



BALATONI REGIONÁLIS TÖRTÉNETI KUTATÓINTÉZET,  
KÖNYVTÁR ÉS KÁLMÁN IMRE EMLÉKHÁZ

---

## **BENCHMARKING ELEMZÉS**

---

Összeállította: Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta: Lőcser Edit igazgató

Jóváhagyás dátuma: 2022. január 1.

#### A módosítások listája

Dátum	Oldalszám	Módosítás	Jóváhagyta
2021. január 11.	teljes		Laki Judit
2021. november	teljes		Lőcser Edit

*Arzsele Tünde*

Minőségirányítási Tanács vezetője



*Lőcser Edit*

igazgató



## Tartalomjegyzék

<b>1. BENCHMARKING FOGALMAK.....</b>	<b>4</b>
<b>2. BENCHMARKING ELEMZÉS.....</b>	<b>5</b>
2.1. Milyen formában közlik a hivatalos programokat, értekezleteket a munkatársak felé? ...	7
2.2. Hogyan népszerűsítik a könyvtárat? .....	7
2.3. Milyen könyvtárnépszerűsítő tevékenységet folytatnak a középiskolás korosztály irányába?.....	8
2.4. Van-e emelt szintű (külön díjas) szolgáltatásuk, ha igen, ez mit foglal magába? .....	9
2.5. Az intézmények hogyan kezelik a halmozottan késedelmes olvasókat, akik nem fizetnek határidőre és a könyveket sem hozzák vissza? .....	10
2.6. Nyaralók esetében milyen kölcsönzési politikát folytatnak? .....	11
2.7. Hogyan kezelik az agresszív olvasókat? .....	12
2.8. Milyen számítógépes adatbázist használnak a dokumentumok kölcsönzésére?.....	13
2.9. Milyen adatbázisban rögzítik a dokumentumokat? .....	13
2.10. Honnan szerzeményeznek? .....	14
2.11. Milyen tevékenységet folytatnak a gyermekkönyvtárosok az olvasás népszerűsítése érdekében? .....	15
2.12. Milyen eszközöket használnak a családi könyvtárhasználat népszerűsítésére? .....	17
2.13. Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat? .....	19
2.14. Melyik szolgáltatásaik a legnépszerűbbek a látogatók körében? .....	20
2.15. A nyári időszakban szerveznek a turisták, a nyaralók számára könyvtári programokat? .....	21
2.16. Hogyan szervezik a digitalizálási munkát? Milyen eszközeik vannak? .....	21
2.17. Hány fő informatikus van, milyen alkalmazási formában állnak? .....	22
2.18. Milyen rendszerességgel, milyen felületeken generálnak híreket a könyvtárról? .....	23
2.19. Hogyan népszerűsítik a rendezvényeiket, programjaikat? .....	24
<b>3. BENCHMARKING ELEMZÉS STATISZTIKAI ADATOK ALAPJÁN .....</b>	<b>26</b>
<b>4. BENCHMARKING ÖSSZEZÉS.....</b>	<b>38</b>

# 1. BENCHMARKING FOGALMAK

## Benchmarking jelentése

Sok esetben a fordítások alapján versenyelemzés. Szó szerinti fordításban jelentése trigonometrikus pont, azaz egy állandó viszonyítási alap felmérésekhez, illetve összehasonlításokhoz. A Xerox cég 1976-1986 között végzett kutatásaiból fejlődött ki. A benchmarking felméréseket a legteljesebb körben alkalmazzák.

## Alkalmazása

A mezőgazdasági szektorban terjedt el, később más gazdasági vállalatok is elkezdtek használni ezt a mérési módszert, és a benchmarking a társadalomkutatások egyik alaplómódszerévé vált.

Egy olyan teljesítménymérési eljárás, melynek során egy vállalat az adott területen legsikeresebb vállalathoz hasonlítja saját teljesítményét és a kapott eredmények alapján folyamatosan javítani igyekszik versenyképességét. Ez a vállalat stratégiai tervének részét képezi. A benchmarking módszer arra a legalkalmasabb, hogy mások kiváló eredményeinek megismerésével a saját teljesítményünket tudjuk javítani. A benchmarking nem egy egyszerű folyamat, mely elvégzésekor sem biztosítja a kényelmessé válást. Egy stratégiai tervbe illesztett, folyamatos odafigyelést igénylő, változásorientált módszer.

## Használata és hasznossága könyvtári területen

A módszer terjedőben van. A benchmarking a könyvtári stratégiai tervbe is beépítésre kerül. A könyvtárak esetében a módszer nem versenykörnyezetben zajlik, ezért hasznossági célja inkább a teljesítménymérés és a tapasztalatok kölcsönös átadása lehet. A könyvtárak belső működésének vizsgálatára is használható (részterületek differenciált teljesítményei esetén), az adott részleg jó megoldásai a gyengébben működő területen is alkalmazhatóak.

## 2. BENCHMARKING ELEMZÉS

A Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház (továbbiakban BRTK Könyvtár) négy városi könyvtárat választott és kért fel az összehasonlító méréseihez.

Az intézmények kiválasztásának szempontjai:

- a kiválasztott könyvtár települési demográfiai mutatója,
- illeszkedjen a BRTK földrajzi helyzetéhez,
- a kiválasztott könyvtár hasonló paraméterekkel rendelkezzen: munkahelyi létszám, dokumentumállomány, épületnagyság.

A fenti kérdéseket e-mail útján tettük fel az intézmények felé. Válaszadások során volt, aki szűkszavúan, de pontosan adott információt. Voltak olyan intézmények, akik részletesen kifejtették a válaszukat. Köszönet illeti őket a közreműködésért.

Feltett, nem statisztikai tényeken alapuló kérdések az összehasonlításhoz:

1. Milyen formában közlik a hivatalos programokat, értekezleteket a munkatársak felé?
2. Hogyan népszerűsítik a könyvtárat?
3. Milyen könyvtárnépszerűsítő tevékenységet folytatnak a középiskolás korosztály számára?
4. Van-e emelt szintű (külön díjas) szolgáltatásuk, ha igen, ez mit foglal magában?
5. Hogyan kezelik a halmozottan késedelmes olvasókat, akik nem fizetnek határidőre, és a könyveket sem hozzák vissza?
6. Nyaralók esetében milyen kölcsönzési politikát folytatnak?
7. Hogyan kezelik az agresszív olvasókat?
8. Milyen számítógépes adatbázist használnak a kölcsönzésre?
9. Milyen adatbázisban rögzítik a dokumentumokat?
10. Átlagosan mennyi idő alatt jut el az olvasóhoz az új dokumentum?
11. Honnan szerzeményeznek?
12. Milyen tevékenységet folytatnak a gyermekkönyvtárosok az olvasás népszerűsítése érdekében?
13. Milyen eszközöket használnak a családi könyvtárhasználat népszerűsítésére?
14. Melyik időszak a legaktívabb a látogatottság szempontjából?
15. Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?
16. Melyik szolgáltatásaik a legnépszerűbbek a látogatók körében?

17. A nyári időszakban szerveznek a turisták, a nyaralók számára könyvtári programokat?
18. Hogyan szervezik a digitalizálási munkát? Milyen eszközeik vannak?
19. Hány fő informatikus van, milyen alkalmazási formában állnak?
20. Milyen rendszerességgel, milyen felületeken generálnak híreket a könyvtárról?
21. Hogyan népszerűsítik a rendezvényeiket, programjaikat?

A kérdések mellett a statisztikai adatok is összehasonlításra kerülnek.

### Az elemzésben résztvevő intézmények

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár (továbbiakban: BDVK), Marcali

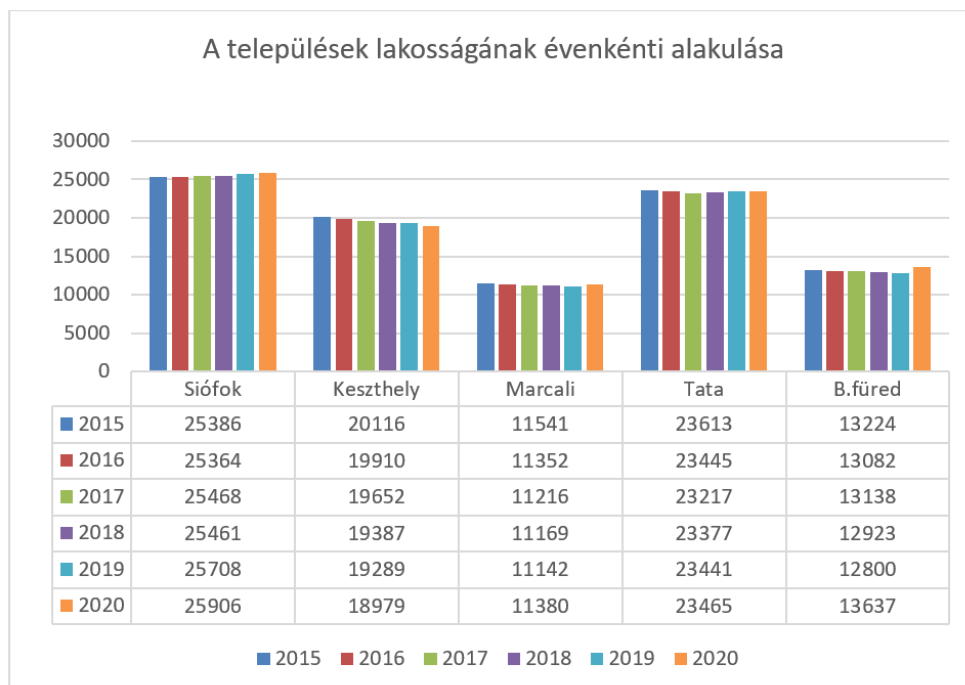
Fejér György Városi Könyvtár (továbbiakban: FGYVK), Keszthely

Lipták Gábor Városi Könyvtár (továbbiakban: LGVK), Balatonfüred

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár (továbbiakban: MZSVK), Tata

Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház (továbbiakban: BRTK), Siófok

### A kiválasztott települések demográfiai adatai



Demográfiai adatok forrása: [nepesség.com](http://nepesség.com)

A kiválasztott települések közt Tata város az, amely megközelíti a lakosság számában Siófokot. A többi település statisztikai mutatói a lakosság számára kivétlően jóval kisebbek. Ezen települések a helyi kötődések alapján kerültek bele a felmérésbe.

## 2.1. Milyen formában közlik a hivatalos programokat, értekezleteket a munkatársak felé?

Szóbeli információ értekezleten	Szóbeli információ „egymás között”	Belső levelező-rendszer útján	Papíralapon, hirdetőfalon	Telefonos értesítés
BDVK	FGYVK	FGYVK	BDVK	LGVK
MZSVK	LGVK	MZSVK	MZSVK	
BRTK		BRTK	FGYVK *	
FGYVK			BRTK*	

A legtöbb intézmény munkaértekezleten és belső levelezőrendszer útján osztja meg az információkat a munkatársakkal, egy intézmény pedig a telefonon való kommunikációt alkalmazza. A felsorolt és kiválasztott kommunikációs csatornák mindegyike alkalmas az információk átadására.

