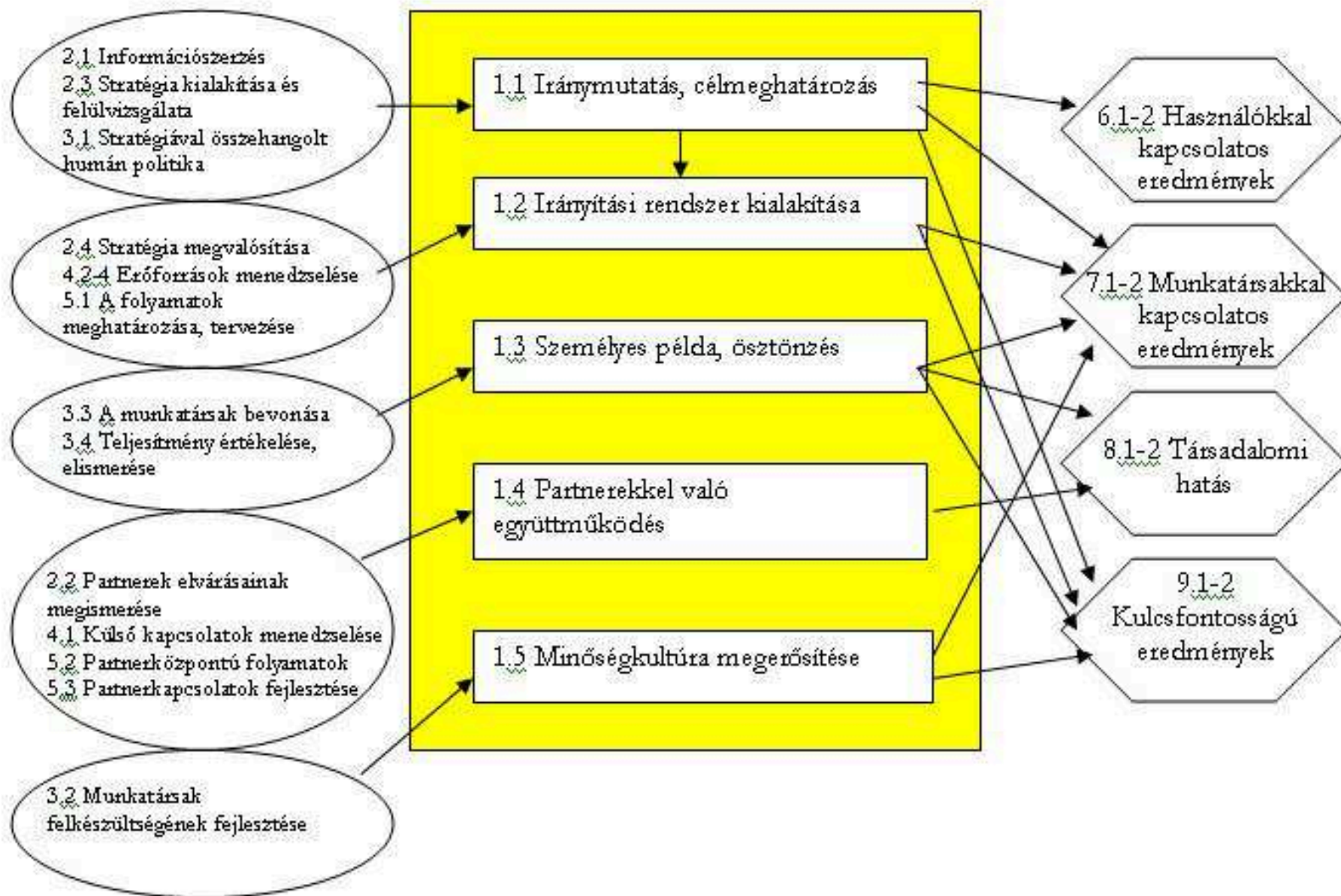
## 2. Saját értékelési útmutató készítés

- CAF, de melyik?
- Saját szempontunk: először jó könyvtárak akarunk lenni, és azután minősített könyvtárak
- KKÉK, de hogyan értelmezhetőek az alkritériumok
- KMD, de oktatási program nélkül
- Közös, majd megosztott készítés
- Saját értékelő lapok (A/B oldal)
- Fejlesztés operációs rendszer módjára (a használó teszteli)



