



TÚL A SZÁMOKON...

Benchmarking a

Széchenyi István Városi Könyvtárban

Sopron

MIRŐL LESZ SZÓ....



- Mi is az a Benchmarking?
- Mire jó? Miért van rá szükség? Mitől lesz hatékony?
- Hogyan készül? Mi a módszertana?
- A mi Benchmarkingunk
- Tapasztalatok, tanulságok



BENCHMARKING

Jelentése: "összemérés", összehasonlítás.

Ez a minőségfejlesztési eszköz a vállalati szférából jött, ahol ezt az alkalmazott menedzsment módszerek között az egyik leghatékonyabbnak tartják számon.

Olyan elemzési és tervezési eszköz/folyamat, amely lehetővé teszi, hogy összehasonlítsuk magunkat más "versenytársakkal".

Az összehasonlítás tárgya nem csupán adatok, hanem szolgáltatások és munkafolyamatok is!

Helyzetelemzésre és a fejlesztési irányok kijelölésére is alkalmas eszköz.

Továbbá a tudásmegosztás hatékony formája.



BENCHMARKING

Lényege...

A kapott adatok tudatos felhasználása a szervezet teljesítményének fejlesztése érdekében.



BENCHMARKING MÓDSZERTANI LÉPÉSEI



1. Cél meghatározása



2. Partnerek kiválasztása



3. Adatgyűjtés:
saját és a partneri



4. Elemzés



5. Eredmények kommunikálása



6. Eredmények beépítése a fejlesztési
irányokba, beavatkozások



PARTNEREK KIVÁLASZTÁSA

Hasonló adottságokkal rendelkező partnerek kiválasztása:

- azonos funkciójú könyvtár: városi közkönyvtár
- megyei jogú városban található
- hasonló demográfiai környezetben: lakosságszám
- felsőoktatási könyvtár a településen



PARTNEREK KIVÁLASZTÁSA

Kiválasztott könyvtárak:

- Érd - Csuka Zoltán Városi Könyvtár - 67 E
- Nagykanizsa - Halis István Városi Könyvtár - 46 E
- Dunaújváros - József Attila Könyvtár - 44 E
- Hódmezővásárhely - Németh László Városi Kvt.- 43 E



ADATGYŰJTÉS, ADATOK FORRÁSAI

Csak hiteles és megbízható forrásból!

- KSH
- Könyvtári Intézet Dokumentumtára: Éves statisztikai adatok + "A magyarországi könyvtárak statisztikai adatai és mutatói 1998-2019-ig" c. dokumentum
- Saját Integrált Könyvtári Rendszer: HunTéka



TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, ELEMZÉS

A vizsgált mutatók kiválasztása

MSZ ISO szabvány - 2019 Ajánlás alapján

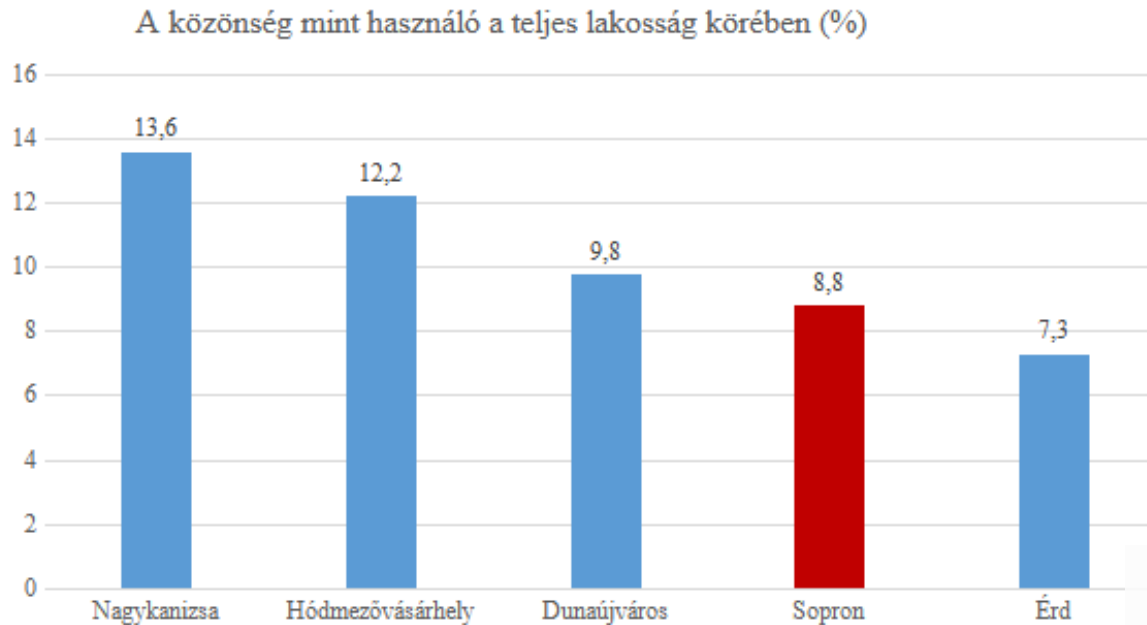
Mutatók csoportosítása hatékonysági terület szerint

