|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kritériumok** | **II. Kategória: Könyvtárosok száma 1-10 fő** | | **I. Kategória: Könyvtárosok száma 11 fő felett** | |
| **Kötelező dokumentumok** | **Ajánlott dokumentumok** | **Kötelező dokumentumok** | **Ajánlott dokumentumok** |
| **1. kritérium: Vezetés** |  | Minőségi kézikönyv | Minőségi kézikönyv |  |
|  | Minőségpolitikai nyilatkozat |  | Minőségpolitikai nyilatkozat |  |
|  |  | A szervezeti felépítés ábrája (organogram) | A szervezeti felépítés ábrája (organogram) |  |
|  |  | Belső és külső kommunikációs terv | Belső és külső kommunikációs terv |  |
|  | Továbbképzési terv |  | Továbbképzési terv |  |
|  |  | A szervezeti kultúra kérdőíves felméréseinek eredményei |  | A szervezeti kultúra kérdőíves felméréseinek eredményei |
|  |  | Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje |  | Az anyagi és erkölcsi elismerés eljárásrendje |
|  |  | Partneri együttműködési megállapodások |  | Partneri együttműködési megállapodások |
|  |  | A könyvtárban működő munkacsoportok alakításának és működésének ügyrendje  (munkacsoport-vezető megjelölésével) | A könyvtárban működő munkacsoportok alakításának és működésének ügyrendje (munkacsoport-vezető jelölésével |  |
| **2. kritérium: Stratégiaalkotás és tervezés** | A könyvtár stratégiai terve (Küldetésnyilatkozat, Jövőkép, SWOT elemzés) | PGTTJ elemzés | A könyvtár stratégiai terve (Küldetésnyilatkozat, Jövőkép, SWOT, PGTTJ elemzés) |  |
|  | Éves beszámolók, cselekvési tervek, munkatervek |  | Éves beszámolók, cselekvési tervek, munkatervek |  |
|  |  | A hatékony működést dokumentáló felmérések, elemzések eredményei |  | A hatékony működést dokumentáló felmérések, elemzések eredményei |
|  |  | A beszállítói és egyéb partneri elégedettségmérések kérdőívei, értékelései |  | A beszállítói és egyéb partneri elégedettségmérések kérdőívei, értékelései |
|  |  | Minőségfejlesztési pályázatok és azok beszámolói |  | Minőségfejlesztési pályázatok és azok beszámolói |
| **3. kritérium: Munkatársak** |  | Emberi (humán) erőforrás stratégiai terve |  | Emberi (humán) erőforrás stratégiai terve |
|  | Esélyegyenlőségi terv |  | Esélyegyenlőségi terv |  |
|  |  | Projektleírások – kiemelve a munkatársak részvételét |  | Projektleírások – kiemelve a munkatársak részvételét |
|  |  | Értékelési szabályzat, ösztönzési stratégia |  | Értékelési szabályzat, ösztönzési stratégia |
|  |  | Munkatársi önértékelés szempontjai és eredményei |  | Munkatársi önértékelés szempontjai és eredményei |
| **4. kritérium: Partnerkapcsolatok és erőforrások** | A partnerek azonosítását bizonyító dokumentumok |  | A partnerek azonosítását bizonyító dokumentumok |  |
|  |  | A saját bevétel növelésére tett intézkedéseket alátámasztó dokumentumok (pl.: szponzori szerződések, pályázatok) |  | A saját bevétel növelésére tett intézkedéseket alátámasztó dokumentumok (pl.: szponzori szerződések, pályázatok) |
|  |  | Az anyag- és energiatakarékosságra tett intézkedések dokumentumai |  | Az anyag- és energiatakarékosságra tett intézkedések dokumentumai |
|  |  | Az akadálymentesítésre tett intézkedések dokumentumai |  | Az akadálymentesítésre tett intézkedések dokumentumai |
|  |  | A szervezeten belüli tudáshasznosulás rendjének bemutatása. (Pl.: részvétel képzéseken, a képzési tapasztalatok gyakorlati hasznosulása, a képzési költségek hatékonysága) |  | A szervezeten belüli tudáshasznosulás rendjének bemutatása. (Pl.: részvétel képzéseken, a képzési tapasztalatok gyakorlati hasznosulása, a képzési költségek hatékonysága) |
