

Mennyit ér egy könyvtár? -

Társadalmi hasznosság mérése a Gödöllői Városi Könyvtár hagyományos könyvtári szolgáltatásaihoz kapcsolódóan

ISTÓK ANNA,

Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ



202. január 12. Békéscsaba

Tanuljunk egymástól – Könyvtári jógyakorlatok napja

nka
Nemzeti
Kulturális Alap



Előzmények

2011 óta teljesítménymutatók
2014 óta benchmarking mutatók
2019 óta társadalmi hasznosság
mutató számolása

Könyvtári Minőségbiztosítási Projekt 2006 – Érdi Csuka Zoltán Városi Könyvtárral közösen

Istók Anna : Benchmarking - érdemes vajon
másoktól tanulni?

Megjelent: Könyv, könyvtár, könyvtáros, 16.
évfolyam 10. szám, 2007. október, 39-45. oldal.

2011
Minőségirányítási
Csoport megalakul

2014 – Minősített
Könyvtár Cím
elnyerése

2018 – Könyvtári
Minőségi Díj

2021 – Minősített
Könyvtár Cím
megújítása



Társadalmi hasznosság - gazdasági megtérülés

Könyvtárunk még a 2020-as, korlátozásokkal és bezárásokkal megnehezített évben is komoly gazdasági hasznot generált a helyi társadalomban.

Minden 5. gödöllői lakos könyvtárunk tagja.

Gödöllő lakosságának 2-szerese fordult meg nálunk 2020-ban.



Minden nap 600 távhasználati alkalom volt.

Minden nyitvatartási napra esett 2,5 rendezvény.

Társadalomba juttatott érték 2020-ban



Könyvtári költségvetés:
135 959 000,-Ft

ROI: 0,8

Egy gödöllői lakosra jutó könyvtári támogatás:

4 254,-Ft

Egy gödöllői lakosra jutó, könyvtár által megnövelt érték:

7 562,-Ft

ROI: Return On Investment - Megtérülési szorzó, ami a befektetés hatékonyságát méri. Esetünkben minden befektetett forint a könyvtár működésébe 2020-ban további 0,8 forint hasznot generált.

Társadalmi hasznosság - gazdasági megtérülés 2021



18 könyv kölcsönzése
6 alkalommal/olvasó

Napi **2** rendezvény

Ennyit spórolt meg 1 olvasó csak a könyveken:

58 000,-Ft

285 000
távhasználati művelet

Társadalomba juttatott érték 2021-ben



Könyvtári költségvetés:
120 millió,-Ft

ROI: 0,9

Egy gödöllői lakosra jutó könyvtári támogatás:

3 796,-Ft

Egy gödöllői lakosra jutó, könyvtár által megnövelt érték:

7 284,-Ft

ROI: Return On Investment - Megtérülési szorzó, ami a befektetés hatékonyságát méri. Esetünkben minden befektetett forint a könyvtár működésébe 2021-ben további 0,9 forint hasznot generált.

Kirakat



Szakmai Hírontó 5. évf. 2. szám
Kiadja a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
2100 Gödöllő, Dózsa Gy. út 8. www.gvik.hu

2023. február

2022 SZÁMOKBAN

6553 olvasó
4601 beiratkozás
2012 új tag

minden 5. gödöllői lakos könyvtártag nálunk

370 látogató naponta

285 000 távhasználati alkalom
30 268 könyvtári tájékoztatás
16 044 programra látogató
132 000 kölcsönzött könyv
103 000 látogató
700 rendezvény

2x annyi látogató
2,5 új tag beiratkozás
45%-kal több új olvasó

20 könyv kölcsönzése
7 alkalommal/olvasó
Ennyit spórolt meg 1 olvasó csak a könyveken:
72 000,- Ft/év

Könyvtári költségvetés:
152 millió,-Ft
Társadalomba juttatott érték
322 millió,-Ft

Egy gödöllői lakosra jutó könyvtári támogatás:
4 819,-Ft
Egy gödöllői lakosra jutó, könyvtár által megnövelt érték:
10 197,-Ft
ROI: 1,1

ROI: Return On Investment - Megtérülési szorzó, ami a befektetés hatékonyságát méri. Esetünkben minden befektetett forint a könyvtár működésébe 2022-ben további 1,1 forint hasznot generált.

Kirakat



Szakmai Hírontó 6. évf. 2. szám
Kiadja a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
2100 Gödöllő, Dózsa Gy. út 8. www.gvik.hu

2024. február

2023 SZÁMOKBAN

350 látogató/nap

6743 Olvasó +3%

275 000 távhasználati alkalom +6%
27 000 könyvtári tájékoztatás -11%
17 000 programra látogató +6%
136 000 kölcsönzött könyv +3%
94 000 látogató -10%
716 rendezvény +3%

3 hónapig zárva 😭
268 nap nyitva 😊

napi 3 rendezvény
évi 200 könyvtári óra

EGY OLVASÓ:
20 könyv kölcsönzése
7 alkalommal
SPÓROLÁS csak a könyveken:
83ezer Ft/év

minden 5. gödöllői lakos könyvtártagunk

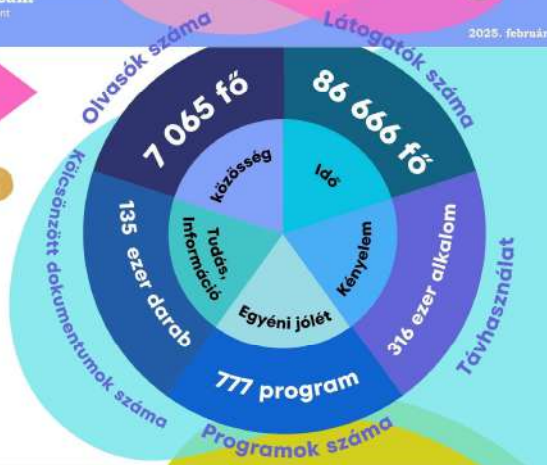
Könyvtári költségvetés:
187 millió Ft
Társadalomba juttatott érték:
398 millió Ft

Egy gödöllői lakosra jutó könyvtári támogatás:
5 725,-Ft
Egy gödöllői lakosra jutó, könyvtár által megnövelt érték:
12 187,-Ft
ROI: 1,1

ROI: Return On Investment - Megtérülési szorzó, ami a befektetés hatékonyságát méri. Esetünkben minden befektetett forint a könyvtár működésébe 2022-ben további 1,1 forint hasznot generált.



2024 SZÁMOKBAN



TÁRSADALMI HASZON

RETURN ON INVESTMENT-ROI: MEGTÉRÜLÉSI SZORZÓ
Minden befektetett forint **0,85 Ft** -ot termel *további*

TÁRSADALOMBA JUTTATOTT ÉRTÉK
Lakosságra vetítve:
Egy gödöllői lakosra jutó költségvetési támogatás: **2024: 6940 Ft** (2023: 5725 Ft)
Egy gödöllői lakosra jutó könyvtár által megnövelt érték: **2024: 13 000 Ft** (2023: 12 000 Ft)

Befektetett összeg (Könyvtári költségvetés): viszonyítva Forintosított teljesítmény:
• dokumentumkölcshozás
• rendezvények
• tájékoztatói munka
• távszolgáltatások

OLVASÓI MEGTAKARÍTÁS
83 ezer Ft/év/olvasó

TELJESÍTMÉNYMUTATÓK, ADATOK
GÖDÖLLŐ LAKOSSÁGÁNAK 22%-A KÖNYVTÁRTAG
OLVASÓK 50%-A 16 ÉVEN ALATTI
FEJENKÉNT 19 KÖLCSHOZOTT KÖNYV ÉVENTE 7 ALKALOMMAL
NAPONTA 3 PROGRAM
NAPONTA 320 LÁTOGATÓ

ROI: Egy befektetett forint mennyi további megtérülést generál a társadalomban?

- Az eddig figyelembe vett teljesítmény a számításoknál:
- Dokumentumkölcshozás
 - Rendezvények
 - Tájékoztató munka (online is)

ROI: befektetésarányos megtérülési mutató (Return on investment)

$$ROI = \frac{\text{Szolgáltatások teljes értéke} - \text{Teljes éves költség}}{\text{Teljes költség}} \times 100$$

Mennyit ér egy könyvtár? – NKA pályázat 2024

Társadalmi hasznosság mérése a
Gödöllői Városi Könyvtár
hagyományos könyvtári
szolgáltatásaihoz kapcsolódóan

Partnerségben

Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, Eger
Verseyhy Ferenc Megyei Könyvtár, Szolnok

Gödöllő vállalása:
benchmarking
mutatók
kidolgozása

Társadalmi hasznosság:
hagyományos könyvtári
szolgáltatások - Gödöllő

Társadalmi hasznosság:
közösségi térhez
kapcsolódó
szolgáltatások - Szolnok

Társadalmi hasznosság:
informatikai és
távszolgáltatások - Eger



Mi a minőség?

Hogyan mérjük a teljesítményünket, ha az eredményeink sokszor máshol csapódnak le?