- partnerközpontúság
- szolgáltatások hatékonysága
- munkatársakkal kapcsolatos teljesítménymutatók
- gazdaságossági mutatók
- eredményességi mutatók



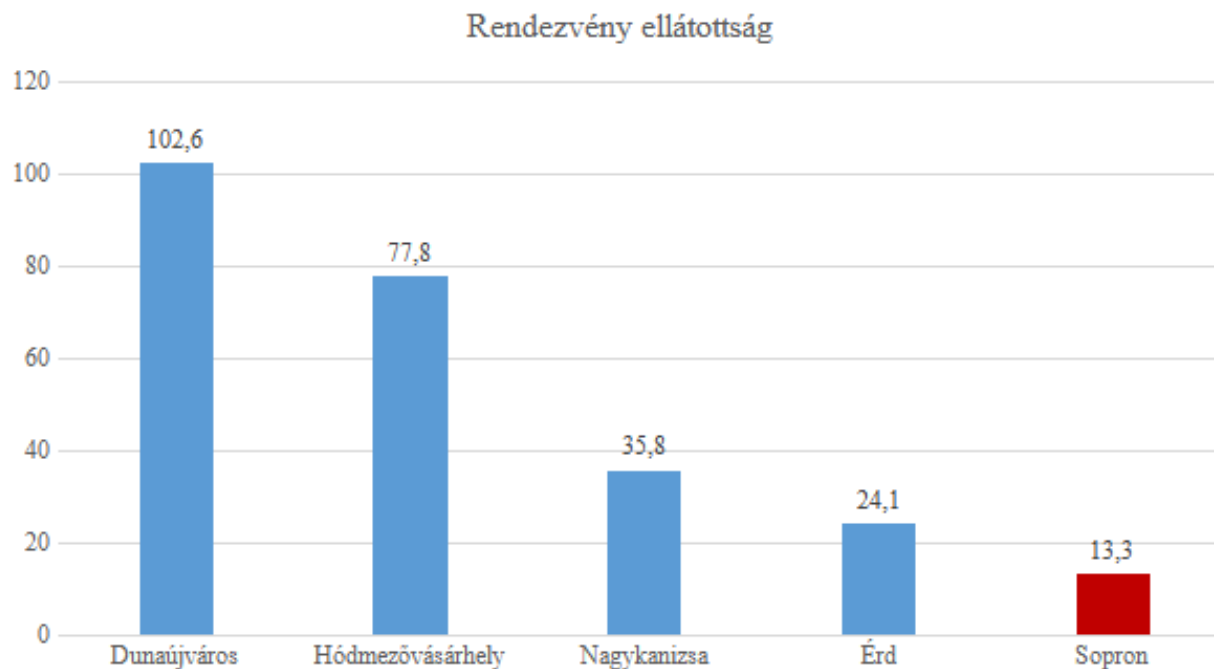
TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, ELEMZÉS

A közönség, mint használó a teljes lakosság körében:
használók száma / lakosság száma * 100



