



BALATONI REGIONÁLIS TÖRTÉNETI KUTATÓINTÉZET,  
KÖNYVTÁR ÉS KÁLMÁN IMRE EMLÉKHÁZ

---

**TELJESÍTMÉNYMUTATÓK 2015–2021**

---



**Összeállította:** Minőségirányítási Tanács

**Jóváhagyta:** Lőcser Edit igazgató

**Jóváhagyás dátuma:** 2022. január 1.

### A módosítások listája

Dátum	Oldalszám	Módosítás	Jóváhagyta

.....  
Minőségirányítási Tanács vezetője

.....  
igazgató



## Tartalomjegyzék

1. A közönség, mint használó (MSZ ISO 11620:2019 szabvány) .....	8
2. Az egy főre jutó használói terület (MSZ ISO 11620:2019 szabvány) .....	9
3. A személyes használat népszerűsége (MSZ ISO 11620:2019 szabvány) .....	10
4. A kölcsönzés népszerűsége .....	11
5. A kölcsönzési állomány népszerűsége (MSZ ISO 11620:2019 szabvány) .....	12
6. Rendezvények látogatottságának népszerűsége .....	13
7. A rendezvényeken résztvevők számának arányítása a lakossághoz viszonyítva .....	14
8. Rendezvényellátottság .....	15
9. Az egy lakosra jutó állományegységek száma .....	16
10. Távhasználat népszerűsége .....	17
11. A kölcsönzési állomány forgási sebessége (MSZ ISO 11620:2019 szabvány) .....	18
12. A gyűjtemény használata (MSZ ISO 11620:2019 szabvány) .....	19
13. Könyvtárközi kölcsönzések hatékonysága .....	20
14. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása (MSZ ISO 11620:2019 szabvány) .....	21
15. Egy könyvtárosra jutó személyes használatok száma .....	22
16. Feldolgozási produktivitás .....	23
17. Beszerzési termelékenység (tárgyévben beszerzett dokumentumok/könyvtáros) .....	24
18. A használókra vetített költség .....	25
19. A használat költségessége (MSZ ISO 11620:2019 szabvány) .....	26
20. 1000 lakosra jutó éves beszerzések száma .....	27
21. Pályázati eredményesség 1 .....	28
22. Pályázati eredményesség 2 .....	29
23. Összegzés .....	30



A 2015–2021 közötti időszakra vonatkozóan kiszámoltuk teljesítménymutatóinkat, hogy a könyvtárunkban történő változásokat vizsgálhassuk, értékelhessük.

A teljesítménymutatók elkészítéséhez az alábbi dokumentumokat, jelentéseket, forrásokat használtunk fel:

- MSZ ISO 11620:2019 szabvány: Információ és dokumentáció, Könyvtári teljesítménymutatók
- éves könyvtári statisztikai jelentések
- Corvina Statisztika modul
- ODR statisztika
- egyéb mérések
- ajánlás a könyvtári minőségirányítás bevezetéséhez<sup>2</sup>

Amikor célul tűztük ki a Minősített Könyvtár cím megszerzését, és elköteleztük magunkat a minőségirányítás mellett, még a régi szabvány (MSZ ISO 11620:2000) volt érvényben, így korábban több mutatónkat is annak alapján állítottuk össze, melyet a jelen teljesítményértékeléshez is felhasználtunk.

*„A mutatók elsősorban a könyvtári önértékelést szolgálják. Felhasználhatók arra, hogy ugyanabban a könyvtárban a különböző időpontokban nyújtott teljesítményeket összehasonlítsák, a különböző szolgáltatások hatékonyságát összevessék.”<sup>3</sup>*

A statisztikai adatok viszonyításával nyert teljesítménymutatók minőségi szempontú megközelítést adnak, megkönnyítve az adott terület, az adott szolgáltatások értékelését és javítását, amelyek alapján megállapítható, hogy szükséges-e változtatás, és a továbbiakban milyen típusú beavatkozás(ok) elkerülhetetlenek. Rávilágít tehát a hiányosságokra, ugyanakkor hibajavító intézkedések, cselekvési terv kidolgozására is lehetőséget ad.

---

<sup>1</sup> A koronavírus miatti korlátozások a statisztikai adatokat lényegesen befolyásolták 2020-ban és 2021-ben az előző évek adataihoz képest.

<sup>2</sup> Ajánlás a könyvtári minőségirányítás bevezetéséhez (oszk.hu)

<sup>3</sup> MSZ ISO 11620:2019 szabvány p. 2.

A vizsgált teljesítménymutatók:

- partnerközpontúság
- szolgáltatások hatékonysága, eredményessége
- munkatársakkal kapcsolatos működési teljesítménymutatók
- gazdaságossági mutatók
- eredményességi mutatók (pályázati eredményesség)

<b>A vizsgált teljesítménymutatók</b>		
<b>Teljesítménymutatók csoportosítása és megnevezése</b>	<b>Szabvány</b>	<b>Magyarázat</b>
<b>Partnerközpontúság</b>		
A közönség mint használó a teljes lakosság körében	MSZ ISO 11620:2019	„A” a használók éves száma a szolgálандó közönségből „B” a szolgálандó közönség létszáma (Siófok lakossága) Módszer: $A/B \cdot 100$
Az egy főre jutó használói terület	MSZ ISO 11620:2019	„A” a használói szolgáltatásokra rendelkezésre álló könyvtári terület négyzetméterben „B” a célközönség száma Módszer: $A/B \cdot 1000$
A személyes használat népszerűsége a teljes lakosság körében	MSZ ISO 11620:2019	„A” a használatok éves száma „B” a szolgálандó közönség létszáma Módszer: $A/B$
A kölcsönzés népszerűsége	MSZ ISO 11620:2000	„A” a kölcsönzési alkalmak éves száma „B” a célközönség száma Módszer: $A/B$
A kölcsönzési állomány népszerűsége	MSZ ISO 11620:2019	„A” a célközönség által Az adott évben kikölcsönzött dokumentumok száma „B” a célközönség létszáma Módszer: $A/B$
Rendezvények látogatottságának népszerűsége	saját mérés	„A” a résztvevők száma „B” a rendezvények száma Módszer: $A/B$



A rendezvényeken résztvevők számának arányítása a lakossághoz viszonyítva	saját mérés	„A” a rendezvényeken résztvevők száma „B” a szolgálандó közönség létszáma (a város lakossága) Módszer: $A/B*1000$
Rendezvényellátottság	saját mérés	„A” a rendezvények éves száma „B” a szolgálандó közönség létszáma Módszer: $A/B*1000$
Az egy lakosra jutó állományegységek száma	saját mérés	„B” a szolgálандó közönség létszáma (lakosság száma) „A” az állomány darabszáma Módszer: $A/B$
Távhasználat népszerűsége	saját mérés	„A” a távhasználatok éves száma „B” a szolgálандó közönség létszáma (lakosság száma) Módszer: $A/B$
<b>Szolgáltatások hatékonysága, eredményessége</b>		
A kölcsönzési állomány forgási sebessége	MSZ ISO 11620:2019	„A” a kölcsönzött dokumentumok száma „B” a kölcsönözhető dokumentumok száma (állomány) Módszer: $A/B$
A gyűjtemény használata (gyermekkönyvtár)	MSZ ISO 11620:2019	„A” a használatban lévő dokumentumok száma a mintában a gyermekrészlegen „B” a minta összes dokumentuma a gyermekrészlegen Módszer: $A/B*100$
Könyvtárközi kölcsönzések hatékonysága	MSZ ISO 11620:2019	„A” a mérési időszakban megkapott dokumentumok száma, „B” a mintavételi időszakban kért dokumentumok száma Módszer: $A/B*100$



<b>Munkatársakkal kapcsolatos működési teljesítménymutatók</b>		
A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása	MSZ ISO 11620:2019	„A” a kölcsönzött dokumentumok éves száma „B” a könyvtárosok teljes munkaidőre átszámított éves létszáma Szakmai munkakörben dolgozók száma Módszer: A/B
Egy könyvtárosra jutó személyes használatok száma	saját mérés	„A” a személyes használatok száma „B” a könyvtárosok száma Módszer: A/B
Feldolgozási produktivitás	saját mérés	„A” a tárgyévben rögzített rekordok száma „B” a könyvtárosok száma Módszer: A/B
Beszerezési termelékenység	saját mérés	„A” a tárgyévben beszerzett dokumentumok száma „B” a könyvtárosok létszáma Módszer: A/B
<b>Gazdaságossági mutatók</b>		
A használókra vetített költség	MSZ ISO 11620:2000	„A” az éves költség „B” a használók éves száma, olvasók száma Módszer: A/B
A használat költségessége	MSZ ISO 11620:2019	„A” az éves költség „B” a használatok éves száma Módszer: A/B
1000 lakosra jutó éves beszerzések száma	saját mérés	„A” a beszerzett könyvtári dokumentumok éves száma „B” a szolgáltató közönség létszáma Módszer: A/B*1000
<b>Eredményességi mutatók</b>		
Pályázati eredményesség 1.	saját mérés	„A” adott időszakban nyert pályázat (db szám) „B” beadott pályázat (db) Módszer: A/B*100
Pályázati eredményesség 2.	saját mérés	„A” adott időszakban nyert pályázat összege „B” beadott pályázat összege Módszer: A/B*100

# 1. A közönség, mint használó (MSZ ISO 11620:2019 szabvány)

**Cél:** A szolgálendő közönség könyvtárhasználatának mérése. A mutató megmutatja, hogy a lakosság hány százaléka regisztrált használó.

**A mutató meghatározása:** a használók aránya a szolgálendő közösségből.

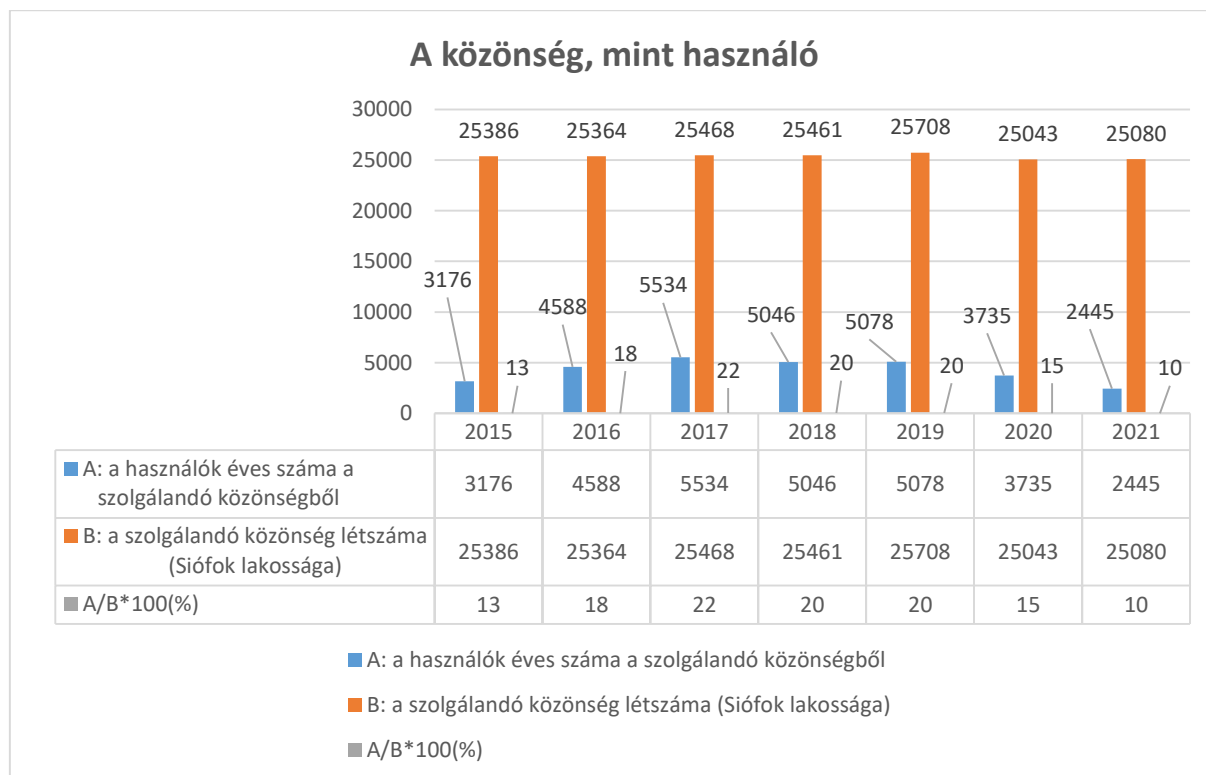
**Módszer:**  $A/B \cdot 100$

**Ahol:**

„A” a használók éves száma a szolgálendő közösségből,

„B” a szolgálendő közösség létszáma (Siófok lakossága)

Beiratkozott olvasók aránya a szolgálendő közösség számához viszonyítva (%):





## 2. Az egy főre jutó használói terület (MSZ ISO 11620:2019 szabvány)

**Cél:** Annak felmérése, hogy a könyvtár mennyire fontos mint tanulmányi és találkozási hely, illetve tanulási központ, és annak jelzése, hogy az intézmény mennyire támogatja ezeket a feladatokat.