## 2.2. Hogyan népszerűsítik a könyvtárat?

Településnév	Személyes kontakt	Internet	Közösségi felületek (Facebook, Instagram)	Online hirdetések	Sajtóorgánumok (TV, nyomtatott sajtó, online hirdetések)	Olvasói vélemények figyelembevétele	Honlap (intézményi)	Honlap (városi)	Hírlevél	rendezvényen való megjelenés	Különböző	Egyéb
BDVK (Marcali)												
FGYVK (Keszthely)												
LGVK (Balaton-füred)												

MZSVK (Tata)										
BRTK (Siófok)										

A települések több helyen népszerűsítik a könyvtárukat. Ennek változatossága függ a pénzügyi háttértől, a szakmai potenciáltól és a település méretétől. Figyelembe kell venni, hogy három Balaton-parti település esetében a turizmus is szerepet játszik, ezért nagyobb hangsúlyt kell fektetni az intézmények népszerűsítésére. Mindegyik intézmény használja az online felületeket, a közösségi oldalakat. A megjelenések módjait és azok gyakoriságát is érdemes majd vizsgálat alá vetni. Tata és Siófok intézménye figyelembe veszi az olvasói ajánlásokat, elsősorban állománybővítés céljából. A BRTK Könyvtár az olvasói javaslatokat figyelembe veszi, és rendszeresen alkalmazza rendezvényszervezések során is. A helyi sajtóban (melyek térítésmentes) négy intézmény jelenik meg. A különböző egyéb sajtótermékekben (hirdetőújságokban, magazinokban) való megjelenés finansiális kérdés is.

### 2.3. Milyen könyvtárnépszerűsítő tevékenységet folytatnak a középiskolás korosztály irányába?

	BDVK Marcali	FGYVK Keszthely	LGVK Balatonfüred	MZSVK Tata	BRTK Siófok
Rendhagyó óra nem könyvtári témában a könyvtárban					
Rendhagyó óra iskolában					
Belső terek alakítása a fiatalokhoz igazodva					
Állományrész kiemelése					
Online elérés, közösségi felület					



Különböző versenyek, vetélkedők szervezése					
Könyvtárhasználati és -bemutató órák					
Személyes beszélgetés során					
Egyéb					

A táblázatból leolvasható, hogy a Fejér György Városi Könyvtár végzi a legszélesebb körű tevékenységet a Z-generáció megnyeréséhez, könyvtári szerepvállalásának növeléséhez. Mindegyik intézmény tart könyvtárhasználati órákat. A felmérésből kitűnik, hogy valamennyi intézmény számára fontos ennek a közegnek a megszólítása, megnyerése. Vannak olyan intézmények, akik a belső terek átalakításával is próbálnak kedvezni a tini korosztálynak.

## 2.4. Van-e emelt szintű (külön díjas) szolgáltatásuk, ha igen, ez mit foglal magába?

	BDVK Marcali	FGYVK Keszthely	LGVK Balatonfüred	MZSVK Tata	BRTK Siófok
Irodai szolgáltatás (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés, hőkötés, spirálozás, laminálás)	van	van	van	van	van
Digitalizálás	van	van	van	van	van
Könyvtárközi kölcsönzés	van	van	van	van	van
Előjegyzés	van	van	van	van	van
Számítógép-használat	van	van	van	van	van
Internet –és számítógéphasználati tanfolyam		van			
Irodalomkutatás, Irodalomjegyzék, bibliográfia készítés	van				van



AV tagság (DVD, CD, videokazetta, zenei CD, hangoskönyv) kölcsönzés				van	
Laptop bérlet					
Ipad bérlet					
Videókazetta konvertálása más hordozóra					van
Fotójegy (kutatási célból)					
Terembérlet	van				
Virtuális terembérlet	van				
3D nyomtatás	van				

Az adott válaszokból kitűnik, hogy a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat mindegyik intézmény felsorakoztatja. Az intézmények egy része próbálkozik új szolgáltatásokkal. Ezek bevezetése előtt az olvasó igényeket mindenképpen fel kell mérni.

A jövőre tekintve a legjobb befektetés a Berzsényi Dániel Városi Könyvtár virtuális terembérlete és a 3D nyomtatás. A 3D nyomtató beszerzése a technológiai fejlődés szempontjából rendkívül fontos lenne. Így erre a szolgáltatásra követendő példaként tekintünk, hiszen a fiatalabb korosztálynak kiváló lehetőségeket nyújt az alkalmazása.

## 2.5. Az intézmények hogyan kezelik a halmozottan késedelmes olvasókat, akik nem fizetnek határidőre és a könyveket sem hozzák vissza?

A késedelmes olvasókkal szemben - amennyiben a harmadik felszólítás küldése után sem reagálnak a könyvek visszahozatalára, két könyvtár határozott, kemény lépéseket fogantat. Négy intézmény - FGYVK, MZSVK, BRTK meghatározott időközönként „a megbocsátás hete” alkalmával próbál hatni a késedelmes olvasókra.

A LGVK a strandkönyvtárból kölcsönzött dokumentumok esetében felajánlotta olvasóinak a postai úton való visszaküldés módját is.

## 2.6. Nyaralók esetében milyen kölcsönzési politikát folytatnak?

Fejér György Városi Könyvtár:

- Beiratkozáskor ugyanúgy használhatja a könyvtár szolgáltatásait, mint egy helyi lakos.
- Az a nyaraló, aki beiratkozás nélkül kíván könyvet kölcsönözni annak egy meghatározott összeg letétele után van lehetősége igénybe venni a szolgáltatásokat.
- A kauciót a dokumentumok visszavitelekor teljes egészében visszakapja.

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- Nyaralók csak meghatározott darabszámú könyvet kölcsönözhetnek.

Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- A nyaralóvendég beiratkozáskor ugyanúgy használhatja a könyvtár szolgáltatásait, mint egy helyi lakos.
- 2021 nyarán ismét kinyitotta kapuit a strandkönyvtár, ahol kedvükre válogathatnak a könyvek között a nyaralóvendégek. A gyerekeket pedig kézműves foglalkozásokkal, színezőkkel várjuk.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- A könyvtár a kölcsönzött dokumentum lejáratí határidejéről egyeztet a beiratkozott olvasóval (szóban, telefonon, e-mailen). Megjegyzésként rögzítik a kapott információt. Ez a hosszabb távollét esetében mindenképpen hatékony, mert a nyaralóvendég nem kap felszólítást.
- Nyaralás alatt elveszett, rongálódott könyvre ugyanazok a szabályok érvényesek, mint egyébként máskor. Pótolni kell ugyanazzal a könyvvel vagy megtéríteni a dokumentum árát.

A nyaralóvendégek megjelenése a Balaton-parti könyvtárakban nyáron számottevő.

Minden intézmény saját hatáskörben, és a település idegenforgalmi szerepét is figyelembe véve alakítja ki a kölcsönzési politikáját a nem helyi lakosok számára.

## 2.7. Hogyan kezelik az agresszív olvasókat?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- meggyőzés, ráhatás,
- indokolt esetben hatóság értesítése

Fejér György Városi Könyvtár:

- határozottság,
- ritka az agresszív olvasó megjelenése az intézményben

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- nyugodt, udvarias hangnem

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- a Könyvtárhasználati Szabályzat betartatása
- határozottság, udvariasság

Balaton Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- a Könyvtárhasználati szabályzat betartatása,
- udvariasság, határozott hangnem,
- írásos feljegyzés készítése az érintett olvasók bevonásával
- bizonyos esetekben a hatóságok értesítése

Minden intézménynél előfordul olyan eset, amikor egy-egy olvasó nem megfelelően, sértően viselkedik. Az írásos válaszadásokból kiderül, hogy az ilyen esetek kezelésére az intézmények mindegyike elsősorban a kulturált stílust és a nyugodt hangnemet részesíti előnyben. A cél az, hogy a kulturált viselkedési szabályokat betartva az olvasó problémáját megoldjuk. A tisztelet megadása megjár az olvasónak, és megilleti a könyvtárban dolgozókat is. Amennyiben az olvasó nem veszi figyelembe a kiírt szabályokat, viselkedésével zavart kelt, akkor az intézményvezető hatásköre megoldani a konfliktust.

## 2.8. Milyen számítógépes adatbázist használnak a dokumentumok kölcsönzésére?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár: TextLib IKR

Fejér György Városi Könyvtár: TextLib IKR

Lipták Gábor Városi Könyvtár: HunTéka IKR

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár: TextLib IKR

Balatoni Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház: Corvina IKR

## 2.9. Milyen adatbázisban rögzítik a dokumentumokat?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár: TextLib IKR

Fejér György Városi Könyvtár: TextLib IKR

Lipták Gábor Városi Könyvtár: HunTéka IKR

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár: TextLib IKR

Balatoni Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

Corvina IKR illetve a HunTéka múzeumi rendszer

### Átlagosan mennyi idő alatt jut el az olvasóhoz az új dokumentum?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár: 2-3 nap

Fejér György Városi Könyvtár: rendelés után 10 nap; egyedi elbírálás után pár óra.

Lipták Gábor Városi Könyvtár: 2-4 hét

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár: beszerzéstől számított 7 nap

Balatoni Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- megrendelés után engedélyeztetésre kerül a kiválasztott jegyzék, ennek visszaérkezte a fenntartótól átlagban: 2-5 nap
- már engedélyeztetett jegyzék esetében a beszerzéstől számított 2-3 hét.

**A feldolgozások időtartama függ:**

- a bekerülő dokumentumok gyors, pontos átvételétől és az gyedi leltárkönyvben történő rögzítésétől,
- a feldolgozói munkában részt vevő könyvtárosok számától,
- a feldolgozói könyvtárosok szaktudásától,
- az utómunkálatok gyors elvégzésétől

**Akadályozó tényezők:**

- egyszerre nagy mennyiségű könyv érkezik be, kis létszámú feldolgozó könyvtáros csoporthoz
- kevés a feldolgozó szakkönyvtáros
- tudás- és kompetencia hiányosságok

**Megelőző intézkedések:**

- munkaerő átcsoportosítása
- szakmai képzéseken, tanfolyamokon való részvétel, a szaktudás megerősítése, fejlesztése céljából

**2.10. Honnan szerzeményeznek?**

	KELLO	LÍRA	LIBRI	Online könyv- áruházak	Magán- személyek	Helyi könyvesbolt
<b>BDVK</b>	Igen			Igen	Igen	
<b>MZSVK</b>	Igen			Igen	Igen	Igen
<b>LGVK</b>	Igen	Igen		Igen		
<b>FGYVK</b>	Igen		Igen	Igen	Igen	Igen
<b>BRTK</b>	Igen	Igen		Igen	Igen	Igen

A legtöbb intézmény a KELLO-tól és az online könyv-áruházakon keresztül bővíti az állományát. Az intézmények a beszerzéseiket a költségvetésük függvényében végzik.