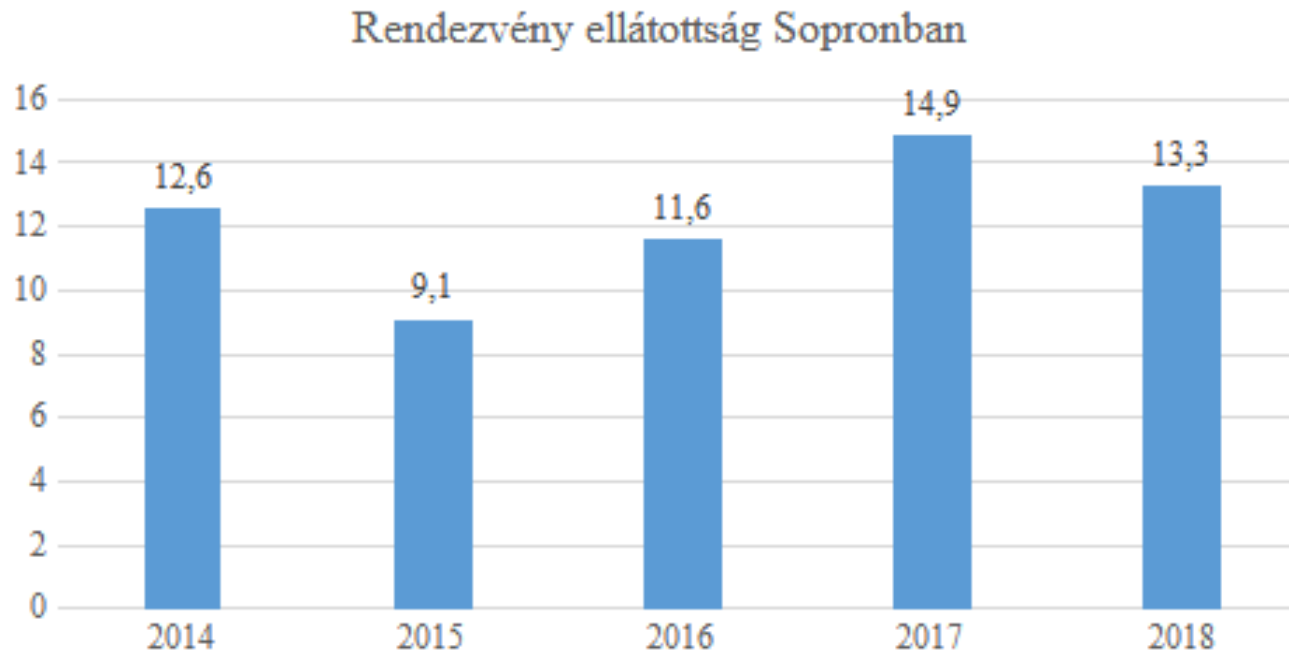
TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, ELEMZÉS

Rendezvény ellátottság:
megmutatja, hogy 10 E főre hány rendezvény jut évente



TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, ELEMZÉS

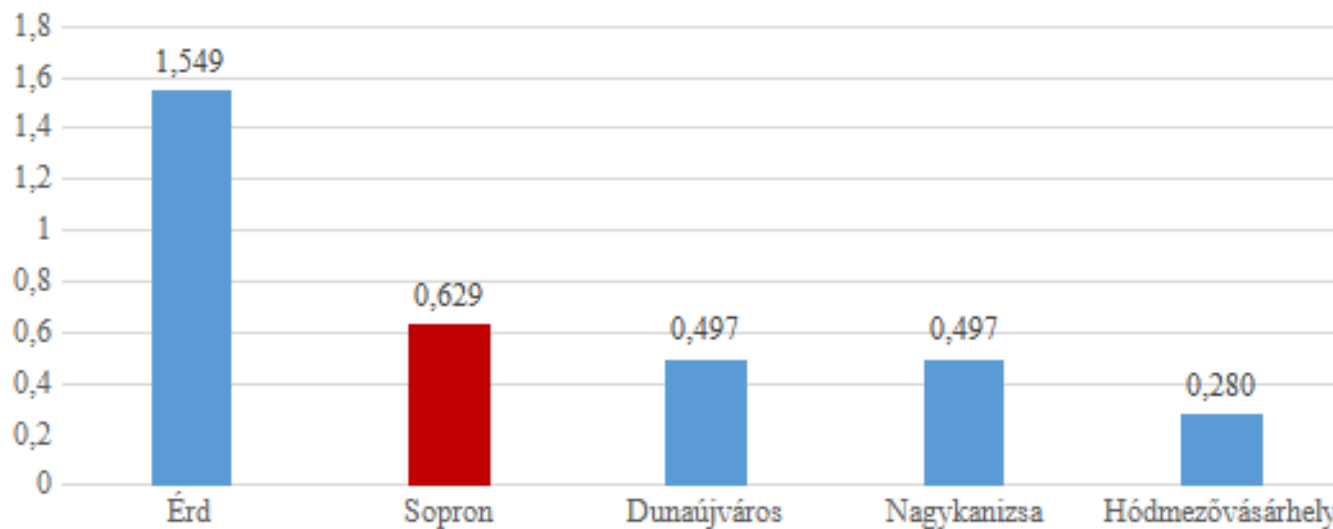
Rendezvény ellátottság Sopronban:
megmutatja, hogy 10 E főre hány rendezvény jut évente



TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, ELEMZÉS

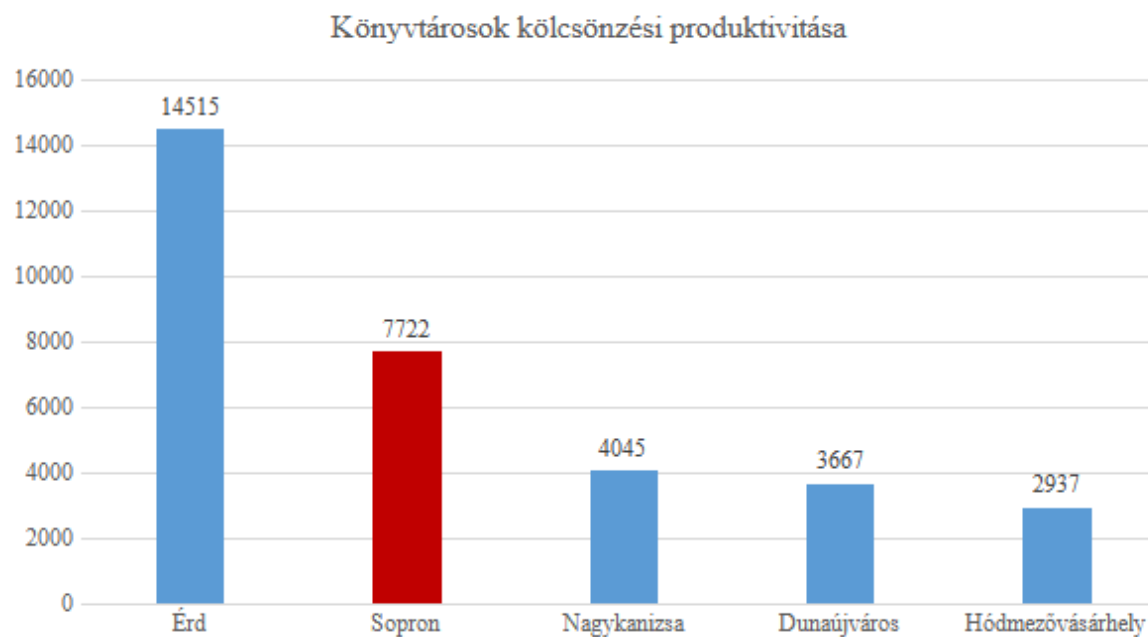
Forgási sebesség:
kölsönzött dokumentumok / kölcsönözhető dokumentumok