**Módszer:**  $A/B \cdot 1000$

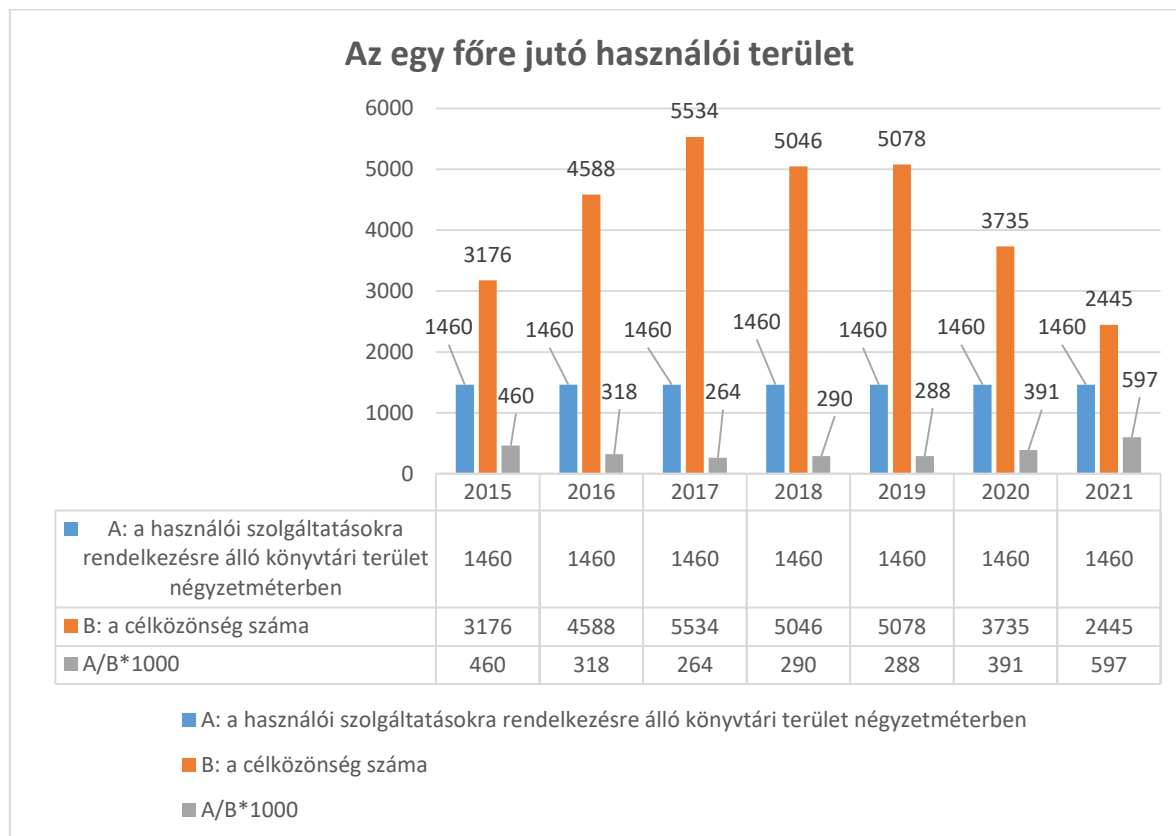
**Ahol:**

„A” a használói szolgáltatásokra rendelkezésre álló könyvtári terület négyzetméterben,

„B” a célközönség száma.

Használói tér/látogatott terület: 1460m<sup>2</sup>

A könyvtár által kínált teljes használói terület aránya a szolgálendő közönség 1000 tagjára vetítve:



### 3. A személyes használat népszerűsége (MSZ ISO 11620:2019 szabvány)

**Cél:** A személyes használat viszonyítása a szolgálendő közönség létszámához.

A mutató megmutatja, hogy a lakosság körében egy évben, egy lakosra hány személyes használat esik.

A mutató meghatározása: Személyes használatok éves száma osztva a szolgálendő közönség létszámával.

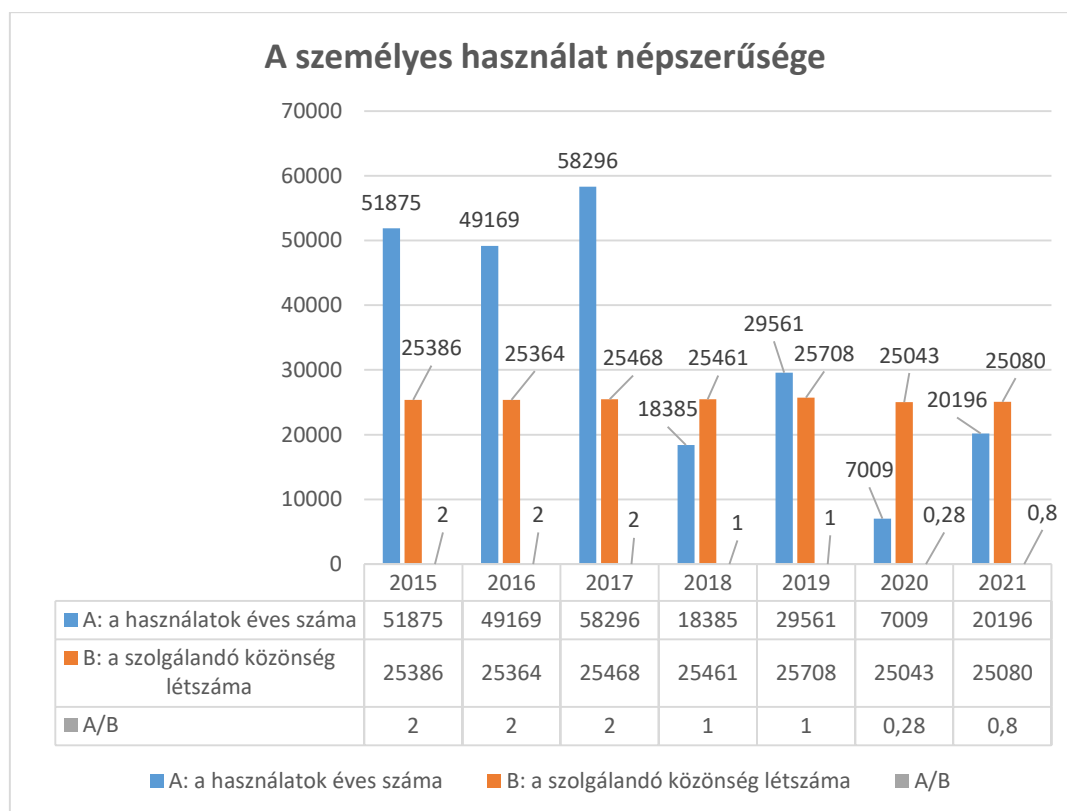
**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„A” a használatok éves száma,

„B” a szolgálendő közönség létszáma

Személyes használat a szolgálendő közönség számához viszonyítva:



## 4. A kölcsönzés népszerűsége

**Cél:** A kölcsönzött dokumentumok viszonyítása a célközönség számához.

Megmutatja a könyvtárhasználat népszerűségét, a kölcsönzés népszerűségét a könyvtári szolgáltatások között és a kölcsönzési gyűjtemény minőségét is.

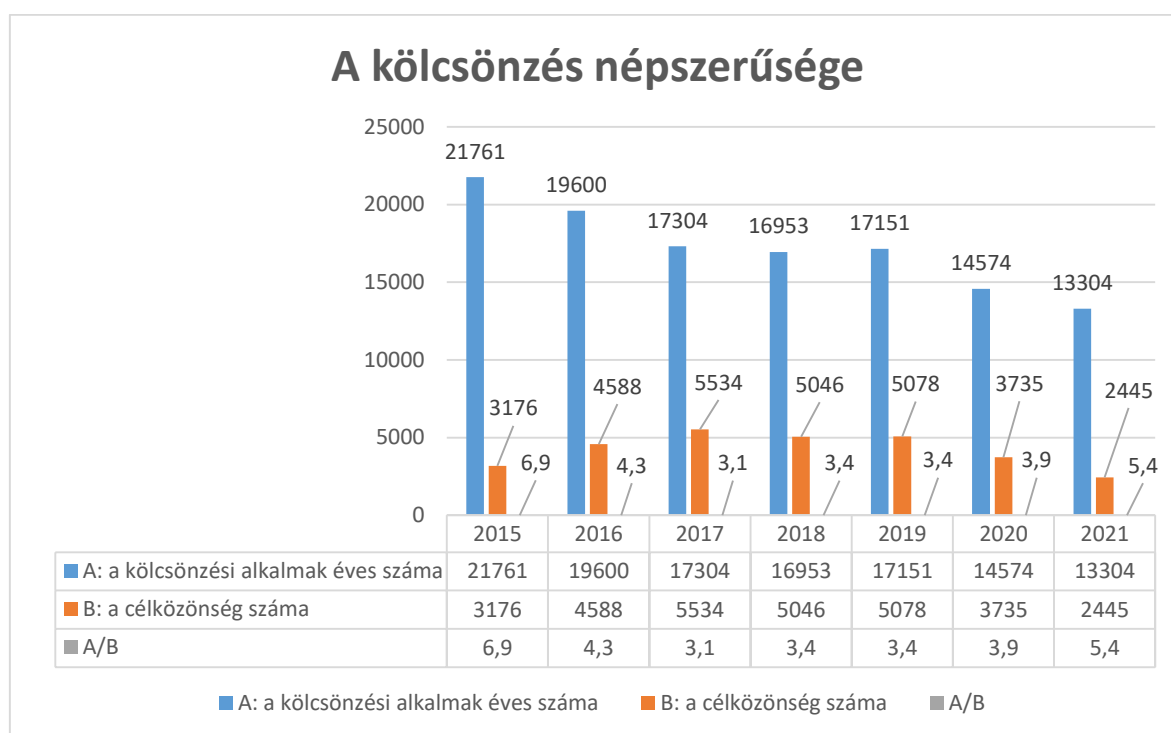
**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„A” a kölcsönzési alkalmak éves száma

„B” a célközönség száma.

Kölcsönzött dokumentumok száma a célközönség számához viszonyítva:



## 5. A kölcsönzési állomány népszerűsége (MSZ ISO 11620:2019 szabvány)

**Cél:** A kölcsönzött dokumentumok számának viszonyítása a célközönség számához. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét és a kölcsönzési gyűjtemény(ek) minőségét is.

A mutató meghatározása: a kölcsönzött dokumentumok száma osztva a célközönség létszámával.

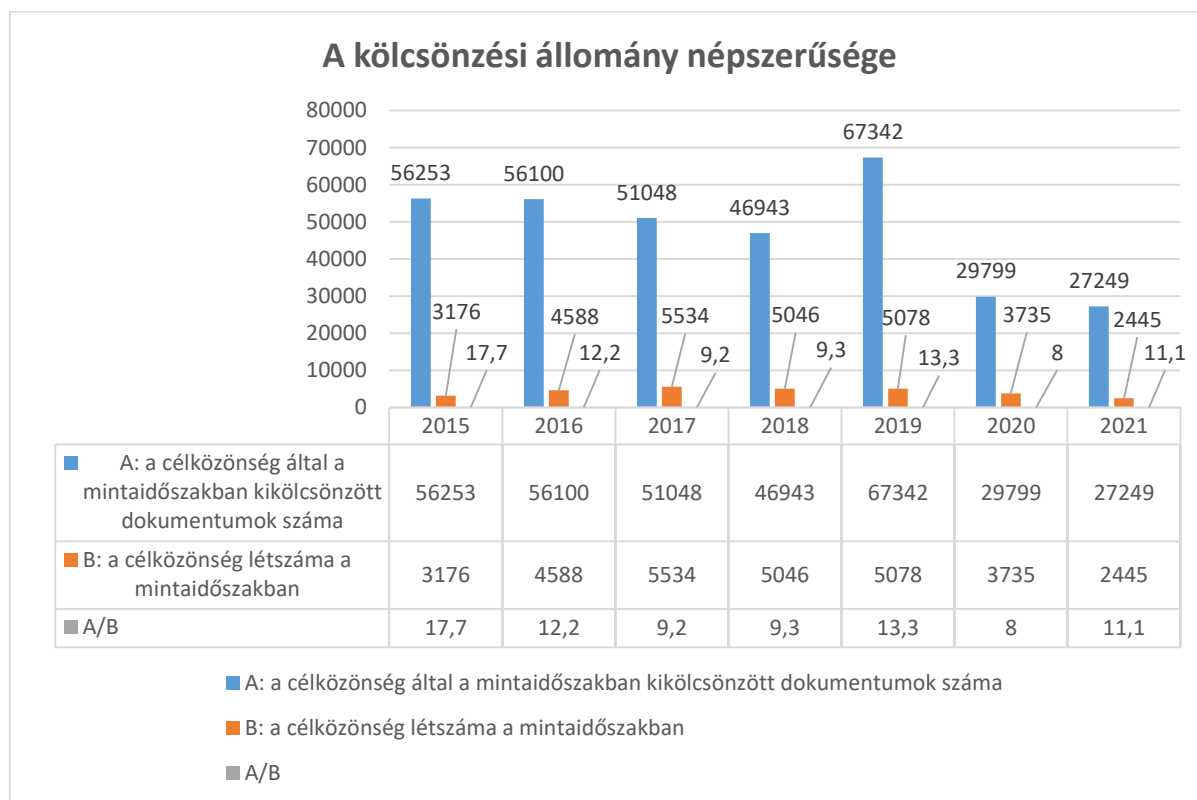
**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„A” a célközönség által a mintaidőszakban kikölcsönzött dokumentumok száma,

„B” a célközönség létszáma a mintaidőszakban

Kölcsönzött dokumentumok száma a célközönség számához viszonyítva.