## 2.11. Milyen tevékenységet folytatnak a gyermekkönyvtárosok az olvasás népszerűsítése érdekében?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- gyermekfoglalkozások,
- könyvtári órák szervezése és megtartása iskolásoknak
- tematikus oktatást segítő foglalkozások, rendezvények,
- író-olvasó találkozók,
- könyvbemutatók szervezése,
- kiállítások.

Fejér György Városi Könyvtár:

- mesemondó, versmondó rendezvények,
- vetélkedők,
- rajzpályázatok,
- játékos foglalkozások,
- családi napok szervezése
- nevelési és oktatási intézményekkel való szoros együttműködés,
- civil szervezetek bevonása.

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- olvasópályázatok,
- író-olvasó találkozók,
- havonta megjelenő gyermeklap (Hónapló),
- olvasásra nevelő programsorozat elindítása.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- könyvtári órák szervezése iskolásoknak,
- rajzpályázatok,
- vers- és mesemondó versenyek,
- könyves feladatlapok,
- kiállítások,
- író-olvasó találkozók,
- előadások,
- színházi előadás szervezése,



- gyermekkönyvtár állományának bővítése a gyermekolvasók és szülők bevonásával, illetve a gyermekkönyvtáros visszajelzései alapján,
- gyermekkönyvtár díszítése a gyermekekkel közösen.

Balaton Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- könyvtárbemutató, könyvtárhasználati foglalkozások,
- tematikus, évszakokhoz, népszokásokhoz kapcsolódó foglalkozások óvodásoknak, kisiskolásoknak,
- szövegértés fejlesztése
- kézügyességet fejlesztő foglalkozások,
- író-olvasó találkozók,
- bábelőadások,
- ismeretterjesztő előadások,
- vetélkedők,
- Magyar Népmese Napja alkalmából éjszakai, könyvtárban alvós, meseolvasós program,
- online meseolvasás.

Az olvasás népszerűsítéséhez az intézmények az ötletek színes tárházát sorakoztatták fel. Tanulni érdemes mindegyik intézménytől.

A könyvtárak rendszeresen szerveznek könyvtárhasználati foglalkozásokat, tematikus gyermekfoglalkozásokat, író-olvasó találkozókat, rajzpályázatokat, könyvbemutatókat. Balatonfüreden személyesen tesznek látogatásokat az oktatási intézményekbe. Keszthelyen a civil egyesületekkel közösen próbálják bevonni könyvtári eseményekbe a gyermekeket.

Siófokon a gyermekrésztleg dekorációját a könyvtárosok mellett a kis kezek is segítik. A programok itt is rendkívül sokszínűek. A könyvtár gyermekrésztlege fontos szerepet tölt be az intézmény, a város életében, hiszen itt kezdődik el a következő nemzedékek, a jövő nemzedékének az olvasóvá nevelése.



## 2.12. Milyen eszközöket használnak a családi könyvtárhasználat népszerűsítésére?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- családi játszóházak,
- baba-mama rendezvények,
- biblioterápiás foglalkozások,
- városi, családi rendezvényeken való részvétel, együttműködve a kulturális intézményével.

Fejér György Városi Könyvtár:

- a felnőtt- és a gyermekrészleg is helyet biztosít a családok könyvtárhasználatára,
- JÁTÉK-VÁR kialakítása a gyermekrészlegen,
- rendezvények minden korosztály számára
- kézműves foglalkozások,
- vetélkedők, társasjátékok.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- felnőttek figyelmének felhívása kiskorú családtagjaik számára a gyermekrészleg használatára,
- „V tagság” váltása (egy családtag váltja ki, és minden családtag használhatja),
- ifjúsági rendezvények minden családtag számára,
- alkalomszerű programok.

Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- Papírszínházak délutánok, lépcsőmesék
- Százszorszép kezek kézműves foglalkozások,
- szünidei foglalkozások,
- nyári játékos programok, táborok
- író-olvasó találkozók.

A fenti programok megvalósításával a könyvtárak hatékony közösségi térként működnek. A gyermekek számára szervezett programok sok esetben bevonzzák a családtagokat is.

**Melyik időszak a legaktívabb a látogatottság szempontjából?**

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- 11-16 óra közötti időszak

Fejér György Városi Könyvtár:

- hosszabb zárvatartás esetén a megelőző napok és a nyitást követő nap,
- általánosságban kedd-péntek délelőtt,
- a gyerekrészlegén délután (délelőtt gyermekcsoportok).

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- június, július és augusztus a legaktívabb hónapok a látogatottság szempontjából.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- 9-10 óra közötti időszak és 16-17 óra közötti időszak,
- napokat tekintve hétfő és csütörtök.

Balaton Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- 9-11 óra és 16-17.30 óra közötti időszak
- általában a napokat tekintve a hétfő és a szerda
- a gyerekrészleg látogatottsága délután a legaktívabb

A legtöbb olvasó általában 9-11 óra (valószínűleg az idősebb korosztály) és a délutáni órákban, munkavégzés után látogatja meg a könyvtárat. A Balaton-parti települések esetében a nyári hónapok nagyobb látogatottságot produkálnak a nyaralóvendégek miatt.

## 2.13. Hogyan figyelik, archiválják és katalogizálják az internetes anyagokat?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- Ezt a feladatot más városi intézmények végzik.
- A helytörténeti anyagokat mentik és nyomtatásra kerülnek.

Fejér György Városi Könyvtár:

- Figyelik a Keszthely és környéke vonatkozásában megjelenő híreket, anyagokat. A dokumentumokat mentik és nyomtatásra is kerülnek.
- TextLib IKR-ben feldolgozásra kerülnek időrendi sorrendben.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- A helytörténettel kapcsolatos anyagok egy külön mappába kerülnek gyűjtésre, amelyhez mindenki hozzáfér.

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- Az intézményen kívül, külön működik a Helytörténeti Gyűjtemény, az ott dolgozó munkatárs látja el ezt a feladatot.

Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- Helytörténeti kutatást segítő, helyi értékek nyilvános elérhetőségét biztosító tartalmak megőrzésre kerülnek.
- A helytörténettel kapcsolatos anyagokat mentik.
- Önkormányzati anyagok digitalizálva és nyomtatott formában is megőrzésre kerülnek a belső tárhelyen.

Az anyagok archiválása és digitalizálása intézményenként más-más módszerrel történik. Vannak intézmények, ahol nem végeznek ilyen jellegű feladatokat, ezt más közgyűjteményi, kulturális intézmény látja el (Marcali, Balatonfüred). Az intézmények igyekeznek pályázati erőforrások segítségével is megfelelni ennek a feladatnak.

## 2.14. Melyik szolgáltatásaik a legnépszerűbbek a látogatók körében?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- irodai szolgáltatások,
- családi rendezvények,
- biblioterápiás foglalkozások,
- 3D nyomtatás,
- virtuális terem.

Fejér György Városi Könyvtár:

- helyben használat,
- könyv kölcsönzés, DVD kölcsönzés,
- internet – és számítógéphasználat,
- irodai szolgáltatások,
- rendezvények látogatása
- terembérlet,
- 24 órás szolgáltatás TextLib IKR használatával

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- könyv kölcsönzés,
- ingyenes wifi használat,
- gyűjtemény helyben használata.

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- könyv kölcsönzés.

Balatoni Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- könyv kölcsönzés
- folyóiratolvasás,
- gyermekfoglalkozások,
- rendezvények felnőtteknek,
- helytörténelmi kiállítások,
- közösségi oldalakon történő megjelenés (helytörténelmi témákban, könyv- és CD ajánlók, motivációs idézetek stb.).

Széles körű skálán mozognak a szolgáltatások és bőséges kínálatot nyújtanak mindenki számára legyen szó térítéses, és térítésmentes szolgáltatásokról.

## 2.15. A nyári időszakban szerveznek a turisták, a nyaralók számára könyvtári programokat?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár: Nem szerveznek, de a könyvtári szolgáltatásokat igénybe vehetik.

Fejér György Városi Könyvtár: Nincsenek rendezvényeik a nyári időszakban.

Lipták Gábor Városi Könyvtár: Nem szerveznek rendezvényeket, de a könyvtári szolgáltatásokat igénybe vehetik.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár: Nem szerveznek rendezvényeket, de a könyvtári szolgáltatásokat igénybe vehetik.

Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

A nyári, idegenforgalmi időszakban egyedül a BRTK Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház szervez programokat, rendezvényeket. A „Siófoki séták” című tematikus rendezvénysorozattal az intézmény szorosan bekapcsolódott a város kulturális és turisztikai életébe. A gyermekrészt nyaranta rendszeresen fogad az iskolákból érkező nyári napközis (helyi) csoportokat.

Pár éve a nyári programok egy részével a könyvtáron kívül, a strandon is megjelenünk. 2021 nyarán újraindult a strandkönyvtári szolgáltatásunk a Balaton partján.

## 2.16. Hogyan szervezik a digitalizálási munkát? Milyen eszközeik vannak?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- Nem végeznek, nem áll a rendelkezésre megfelelő eszközállomány.

Fejér György Városi Könyvtár:

- Adott Balaton témájú dokumentum (Sági János: A Balaton írásban és képekben) szöveghű felvitele, teljes szövegben történő keresés lehetőségével.
- Helytörténeti életrajzi lexikon és helytörténeti tananyag elektronikus közzététele.

- 2014 óta tagjai az Országos Kulturális Digitalizáció Közfoglalkoztatási Programnak. Ennek köszönhetően befejezték 2019-ben a Keszthelyi Hírlap 1890- 1938 közötti számainak feldolgozását és közzétételre kerültek a Magyar Nemzeti Digitális Archívum online felületén és az Europeana, az Európai Unió elektronikus könyvtárában.
- Pályázat elnyerésével kapott technikai eszközök, programok alkalmazásával oldódott meg a Keszthelyi Hírlapok digitalizálása.

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- A Városi Helytörténeti Gyűjtemény végzi a digitalizálásokat.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- A helyi múzeummal együttműködve történik a digitalizálás.
- A múzeumtól kölcsönkapott eszközök – nagy teljesítményű szkennerek segítségével történt a digitalizálás. Az eszközök visszaadása után az intézményben maradt egy A/3-as méretű multifunkcionális szkennerek.
- Az utómunkálatokat diákmunkások végzik nyári szünetben.

Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

Digitalizálási eszközök:

- egy A/3-as méretű professzionális szkennerek
- 6 db A/4-es méretű szkennerek
- a nyári időszakban diákok segítenek az anyagok rögzítésében, szkennelésében
- a 2020-as évben a Huntéka múzeumi adatbázisban elkezdtük rögzíteni a hagyatékok útján megszerzett anyagokat.