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT

# 1. KRITÉRIUM: VEZETÉS



## Meghatározás

Egy könyvtár vezetőinek magatartása elősegítheti a célok átláthatóságának és egységességének megteremtését, és olyan környezet kialakítását, amelyben az intézmény és annak munkatársai kiválóan teljesítenek. A vezetők dolgozzák ki az intézmény hosszú távú sikerességéhez szükséges ~ **küldetés**, ~ **jövőkép** és értékeket. Oly módon motiválják és támogatják a munkatársaikat, hogy szerep-modellként lépnek fel, továbbá olyan magatartási formákat közvetítenek, amelyek összhangban vannak a könyvtár értékrendjével.

A vezetők dolgozzák ki, alkalmazzák és ellenőrzik az intézmény vezetési rendszerét, valamint felülvizsgálják a teljesítményt és az eredményeket. Ők felelnek a teljesítmény javításáért és felkészülnek a jövőre, a könyvtár küldetésének teljesítéséhez szükséges változtatások megszervezésével.

## Kulcsfontosságú ismérvek

A vezetők feladata megteremteni az általuk irányított intézmény számára az optimális feltételeket ahhoz, hogy az állandóan változó társadalomhoz igazodjon. Ők maguk is keresik a lehetőségeket az újításra és a korszerűsítésre. A ~ **TQM** vezetési filozófiája a minőség elérését az intézmény egészének mozgósításával, a teljes munkatársi gárda bevonásával igyekszik elérni, kiemelt figyelmet szentelve a belső és külső ~ **partnereknek**, tehát a munkatársaknak csakúgy, mint a szolgáltatás felhasználóinak. Mindezt a meglévő adottságok (~ **erőforrások**) jobb felhasználásával oldja meg, amely a vezetési munka minden mozzanatában tetten érhető.

## Alkritériumok

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

### Az alkritérium értelmezése:

A vezetés körébe tartozó alkritériumok értékelésekor fontos az alábbiak tudatosítása:

A vizsgálódás fókuszában a könyvtári vezetés áll, de célja nem a vezető munkájának teljesítményének értékelése, hanem annak feltárása, hogy milyenek a szervezeti egységnek a jó kormányzásból adódó adottságai (erősségei), illetve hol javíthatók a szervezeti potenciálok a vezetés körébe tartozó intézkedésekkel.

Fontos tehát, hogy e kritérium értékelésekor nem azt vizsgáljuk, hogy adott területen milyen a szervezet teljesítménye, hanem hogy mit tesz a vezetés egy-egy, az értékelés szempontjából kiemelt területen, illetve teljesíti-e és milyen szinten az elvárásokat.

Bár az ELTE hálózati könyvtáraiban – az Egyetemi Könyvtár kivételével – egy személy tölti be a vezetői funkciót, vizsgálandó, hogy a szervezeti és működési szabályok szerint milyen feladat- és hatásköre van a könyvtár vezetőjének, s melyek azok a vezetéssel kapcsolatos feladatok, funkciók, amelyeket az intézmény (ELTE, kar, egyéb fenntartó) más felelős személye vagy szervezete lát el.



## Bizonyítékok segítségével megválaszolandó állítások

- a. A könyvtárnak van megfogalmazott, publikált küldetésnyilatkozata, amely választ ad minden, a szervezeti léttel kapcsolatos alapkérdésre: ki és miért alapította, kinek milyen igérvét milyen tevékenységgel, milyen értékek mentén haladva, kikkel együttműködve és hogyan kell a szervezetnek kielégítenie, hogy megfeleljen az alapító elvárásainak.  
☐☐ SZMSZ, stratégiai dokumentumok, szervezeti kiadványok, honlap, vezetői beszédek, előadások, nyilatkozatok
- b. Ismert a szervezet jövőképe  
☐☐ SZMSZ, stratégiai dokumentumok, szervezeti kiadványok, honlap, vezetői beszédek, előadások, nyilatkozatok, teljesítmény-kiírások és –értékelések
- 
- c. Kialakult és szabályozott rendje van a küldetés, a jövőkép, valamint a stratégiai (hosszú- és középtávú) és operatív (konkrét és rövidtávú) szervezeti célok meghatározásának; a szervezeti egységek és/vagy a munkatársak széles körét bevonják a döntés-előkészítő munkába.  
☐☐ SZMSZ, folyamatleírások, vezetői értekezletek jegyzőkönyvei
- d. A stratégiai és az operatív célkitűzéseket és intézkedéseket a küldetésre és a jövőképre alapozva dolgozták ki; az elvárások (szervezeti, egyéni) összhangban vannak a szervezeti célokkal  
☐☐ nyilatkozatok, stratégiai dokumentumok, éves munkatervék, egyéni feladatkiírások, teljesítmény-értékelési szempontok