Mit nyújt egy könyvtár a használóinak?

időt

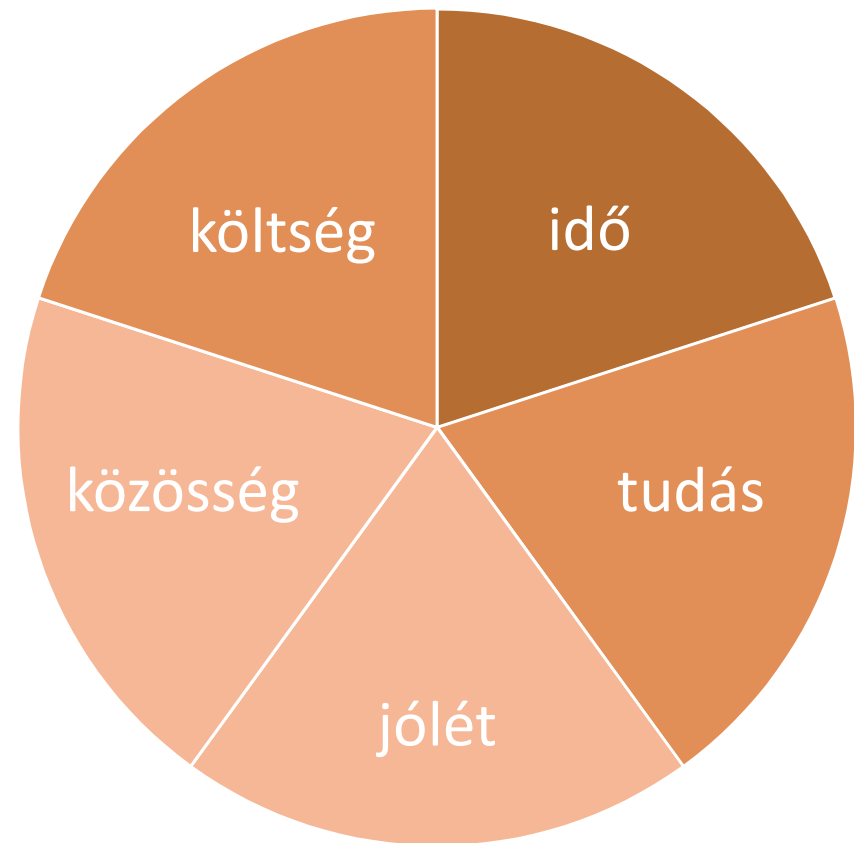
költség megtakarítást

közösségi élményt

egyéni jólétet

tudást, információt

Fogyasztói oldalról



Mennyit ér a könyvtár a fogyasztónak?

Különböző megközelítések lehetnek:



Milyen további hasznot jelent az életében a könyvtár? (Halohatás) Segíti a munkavállalásban, egészségmegőrzésben, stb.



Mennyit kellene az adott szolgáltatásért fizetnie piaci körülmények között?



Mennyit lenne hajlandó fizetni azért, hogy a könyvtár szolgáltatása ne szűnjön meg?

Mi a minőség?

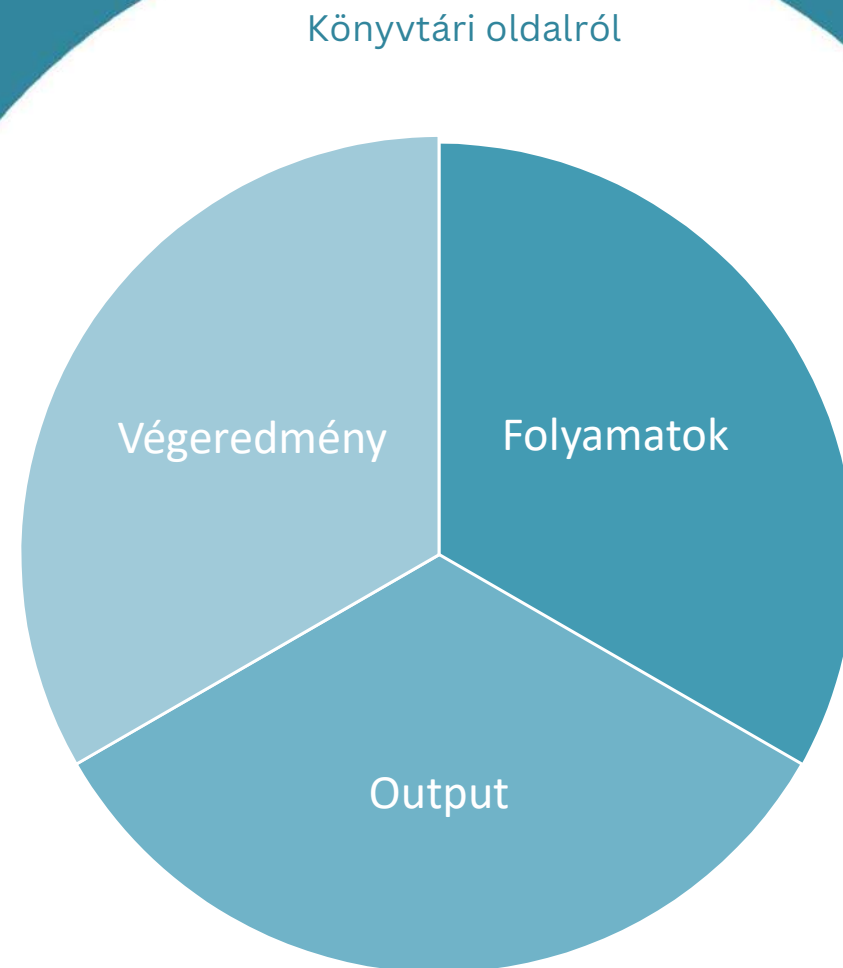
Hogyan mérjük a teljesítményünket, ha az eredményeink sokszor máshol csapódnak le?

Hogyan határozható meg a minőség fogalma egy könyvtárban?

Könyvtári folyamatok -
teljesítménymutatók

Könyvtári outputok: szolgáltatások
– munkatársi teljesítmény

Végeredmény: olvasói
elégedettség



Sikerült-e teljesíteni a céljainkat?

Teljesítménymutatóink növekedtek?

Operatív célkitűzéseinket meg tudtuk valósítani? Milyen arányban?

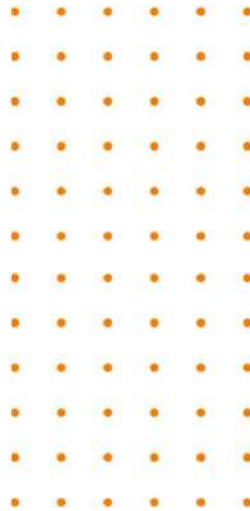
Fenntartónak bebizonyítottuk, hogy támogatásunk fontos?

Forrásainkat hatékonyan használtuk fel?

Munkatársainkat meg tudjuk-e tartani? Kellően motiváltak?

Folyamataink jól szabályozottak?

Használóink elégedettek-e velünk?



Mi a minőség?

Hogyan mérjük a teljesítményünket, ha az eredményeink sokszor máshol csapódnak le?

Hogyan határozható meg a minőség fogalma a társadalom felől?

Megtérülő adóforintok

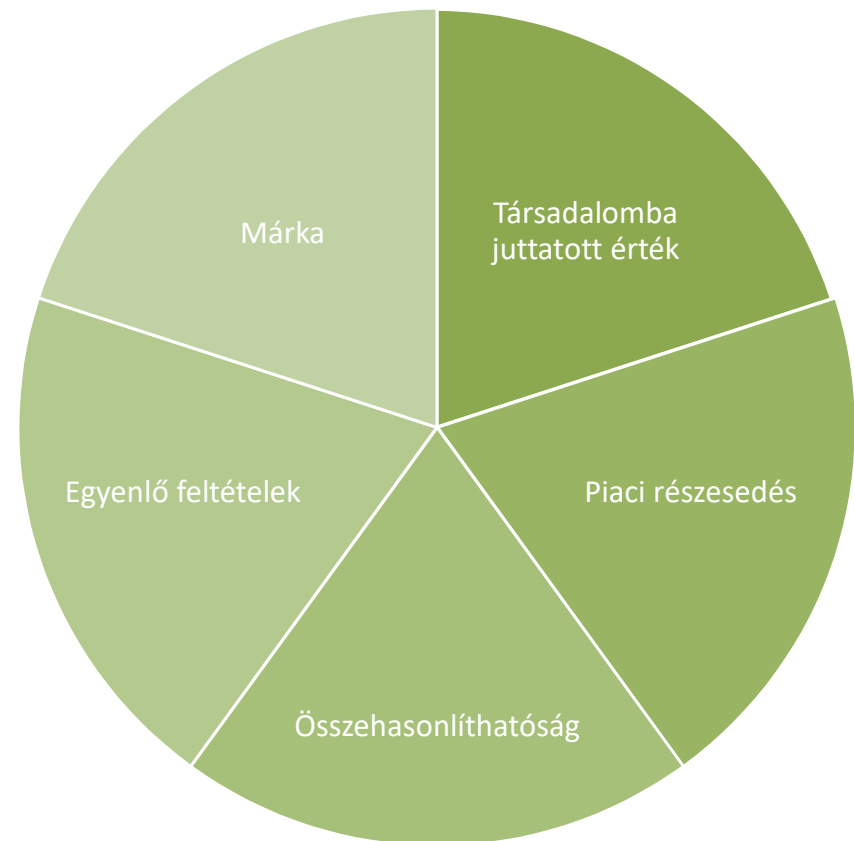
Kultúra részesedése a GDP-ből

Rangsor

Demokratikus jogok

Presztízs, megítélés

Társadalmi szempontból



Társadalmi haszon mérése

Pénzügyi megtérülés

Iskolán kívüli és
felnőttoktatás

Lakosság
digitális
átállása

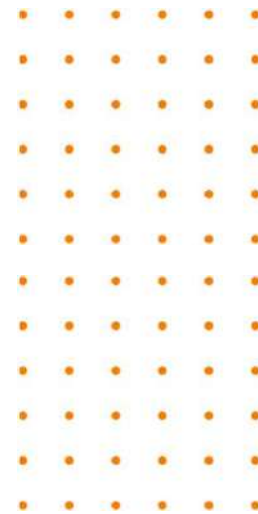
Kulturális
örökségünk
megőrzése

Szociális
kapcsolatok
fejlődése

Szabadidős
tevékenységek
bővülése

Munkaerőpiaci
Hatások

Élhetőbb
település,
vonzó
környezet



Mennyit is ér a könyvtár?