## 2.17. Hány fő informatikus van, milyen alkalmazási formában állnak?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- 1 fő 8 órás informatikus

Fejér György Városi Könyvtár:

- 1 fő 6 órás informatikus, valamint az intézmény igazgatóhelyettese rendelkezik rendszerinformatikus végzettséggel

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- 1 fő 8 órás informatikus

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- Szituációtól, feladattól függően veszik igénybe külső informatikai szakember munkáját.

Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- Informatikust nem foglalkoztat az intézmény. Külső informatikai cég látja el ezeket a feladatokat.

## **2.18. Milyen rendszerességgel, milyen felületeken generálnak híreket a könyvtárról?**

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- Marcali médiaoldalakon havonta 1-2 alkalommal.
- Somogy megye lapjában: évente 2-3 alkalommal.

Fejér György Városi Könyvtár:

- hírlevélre feliratkozott olvasó,
- helyi- és országos média,
- könyvtár közösségi média felülete, honlapja,
- hirdetőtáblákon, a város több pontján.

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- könyvtár honlapján, nem szabályos rendszerességgel,
- felnőtt – és gyermekrészleg közösségi média felületén,
- helyi sajtó, média.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- közösségi média – hetente többször,
- honlap,
- hírlevél,
- helyi sajtó – nyomtatott sajtó és média,
- helyi szakmai lap,

- országos szakmai lapok.

Balatoni Regionális Történelmi Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

- hírlevélre feliratkozott olvasó,
- honlap – hetente több alkalommal frissítve,
- közösségimédia-oldalak – Facebook, Instagram, TikTok
- helyi sajtó – havonta programok megjelentetése,
- város honlapja – aktuális információkkal,
- megyei média – tv megjelenés évente 5-6 alkalom, nyomtatott sajtó 2-3 megjelenés,
- fizetett hirdetések útján – Balatoni kiadványok, helyi kiadványok,
- fizetett médiahirdetés – évente 1 alkalom,
- városkép – online, nyomtatott nagyméretű anyag,
- plakátok, szóróanyagok.

## 2.19. Hogyan népszerűsítik a rendezvényeiket, programjaikat?

Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár:

- honlap,
- helyi tv, újság,
- közösségi felületek: Facebook, Instagram,
- Moly,
- meghívók, plakátok kihelyezése
- személyes kapcsolattartás,

Fejér György Városi Könyvtár:

- szórólapok, meghívók által
- a közösségi média felületein,
- plakátok kihelyezése intézményekben, könyvesboltokban,
- tanárokkal, óvodapedagógusokkal való személyes kapcsolattartás során.

Lipták Gábor Városi Könyvtár:

- helyi- és megyei sajtótermékek útján,
- könyvtár honlapján,
- Facebookon,
- szórólapokon,



- helyi egyesületek segítségével,
- helyi iskolák közreműködésével.

Móricz Zsigmond Városi Könyvtár:

- szóbeli információ átadás,
- hírlevél,
- honlap,
- közösségi média,
- helyi sajtó – tv, nyomtatott sajtó, ingyenes hirdetőújságok,
- plakátok, szóróanyagok.

Balatoni Regionális Történeti Kutatóintézet, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház:

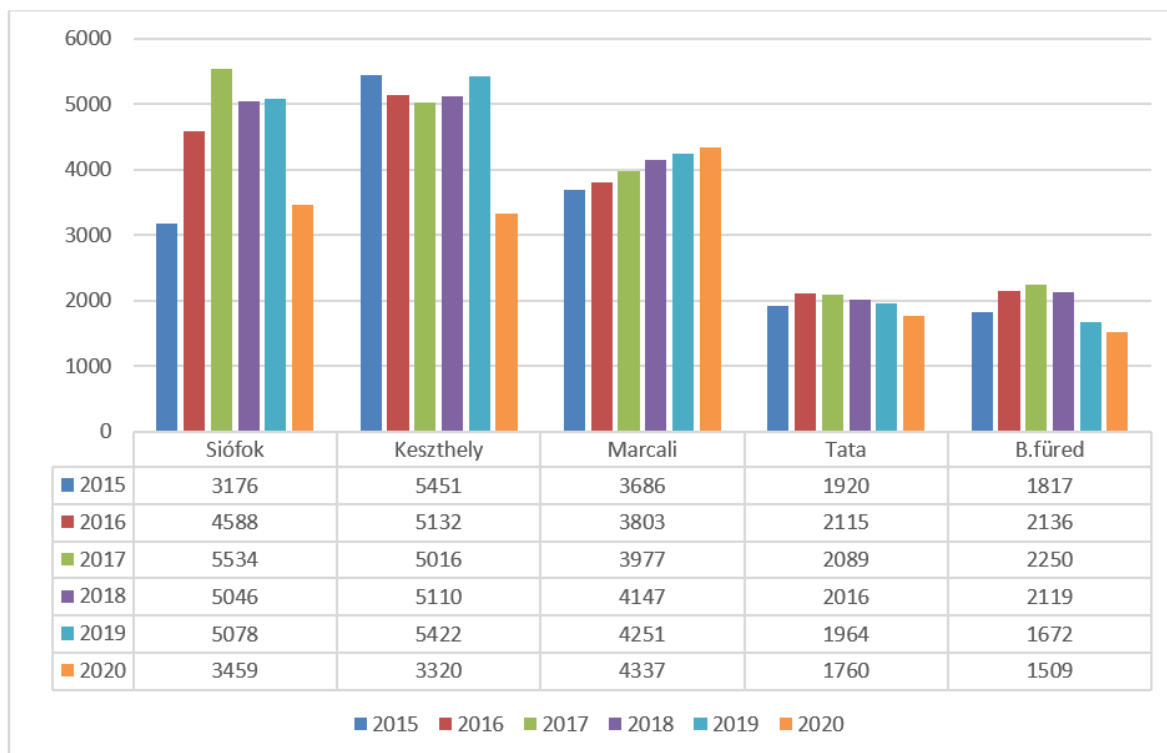
- nyomtatott meghívók küldése címlista alapján,
- hírlevelek,
- könyvtár honlapja,
- közösségi média felületei,
- fizetett hirdetések,
- helyi sajtó,
- személyes kommunikáció
- szóróanyagok, plakátok kihelyezése – oktatási intézményekbe is.

A rendezvények és a programok propagálására szintén sok eszközt alkalmaznak az intézmények. Mindegyik intézmény alkalmazza a közösségi médiafelületeken való megjelenést. Amelyik intézmény finanszírozása megengedi, az fizetett hirdetésekben teszi közzé az eseményeit.

### 3. BENCHMARKING ELEMZÉS STATISZTIKAI ADATOK ALAPJÁN

Az elemzésben részt vevő intézmények statisztikai mérőszámait a Könyvtári Intézet statisztikai adatai alapján készítettük.

#### Beiratkozott olvasók (régi olvasók)



A beiratkozásokat tekintve és a települések lakossági adatait is figyelembe véve Keszthely a 2017-es év kivételével magasabb beiratkozási számot produkált, mint a hasonló demográfiai adatokkal bíró Tata és Siófok. Kiemelkedő Marcali, amely a lakosok számát tekintve a negyedik a települések sorában. Siófoknak meg kell vizsgálni a 2018-2019-es visszaesés okait.

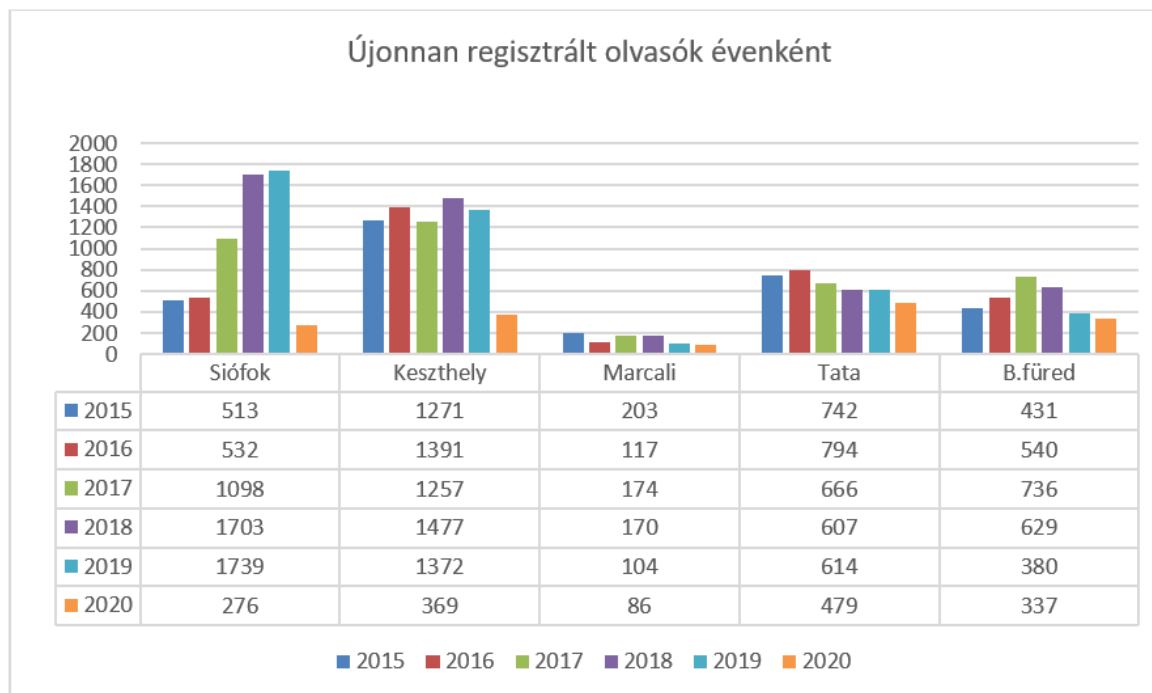
Balatonfüred a lakosságához képest jobb beiratkozási eredményeket mutat fel, mint a nála közel 10 000 fővel nagyobb lakosú Tata.

A 2020-as évben általában az a jellemző, hogy a beiratkozási adatok visszaestek. Ez a visszaesés a pandémiás időszaknak tudható be.