## 1. kritérium - VEZETÉS

A vezetők feladata megteremteni az optimális feltételeket a minőség eléréséhez az intézmény egészének mozgósításával, a teljes munkatársi gárda bevonásával, kiemelt figyelmet szentelve a belső és külső partnereknek, tehát a munkatársaknak csakúgy, mint a szolgáltatás felhasználóinak. Mindez a vezetési munka minden mozzanatában tetten érhető. A célok elérése néha szükségessé teszi a fenntartó, a könyvtárhasználók, és egyéb partnerek igényeinek kiegyensúlyozását, ezért a vezetőknek világosan kell látniuk, kik a partnereik, milyen elvárásaik vannak, és ezeket az elvárásokat hogyan lehet egyensúlyba hozni, világos elkötelezettséget tanúsítva irányukban.

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

<b>Kötelező dokumentumok</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A szervezeti felépítés ábrája (organogram).</li><li>• A könyvtárban működő munkacsoportok és bizottságok ügyrendje.</li><li>• A belső és külső kommunikáció rendszerének ismertetője.</li><li>• Továbbképzési tervek.</li></ul>
<b>Ajánlott dokumentumok</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A munkatársi önértékelés eredményei.</li><li>• A szervezeti kultúra kérdőíves felméréseinek eredményei.</li><li>• Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje.</li><li>• Partneri együttműködési megállapodások.</li></ul>

<b>Pontszám</b>		x 0,24	
-----------------	--	--------	--

<b>Erősségek</b>

<b>Fejlesztendő területek</b>

<b>Intézkedési elemek</b>

Vizsgálandó kérdések		Megállapítások	A bizonyíték pontos megjelölése
a	A könyvtárnak van megfogalmazott, publikált küldetésnyilatkozata, amely választ ad minden, a szervezeti léttel kapcsolatos alapkérdésre: ki és miért alapította, kinek milyen igényét milyen tevékenységgel, milyen értékek mentén haladva, kikkel együttműködve és hogyan kell a szervezetnek kielégítenie, hogy megfeleljen az alapító elvárásainak.		
b	Ismert a szervezet jövőképe		
c	Kialakult és szabályozott rendje van a küldetés, a jövőkép, valamint a stratégiai (hosszú- és középtávú) és operatív (konkrét és rövidtávú) szervezeti célok meghatározásának; a szervezeti egységek és/vagy a munkatársak széles körét bevonják a döntés-előkészítő munkába.		
d	A stratégiai és az operatív célkitűzéseket és intézkedéseket a küldetésre és a jövőképre alapozva dolgozták ki; az elvárások (szervezeti, egyéni) összhangban vannak a szervezeti célokkal		

e	A szervezet küldetését, jövőképét, értékrendjét folyamatosan aktualizálják, a működési környezet változásaihoz igazítják		
f	Kialakították a hatékony kommunikáció feltételeit. Biztosítják a küldetés, a jövőkép, az értékek, a stratégiai és az operatív célkitűzések szélesebb körű, valamennyi		



## Gondolatok az adottságkritériumokról

- Vezetés / menedzselés felmérése (1. kritérium)
- Felméri a működés tervszerűségét / Stratégia és tervezés (2. kritérium)
- Felméri a működéshez szükséges erőforrásokat
  - Emberi erőforrás = munkatársak = belső partnerek (3. kritérium)
  - Kapcsolati tőke, közvetett (külső) partnerkapcsolatok (4. kritérium)
  - Eszközök - pénz és materiális eszközök (4. kritérium)
  - Tudásvagyon (4. kritérium)
  - Kapcsolati tőke, közvetlen (külső) partnerkapcsolatok (5. kritérium)
- Felméri a folyamatok működtetését (5. kritérium)