## 6. Rendezvények látogatottságának népszerűsége

**Cél:** A rendezvények népszerűségének, a rendezvényeken való részvételnek a vizsgálata.

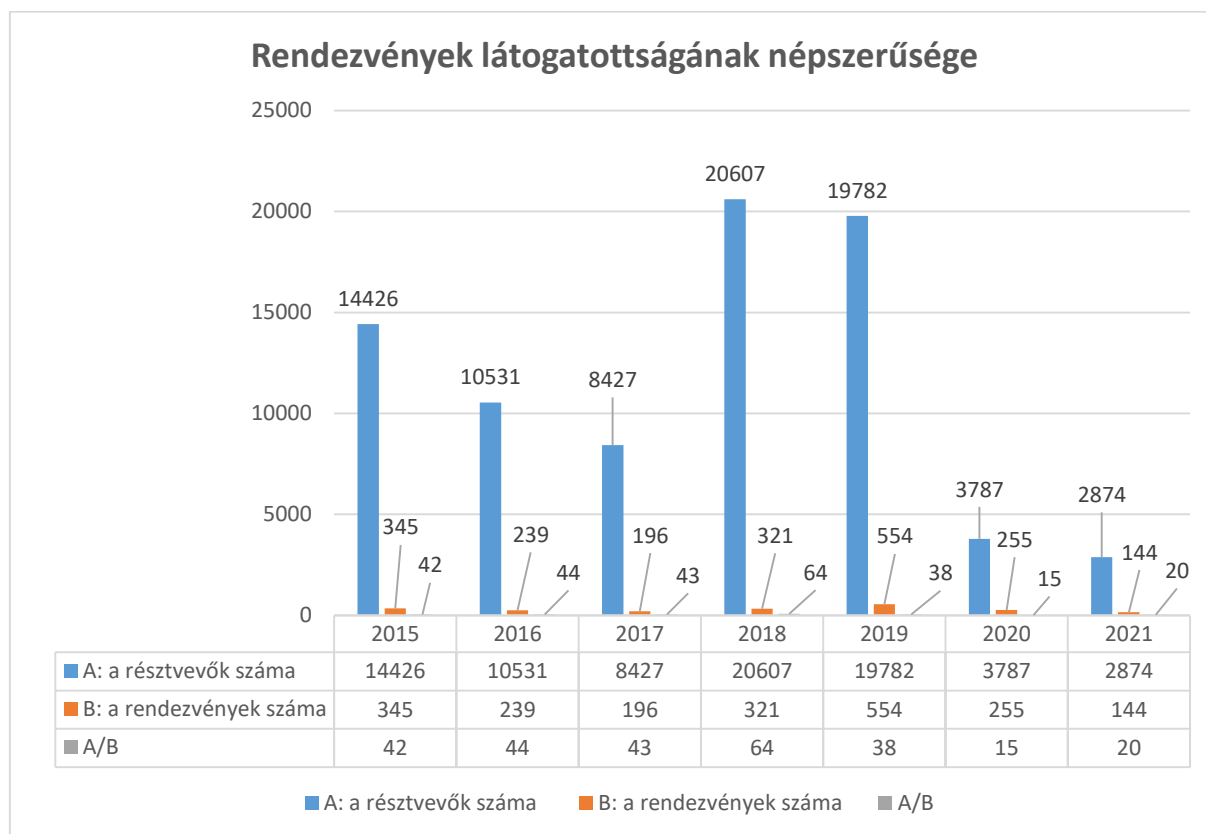
A mutató meghatározása: résztvevő közönség száma/rendezvények alkalmainak száma

**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„A” a résztvevők száma

„B” a rendezvények száma



## 7. A rendezvényeken résztvevők számának arányítása a lakossághoz viszonyítva

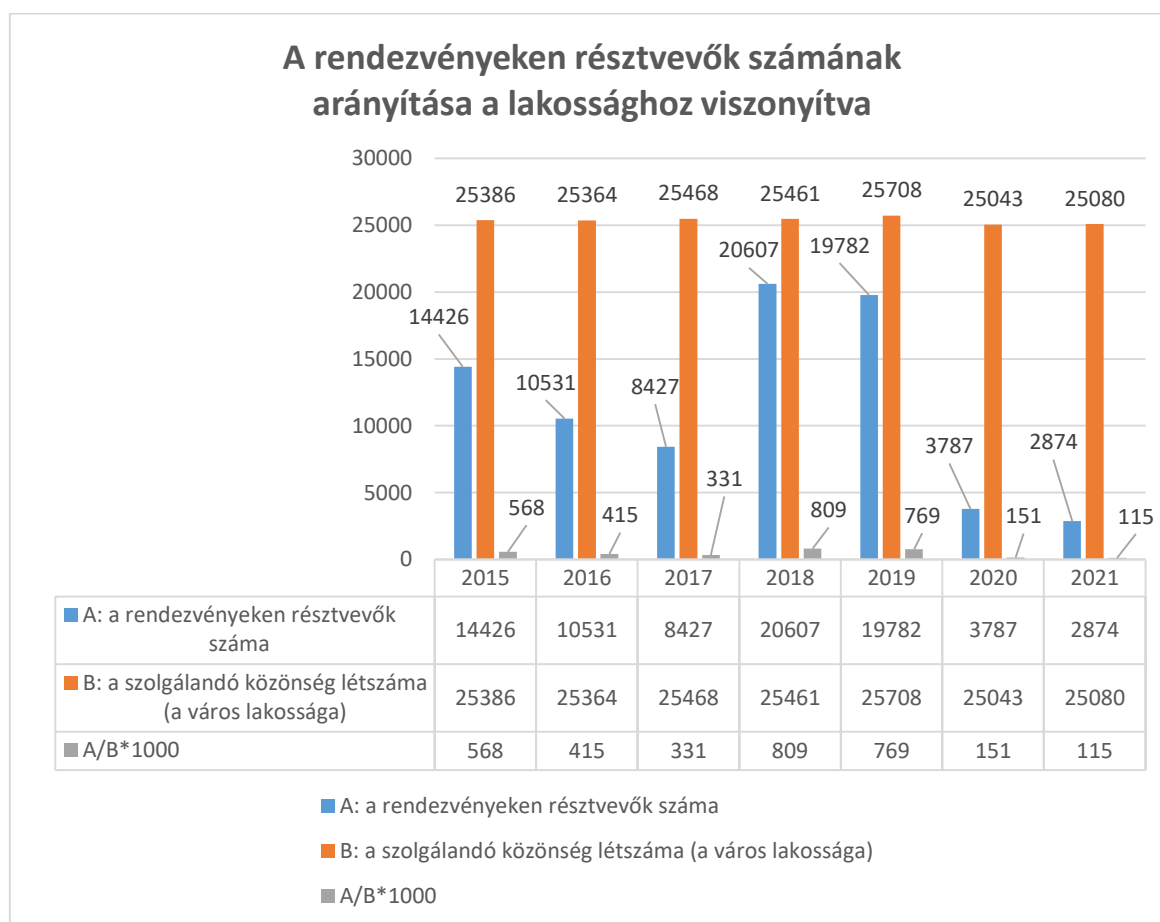
**Cél:** a szolgálандó közönségből a rendezvényeken résztvevők aránya

**Módszer:**  $A/B*1000$

**Ahol:**

„**A**” a rendezvényeken résztvevők száma

„**B**” a szolgálандó közönség létszáma (a város lakossága)



## 8. Rendezvényellátottság

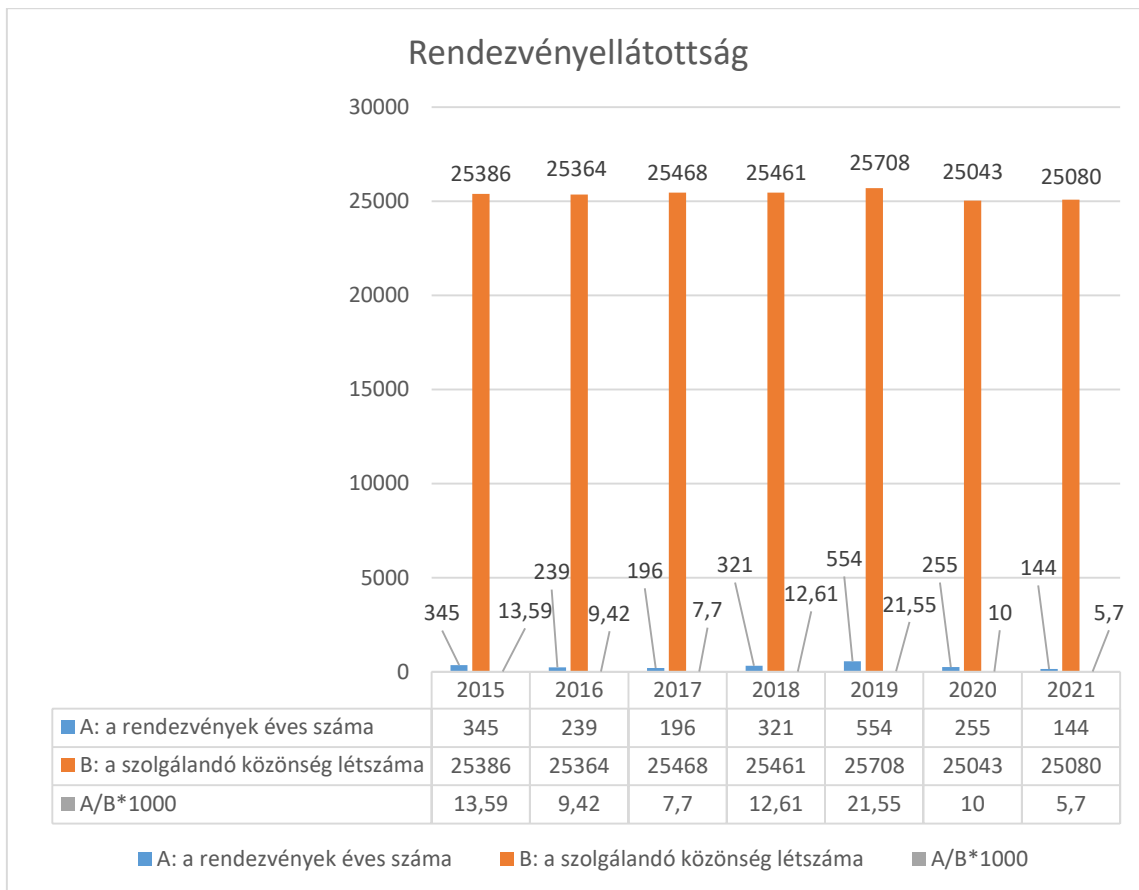
**Cél:** a lakosság rendezvényekkel való ellátottságának vizsgálata

**Módszer:**  $A/B \cdot 1000$

**Ahol:**

„**A**” a rendezvények éves száma

„**B**” a szolgálандó közönség létszáma



## 9. Az egy lakosra jutó állományegységek száma

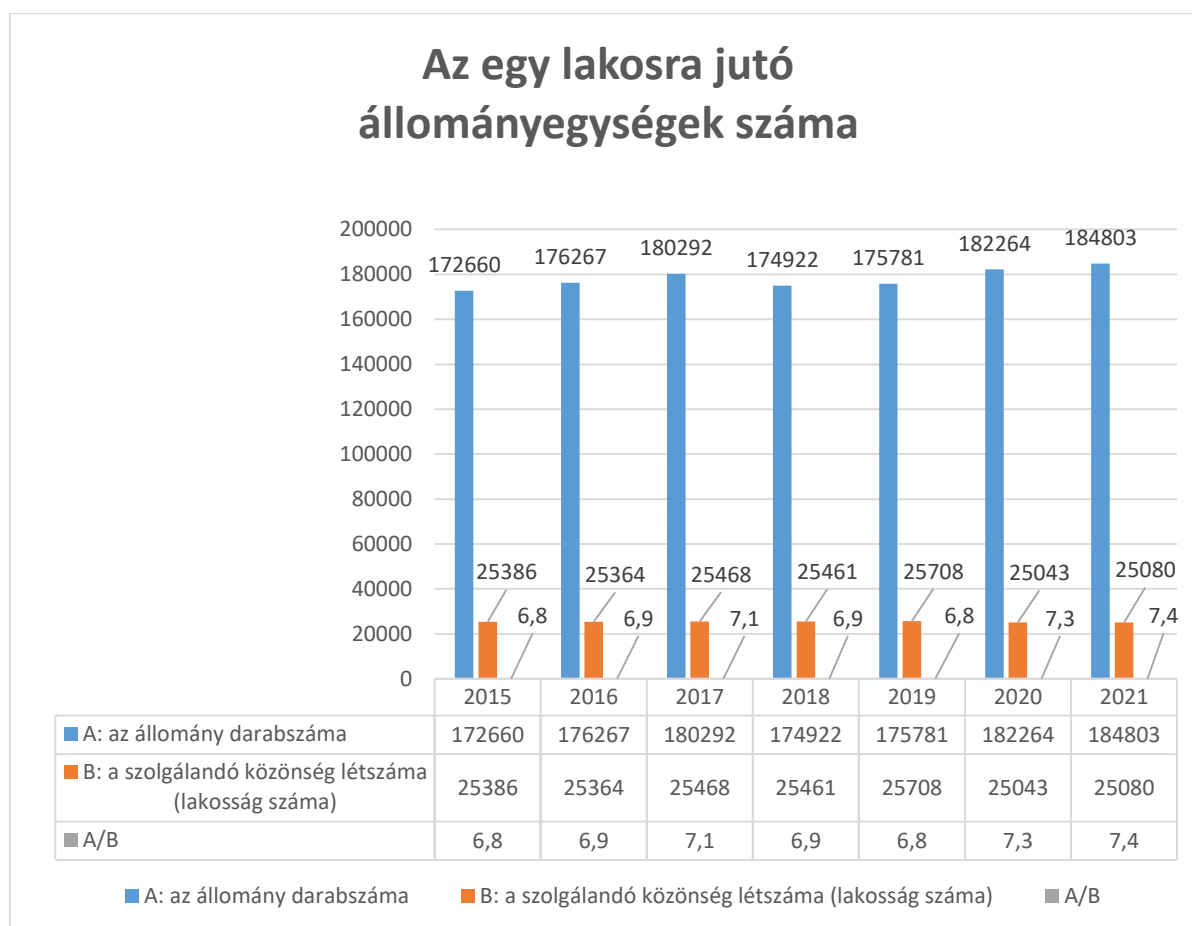
**Cél:** a szolgálандó közönség dokumentumokkal történő ellátottsága

**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„A” az állomány darabszáma

„B” a szolgálандó közönség létszáma (lakosság száma)





## 10. Távhasználat népszerűsége

**Cél:** a távhasználat viszonyítása a lakosság számához.

A mutató megmutatja, hogy egy lakosra egy évben hány távhasználat esik.