| **5. kritérium: Folyamatok** | Folyamatleltár, a folyamatszabályozás helyi rendszerének bemutatása (a folyamatok azonosítása, folyamatgazdák kijelölése) |  | Folyamatleltár, a folyamatszabályozás helyi rendszerének bemutatása (a folyamatok azonosítása, folyamatgazdák kijelölése) |  |
|  |  | Folyamatábrák, szolgáltatási előírások. Problémamegoldó, kockázatelemző módszerek bemutatása | Folyamatábrák, szolgáltatási előírások. Problémamegoldó, kockázatelemző módszerek bemutatása |  |
|  |  | A problémamegoldó módszerek alkalmazásának dokumentumai |  | A problémamegoldó módszerek alkalmazásának dokumentumai |
|  | A PDCA-elv érvényesülését bizonyító dokumentumok |  | A PDCA-elv érvényesülését bizonyító dokumentumok |  |
|  |  | A használók elvárásai alapján hozott folyamatjavító intézkedések bemutatása | A használók elvárásai alapján hozott folyamatjavító intézkedések bemutatása |  |
|  |  | Az innovációs folyamatokhoz szükséges forrásokat biztosító intézkedések |  | Az innovációs folyamatokhoz szükséges forrásokat biztosító intézkedések |
|  |  | Az innovációt akadályozó körülmények számbavételét, elemzését célzó dokumentumok |  | Az innovációt akadályozó körülmények számbavételét, elemzését célzó dokumentumok |
| **6. kritérium: A partnerekkel kapcsolatos eredmények** | A használói elégedettségmérés eredményei |  | A használói elégedettségmérés eredményei |  |
|  | A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai |  | A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai |  |
|  |  | Benchmarking-elemzések |  | Benchmarking-elemzések |
|  |  | Teljesítménymérés és teljesítménymutatók alapján végzett teljesítményértékelés eredményei | Teljesítménymérés és teljesítménymutatók alapján végzett teljesítményértékelés eredményei |  |
| **7. kritérium: A munkatársakkal kapcsolatos eredmények** | A dolgozói elégedettségmérés eredményei |  | A dolgozói elégedettségmérés eredményei |  |
|  |  | Az intézményen belüli munkatársi rotáció, mobilitás bemutatása |  | Az intézményen belüli munkatársi rotáció, mobilitás bemutatása |
| **8. kritérium: A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények** | Lista a könyvtár működésével kapcsolatos – tárgyévi és előző évi – médiaszereplésekről |  | Lista a könyvtár működésével kapcsolatos – tárgyévi és előző évi – médiaszereplésekről |  |
|  |  | A helyi társadalom véleményének megismerését célzó vizsgálatok eredményei |  | A helyi társadalom véleményének megismerését célzó vizsgálatok eredményei |
|  |  | A könyvtár célkitűzéseinek és eredményeinek összevetését célzó elemzés a helyi és az országos társadalmi érdekekkel. (Pl.: hátrányos helyzetűekkel, gyermekekkel történő foglalkozás, az életen át tartó tanulás, a szünetmentes hozzáférés stb.) |  | A könyvtár célkitűzéseinek és eredményeinek összevetését célzó elemzés a helyi és az országos társadalmi érdekekkel. (Pl.: hátrányos helyzetűekkel, gyermekekkel történő foglalkozás, az életen át tartó tanulás, a szünetmentes hozzáférés stb.) |
|  |  | A szociálisan hátrányos helyzetűek, a fogyatékossággal élők, a nemzetiségek számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzések |  | A szociálisan hátrányos helyzetűek, a fogyatékossággal élők, a nemzetiségek számára nyújtott szolgáltatások eredményességét bemutató elemzések |
| **9. kritérium: Kulcsfontosságú eredmények** |  | A fenntartó értékelése |  | A fenntartó értékelése |
|  |  | Szakfelügyeleti, szakértői jelentések |  | Szakfelügyeleti, szakértői jelentések |
|  |  | Az utóbbi időszak nyertes pályázatainak eredményessége |  | Az utóbbi időszak nyertes pályázatainak eredményessége |
|  |  | Az utóbbi időszak közösségi rendezvényei: közös megmozdulások, kirándulások, csapatépítő tréningek stb. |  | Az utóbbi időszak közösségi rendezvényei: közös megmozdulások, kirándulások, csapatépítő tréningek stb. |