A kölcsönzési állomány forgási sebessége



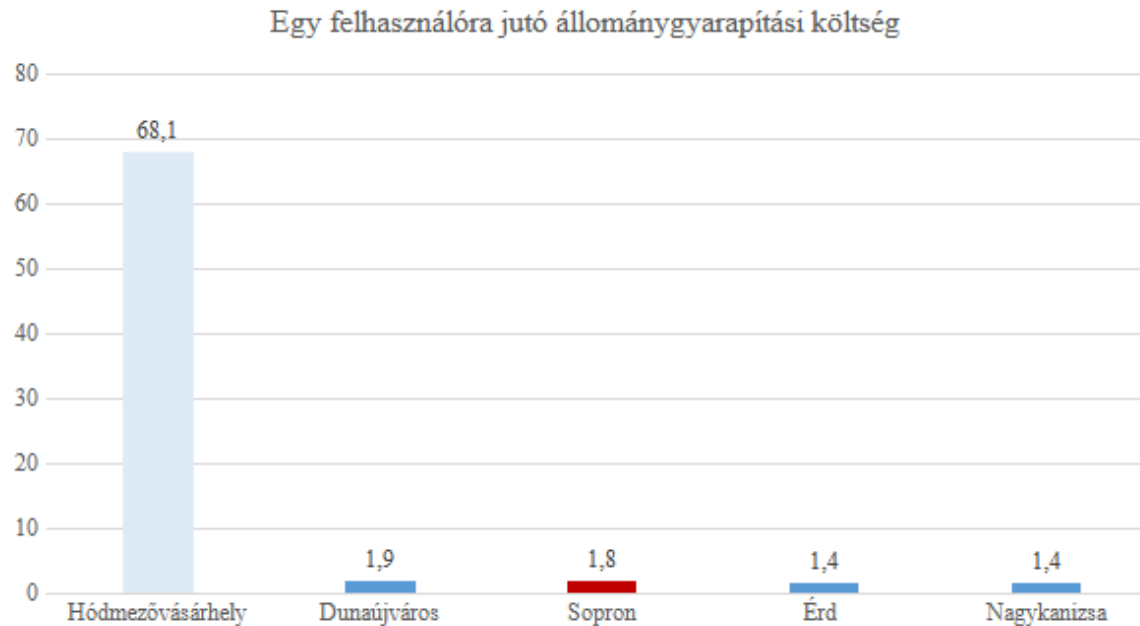
TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, ELEMZÉS

A könyvtárosok kölcsönzési produktivitása:
kölcsönzött dokumentumok száma / könyvtárosok száma



TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, ELEMZÉS

Egy felhasználóra jutó állománygyarapítási költség:
állománygyarapításra fordított összeg / aktív használók száma



TELJESÍTMÉNYMÉRÉS TANULSÁGAI

A teljesítménymutatók összehasonlíthatóságának korlátai:

- nincs teljes hasonlóság a versenytársak között
- hibás adatszolgáltatás
- folyton változó feltételek - lásd COVID...
- az adatok mögötti folyamatok nem megismerhetőek
- a partnerek jó gyakorlatainak megismerésére nem alkalmas

Túl a számokon...



KÉRDŐÍVES MÉRÉS

Kérdőív összeállítása

Célja: a partnerek jó eredményei mögötti gyakorlatok, munkafolyamatok megismerése.

Célirányosan alkalmas a háttér felkutatására.

Partnerségen, kölcsönös segítőkészségen alapul.

A kérdések összeállításánál a munkatársaink kérését is figyelembe vettük.



KÉRDŐÍVES MÉRÉS

Kérdések téma szerinti csoportosításban

- Belső szervezetre vonatkozó
- Marketingre és kommunikációra vonatkozó
- Szolgáltatásokra vonatkozó
- Feldolgozás munkafolyamatára vonatkozó
- Rendezvényekre vonatkozó



KÉRDŐÍVES MÉRÉS

Marketing és kommunikáció	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
<p>Hogyan népszerűsítik a könyvtárat? Van-e kimondottan marketinggel foglalkozó munkatársuk vagy munkacsoport?</p>	<p>A marketingfeladatok nagy része igazgatói feladat. 3-4 tagból álló munkacsoport segíti a munkát, 1 fő ellenőrzi a hatékonyságot. (visszacsatolás)</p>	<p>Szervezett programjainkon keresztül népszerűsítjük, ami nem elegendő. Stratégiai céljaink között szerepel rendezvények tartása. Nincs marketinggel foglalkozó munkatársunk, de még extrovertált kollégánk sem.</p>	<p>Minden hirdetési csatornát használunk: saját honlap, közösségi oldalak, plakátok és meghívók, helyi tv, rádió, Érdi Újság, segítségükre van</p>	<p>Nincs külön marketingszervezet, de: -gyakori sajtómegjelenések -részvételünk a város kulturális programjaiban könyvtársáttal -évente kereskedelmi hirdetés -megjelenéseink a könyvtáros szakmai fórumokon -heti hírlevél -facebook kampány van</p>