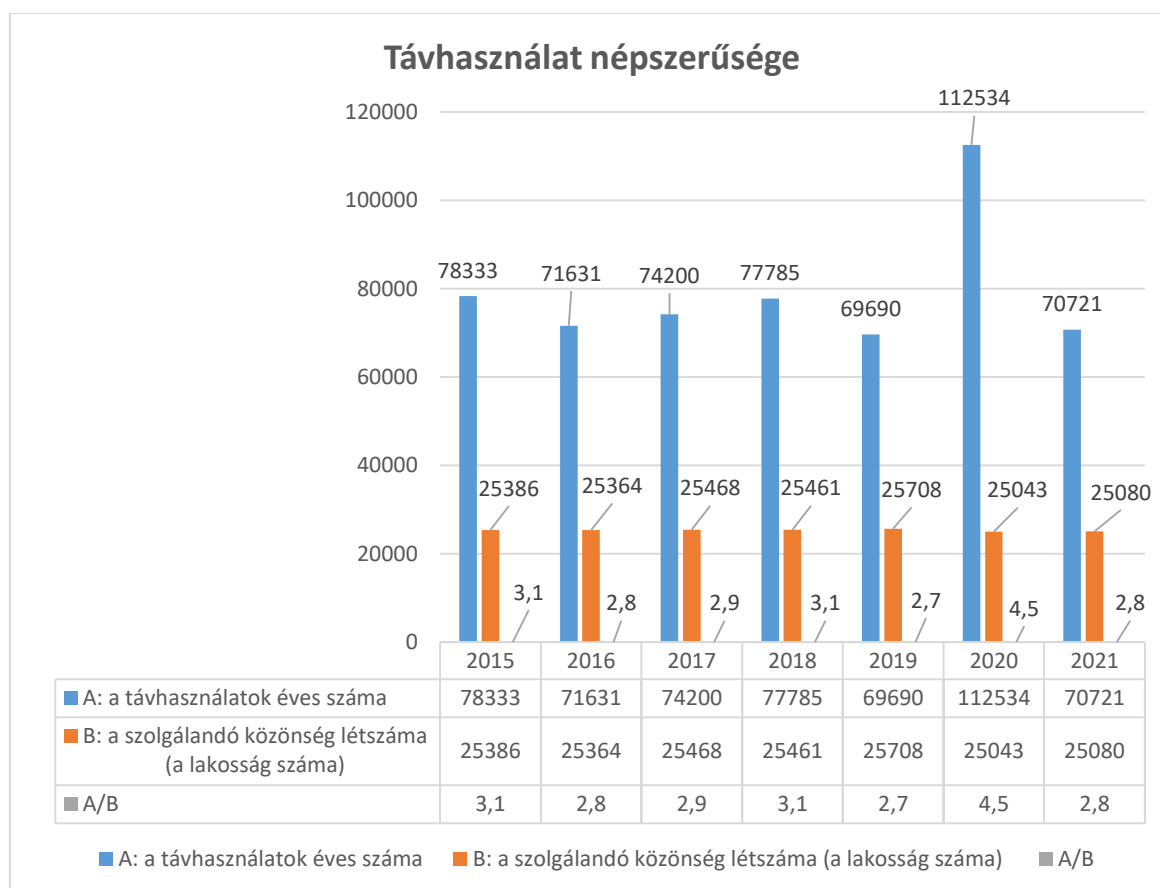
A mutató meghatározása: távhasználatok (telefon, OPAC) éves száma osztva a lakosság számával.

**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„A” a távhasználatok éves száma

„B” a szolgálандó közönség létszáma (a lakosság száma)



## 11. A kölcsönzési állomány forgási sebessége (MSZ ISO 11620:2019 szabvány)

**Cél:** A kölcsönzési állomány használati mértékének megállapítása. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét is.

A mutató meghatározása: a kölcsönzött dokumentumok osztva a kölcsönözhető állománnyal

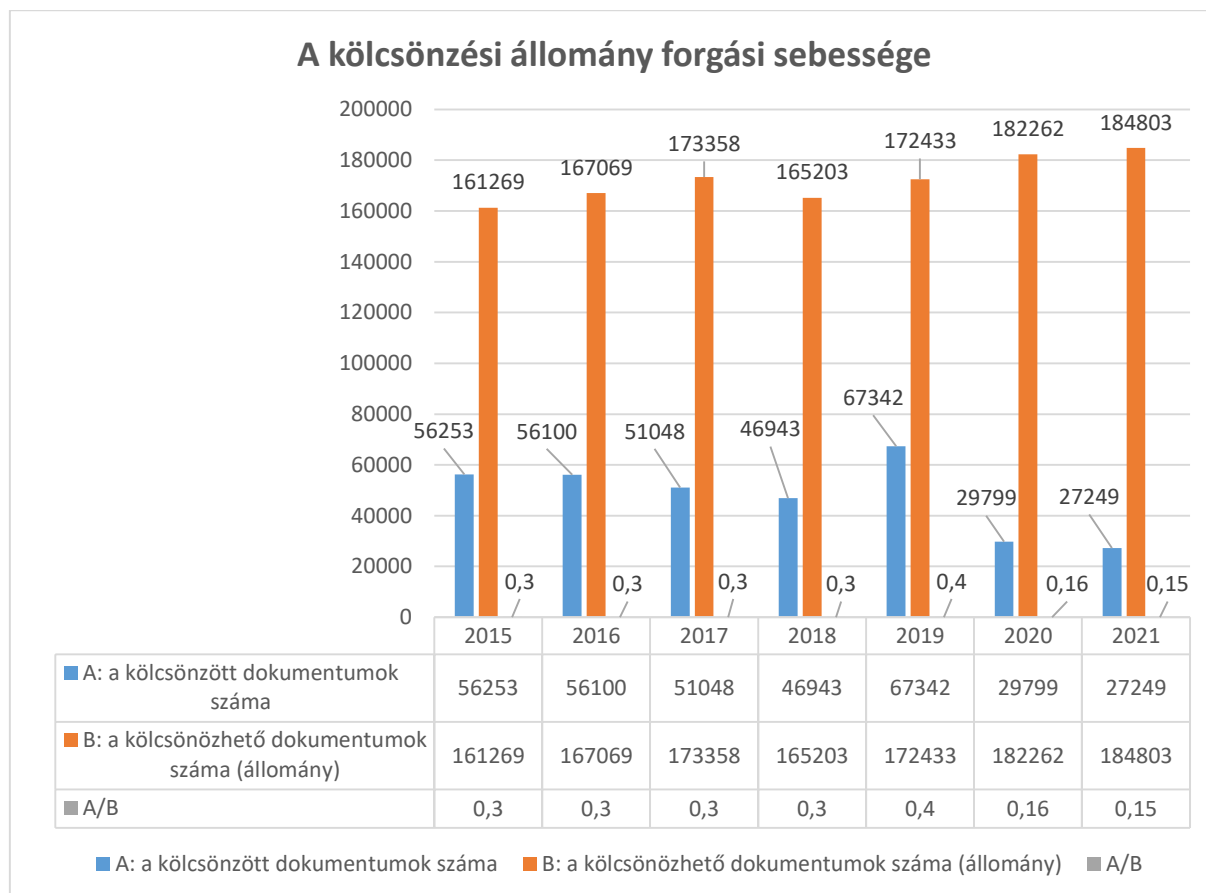
**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„A” a kölcsönzött dokumentumok száma,

„B” a kölcsönözhető dokumentumok száma (állomány).

A kölcsönzött dokumentumok száma a teljes állományhoz viszonyítva:



## 12. A gyűjtemény használata (MSZ ISO 11620:2019 szabvány)

**Cél:** a gyermekrészleg állományának kihasználtsága

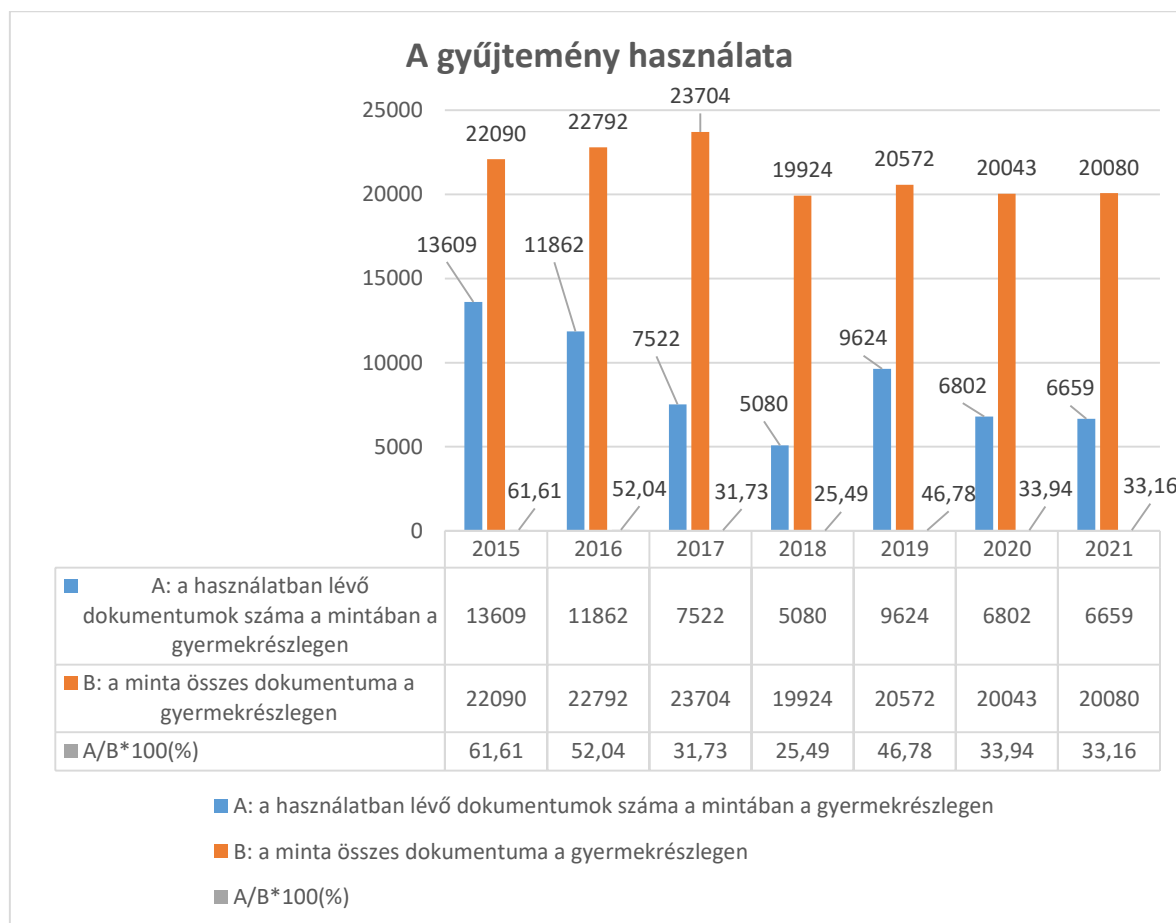
**Módszer:**  $A/B \cdot 100$

**Ahol:**

„A” a használatban lévő dokumentumok száma a mintában a gyermekrészlegen,

„B” a minta összes dokumentuma a gyermekrészlegen

A dokumentumok közül hiányoznak a kurrens periodikumok.



## 13. Könyvtárközi kölcsönzések hatékonysága

**Cél:** A könyvtárközi kölcsönzés hatékonyságának mérése.

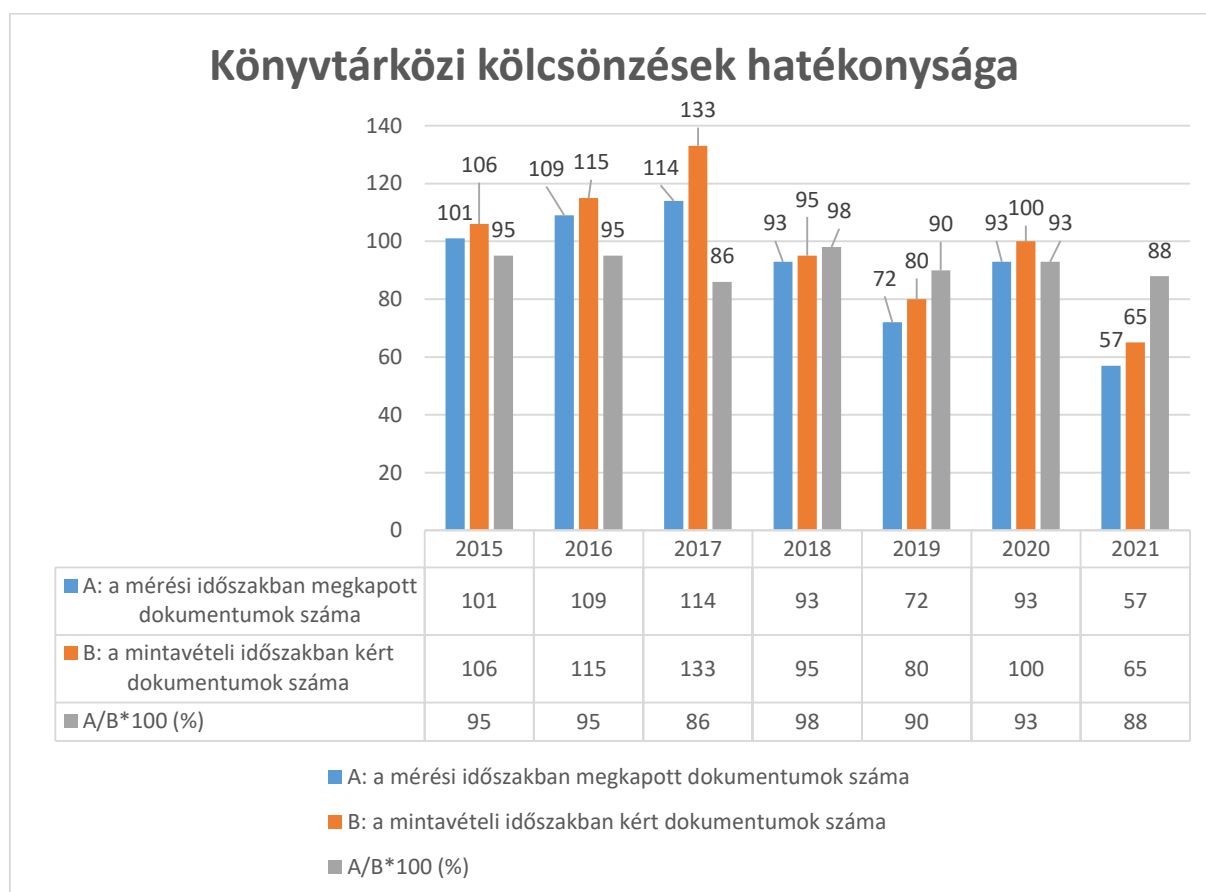
A mutató meghatározása: a kért dokumentumok aránya, amelyeket könyvtárközi kölcsönzéssel szerzett be az intézmény.