## Gondolatok az eredménykritériumokról

- Felméri, hogy a működtetés módja milyen eredményeket hoz az úgynevezett eredménykritériumokon (6-9.) keresztül
  - Szubjektív vélemény a működés eredményéről
    - használati, elégedettségi és igényfelmérések, média, ...
    - (6.1, 7.1, 8.1 alkritériumok)
  - Objektív **mutatók** a működés eredményéről
    - statisztikai adatszolgáltatásból generált mutatók
    - (6.2, 7.2, 8.2, 9.1, 9.2 alkritériumok)
    - Hiányoltuk: megfeleltetés a szabványoknak (MSZ ISO 11620:2000; MSZ ISO 11620:1998/Amd.1:2003; MSZ ISO/TR 20983:2004 ), illetve a KI által 2005 óta épített mutató rendszernek





EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## Teljesítménymutatók

- Összehasonlíthatóság – mindenki által mért adatok
- Tendencia = idősor (KI 2006-tól)
- Cél teljesülése = terv szám (nálunk nincs, emiatt nem lehet 30-nál több)
- Kiválóság = norma (nálunk átlag)
- Technikák
  - Pontozás mértéke – eltérés az átlagtól
  - Ha a kevesebb jobb (pl. költségesség) – szorzás mínusz 1-el
  - Ha a nagy eltérés rossz (személyzet) – pontozás abszolút értékben



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT

Adatok	OSAP statisztika	EKSZ Kiegészítő adatlap	2005-től KI teljesítmény-mutatók	Szabvány	KI ajánlás a szabványhoz	Elektronikus szolg. mutató szabvány	Rendelettervezet mutatóihoz				EK havi riporthoz	EKSZ adatbázis statisztikák
							Kapacitás m.	Feladat m.	Teljesítmény m.	Eredményességi m.		
	<a href="#">stat. adatlap</a>		<a href="#">Mutatólista</a>	<a href="#">Mutatólista</a>	<a href="#">Mutatólista</a>	<a href="#">Mutatólista</a>						
	<a href="#">stat. adatlap</a>	<a href="#">2009</a>	<a href="#">Fogalom-értelmezése</a>	<a href="#">Szabvány</a>	<a href="#">ajánlás</a>							
Szolgáltatóhely, Épület	X											
Szolgáltatóhely,	X											
Szolgáltatóhely összesen	X		ST01 ST23									
A szolgáltató közösség vagy célközönség létszáma	X		ST01 ST02 ST03 ST04 ST06 ST07 ST08 ST10 ST11 ST12 ST15 ST16 ST17 ST18 ST24 ST25	B5.1.1  B2.1.1.      B2.1.3.  B2.4.3.  B2.4.2.	1         3  12  11	EB1.5.1.  EB1.6.1.  EB1.6.2						
Terület, Teljes alapterület	X		ST04 ST06				5.1.3					

	1/a. mutató Könyvtárral való ellátottság 1 / (szolgáltatóhely / szolgáltató közösség) központi könyvtár + fiók, 10.000 főre / 1/a. indicator Library supply (service points / population to be served), main library + branches, per 10.000 people)	1/b. mutató Könyvtárral való ellátottság 2 (szolgáltatóhely / szolgáltató közösség), összesen, 10.000 főre / 1/b. indicator Library supply (service points / population to be served), service points together, per 10.000 people	2. mutató Dokumentumellátottság (feltári állomány / szolgáltató közösség), kötet, db / 1 fő / 2. indicator Document supply (stock / population to be served), volumes per capita	3. mutató Beszerzett dokumentummal való ellátottság (beszerzett dokumentum / szolgáltató közösség), kötet, db / 1000 fő / 3. indicator Addition supply (annual additions / population to be served), volumes / 1000 people	4/a. mutató Alapterületi ellátottság 1 (teljes alapterület / szolgáltató közösség), m <sup>2</sup> / 100 fő / 4/a. indicator Floorspace supply 1 (total floorspace / population to be served), m <sup>2</sup> / 100 people	4/b. mutató Alapterületi ellátottság 2 (könyvtárcélú alapterület / szolgáltató közösség), m <sup>2</sup> / 100 fő / 4/b. indicator Floorspace supply 2 (floorspace for library purpose / population to be served), m <sup>2</sup> / 100 people	5/a. mutató Tárolási index 1 (feltári állomány / teljes alapterület), kötet, db / m <sup>2</sup> / 5/a. indicator Storage capacity 1 (stock / total floorspace), volumes / m <sup>2</sup>
	<b>ST01</b>	<b>ST01</b>	<b>ST02</b>	<b>ST03</b>	<b>ST04</b>	<b>ST04</b>	<b>ST05</b>
	<b>8,2,</b>	<b>8,2,</b>	<b>9,1,</b>	<b>9,1,</b>	<b>6,2,</b>	<b>6,2,</b>	<b>9,1,</b>
CSOP_01							
2009	1,95	1,95	29,74	329,62	27,03	24,55	110,04
2008	2,38	2,38	35,86	361,67	32,95	29,62	108,82
2007	53,28	53,28	34,53	475,79	32,06	28,82	107,72
2006	44,82	44,82	28,65	387,96	26,97	24,24	106,25
CSOP_02							
2009	4,09	4,09	34,94	626,18	26,18	25,64	133,48
2008	3,94	3,94	33,37	1 289,94	25,25	24,73	132,16
2007	4,17	4,17	34,81	561,67	26,67	26,13	130,55
2006	4,05	4,05	34,83	675,30	25,91	25,38	134,41