Könyvtárak hármass pillére alapján 3 fő funkció

1. Klasszikus könyvtári szolgáltatások, az olvasás fejlesztése és népszerűsítése
2. Informatikai szolgáltatások, távhasználat
3. Közösségi tér: a könyvtár a tanulás, szórakozás, kikapcsolódás és társas érintkezés színtere



Társadalmi érték

ROI - Return on investment – megtérülési szorzó: a befektetés hatékonyságát méri.

kölcsönzés

tájékoztatás

rendezvény szervezés

távszolgáltatások

közösségi tér használat

eszközök helyben használata

01-02 - Gödöllő

A hagyományos könyvtári szolgáltatások forintosítása

- Könyvkölcsönzés
- Audiovizuális dokumentumok kölcsönzése
- E-könyvek kölcsönzése
- Diafilmek kölcsönzése
- Társasjátékok kölcsönzése
- Nem könyvtári dokumentumok kölcsönzése (Makerspace tárgytárban)
- Folyóiratok kölcsönzése
- Csomagküldő szolgáltatások igénybevétele (Locker, Könyvet hához, stb.)
- Könyvtári tájékoztatás, információ szolgáltatás

Hogyan forintosítsunk?

Befektetett összeget (Könyvtári éves költségvetést) viszonyítsuk a forintosított teljesítményhez.

Dokumentumok átlagára

Havi előfizetési díjak

Belépőjegyek átlagára

Más szolgáltatók ára

Könyvtárosok átlag órabére

Becslés

- **Könyvek átlagára**
- **Számítási módszer:**
- Tárgyévben állományba vett könyvek (vásárolt, ajándék, csere, kötelezpéldány összesen) összértéke (KSZR nélkül) / Tárgyévben bevételezett könyvek száma (db) (vásárolt, ajándék, csere, köteles, stb.)
- **Ajánlott érték: 3000,- Ft**
- **Könyvek átlagára * kölcsönzött könyvek száma**



Hogyan forintosítsunk?

Befektetett összeget (Könyvtári éves költségvetést) viszonyítsuk a forintosított teljesítményhez.

Dokumentumok átlagára

Havi előfizetési díjak

Belépőjegyek átlagára

Más szolgáltatók ára

Könyvtárosok átlag órabére

Becslés

- **E-könyvek átlagára**
- **Számítási módszer:**
- Tárgyévben állományba vett e-könyvek összértéke (KSZR nélkül) / Tárgyévben bevételezett e-könyvek száma (db)
- **E-könyvek átlagára* kölcsönzött e-könyvek száma**



Hogyan forintosítsunk?

Befektetett összeget (Könyvtári éves költségvetést) viszonyítsuk a forintosított teljesítményhez.

Dokumentumok átlagára

Havi előfizetési díjak

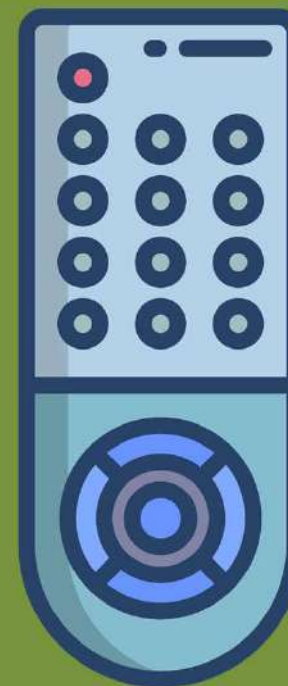
Belépőjegyek átlagára

Más szolgáltatók ára

Könyvtárosok átlag órabére

Becslés

- DVD-k és CD-k átlagára
- Ajánlott érték: 6000,- Ft
- Kölcsönzési joggal értékesítő szolgáltatók piaci átlagára
- Dokumentumok átlagára* kölcsönzött dokumentumok száma



Hogyan forintosítsunk?

Befektetett összeget (Könyvtári éves költségvetést) viszonyítsuk a forintosított teljesítményhez.

Dokumentumok átlagára

Havi előfizetési díjak

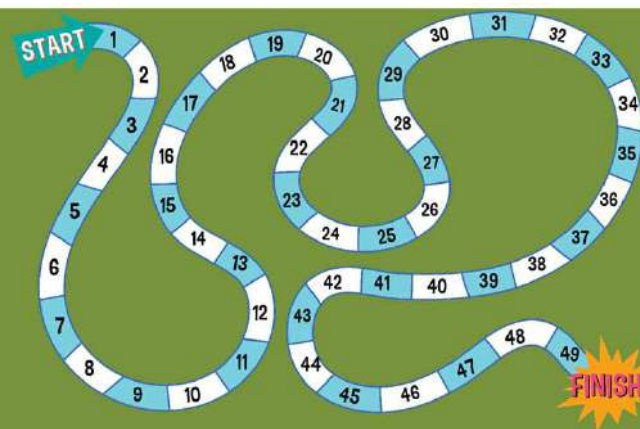
Belépőjegyek átlagára

Más szolgáltatók ára

Könyvtárosok átlag órabére

Becslés

- **Társasjátékok átlagára**
- **Számítási módszer:**
- Tárgyévben állományba vett játékok (vásárolt, ajándék, csere) összértéke (KSZR nélkül) / Tárgyévben bevételezett játékok száma (db) (vásárolt, ajándék, csere.)
- **Ajánlott érték: 10 000,- Ft**
- **Társasjátékok átlagára* kölcsönzött játékok száma**



Hogyan forintosítsunk?

Befektetett összeget (Könyvtári éves költségvetést) viszonyítsuk a forintosított teljesítményhez.

Dokumentumok átlagára

Havi előfizetési díjak

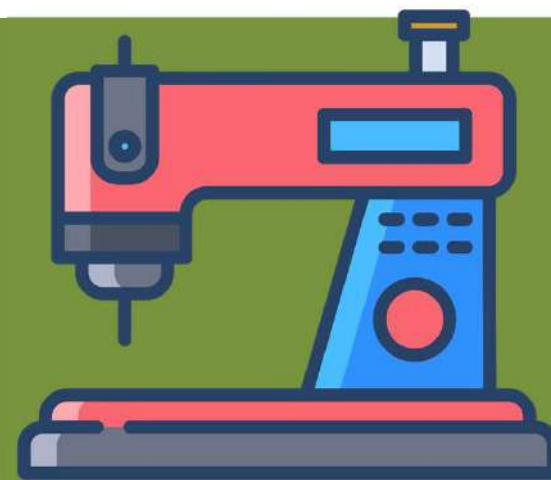
Belépőjegyek átlagára

Más szolgáltatók ára

Könyvtárosok átlag órabére

Becslés

- **Diafilmekek és egyéb nem könyvtári dokumentumok átlagára**
- **Számítási módszer:**
- Tárgyévben állományba vett dokumentumok (vásárolt, ajándék, csere) összértéke (KSZR nélkül) / Tárgyévben bevételezett dokumentumok száma (db) (vásárolt, ajándék, csere.)
- **Dokumentumok átlagára* kölcsönzött dokumentumok száma**



Hogyan forintosítsunk?

Befektetett összeget (Könyvtári éves költségvetést) viszonyítsuk a forintosított teljesítményhez.

Dokumentumok átlagára

Havi előfizetési díjak

Belépőjegyek átlagára

Más szolgáltatók ára

Könyvtárosok átlag órabére

Becslés

- Folyóiratok átlagos lapszámára
- Ajánlott becsült érték: 1000,- Ft
- Folyóiratok átlagára* kölcsönzött folyóiratok száma



Hogyan forintosítsunk?

Befektetett összeget (Könyvtári éves költségvetést) viszonyítsuk a forintosított teljesítményhez.