**Módszer:**  $A/B \cdot 100$

**Ahol:**

„A” a mérési időszakban megkapott dokumentumok száma,

„B” a mintavételi időszakban kért dokumentumok száma



A mérés az ODR statisztika alapján készül. Azokban az esetekben, amikor nem tudták teljesíteni a kérést, megkértük a dokumentumot más intézménytől, hogy mindenképpen eljusson az olvasóhoz a kért dokumentum.

## 14. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása (MSZ ISO 11620:2019 szabvány)

**Cél:** A kölcsönzött dokumentumok számának arányítása a könyvtáros munkakörben dolgozók (továbbiakban: könyvtárosok) létszámával.

**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„**A**” a kölcsönzött dokumentumok éves száma,

„**B**” a könyvtárosok teljes munkaidőre átszámított éves létszáma.

Szakmai munkakörben dolgozók száma.

A kölcsönzött dokumentumok számának arányítása a könyvtárosok létszámával:



## 15. Egy könyvtárosra jutó személyes használatok száma

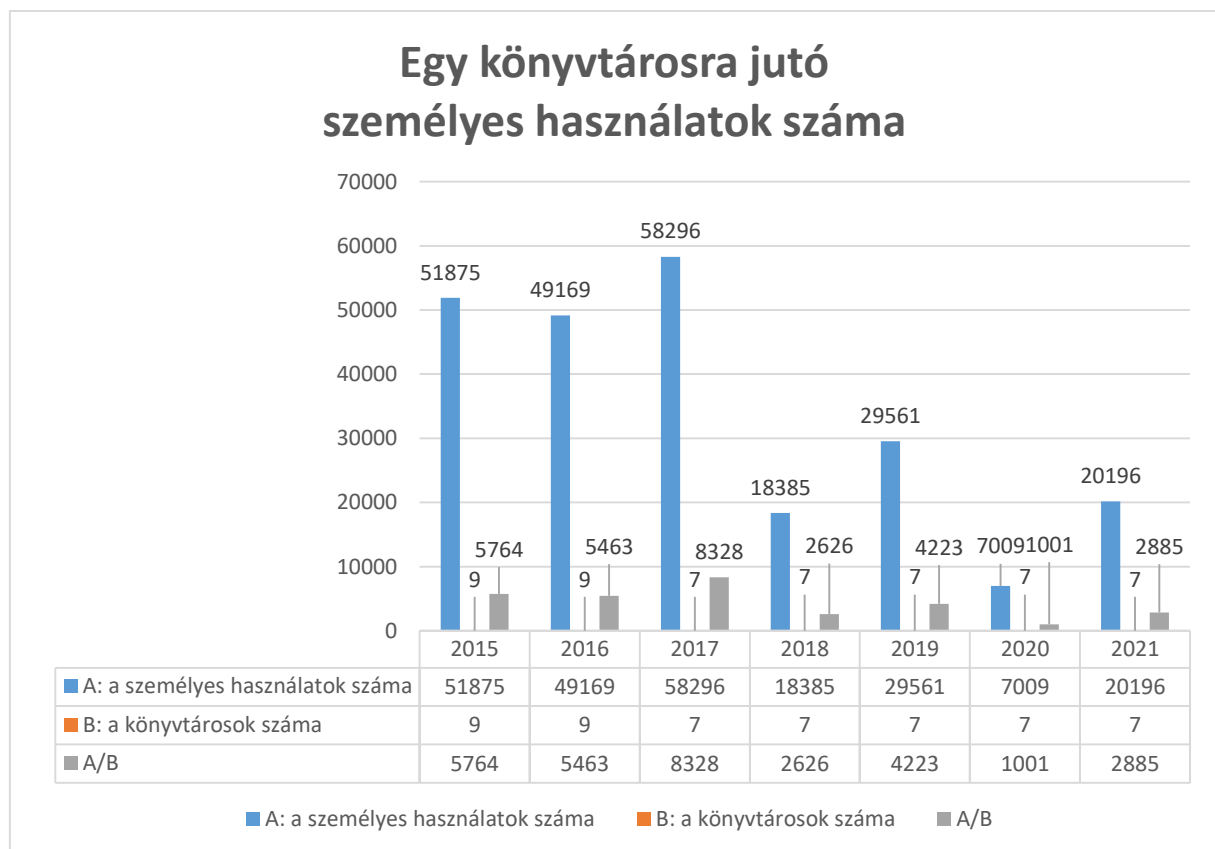
Cél: a könyvtárosok produktivitása a személyes használatok tekintetében

Módszer: A/B

Ahol:

„A” a személyes használatok száma

„B” a könyvtárosok száma



## 16. Feldolgozási produktivitás

**Cél:** a tárgyévben rögzített rekordok számának viszonyítása a könyvtáros munkakörben dolgozók létszámához

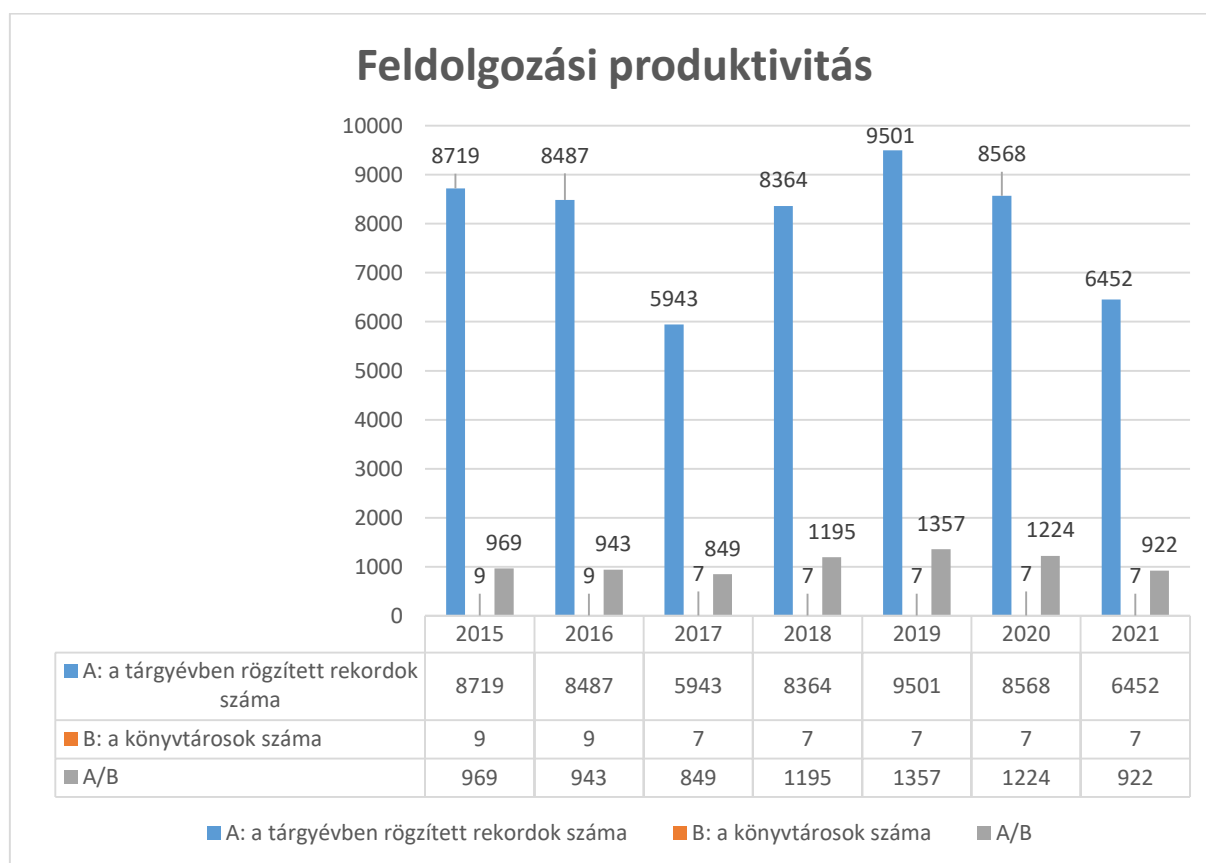
Annak megállapítása, hogy egy könyvtárosra hány feldolgozás esik.

**Módszer:** A/B

**Ahol:**

**A:** a tárgyévben rögzített rekordok száma

**B:** a könyvtárosok száma



## 17. Beszerzési termelékenység (tárgyévben beszerzett dokumentumok/könyvtáros)

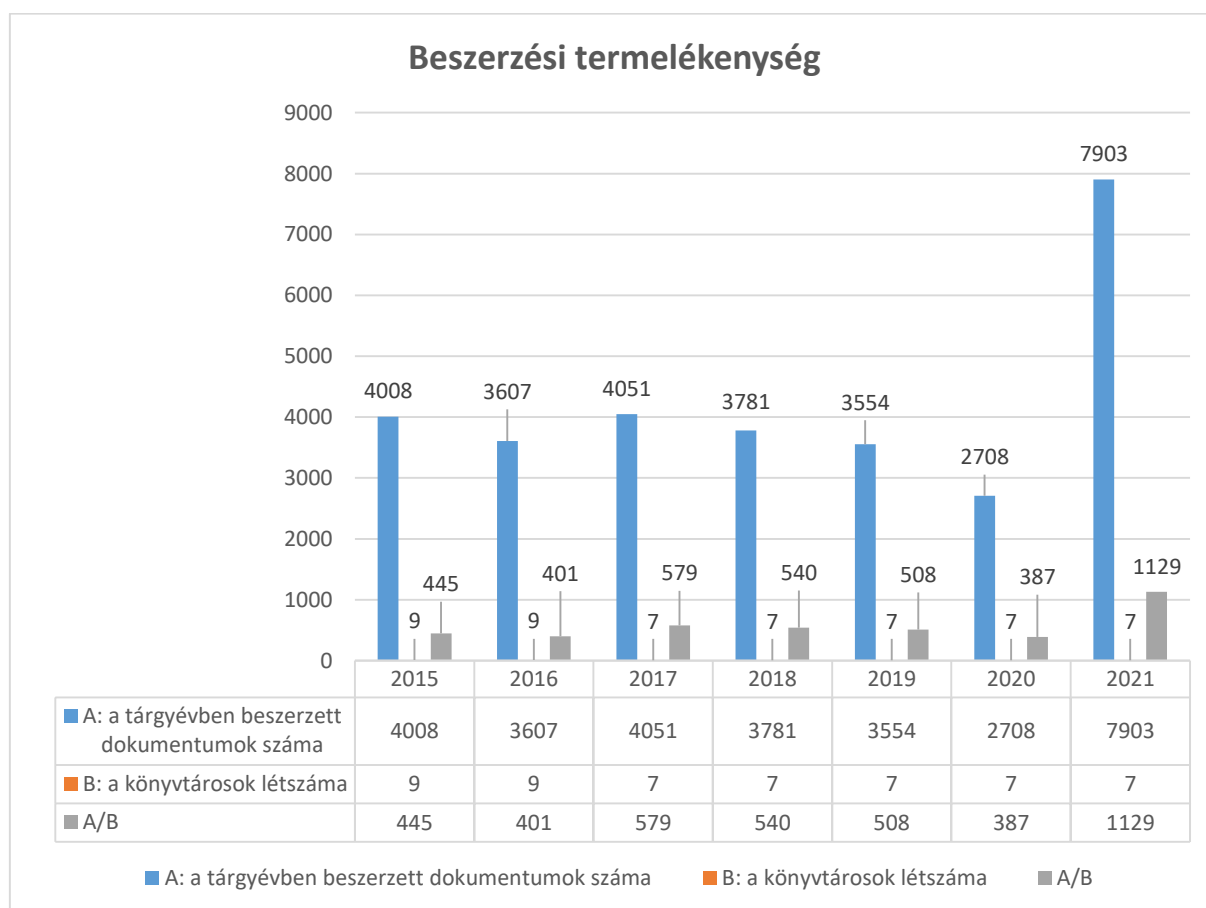
**Cél:** az egy könyvtárosra jutó állományba vett dokumentumok számának mérése