KÉRDŐÍVES MÉRÉS

Szolgáltatások	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
Jellemző-e a helyismereti/helytörténeti gyűjtemény távhasználata (e-mailes, telefonos kérdések nem csak beiratkozott olvasók részéről)? Ezt hogyan oldják meg?	vannak ilyen távoli megkeresések, e-mailben vagy telefonon, közösségi oldalakon keresztül megválaszolják a kérdést, szkennelve elküldik vagy könyvtárközi kölcsönzéssel	a távhasználat van túlsúlyban, e-mailen szkennelve elküldik a kért anyagot térítésmentesen	nem jellemzőek az ilyen megkeresések	sok a távhasználat (honlap, digitalizált anyagok), e-mailen és telefonon is kérnek tájékoztatást

KÉRDŐÍVES MÉRÉS

Feldolgozás, feltárás	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
<p>Milyen digitalizálási munkákat folytatnak és milyen IKT-t használnak ehhez? Hogyan szervezik a digitalizálási munkát</p>	<p>nincs külső szakember, 1 fő digitalizál, más feladatok mellett, esetenként a helytörténeti könyvtárosok is besegítenek, FMP (RICOH) –ot használnak hozzá</p>	<p>korábban volt digitalizáló műhelyük közfoglalkoztatottakkal, de amióta ez megszűnt 1 fő végzi ezt a munkát mivel szolgáltatni nem tudták a digitalizált anyagot, így az Arcanumhoz fordultak, segítségükkel országosan is elérhető a sajtóanyaguk, az 1945-ig megjelent helyi könyveket a MANDA adatbázisban töltötték fel idén először nyári diákmunkásokat is bevontak a</p>	<p>helytörténeti anyagot digitalizálnak lapszkennerral és fényképezőgéppel, a helytörténeti könyvtáros és a rendszergazda végzi, néha külsős segítségével</p>	<p>túlnyomórészt helyismeretet digitalizálnak, lapszkennerek, mikrofílm-szkennerral és digitális fényképezőgéppel, bármely könyvtáros és közösségi szolgáltató is végezheti irányítással, sok tapasztalattal rendelkeznek, a mit szakmai konferenciákon meg is osztanak</p>

KÉRDŐÍVES MÉRÉS

Rendezvényszervezés	Dunaújváros	Hódmezővásárhely	Érd	Nagykanizsa
<p>Hogyan zajlik könyvtárunkban a rendezvényszervezés? Van-e erre kijelölt munkatárs, munkacsoport, esetleg külső céget bíztak meg vele?</p>	<p>A terveket a könyvtárosok készítik, az előadókkal való kapcsolattartás, szerződéskötés igazgatói feladat. Gyermekprogramok szervezésénél a gyermekkönyvtár munkatársai előkészítik a folyamatot.</p>	<p>eddig a könyvtárvezető szervezte és bemutatkozni vágyók keresték meg a könyvtárak, jövőre viszont alakítanak erre a célra egy munkacsoportot és éves rendezvénytervvel és költségvetéssel</p>	<p>az igazgatóhelyettes vagy egy olvasószolgálatos szervezi a rendezvényt</p>	<p>nincs külön munkatárs vagy csoport, bárki szervezhet, de alapvetően az igazgató és a helyettes feladata, sok a befogadott rendezvényük, ahol a szervező külsős, ők csak a helyet adják</p>

FEJLESZTÉSI IRÁNYOK

A sokszínű és színvonalas programok könyvtárunk népszerűsítésének fontos eszközei. A városban zajló rendezvényeken is meg kell jelennünk.

A könyvtárhasználati szokások megváltozásához alkalmazkodva nagy hangsúlyt kell fektetnünk a digitalizált tartalmaink fejlesztésére.

Marketing tudásunk bővítése elengedhetetlen ahhoz, hogy a nagy kulturális kínálattal rendelkező Sopronban is versenyképesek maradjunk.

A partnerekkel való kommunikációban nagy jelentősége van a személyes, és kölcsönös segítségnyújtások alapuló kapcsolatoknak.



BEAVATKOZÁSOK

Beavatkozás: részt vettünk több nagyszabású városi rendezvényen.

Beavatkozás: digitalizáltuk a helytörténeti folyóirataink jelentős részét az Arcanum Kft. segítségével.

Beavatkozás: marketing-tudásunk bővítése érdekében képeztük magunkat, pl. online tanfolyamok.

Beavatkozás: személyes, közvetlen kapcsolatot alakítottunk ki a helyi sajtó munkatársaival, rendszeresen megjelenünk a felületeken.



TAPASZTALATOK, TANULSÁGOK





KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