Dokumentumok átlagára

Havi előfizetési díjak

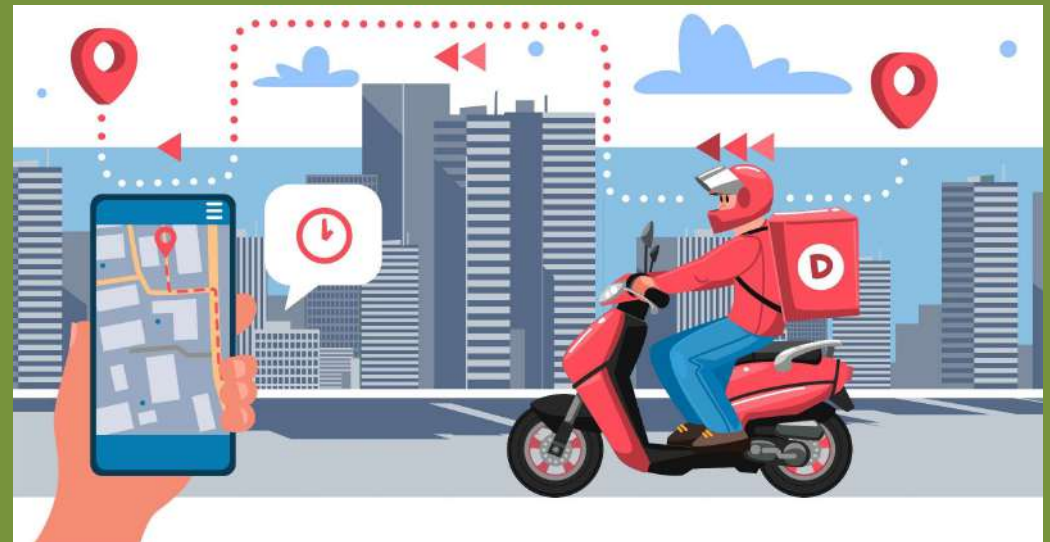
Belépőjegyek átlagára

Más szolgáltatók ára

Könyvtárosok átlag órabére

Becslés

- **Csomagküldő szolgáltatás piaci átlagára**
- **Ajánlott becsült érték: 1500,- Ft**
- Piaci szolgáltatók átlagos ára a csomagküldő szolgáltatásoknál
- **Csomagküldő szolgáltatás átlagára * csomagküldő szolgáltatási alkalmak száma**



Hogyan forintosítsunk?

Befektetett összeget (Könyvtári éves költségvetést) viszonyítsuk a forintosított teljesítményhez.

Dokumentumok átlagára

Havi előfizetési díjak

Belépőjegyek átlagára

Más szolgáltatók ára

Könyvtárosok átlag órabére

Becslés

- **Információszolgáltatás átlagára**
- **Számítási módszer:** könyvtárosok bruttó órabére/6
- **Ajánlott érték: 500,- Ft**
- KSH 2024 könyvtáros átlagkereset: 492035. Ez 160 munkaórára osztva, átlag 10 perces időintervallummal számolva.
- **Információszolgáltatás átlagára * összes tájékoztatási alkalmak száma**



Problémák, melyekkel szembesültünk

Ajándék és csere dokumentumok beárazása

Egyes dokumentumokat már nem vásárolunk, de még kölcsönzünk (pl. CD)

Szolgáltatóknál nagy a szórás.

Folyóiratoknál, ha járatunk külföldi lapot, annak lényegesen magasabb a lapszáma.

Nem minden könyvtár vezet külön kölcsönzési nyilvántartást a különböző dokumentumtípusokról.

Helybenhasználat kérdése – ezt végül a közösségi térhez soroltuk át.

Eredmények

Az így számolt Társadalmi megtérülés 43,5 millió forinttal több, mint a korábbi számítási módszer szerint.

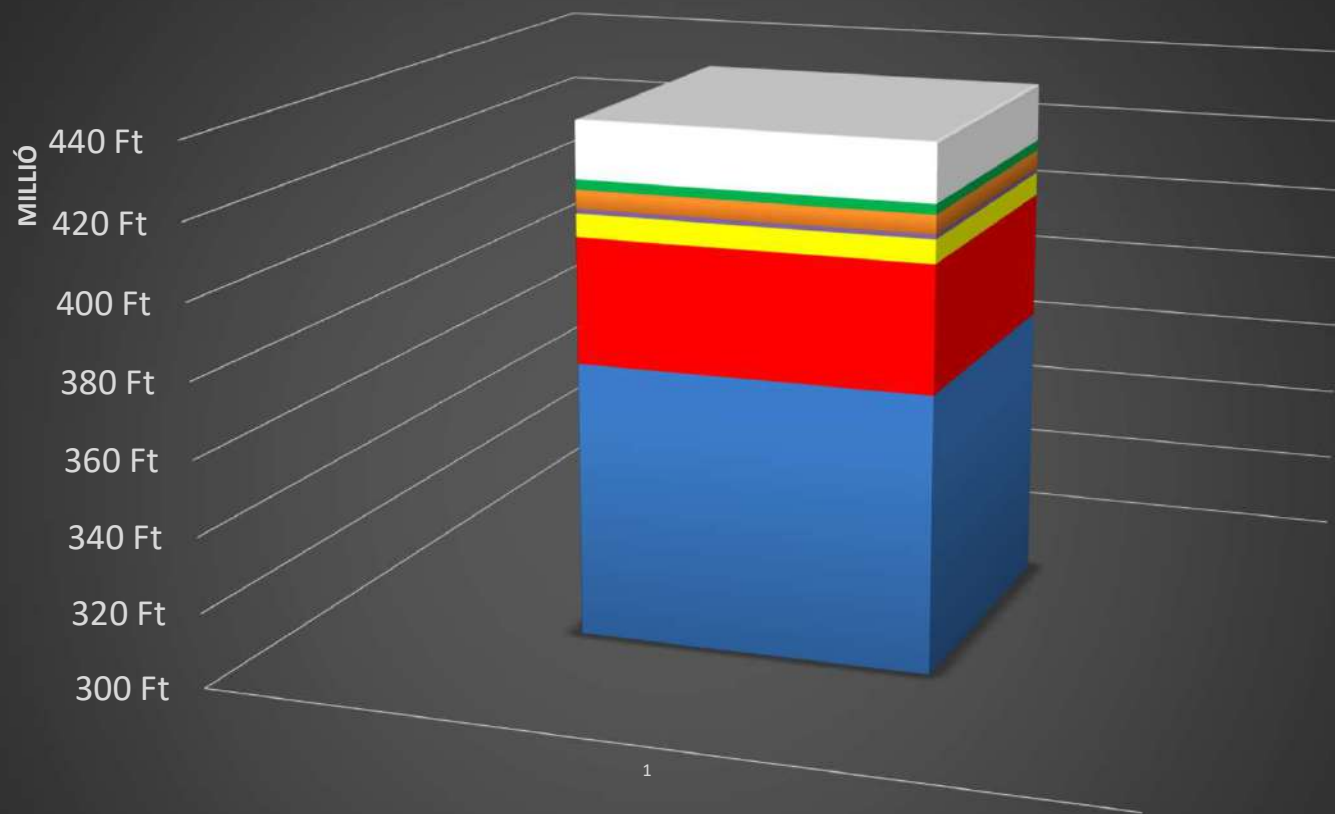
Ehhez jön még hozzá a közösségi térből és távszolgáltatásokból, informatikából adódó forintosított hozzáadott érték.

Társadalomba
juttatott érték,
GVKIK 2024

Hagyományos könyvtári
szolgáltatásokról

438 millió forint

ROI – Hagyományos könyvtári szolgáltatások, GVKIK, 2024



- Kölcsönzött könyvek
- Kölcsönzött DVD-k + CD-k
- Kölcsönzött társasjátékok
- Kölcsönzött diafilmek
- Kölcsönzött folyóiratok
- Csomagküldő szolgáltatás
- Összes tájékoztatás

Társadalomba

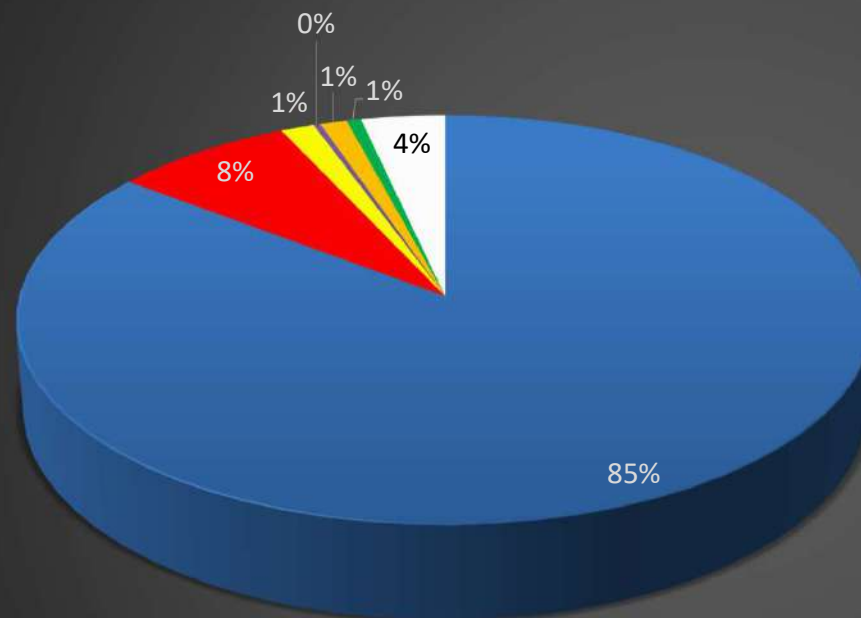
juttatott

érték,

GVKIK 2024

Hagyományos könyvtári
szolgáltatásokból

ROI – Hagyományos könyvtári szolgáltatások, GVKIK, 2024



■ Kölcsönzött könyvek

■ Kölcsönzött DVD-k +
CD-k

■ Kölcsönzött
társasjátékok

■ Kölcsönzött
diafilmek

■ Kölcsönzött
folyóiratok

■ Csomagküldő
szolgáltatás

■ Összes tájékoztatás

Társadalmi érték

ROI - Return on investment – megtérülési szorzó: a befektetés hatékonyságát méri.