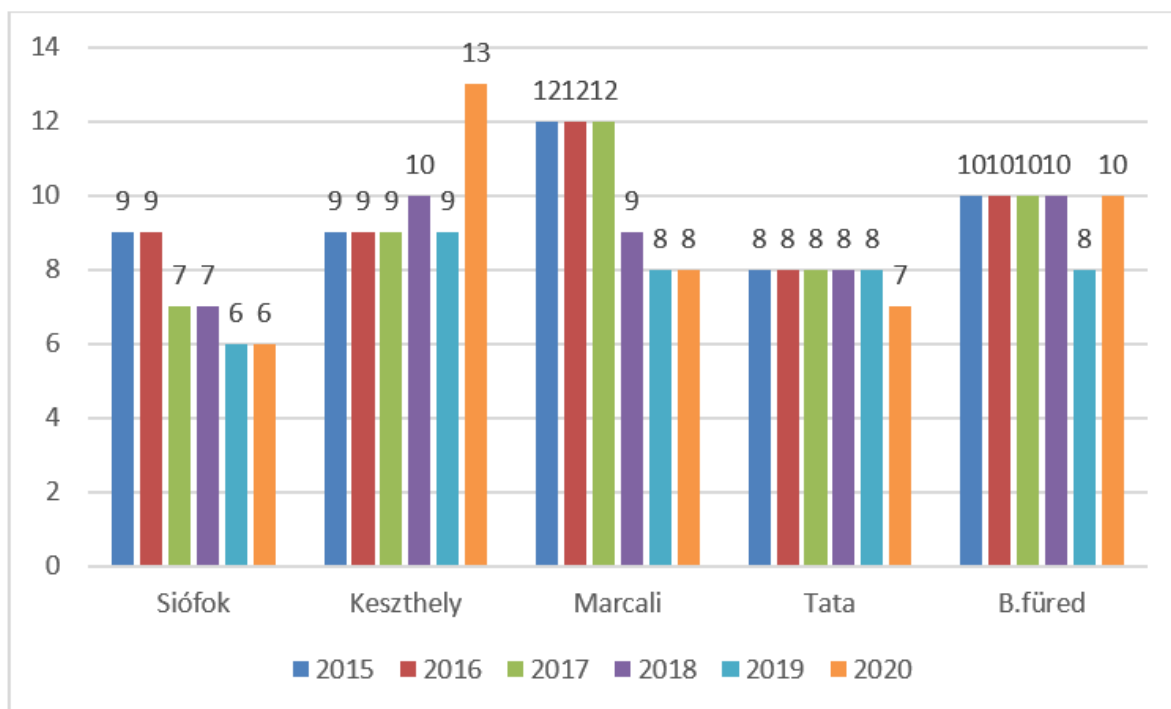
A beiratkozás számánál azt is figyelembe kell venni, hogy a Berzsényi Dániel Városi Könyvtár és a Lipták Gábor Városi Könyvtár ingyenesen biztosítja a beiratkozást. A többi intézmény kölcsönzési szolgáltatásait térítés ellenében vehetik igénybe.

Mindenesetre az intézményeknek érdemes volna megosztani egymással a beiratkozással kapcsolatos tapasztalataikat.

### Új regisztrált olvasók

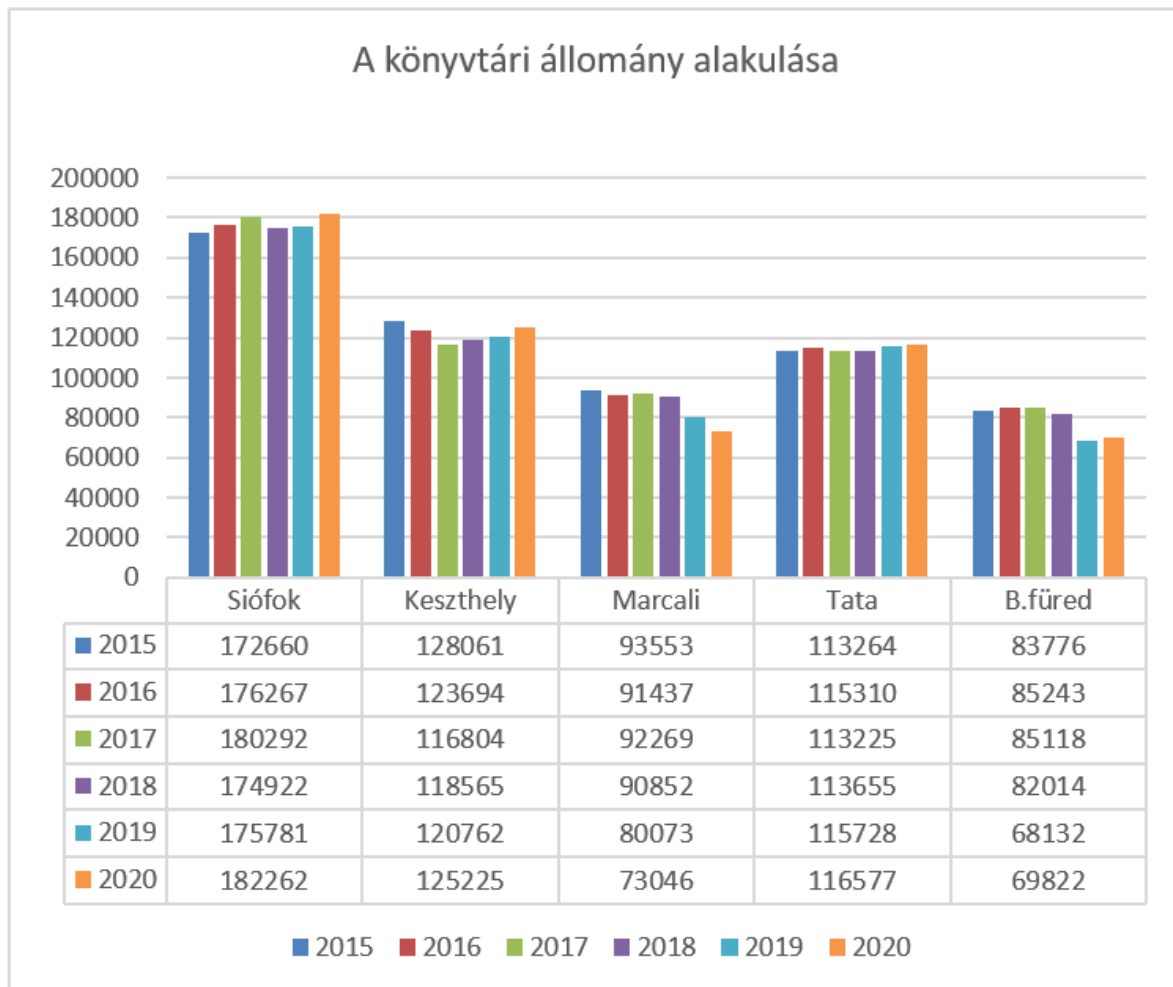


Siófok az újonnan beiratkozott olvasók számát tekintve folyamatos növekedést mutat. Jellemzően elmondható, hogy a könyvtáraknak új szolgáltatásokat kell bevezetni, meg kell indítani a fejlődést a digitális fejlesztések irányába a hagyományos szolgáltatások mellett. Szükség van az olvasók véleményének folyamatos felmérésére. A 2020-as évben az intézmények bezárásra kényszerültek a pandémia miatt. Ez a pandémiás időszak sok mindent befolyásolt, mely nagyon jól mutatkozik a mért adatokban.

**Felsőfokú végzettségű könyvtárosok**

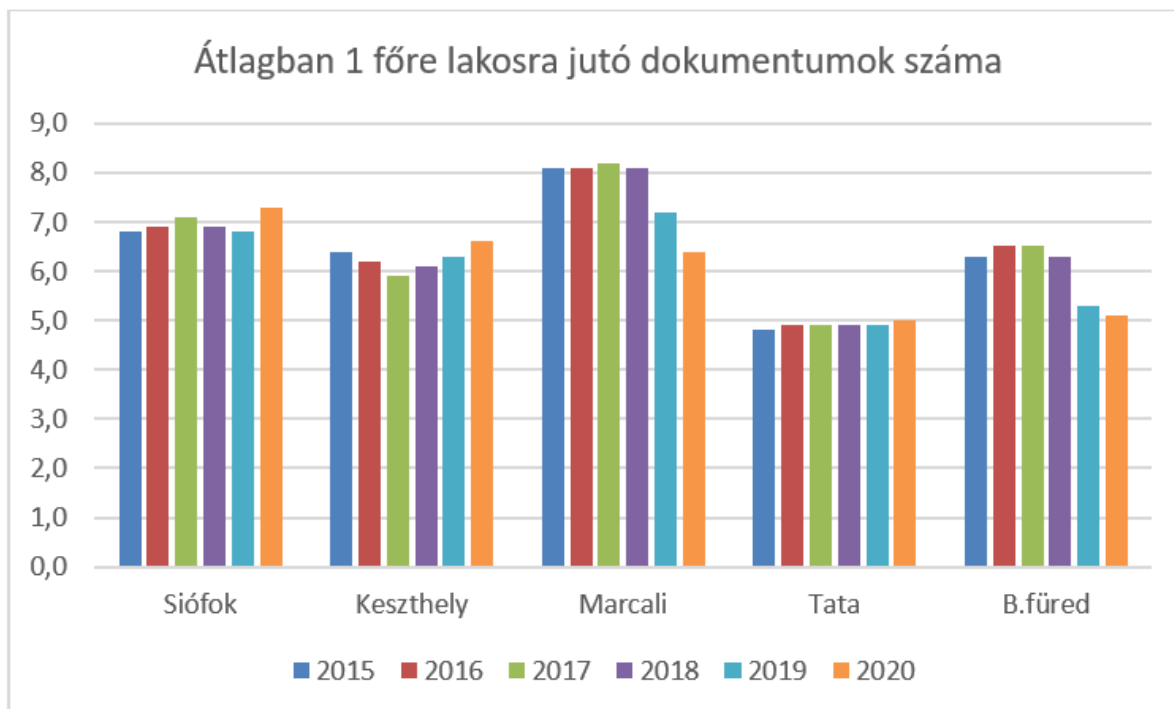
Településenkénti megoszlásban viszonylag egyenletes képet mutat. Keszthely, Marcali, Tata és Balatonfüred települések 2015-2018-ig meg tudták tartani a könyvtáros végzettségű alkalmazottakat, sőt Keszthelyen még létszámbővítést is elkönyvelhettek két alkalommal. Siófok esetében sajnos negatív tendencia tapasztalható. 2015 óta jelentősen csökkent a felsőfokú könyvtárosok száma, mely 2019-re a település lakosságát tekintve és a könyvvállományt tekintve a legalacsonyabb az összevetett intézmények közül. A létszámcsökkenések okát több tényező is befolyásolja.