**Módszer:** A/B

**Ahol:**

„A” a tárgyévben beszerzett dokumentumok száma

„B” a könyvtárosok létszáma





## 18. A használókra vetített költség

**Cél:** A költség összevetése a használók számával.

**Módszer:** A/B

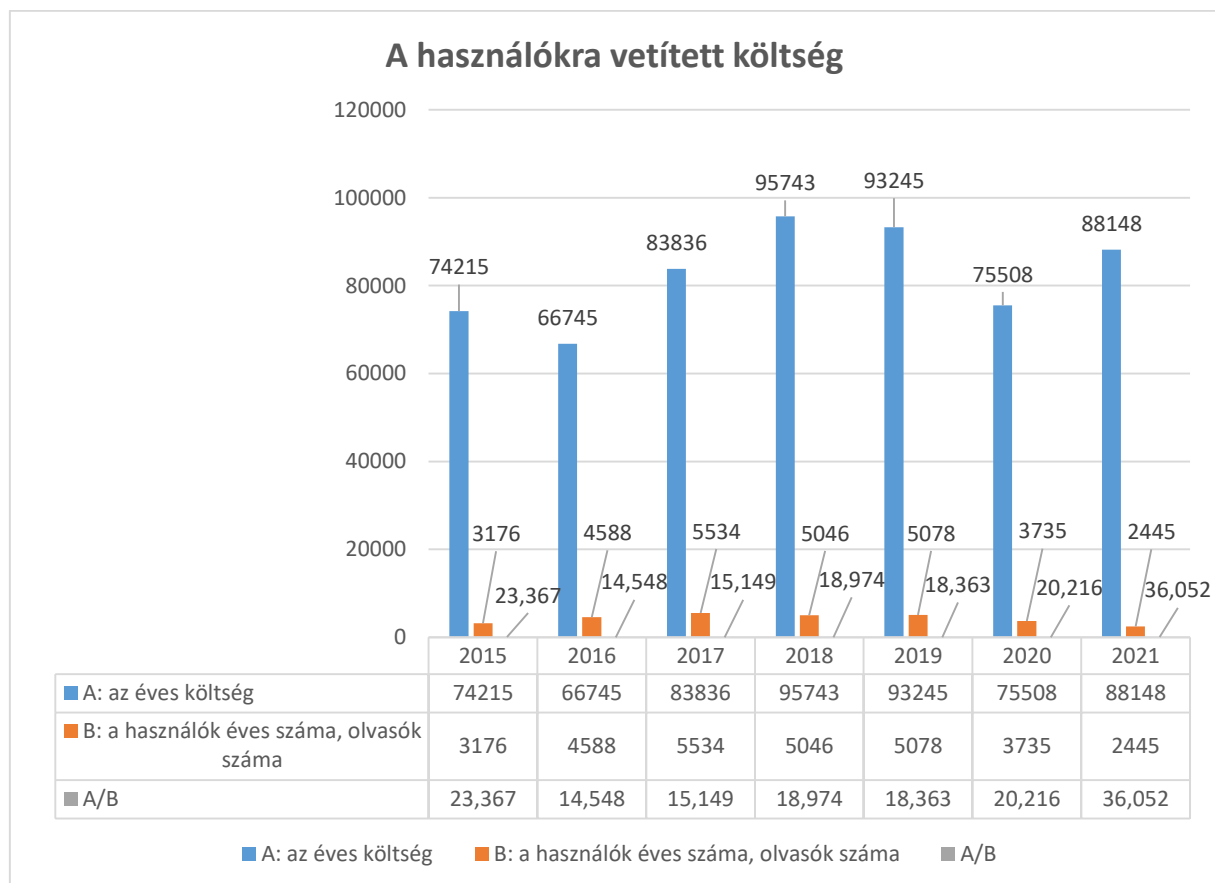
**Ahol:**

„A” az éves költség

„B” a használók éves száma, olvasók száma

Az éves költség ezer forintban megadva.

Az egy használóra jutó költség:



## 19. A használat költségessége (MSZ ISO 11620:2019 szabvány)

**Cél:** A költség összevetése a használatok számával.

**Módszer:** A/B

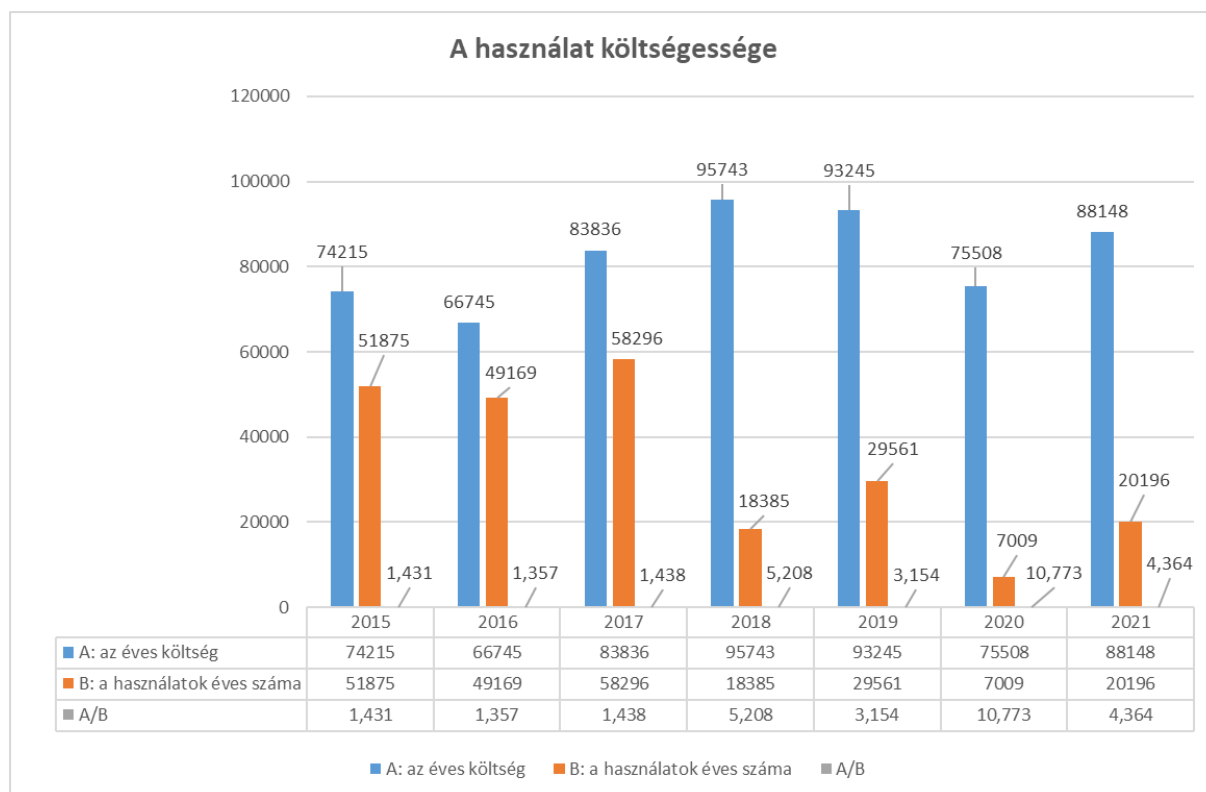
**Ahol:**

„A” az éves költség

„B” a használatok éves száma

Az éves költség ezer forintban megadva.

A személyes helyben használatra jutó költség:



## 20. 1000 lakosra jutó éves beszerzések száma

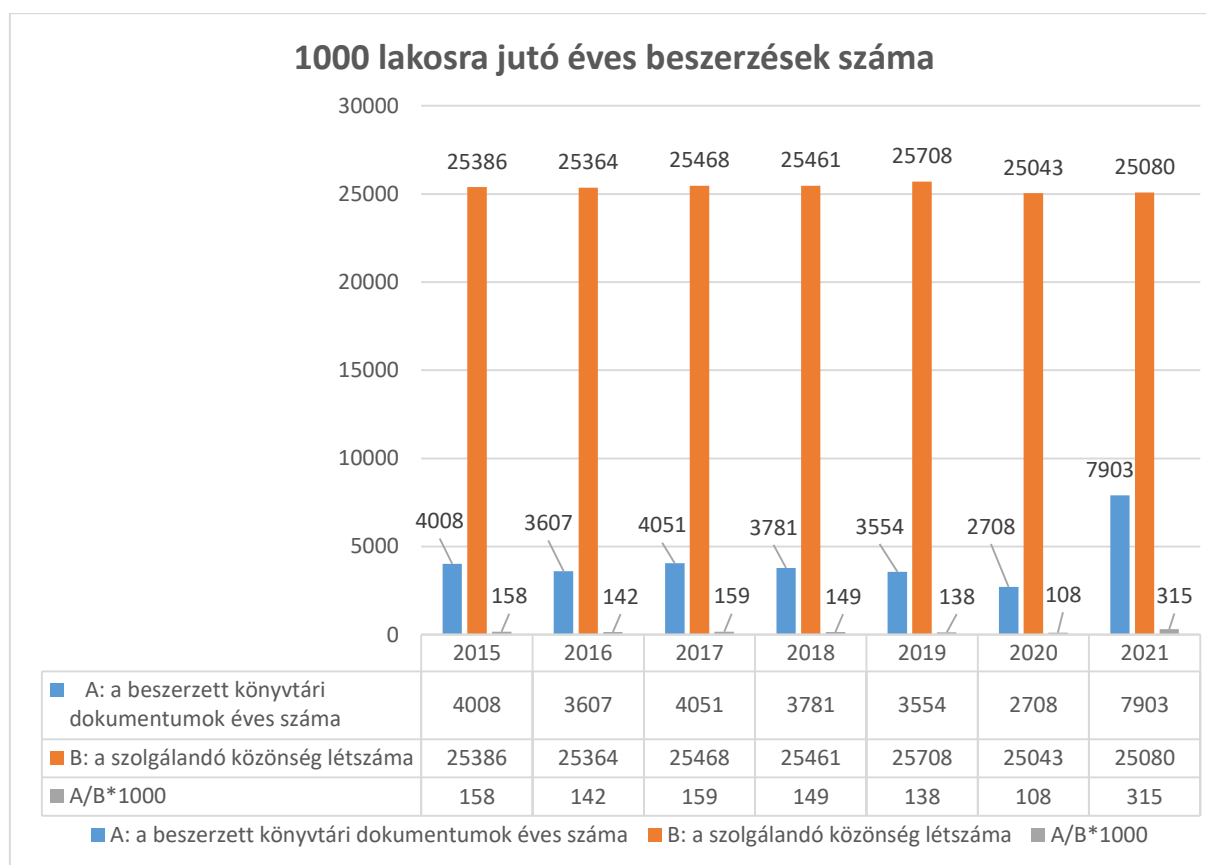
**Cél:** a szolgálандó közönség új dokumentumokkal történő ellátásának mérése

**Módszer:**  $A/B*1000$

**Ahol:**

„A” a beszerzett könyvtári dokumentumok éves száma

„B” a szolgálандó közönség létszáma



## 21. Pályázati eredményesség 1.

**Cél:** a beadott pályázatok milyen arányban nyertek

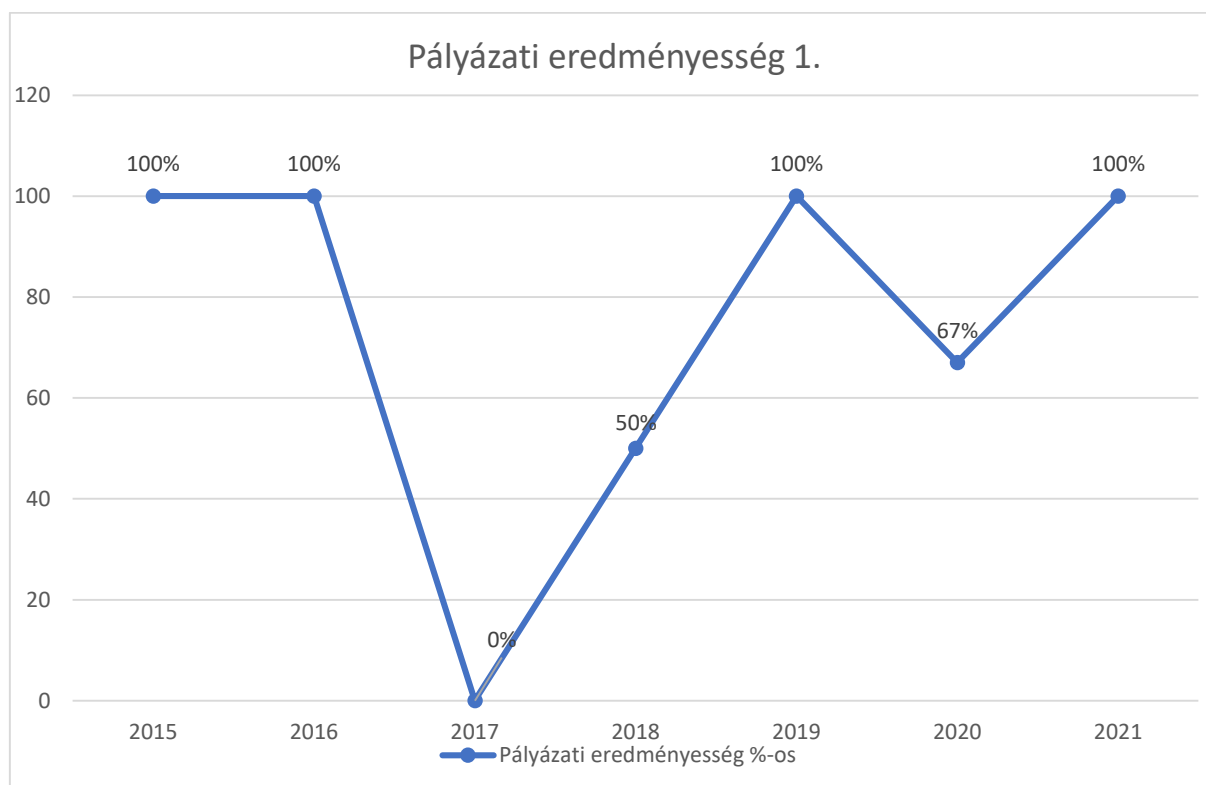
**Módszer:**  $A/B \cdot 100$

**Ahol:**

„**A**” adott időszakban nyert pályázat (db szám)