kölcsönzés

tájékoztatás

rendezvény szervezés

távszolgáltatások

közösségi tér használat

eszközök helyben használata

03-05-06 - Szolnok

Közösségi tér funkciók forintosítása

- **Olvasásnépszerűsítő, ismeretterjesztő kulturális programok**
- **Csoportos gyermekfoglalkozások, könyvtári órák**
- **Iskolán kívüli oktatás –felnőttképzés**
- **Rendszeresen ismétlődő klubok, körök**
- **Könyvtáron kívüli rendezvények – kitelepülés**
- **Könyvtár közösségi tereinek használata (helybenhasználát)**
- **Fogadott rendezvények**
- **Dolgozói kompetencia fejlesztése (belső képzések)**
- **Mobil előadói és oktatási tér (könyvtárbuszok)**
- **Makerspace és szabadulószo**

Közösségi tér

Szolgáltatások forintosítása



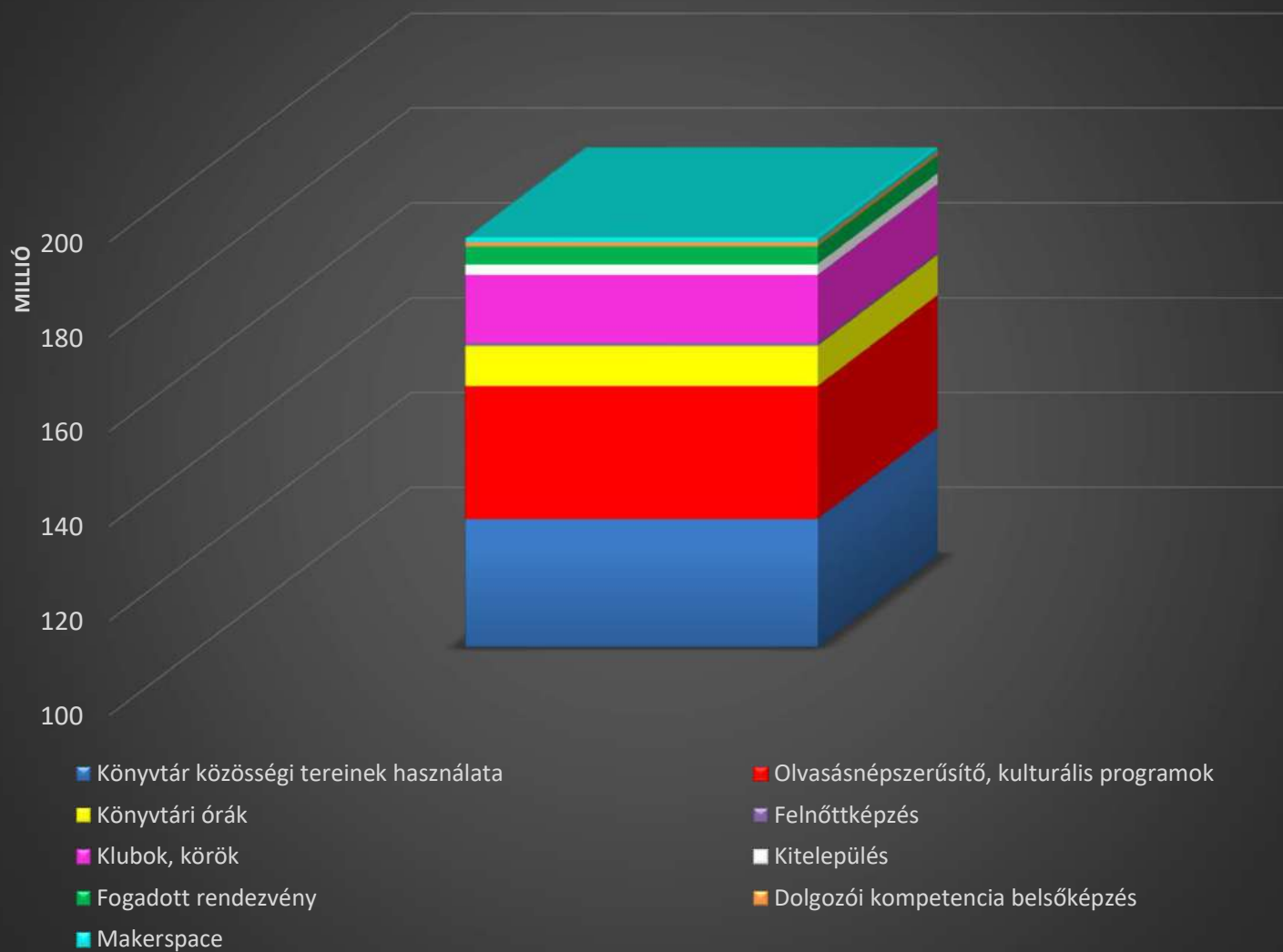
- **Piaci átlagár: más szolgáltatók hasonló termékeinek átlagára**
- **Munkabér + anyagköltség**
- **Rezsiköltség**
- **Egy kávé ára**

Társadalomba
juttatott érték,
GVKIK 2024

Programok, közösségi tér
funkció

186 millió forint

ROI – Programok, GVKIK, 2024



Társadalomba

juttatott

érték,

GVKIK 2024

Programok, közösségi tér
funkció

ROI – Programok, GVKIK, 2024



Társadalmi érték

ROI - Return on investment – megtérülési szorzó: a befektetés hatékonyságát méri.

kölcsönzés

tájékoztatás

rendezvény szervezés

távszolgáltatások

közösségi tér használat

eszközök helyben használata

04 - Eger

Távszolgáltatások, digitalizálási és informatikai szolgáltatások forintosítása

- Fénymásolás, nyomtatás
- Fizetős adatbázisok használata
- Dinamikus és statikus analóg dokumentumok archiválása
- Audiovizuális dokumentumok digitalizálása
- 3D nyomtatás
- IKT support szolgáltatás (host)
- IKR platform szolgáltatás (megyei könyvtárak KSZR szolgáltatása)
- Tárhelyszolgáltatás
- Informatikai segítségnyújtás (képzések, tanfolyamok)
- Internethasználat
- Videóplatform
- Oktatást támogató virtuális környezet (városfoglaló, tanösvény)
- Virtuális közösségi terek (honlapok)
- Közösségi média terek

Informatikai és táv- szolgáltatások forintosítása



Information and Communication Technology

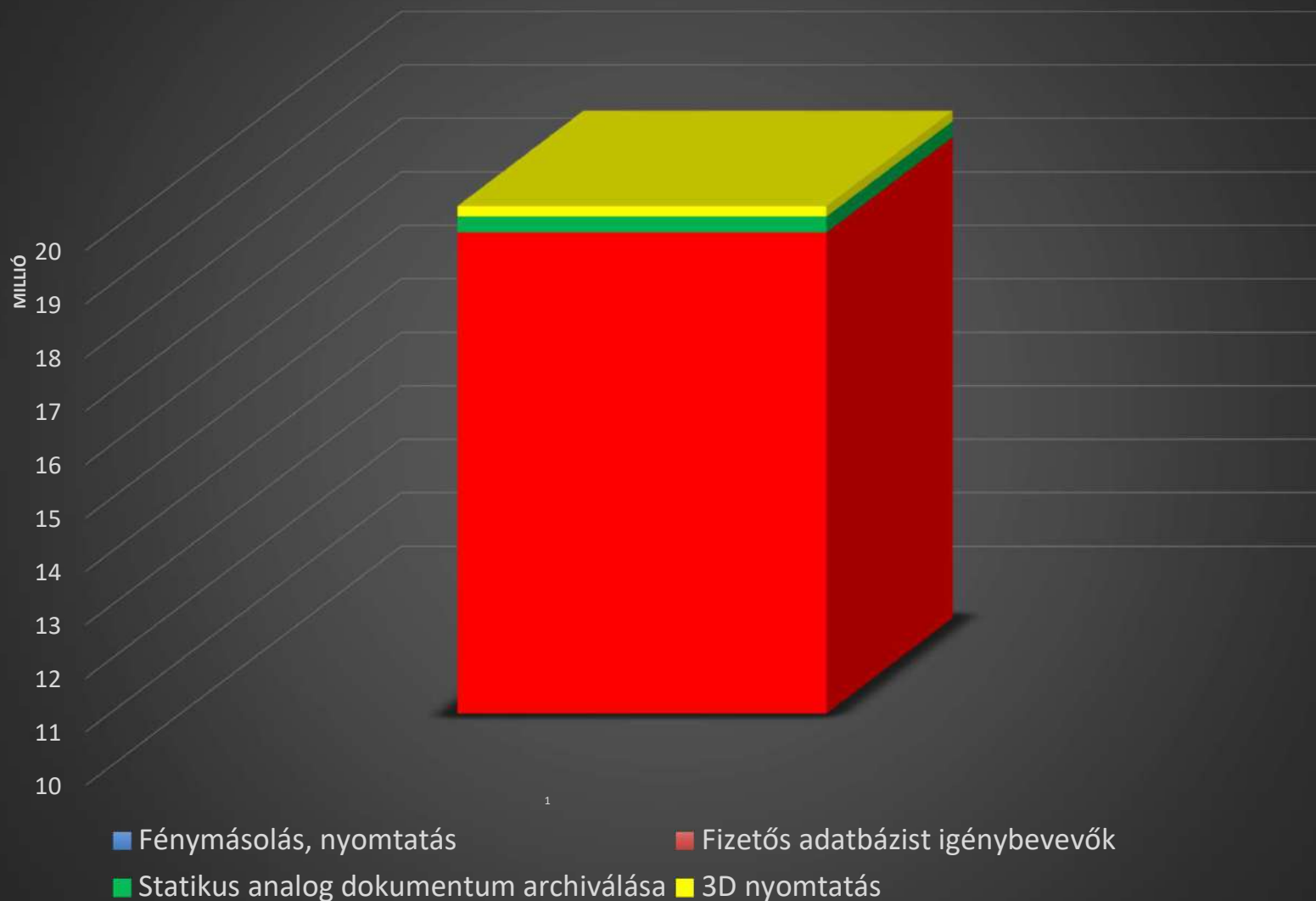
- **Saját ár**
- **Piaci átlagár: más szolgáltatók hasonló termékeinek átlagára**
- **Előfizetések ára**
- **Anyagköltség**
- **Kávészárazós ára**