## A könyvtári állomány alakulása

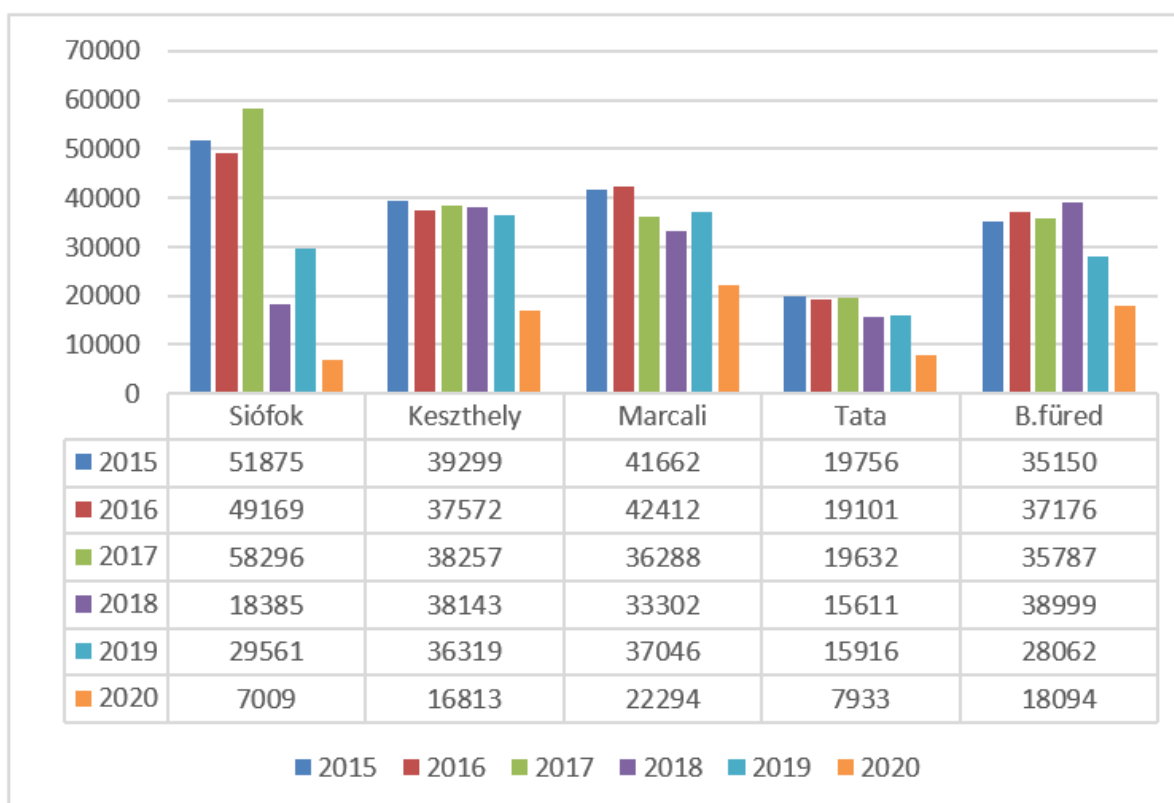


Az intézmények állományának számszerű alakulása az intézményi költségvetés függvénye. Az újonnan beszerzett minden fajta (könyv, periodika, CD, hangoskönyv) dokumentumok mellett a számszerű alakulásokat az állomány selejtezésének mértéke is befolyásolja.

A lenti táblázatban látható, hogy az egy főre jutó dokumentumok száma Marcaliban a legmagasabb és Tatán a legalacsonyabb.



**Személyes használati statisztikai mutató**

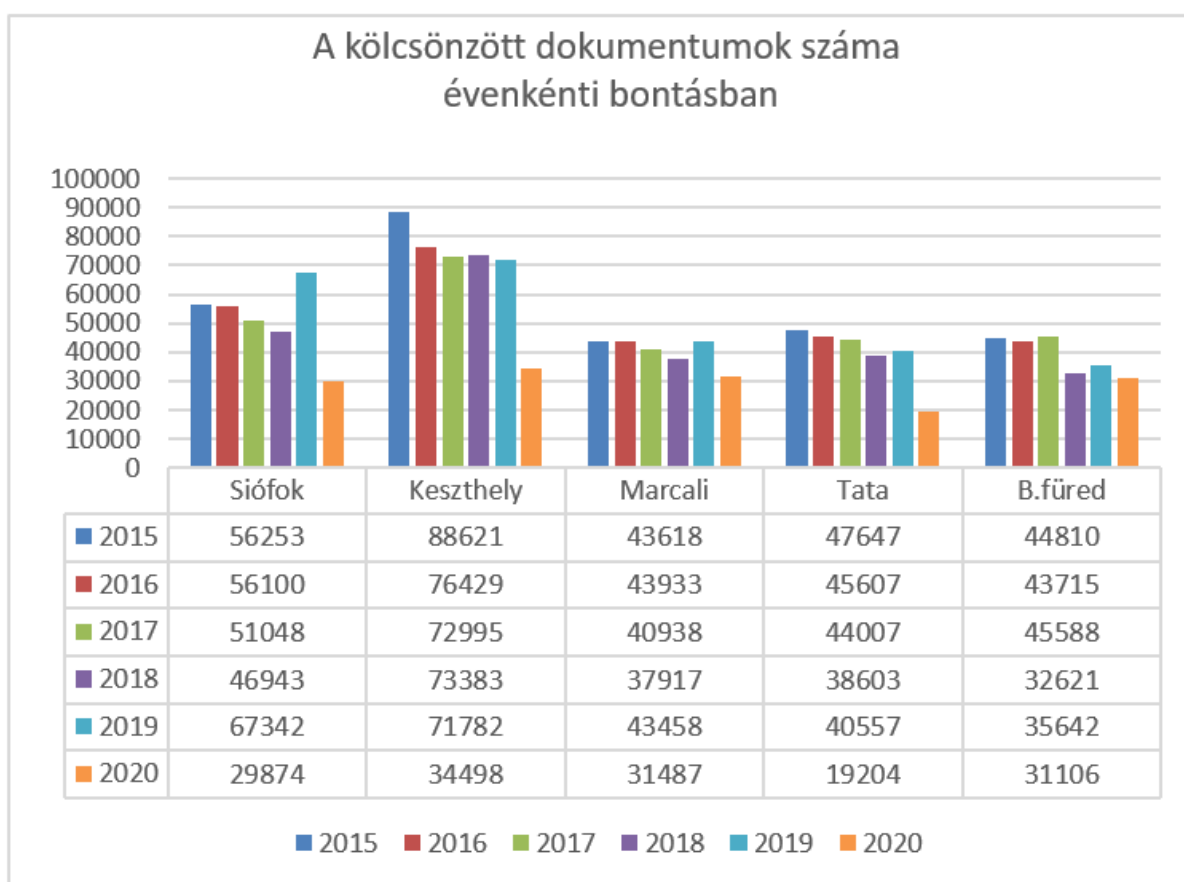


Siófokon 2018-tól jelentős visszaesés mutatkozik a korábbi évekhez képest. A többi település esetében kisebb mértékű ingadozás, visszaesés tapasztalható, melyet a kimutatás jól tükröz.

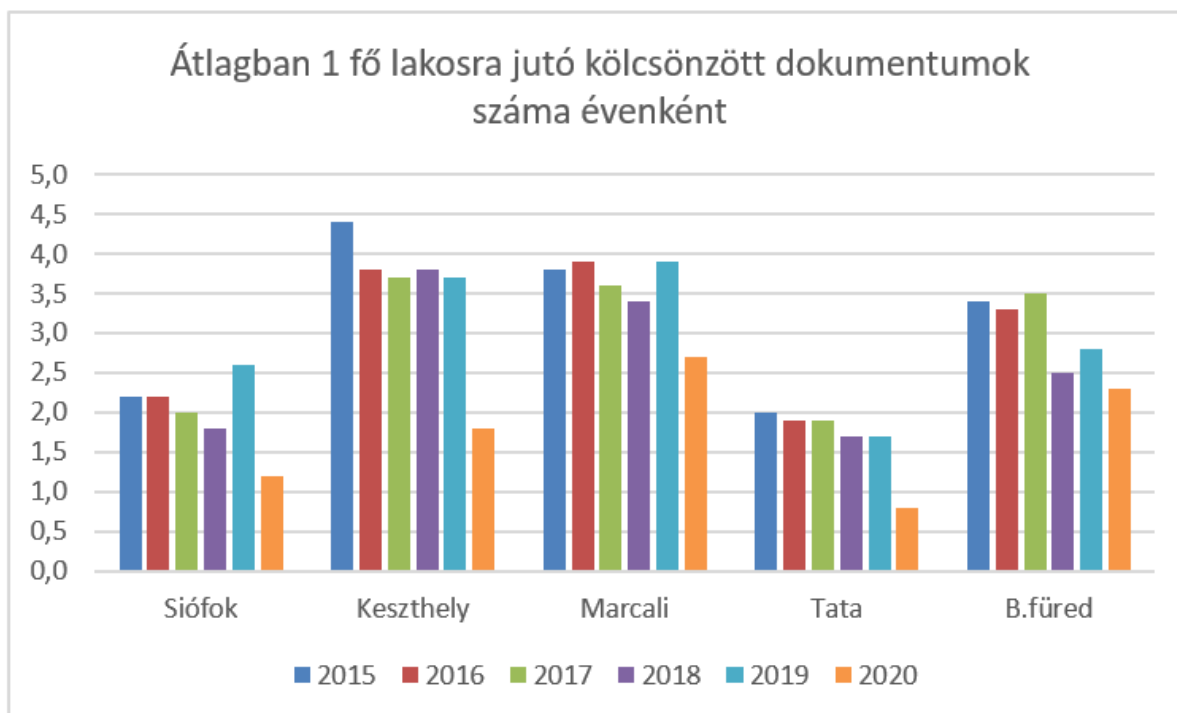
A személyes használati mutatók számát alakítja az:

- az intézmények nyitvatartása,
- a dokumentumok száma,
- az állomány összetettsége.

#### A kölcsönzött dokumentumok száma évenkénti bontásban



Keszthelyen a kölcsönzött dokumentumok száma kiemelkedő, a vizsgált településekhez képest, ami valószínűleg abból adódik, hogy egyetlennel rendelkezik.



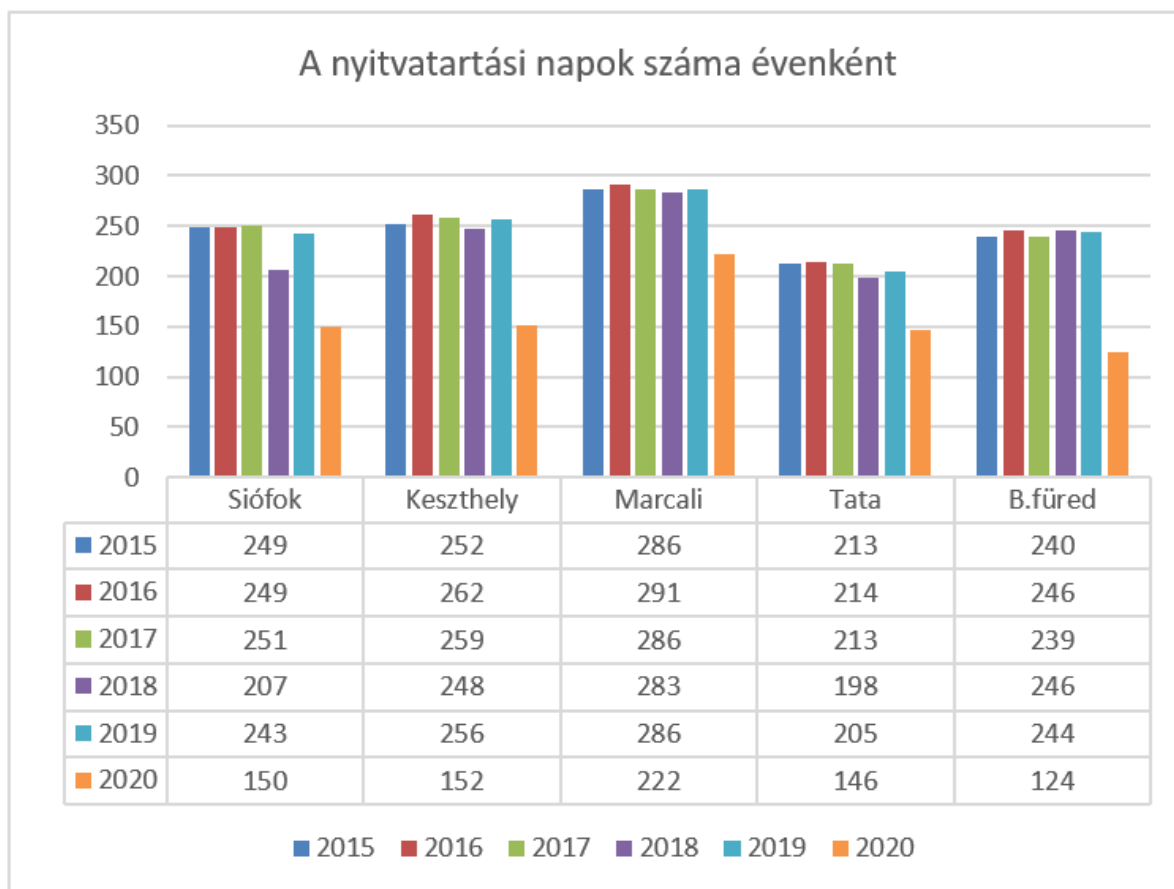
A dokumentumok kölcsönzését befolyásolja:

- állomány nagysága, összetétele,
- az olvasó megtalálja-e a számára megfelelő könyvet (könyveket),
- beiratkozási lehetőségek,
- beiratkozott olvasók száma, összetétele,
- kölcsönzési feltételek, (darabszám),
- intézmény nyitvatartása,
- intézmény online elérhetőségei,
- intézmény adatbázisának elérhetősége az olvasók irányában,
- online kölcsönzési felület könnyű kezelhetősége az olvasók számára.

A grafikai mutatók alapján Keszthelyen a legmagasabb a kölcsönzött dokumentumok száma. Siófok esetében célszerű lenne feltárni, hogy a dokumentumállományhoz és a beiratkozott olvasók létszámához viszonyítva miért alacsonyabb a kölcsönzött dokumentumok száma. Érdeemes lenne megfontolni, hogy változtassunk-e a beiratkozási feltételeken és a dokumentumállomány összetételén.

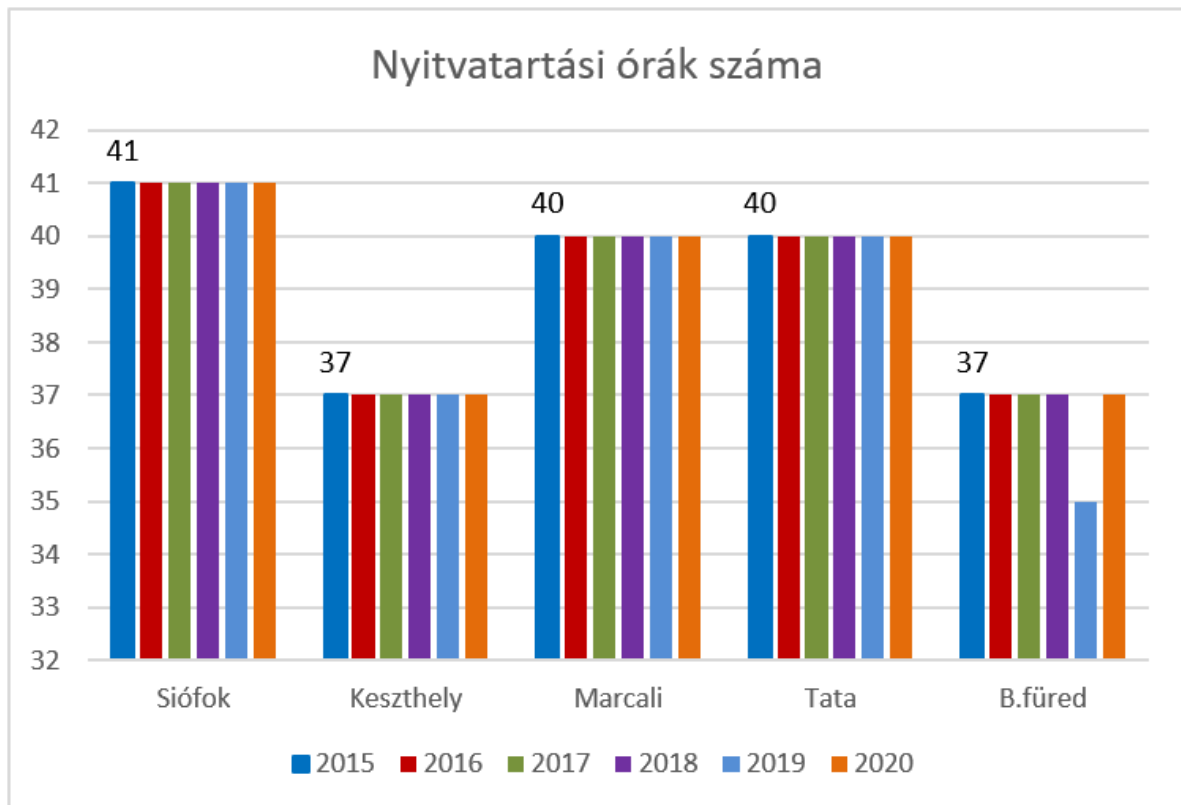


## A nyitvatartások összevetése



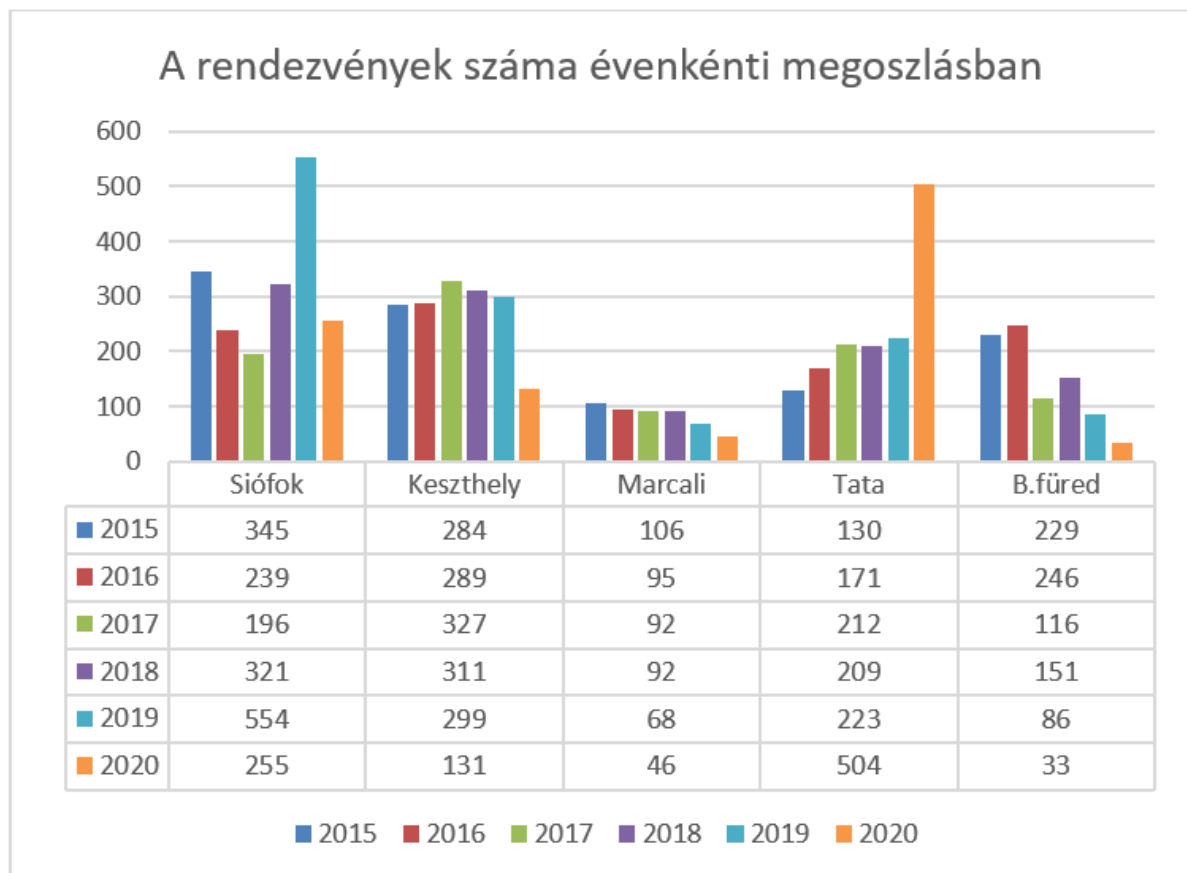
- Marcali vasárnap kivételével, minden nap nyitva van,
- Siófok kedden és vasárnap zárva tart, a többi napokon nyitva,
- Tata szerdán és vasárnap tart zárva,
- Keszthely hétfőn és vasárnap tartja zárva kapuit az olvasók előtt,
- Balatonfüred szintén hétfőn és vasárnap zárva tart.

Az intézmények nyitvatartásának statisztikáját érdemes egyben megtekinteni. A két táblázat összehasonlításakor látható, hogy a nyitvatartási napok száma Marcaliban a legmagasabb (heti 6 nap), a többi településen átlagos. A nyitvatartási órák tekintetében viszont a siófoki könyvtár kiemelkedő.