szolg. Fejl. és ktg.	Dokumentumellátottság (leftari állomány / szolgálandó közösség), kötet, db / 1 fő	Beszertett dokumentummal való ellátottság (beszerzett dokumentum / szolgálandó közösség), kötet, db / 1000 fő	Tarolási index 1 (leftari állomány / teljes alapterület), kötet, db / m <sup>2</sup>	Tarolási index 2 (leftari állomány / könyvtári felü alapterület), kötet, db / m <sup>2</sup>	Beszertési kvóta 2 (leftarban van érték / szolgálandó közösség), E Ft / 1 fő	Regisztrált használó arány (regisztrált használó / szolgálandó közösség), %	Aktív használó arány (aktív használó / szolgálandó közösség), %	A könyvtári szolgálat népszerűsége 1 (személyes használat / szolgálandó közösség), alkalom / 1 fő	A dokumentumhasználat népszerűsége (használt dokumentum / szolgálandó közösség), kötet, db / 1 fő	Az állomány használatához használt dokumentum / leftari állomány), %	Az állomány forgási sebessége (használt dokumentum / kölcsönözhető állomány), %
	ST02	ST03	ST05	ST05	ST07	ST12	ST15	ST16	ST18	ST19	ST20
	9.1.	9.1.	9.1.	9.1.	9.1.	9.1.	9.1.	9.1.	9.1.	9.1.	9.1.
CSOP_06											
2009	37,70	2010,00	152,78	172,94	3,64	47,36	47,36	6,00	24,40	64,72	80,90
2008	29,51	972,80	119,59	135,39	1,06	52,92	64,00	24,72	19,20	65,05	1066,67
2007	45,08	985,71	123,79	139,81	0,98	90,63	54,29	20,00	21,23	47,11	55,89
2006	58,19	2996,67	46,55	58,19	3,33	83,33	66,67	25,00	100,00	171,85	286,53
átlag	42,62	1741,30	110,67	126,58	2,25	68,56	58,08	18,93	41,21	87,18	372,50
plusz	4,75	918,40	-32,22	-31,97	-1,65	-5,68	1,57	9,80	23,69	24,35	251,34
plusz%	12,53	111,61	-22,55	-20,16	-42,33	-7,65	2,78	107,25	135,18	38,75	207,44
CSOP_07											
2009	10,69	41,50	137,61	137,61	0,13	46,95	40,36	4,29	12,56	117,44	163,57
2008	14,70	50,26	137,08	137,08	0,09	29,96	29,96	5,91	17,34	117,99	164,37
2007	9,62	228,27	136,65	136,65	0,28	33,95	27,40	3,88	11,40	118,43	165,16
2006	11,80	45,29	133,41	133,41	0,08	40,31	12,94	6,60	17,49	148,20	208,31
átlag	11,70	91,33	136,19	136,19	0,15	37,79	27,68	5,17	14,70	125,51	175,35
plusz	-26,17	-731,57	-6,70	-22,37	-3,75	-36,45	-28,84	-3,96	-2,82	62,68	54,19
plusz%	-69,09	-88,90	-4,69	-14,11	-96,23	-49,09	-51,05	-43,39	-16,12	99,75	44,73