Társadalomba
juttatott érték,
GVKIK 2024

Digitalizálás

19 millió forint

ROI – Digitalizálás, GVKIK, 2024



Társadalomba

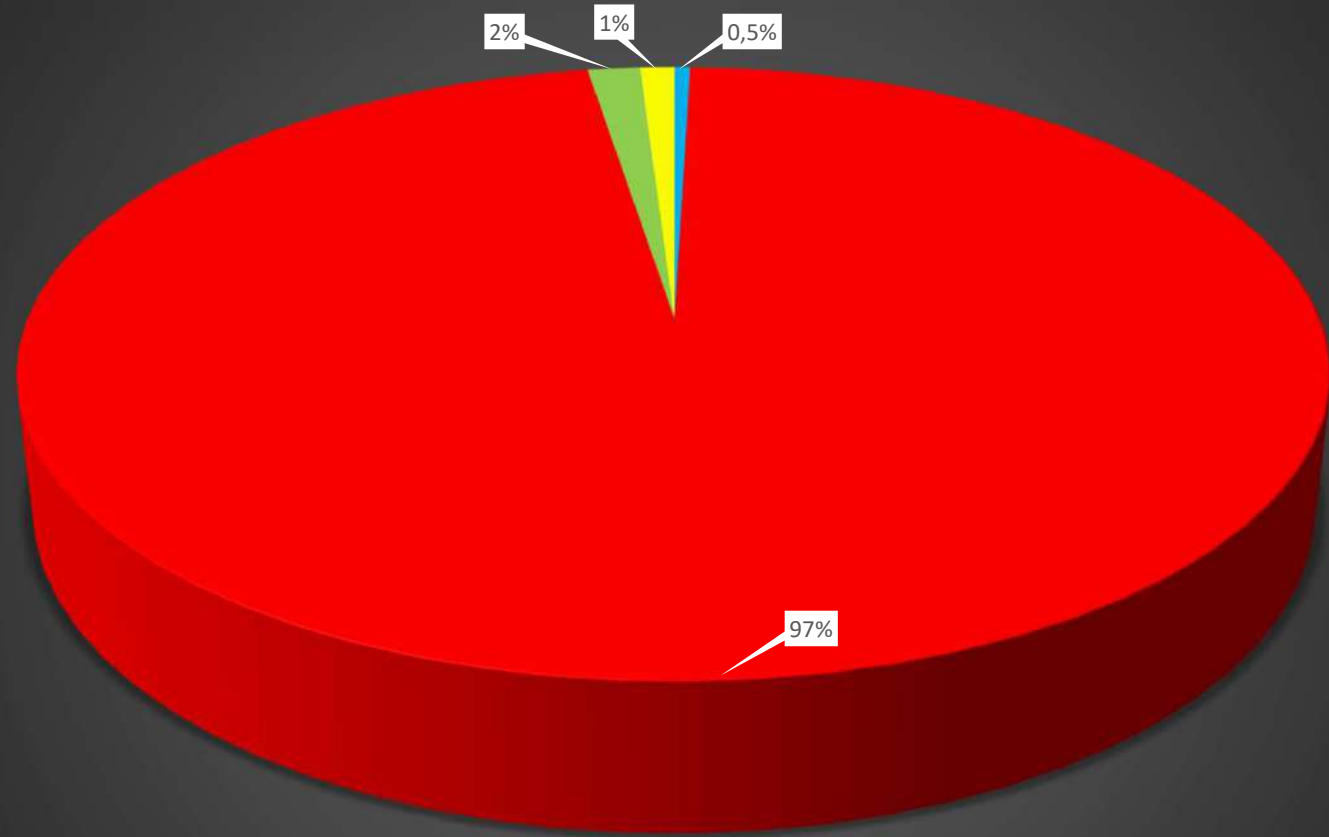
juttatott

érték,

GVKIK 2024

Digitalizálás

ROI – Digitalizálás, GVKIK, 2024



■ Fénymásolás, nyomtatás

■ Statikus analog dokumentum archiválása

■ Fizetős adatbázist igénybevevők

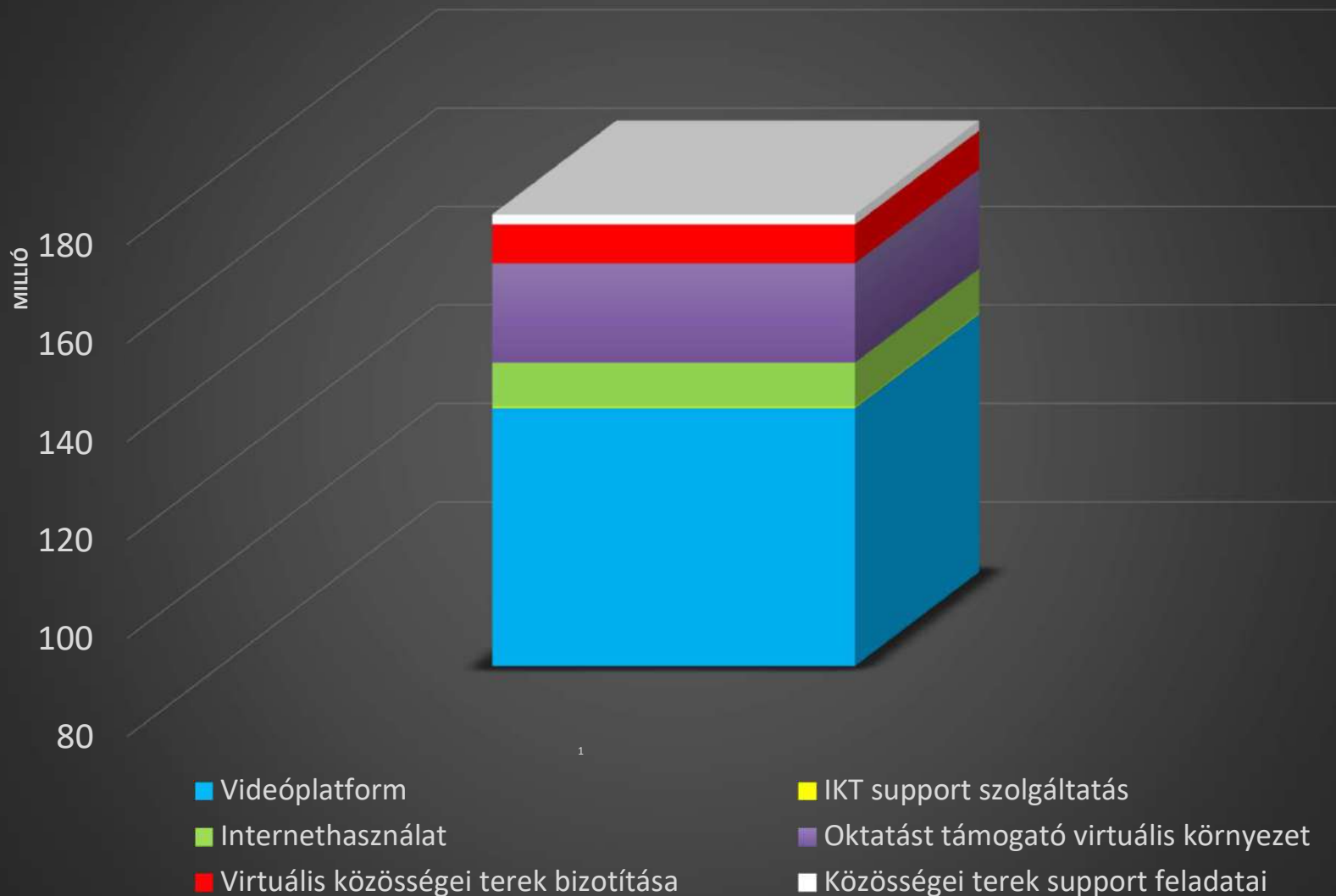
■ 3D nyomtatás

Társadalomba
juttatott érték,
GVKIK 2024

Informatika, support

172 millió forint

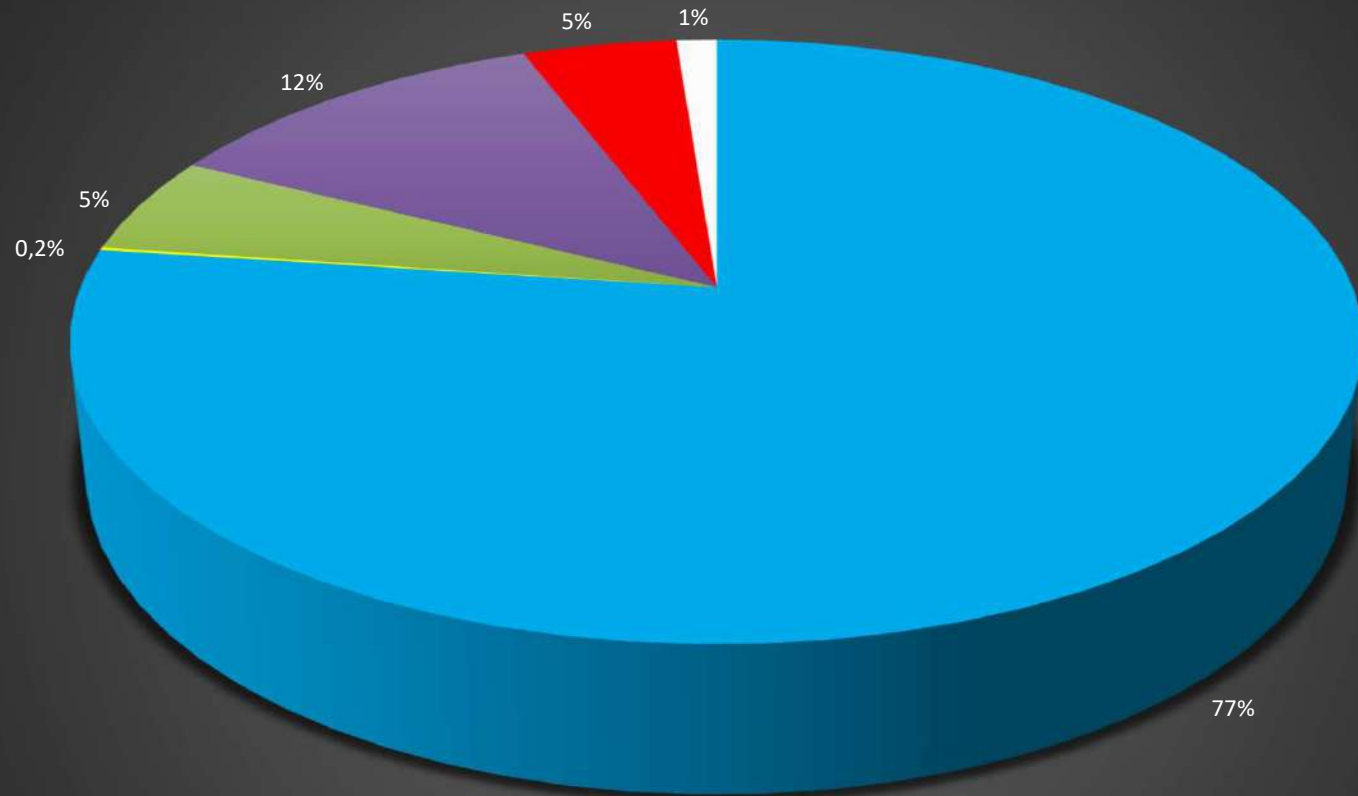
ROI – Informatika-Support, GVKIK, 2024



Társadalomba
juttatott
érték,
GVKIK 2024

Informatika, support

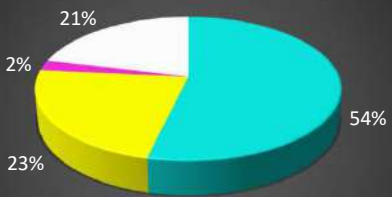
ROI – Informatika-Support, GVKIK, 2024



- Videóplatform
- IKT support szolgáltatás
- Internethasználat
- Oktatást támogató virtuális környezet
- Virtuális közösségi terek bizotítása
- Közösségi terek support feladatai

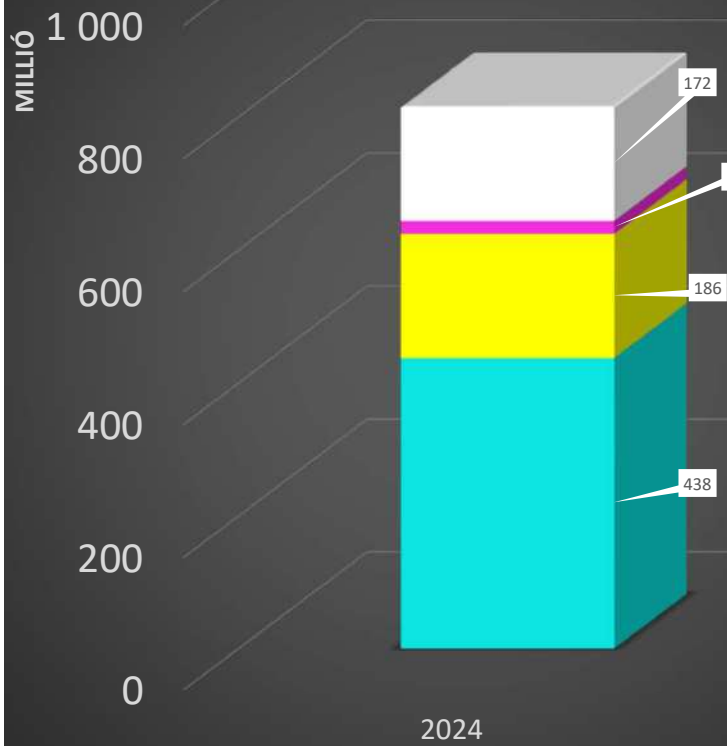
Társadalomba
juttatott
érték,
GVKIK 2024

ROI megoszlása
könyvtári feladatok
szerint, GVKIK



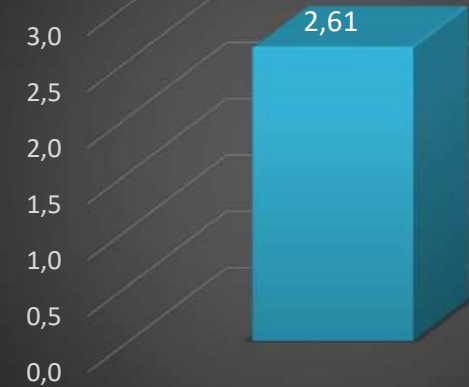
- Hagyományos könyvtári feladatok
- Programok
- Digitalizáció
- IKT/Cloud support

ROI megoszlása könyvtári feladatok
szerint, GVKIK



- IKT/Cloud support
- Digitalizáció
- Programok
- Hagyományos könyvtári feladatok

Egy befektetett forint által termelt
haszon - ROI



- Megtérülési szorzó (ROI) - egy befektetett forint által termelt haszon (Ft)