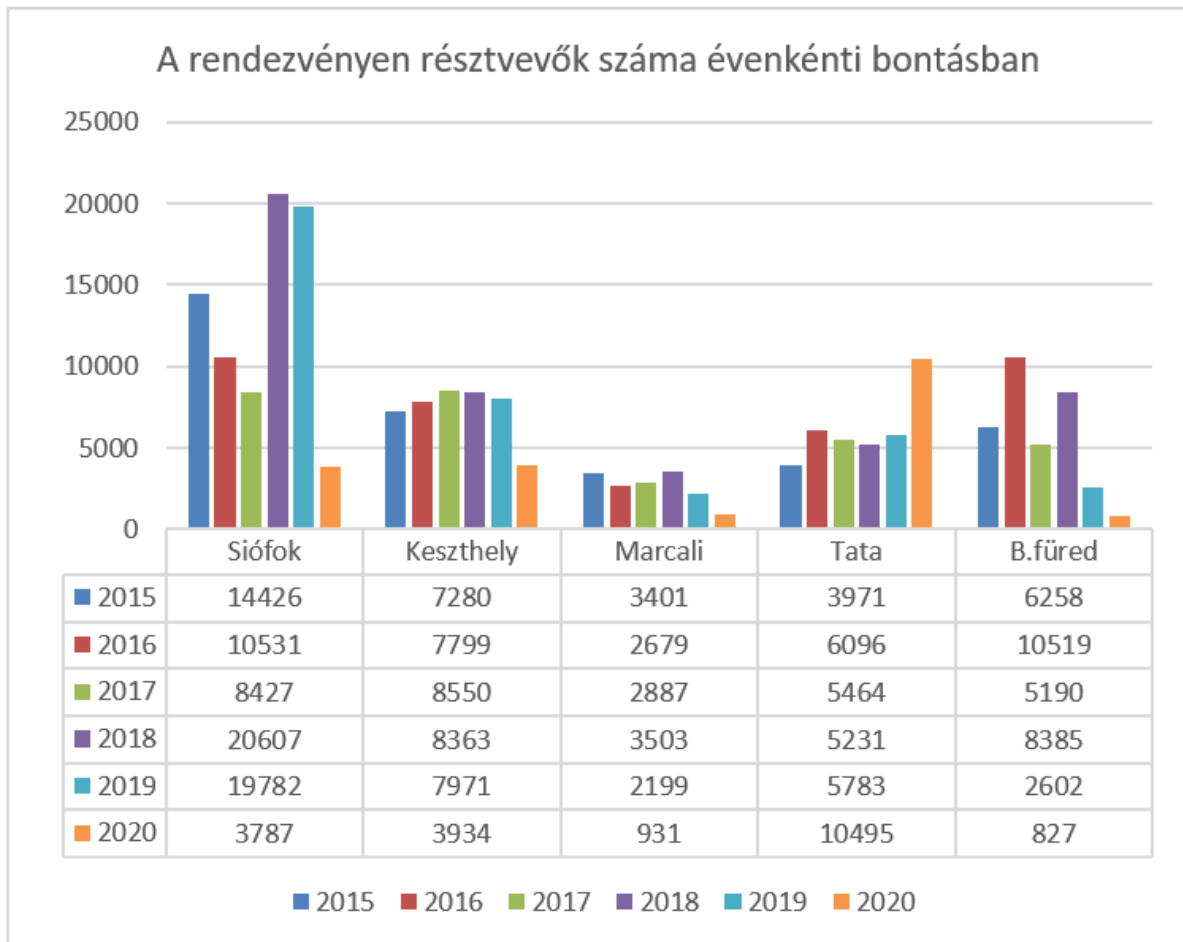
### A rendezvények száma évenkénti megoszlásban

Siófokon a rendezvények számának alakulásában 2019-től emelkedés jellemző. Keszthely esetében 2017-ig növekedés, a következő években enyhe visszaesés tapasztalható. Tata 2017-től kezdődően növelte a rendezvényeinek számát. Balatonfüred a rendezvények számának évenkénti alakulásában ingadozó képet mutat. Marcalinál viszonylag egyenlően alakultak az adatok, kivéve a 2019-es évben mutatkozó visszaesést. A rendezvények számának alakulását az anyagi források, együttműködési lehetőségek is meghatározzák.



### A rendezvényen résztvevők száma

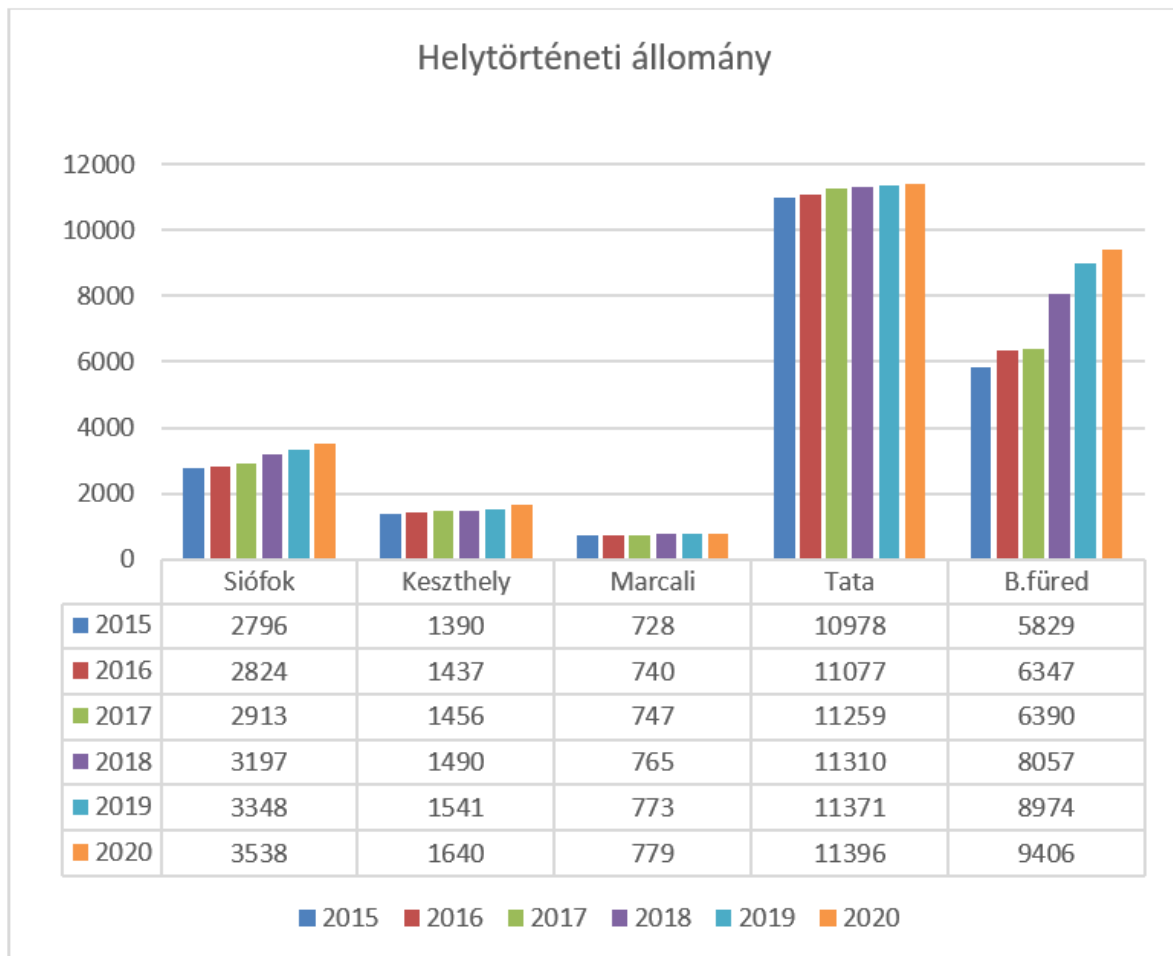
A Balaton-parti települések tekintetében a programokon résztvevők száma magasabb, mint akár Tata, akár Marcalihoz viszonyítva. Mivel Siófokon nyaranta is vannak rendezvények, ezt a grafikon is tükrözi. Mindegyik intézmény rendezvényeinek számát tekintve vannak hullámvölgyek, melyet a diagram jól ábrázol.



A rendezvényen résztvevők száma függ:

- a rendezvény témájától
- az időponttól,
- az aktualitásától.

## Helytörténet



A helytörténeti állomány nagysága, összetétele tekintetében Tata magasan kiugrik a többi intézmény közül. Balatonfüred állománya is emelkedő tendenciát mutat az évek óta tartó tudatos helytörténeti munkának köszönhetően.

Keszthely 2015 óta fejleszti állományát és digitalizálja a régi keszthelyi sajtótermékeket.

Siófok esetében 2015-től a helytörténeti állomány fokozatosan emelkedő tendenciát mutat, mivel a stratégiai tervben a helytörténeti munka kiemelt szerepet kapott.

Az intézmény honlapján belül külön menüpontként érhető el a Történeti Gyűjtemény. A gyűjtemény a Huntéka múzeumi adatbázisba és a Corvina adtabázisba kerül feldolgozásra.

## 4. BENCHMARKING ÖSSZEGZÉS

A 2020-as évtől bekövetkezett egy pandémiás időszak, mely napjainkban is tart. Ez az időszak rányomta bélyegét a könyvtárak életére is, mely a mérésekben már jól láthatóan megmutatkozik. A világjárvány hatásának hosszútávú következményeit még nem ismerjük, de az elmúlt időszak rámutatott hiányosságainkra, többek között arra, hogy online jelenlétünket erősítenünk kell a digitális térben.

A benchmarking elemzés segítségével sikerült intézményünk tevékenységét összevetni más hasonló nagyságrendű, hasonló környezetben működő intézmények tevékenységével. A kapott információk alapján hatékonyabban meg tudjuk határozni a fejlesztésre szoruló területeket. Az új kapcsolati háló kiépítése mindig hatékony. A kölcsönös információ- és tapasztalatcsere, az intézmények közt általában igen eredményes: az elemzések során gyűjtött tapasztalatokat összegezzük, a tanultakat, az új ötleteket beépítjük munkánkba, ezáltal magasabb, minőségi színvonalú szolgáltatásokat tudunk megvalósítani, új fejlesztéseket eszközölhetünk. A megvalósítás közös feladat, mely az intézmény minden egyes munkavállalójának érdeke.

Az elemzés alapján a következő tapasztalatokat vontuk le:

A többi könyvtárhoz viszonyítva viszonylag lassan jut el az új dokumentum az olvasóhoz: ez függ a beszerzett dokumentumok mennyiségétől, de a feldolgozás gyorsaságán is javítani kell. Ebben közrejátszik az, hogy könyvtárunkban a legalacsonyabb a felsőfokú végzettséggel rendelkező könyvtárosok száma. Ez folyamataink vizsgálatakor is többször kockázatos tényezőként merült fel, jelenleg csak hatékonyabb munkaszervezéssel tudjuk a hiányosságot pótolni. A gyermekkönyvtárosok gyakorlata közül megfontolandó az általános iskolákban történő személyes megjelenés.

Az online tartalmak megőrzése, feltárására többnyire hasonló módon történik, ezen a téren is további tapasztalatcsere szükséges. Három könyvtár foglalkoztat informatikust, mely intézményünkben is indokolt lenne. Egy rövid, célzott felméréssel, fel kell tárni az okokat, miért alacsonyabb az egy főre jutó kölcsönzött dokumentumok száma. E felmérés kiértékelését követően meg tudjuk hozni a szükséges intézkedéseket. A helytörténeti állomány nagyságát tekintve mutatóink rosszak voltak. Ennek oka abban is keresendő, hogy a könyvtárunkba bekerült hagyatékok állományba vétele nem történt meg, így a statisztika torzult. Ezeknek a hiányosságnak a pótlását megkezdtük, így 2021-ben már jelentősen növekedett a



helytörténeti állományrész nagysága. Összességében elmondható, hogy több benchmarking tevékenység során kitűzött cél megvalósult vagy javulást eredményezett.