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

### 3. Értékelés

	CS01	CS02	CS03	CS04	CS05	CS06	CS07	CS08	CS09	CS10	CS11	CS12
<b>1.1</b>	20	12	30	31	9	10	3	10	15	13	6	5
<b>1.2</b>	45	14	30	15	6	7	5	10	20	20	7	4
<b>1.3</b>	50	11	40	45	6	8	7	5	25	21	8	3
<b>1.4</b>	30	12	30	35	40	10	6	8	11	51	6	5
<b>1.5</b>	45	12	40	35	15	5	7	10	10	12	5	2
<b>2.1</b>	13	13	20	31	11	8	5	10	5	13	7	3
<b>2.2</b>	20	13	30	20	12	5	7	5	3	30	6	5
<b>2.3</b>	23	11	30	8	2	5	5	2	3	11	2	3
<b>2.4</b>	11	11	15	30	2	5	5	5	10	15	9	1
<b>3.1</b>	12	15	35	35	7	10	8	8	20	32	6	3
<b>3.2</b>	20	12	50	20	11	6	6	6	23	38	5	1
<b>3.3</b>	28	11	75	45	20	6	8	7	30	35	7	1
<b>3.4</b>	13	9	10	10	0	5	6	0	11	5	4	0



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## 4. Szervezeti keretek

- **Az Értékelésirányító team felállítása**
- **A team tevékenysége/ elvégzett feladatok:**
  - Útmutató, benne az egyéni értékelő lapok (A,B) kidolgozása
  - Szakmai háttér anyagok rendelkezésre bocsátása a közös felületen (segédletek, korábbi felmérések, stb.)
  - Képzések megszervezése
  - Eredménykritériumok közös (központi) értékelése
  - Az értékelő munka ütemezése, nyomon követése
- **Könyvtári értékelő teamek** megszervezése (önkéntesség; létszám, vezető, munkaterületek)
- **Moderátorok** kiválasztása



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT



# EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## 5. Új munka- és kommunikációs felület



Egyetem | ePortfólió | ELTE Online | Karrierközpont | Egyetemi Kutatási Portál | Egyetemi Könyvtár 



**375**  
E·L·T·E

### Eötvös Loránd Tudományegyetem - eLearning Rendszer

ELTE eLearning ▶ **Önértékelők** Szerep átadása ... Szerkesztés bekapcsolása

#### Jó napot

Áts József  atjmabb.elte



**Kilépés**

Profilom frissítése  
Utolsó bejelentkezés  
k, 7 dec 2010, 12:24  
(5 óra 56 perc)

#### Az online felület tartalma

-  Közös fórum
-  Közös fájlok
-  Önértékeléssel kapcsolatos kérdések (GYIK-wiki)
-  e-Learning felület használata (GYIK-wiki)
-  blog-féle
-  Statisztikai fogalmak
-  Felöltött fájlok naplója
-  Felöltött fájlok naplója 2
-  Tartalék fórum

---

1  ÁJK fájlok

 ÁJK fórum

---

2  BGGYK fájlok

 BGGYK fórum

#### Könnyebb olvashatóság

A-	A	A+	
A	A	A	A

#### Online felhasználók

(utolsó 60 perc)

-  Áts József  atjmabb.elte
-  Ficzko Zsuzsanna Dr.  fizqaa.elte

#### Adminisztráció

-  Beállítások
-  Pontok

#### Tevékenységek

-  Fogalomtárak
-  Fórumok



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## 6. Kommunikációs feladatok

- K21 felé – a munka célja, kapcsolódása a projekt eddigi tevékenységéhez, a jövő feladatainak megalapozása, a más könyvtárakkal való összemérhetőség megteremtése, s ezzel a benchlearning megalapozása
- Könyvtári értékelő teamek felé – motiváció, együttműködés biztosítása, a segítségnyújtás biztosítása
- A könyvtárak munkatársai felé – együttműködés, az értékelők támogatása, a célok tudatosítása
- A fenntartók felé – az értékelés aktualitása, a versenyhelyzet felvázolása, az erőforrásigény biztosítása, támogatás megszerzése



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## Az önértékelés előkészítése számokban