„**B**” beadott pályázat (db)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
A: nyertes pályázat	1	1	0	1	2	2	1
B: beadott pályázat	1	1	3	2	2	3	1
Pályázati eredményesség %-os	100	100	0	50	100	67	100



## 22. Pályázati eredményesség 2.

**Cél:** annak bizonyítása, hogy az intézmény mennyire eredményesen pályázik, hogy a beadott pályázatokban igényelt forrást milyen arányban nyerte el

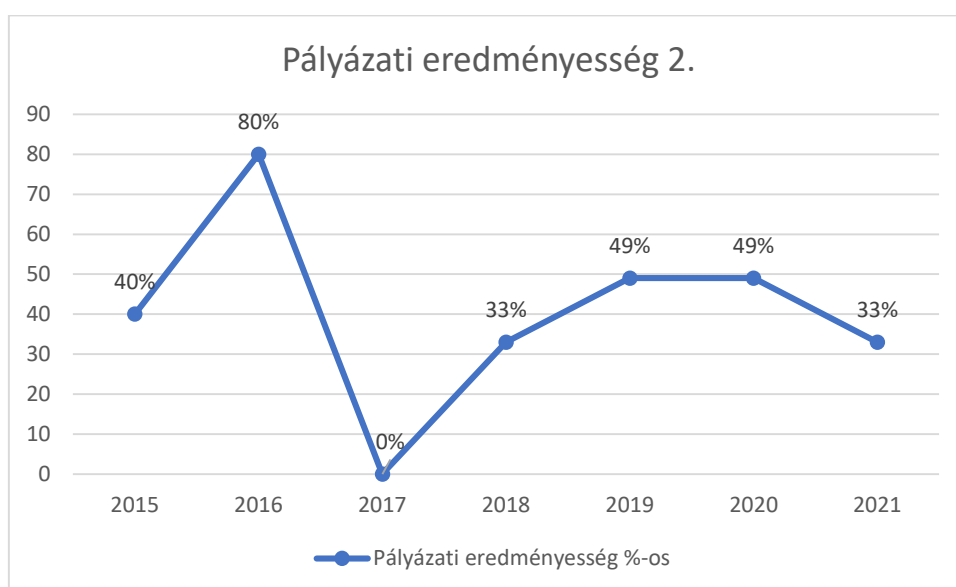
**Módszer:**  $A/B \cdot 100$

**Ahol:**

„A” adott időszakban nyert pályázat összege

„B” beadott pályázat összege

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
A: nyertes pályázat eFt	800	2000	0	463	900	1350	500
B: beadott pályázat eFt	1988	2500	1867	1393	1835	2750	1500
Pályázati eredményesség %-os	40	80	0	33	49	49	33

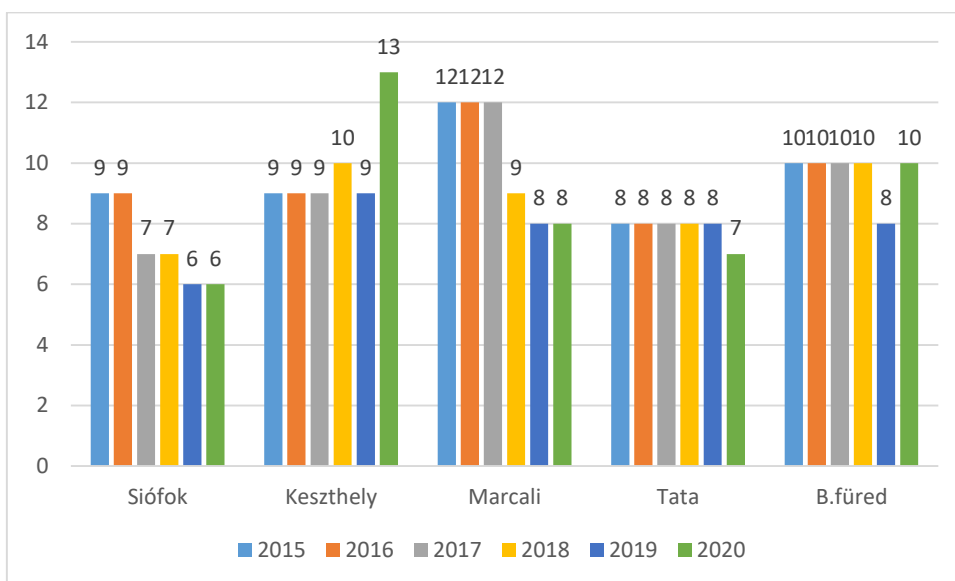


## 23. Összegzés

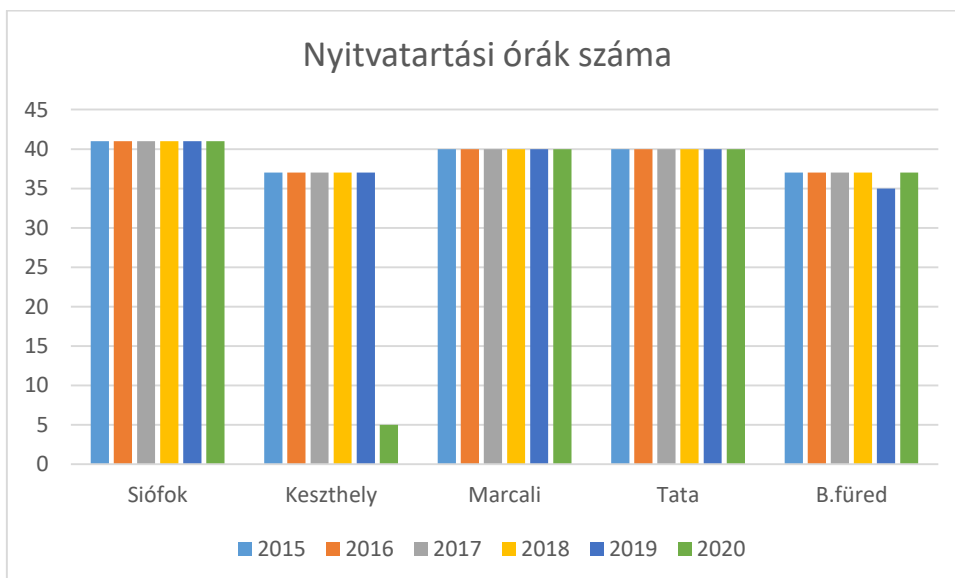
A teljesítményértékelés során a benchmarking elemzés egyes eredményeit is felhasználtuk, és a mutatókat elemezve az alábbi következtetéseket vontuk le:

- A könyvtárosok létszáma:
  - mind a vizsgált települések lakosságához,
  - mind az állomány nagyságához mérten,
  - mind az elvégzendő feladatok mennyiségéhez,
  - mind pedig a rendezvények számához képest alacsony.
- A könyvtár állománya több szempontból kiemelkedik:
  - a könyvtári állomány mennyisége és minősége a mutatók és használói visszajelzések alapján is nagyon jónak mondható,
  - az egy főre jutó dokumentumok száma magas.
- Rendezvényeink, programjaink:
  - száma kiemelkedően magas,
  - ingyenesek,
  - népszerűek (igény, elvárás),
  - a rendezvények látogatottsága magas.
- A szolgáltatásokat tekintve:
  - olvasóbarát nyitvatartási idővel rendelkezünk,
  - a nyitvatartási napok száma ugyan átlagos, de
  - a nyitvatartási órák száma kiemelkedőnek mondható,
  - a kölcsönzések száma a járványhelyzetet megelőző évben dinamikusan növekedett, míg a vizsgált könyvtárakban inkább stagnált vagy csökkent.