GVKIK, 2024



Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ

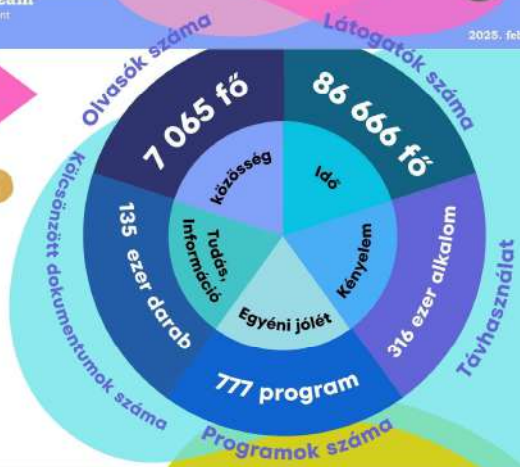
Kirakat

Szakmai Hírlap 7. évf. 2. szám
Központ: a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ
2100 gödöllői, Dózsa Gy. út 8. www.gvki.kh.hu



2025. február

2024 SZÁMOKBAN



TÁRSADALMI HASZON

RETURN ON INVESTMENT-ROI
MÉRŐÉRTÉKESÍTORZÓ
Minden befektetett forint

0,85 Ft-tal többet termel

TÁRSADALOMBA JUTTATOTT ÉRTÉK

Lakosságra vetítve:

Befektetett összeg (Könyvtári költségvetés):

viszonyítva

Forintosított teljesítmény

- dokumentumkölcsönzés
- rendezvények
- tájékoztatói munka
- távszolgáltatások

Egy gödöllői lakosra jutó költségvetési támogatás:

2024: 6940 Ft

2023: 12 000 Ft

Egy gödöllői lakosra jutó könyvtár által megneveltek érték:

2024: 13 000 Ft

OLVASÓI MEGTAKARÍTÁS

83 ezer Ft/év/olvasó

NAPONTA 3 PROGRAM

FEJENKÉNT 19 KÖLCSÖNZÖTT KÖNYV ÉVENTE 7 ALKALOMMAL

TELJESÍTMÉNYMUTATÓK, ADATOK

GÖDÖLLŐ LAKOSSÁGÁNAK 22%-A KÖNYVTÁRTAG

OLVASÓK 50%-A 16 ÉVEN ALATTI

NAPONTA 320 LÁTOGATÓ

2,61



Teljesítmény- mutatók

- Rávilágít olyan tendenciákra, amire a statisztikai adatok nem.
- A teljesítménymutatóból következtethetünk a használói igényekre, tendenciákra. Pl. a látogatók egyre kevesebb arányban kölcsönöznek, vagy az olvasók egyre többet olvasnak.
- Összehasonlíthatóvá tesz nem azonos intézményeket – benchmarking!