- Külső képzéseken 7 fő vett részt ( 1080 órában)
- Belső képzéseken 45 fő vett részt – 1423 órában
- Az útmutató elkészítésére 11 fő 500 munkaórát fordított
- A mutatók értelmezésére, kiválasztására és feldolgozására 3 fő 70 órát fordított
- Munkacsoportokban folyó munkában 26 fő 3500 órát
- Az adminisztrációs és szervezési feladatokra 9 fő ? órát fordított



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## Az önértékelés menete: 1. lépés – egyéni munka

- A kötelező és ajánlott dokumentumok, információk összegyűjtése
- A cél azonosítása – adott kritérium kapcsán milyen könyvtári jellemzőket, tulajdonságokat veszünk górcső alá, ezek hogyan és milyen hatással vannak a könyvtár működésének mikéntjére. A kulcsfontosságú kritériumok és az alkritériumok értelmezése, az utóbbiakhoz tartozó kérdések, vizsgálandó területek számbavétele, áttanulmányozása a K21 útmutató alapján.
- A dokumentumok célirányos áttanulmányozása (információk értékelése)
- Tájékozódás más könyvtárak (versenytársak) helyzetéről az adott kritériummal kapcsolat (kiemelten kezelendők az ELTE hálózati könyvtárak; külsők esetén az elsődleges forrás az Internet)
- Az értékelő lap „B” oldalának kitöltése (alkritériumonként az egyes állítások/vizsgálandó területek alapján rövid értékelő megállapítások megtétele az állítás/értékelés alapjául szolgáló dokumentum, bizonyíték megjelölésével)
- A fejlesztési javaslatok és intézkedések megfogalmazása és rögzítése az értékelő lap „A” oldalán



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## Önértékelés 2. lépés – csoportos munka *(könyvtáranként)*

- Az értékelőlapok „B” oldalának „összeolvasása” (alkritériumonként), s ennek alapján egy – konszenzuson alapuló – végleges értékelőlap kiállítása (megállapításokkal és a bizonyítékok megjelölésével)
- Az erősségek meghatározása
- A fejlesztendő területek meghatározása
- Értékszám rendelése az egyes alkritériumokhoz, s ennek jelölése az értékelő lap „A” oldalán. (az értékszám az útmutató előírásai, az erősségek és fejlesztendő területek aránya, illetve a más könyvtárakkal való összehasonlítás alapján kerüljön kialakításra, s jelölje az adott könyvtár „teljesítményét” adott területen)
- A fejlesztési javaslatok (intézkedések) megfogalmazása a megvalósításukhoz szükséges erőforrások és idő feltüntetésével, illetve ezek rendelkezésre állásának vagy hiányának jelzésével



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT





EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## Önértékelés 3. lépés – projekt szintű intézkedési terv összeállítása *(az egész könyvtári hálózatra vonatkozóan)*

- K21 projektülés keretében az értékelő csoportok kritériumonként ismertetik fejlesztési javaslataikat (a fejlesztendő területet és a javasolt intézkedéseket, az ehhez szükséges erőforrásigényt)
- A hálózat egészét vagy több könyvtárát érintő közös területek meghatározása
- A tervezett intézkedések megfogalmazása
- A rendelkezésre álló és megszerezhető erőforrások ismeretében a prioritási sorrend és az ütemezés meghatározása
- A végrehajtásért felelős könyvtári szakemberek kijelölése
- A beszámolás idejének és módjának meghatározása



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT



**EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT**

## **Az önértékelés számokban**

- Az ELTE 13 könyvtárában végeztük el
- Több, mint 40 könyvtáros vett benne részt
- Személyenként 40-60 órányi munkaidőt fordítottak rá
- 28 alkritériumhoz tartozó több, mint 200 megállapításra válaszoltak bizonyítékok alapján
- 28 alkritérium esetében
  - állapítottak meg erősségeket,
  - tártak fel fejlesztendő területeket
  - javasoltak intézkedéseket
- 3 felmérés bonyolítottak le
- 39 mutatót értékelték ki



**K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT**



EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT

## Az önértékelés lebonyolításának nehézségei

- Az értékelő munka tervezett és valós menete, ütemei, az előre látott és a menet közben felmerült főbb nehézségek – a csúszások mértéke és indokai,
  - A terminológia és a szükséges gondolkodás újszerűsége,
  - Az előképzettség hiánya még vezetői szinten is,
  - A bizonyítékok hiányos volta.



K-21 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI PROJEKT