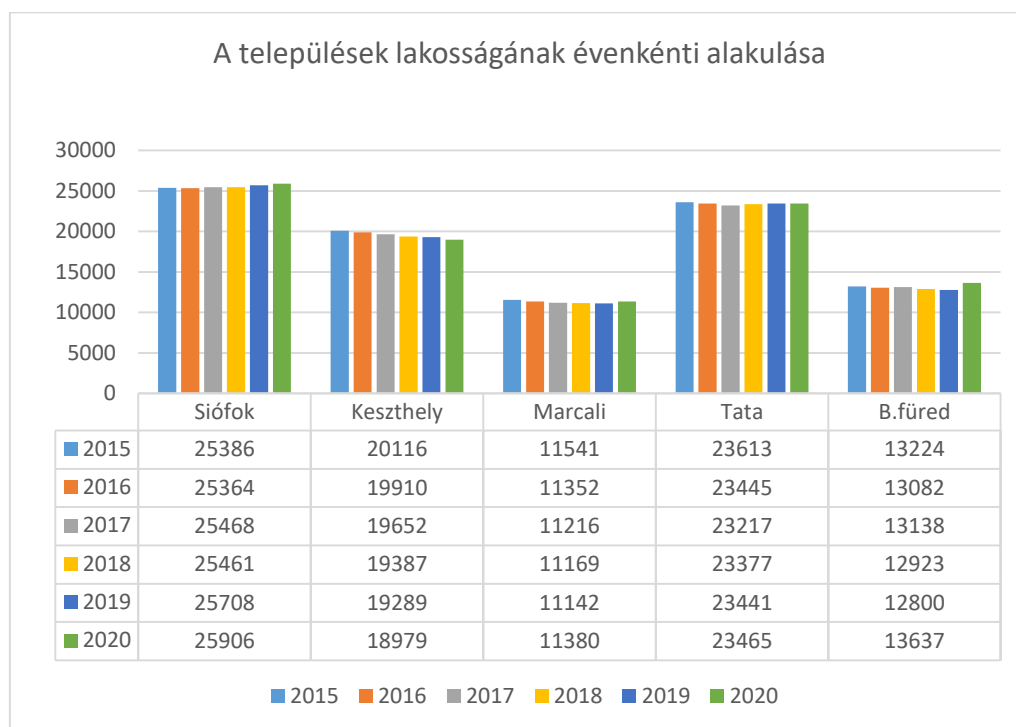
**Könyvtárosok létszáma:**



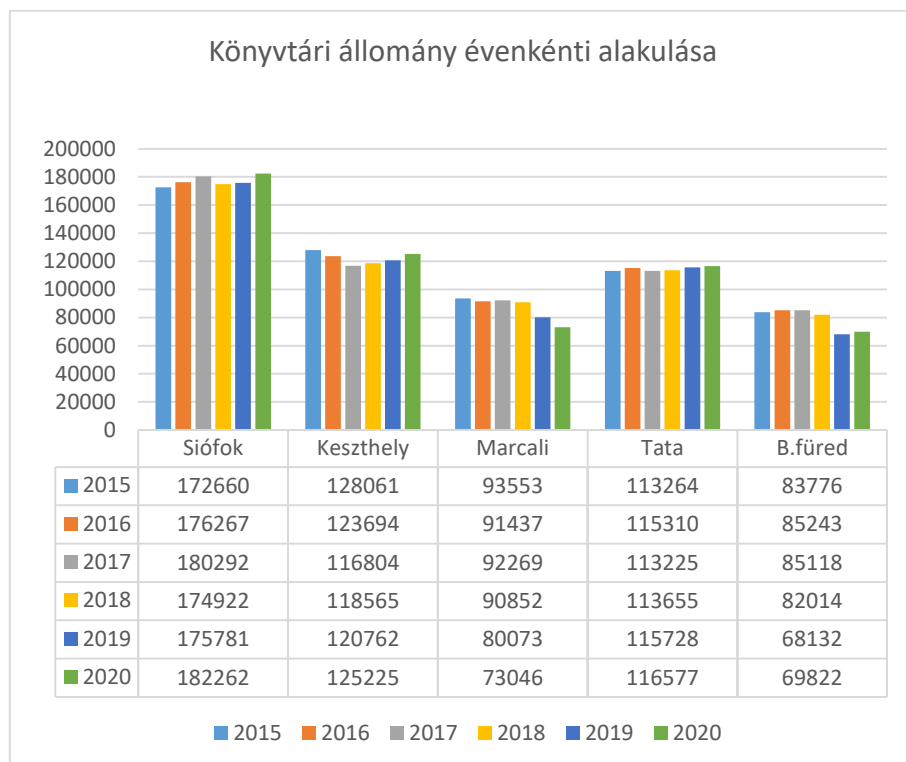
**Nyitvatartási órák száma:**



**Lakosság:**

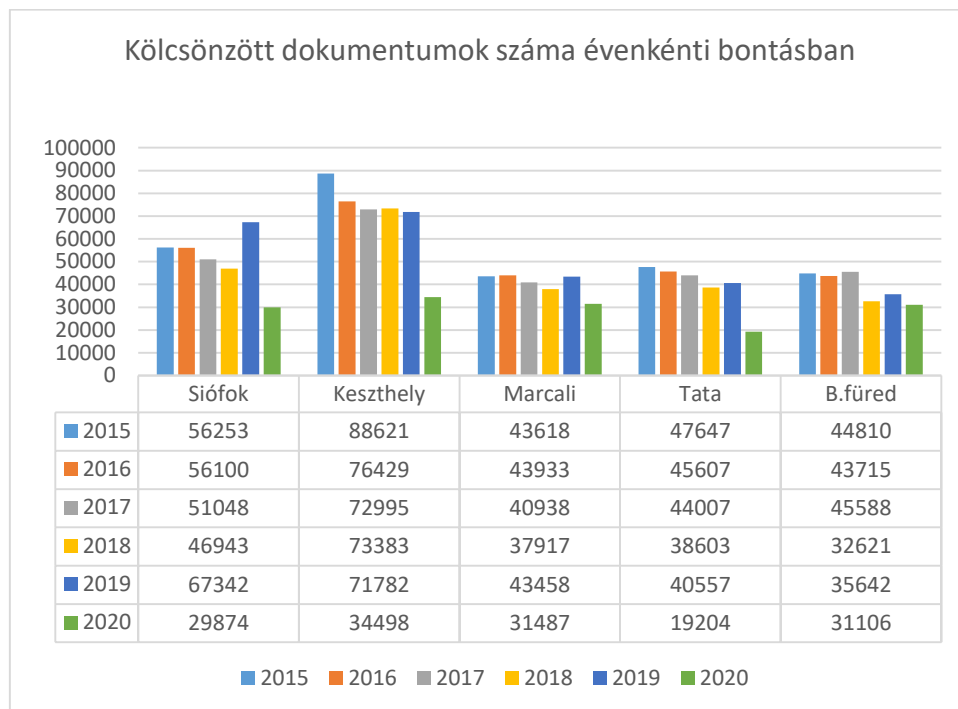


**Könyvtári állomány darabszáma:**

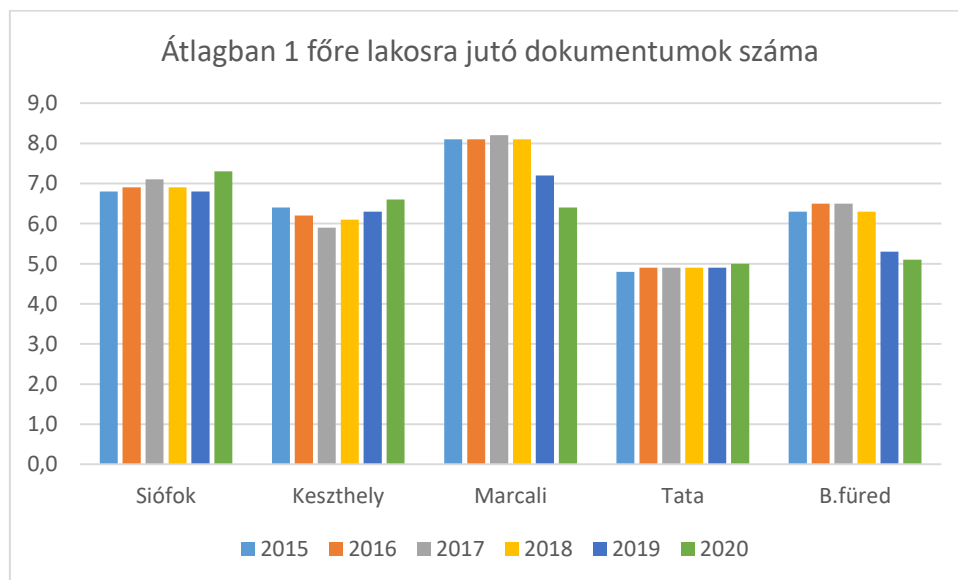




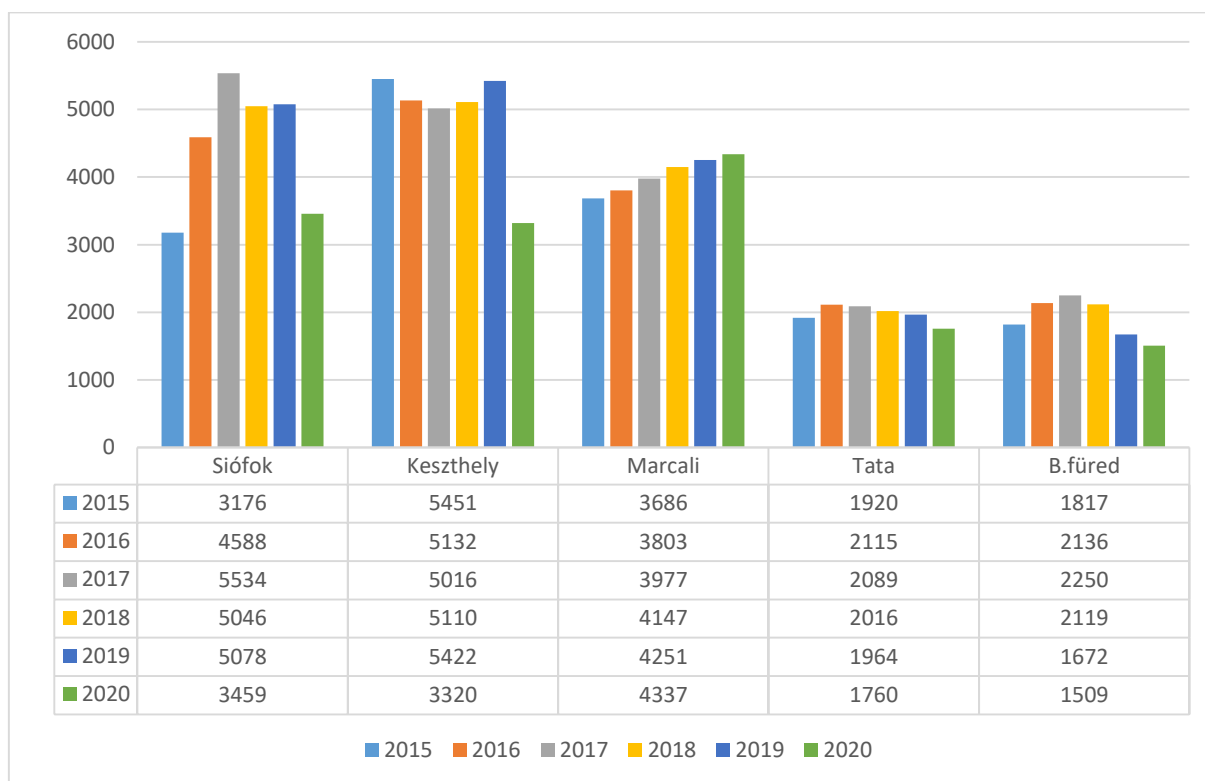
**Kölcsönzött dokumentumok száma:**



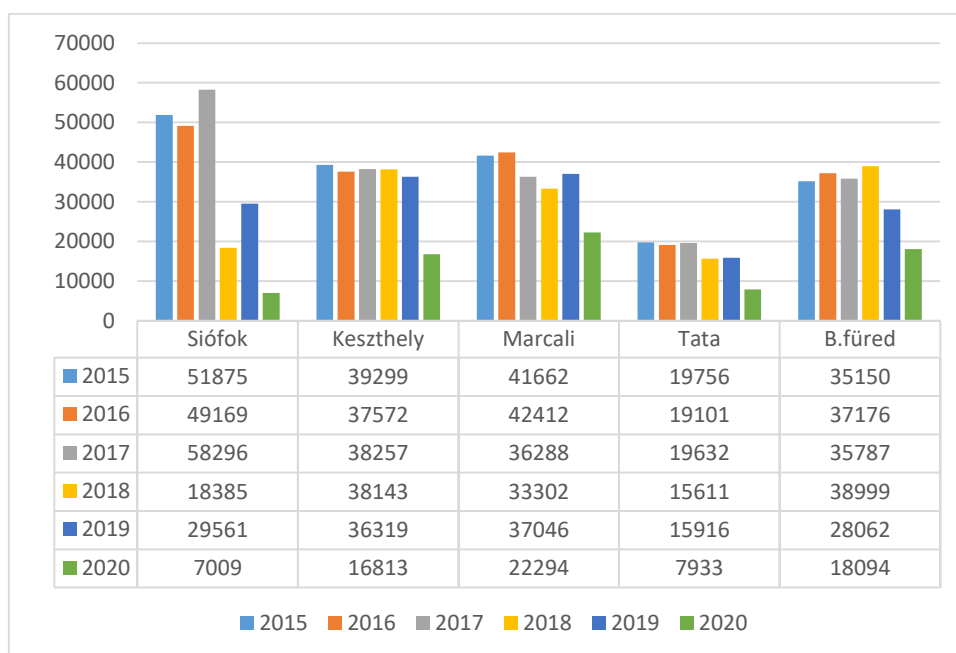
**1 fő lakosra jutó dokumentumok száma:**



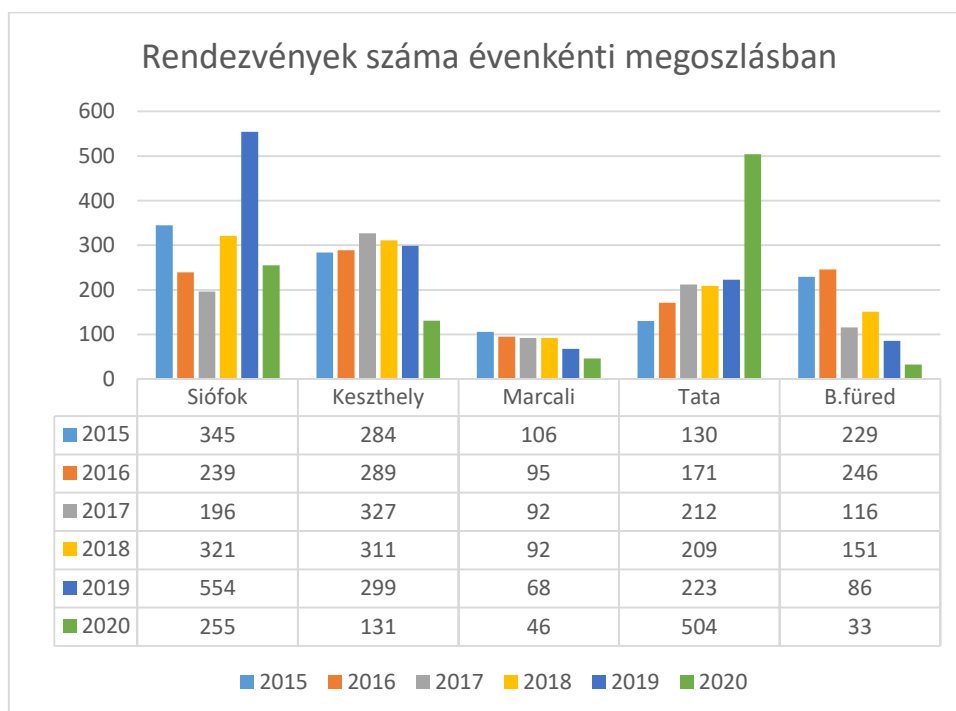
**Beiratkozott olvasók száma:**



**Személyes használatok száma (helyben):**



**Rendezvények száma:**



Míg a **benchmarking** vizsgálat lehetővé tette

- könyvtárunk teljesítményének más könyvtárak teljesítményével történő összehasonlítását,
- s így több szempontból is képet kaptunk intézményünkről más településekhez viszonyítva,

addig a **teljesítményértékelés**

- **elsősorban a könyvtári önértékelést szolgálta azáltal, hogy saját könyvtárunk változásait vizsgáltuk, értékeltük, és csak saját intézményi adataink körében végeztünk összehasonlításokat.**

A méréseknél a szolgálandó közönség esetében mindig Siófok lakosságát vettük figyelembe, azonban intézményünk nemcsak Siófok lakosságát, hanem vonzáskörzetét és más Balaton környéki településeket, valamint üdülőváros jellegéből adódóan az ország egész területéről érkező nyaralók, valamint külföldiek ellátását is biztosítja. Ez torzíthatja a méréseket.

Minden könyvtár működését más-más körülmények befolyásolják:

- más a földrajzi környezet,
- mások a gazdasági adottságok,
- mások a rövid és a hosszú távú célok,
- a stratégiai terv,
- eltérőek lehetnek a vezetés szempontjai,
- mások a fenntartó igényei, elvárásai,
- más a használói réteg összetétele, elvárásai, igényei stb.

A teljesítményértékelés célja az volt, hogy

- észleljük az esetleges (pl. adminisztratív, statisztikai) hiányosságokat,
- megtudjuk, melyek azok a területek, ahol változtatások bevezetésére,
- hatékonyabb mérésekre,
- eredményesebb, minőségibb munkavégzésre,
- egyéb fejlesztésekre, beavatkozásokra stb. van szükség.

A kapott eredmények azt mutatják, hogy a vizsgált területeken könyvtárunk jó, sokszor kiemelkedő eredményeket mondhat magáénak.



A statisztikai adatok azonban önmagukban csak számok, és nem mindig nyújtanak megfelelő alapot egy-egy tevékenység vagy szolgáltatás megfelelő értékeléséhez. A statisztikai adatok viszonyításával nyert teljesítménymutatók minőségibb szempontú megközelítést adnak.

Az elvégzett vizsgálatok alapján az alábbi javaslatokat fogalmaztuk meg:

- szükséges új vizsgálatok, megfigyelések, mérések elvégzése és a kapott adatok, a mérések eredményének hatékonyabb beépítése a mindennapi könyvtári tevékenységekbe,
- ehhez elengedhetetlenül szükséges az előzetesen meghatározott szempontok figyelembevételével történő adatgyűjtés, a dokumentálás szabályozása: közösen át kell tehát gondolni, hogy milyen új mutatók vizsgálata célszerű a továbbiakban,
- ily módon a korábbi eredmények kiegészíthetők más jellegű, konkrétabb, pontosabb mérések alapján vizsgált adatokkal,
- az adatok csoportosítását követően történhet azok értelmezése, Excel táblázat segítségével történő grafikus ábrázolása, és a tények alapján következtetések levonása,
- ezek után kerülhet sor a konkrét beavatkozások meghatározására (beavatkozások módja, határidő, felelősök kijelölése),
- a fentiek megvalósulásához még tudatosabb munkaszervezés szükséges,
- a munkafolyamatok átláthatóbbá tételével pedig lehetővé válik a hibák korai felismerése, és kiküszöbölése hatékony belső kommunikáció, szakmai együttműködés, közös megoldások keretében,
- mindez lehetővé teszi a minőségirányítás szempontjait jobban szem előtt tartó produktívabb, használóbarát szolgáltatások kialakítását a munkatársak motivációjának, elkötelezettségének növelése mellett,
- elkerülhetetlenül szükségesnek tartjuk a humánerőforrás fejlesztését, melyet a benchmarking elemzés is alátámaszt,
- valamint a minőségbiztosítási szemléletet megalapozó, megerősítő tanfolyamokon, képzéseken való részvétel további lehetőségének megteremtését.