Teljesítmény mutatók

Fontos, hogy mind a négy szinten tudjunk mutatókat képezni és mérni!



A gödöllői városi könyvtár

Értékmenny-mutató rendszere

01

Gazdaságossági, költség-hatékonysági mutatók: input/output - tevékenységek egységre jutó költsége

02

Eredményességi mutatók: eredmény/output - e szervezet létrehozta-e elvárt végterméket, eredményeket.

05

Piaci térfoglalási mutatók: a szervezet súlya, szerepe az adott szférában

06

Megtérülési és hasznossági mutatók: idő/input/output -

Közös átdolgozás a 3 könyvtárral közösen

Egy használóra vetített költség - INTÉZMÉNYI

Egy gyermekolvasóra vetített költség - RÉSZLEG

Egy kölcsönzött dokumentumra jutó költség - INTÉZMÉNYI

Új dokumentumok kölcsönzési mutatója - INTÉZMÉNYI

Olvasói aktivitás (egy főre eső kölcsönzések száma) a Kamaszhídon - RÉSZLEG

Felhasználók elégedettségé adott szolgáltatással - TÖBB

Egy napra jutó költségek száma - INTÉZMÉNYI

Egy napokra rendezvények száma - INTÉZMÉNYI

PÉLDÁK

Könyvtári költségvetés aránya a fenntartónál - MAKRO

Regisztrált olvasók aránya a lakosságban - MAKRO

14 év alatti olvasók aránya a teljes tagságban - RÉSZLEG

ROI Társadalmi megtérülési mutató - MAKRO

Könyvtár költségvetése a lakosságra vetítve - MAKRO

Input: pl. könyvtári munkaerő, szakértelem, információ, befektetett pénz

Output: könyvtári szolgáltatások, pl. tájékoztatás, dokumentumkölcsönzés

Végeredmény: a használó elégedettsége, fenntartó elégedettsége, társadalom elégedettsége

A benchmarking mutatók új rendszere

01

Költséghatékonysági mutatók

MAKRO

- Lakosságra vetített éves költségvetés

INTÉZMÉNYI:

- Látogatókra vetített, kölcsönzött dokumentumokra vetített éves költségvetés
- Személyi juttatások aránya az éves költségvetésből
- Dokumentumbeszerzés aránya az éves költségvetésből

RÉSZLEG

- Regisztrált olvasókra vetített éves költség részlegenként

02

Eredményességi mutatók

INTÉZMÉNYI

- Olvasókra vetített új beszerzésű dokumentumok száma
- Olvasókra vetített kölcsönzések száma
- Kopásindex: beszerzett állományegység és teljes állomány aránya
- Up-to-date mutató: vásárolt új megjelenésű könyvek az éves országos könyvtermés arányában

RÉSZLEG

- Olvasókra vetített kölcsönzött dokumentumok száma

03

Hatékonysági mutatók

INTÉZMÉNYI

- Egy munkavállalóra jutó kölcsönzött dokumentumok száma naponta
- Egy munkavállalóra jutó olvasói létszám
- Felsőfokú képzettségű munkavállalók aránya

04

Kihasznátsági mutatók

INTÉZMÉNYI

- Egy napra eső látogatói létszám
- Egy napra eső könyvtári rendezvények száma
- Látogatók kölcsönzési aránya

RÉSZLEG

- Dokumentumok forgási statisztikája részlegenként vagy állományrészekenként
- Dokumentumok kölcsönzési mutatója részlegenként vagy állományrészekenként

05

Piaci térfoglalási mutatók

MAKRO

- Regisztrált olvasók aránya a lakosságban
- Látogatók aránya a lakossághoz viszonyítva
- Könyvtári rendezvényeken résztvevők aránya a lakosságban

INTÉZMÉNYI

- Távhasználat aránya a teljes használatban
- Újonnan beiratkozott olvasók aránya
- Lemorzsolódás aránya

RÉSZLEG

- 14 év alatti olvasók aránya
- 65 év feletti olvasók aránya
- Számítógép használók aránya

06

Megtérülési mutatók:

MAKRO

- ROI Társadalmi megtérülési mutató
- Könyvtár költségvetésének része a fenntartó költségvetéséből
- Olvasók megtakarítása könyveken

INTÉZMÉNYI

- Egy olvasóra jutó dokumentum beszerzési összeg
- Adó 1%-ának aránya a könyvtár éves költségvetésében
- Adó 1%-ának egy lakosra vetített értéke

Eredményességi mutatók



Új beszerzésű dokumentumok száma/regisztrált olvasók száma



Egy olvasóra jutó kölcsönzött dokumentumok száma



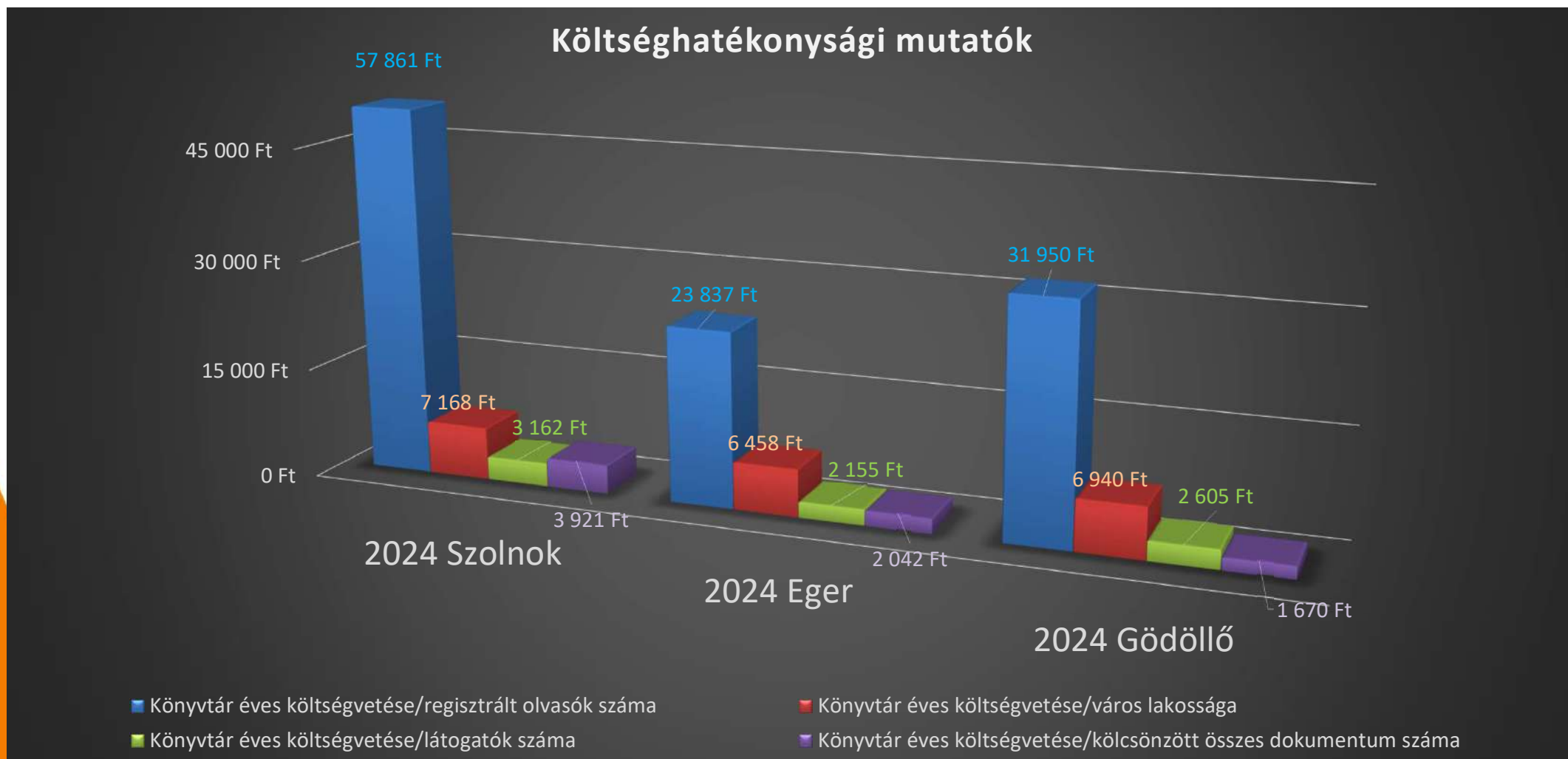
Állományfrissülés: beszerzett állományegység/teljes állomány



Egy olvasóra jutó kölcsönzési alkalmak száma



Költséghatékonysági mutatók



Költséghatékonysági mutatók



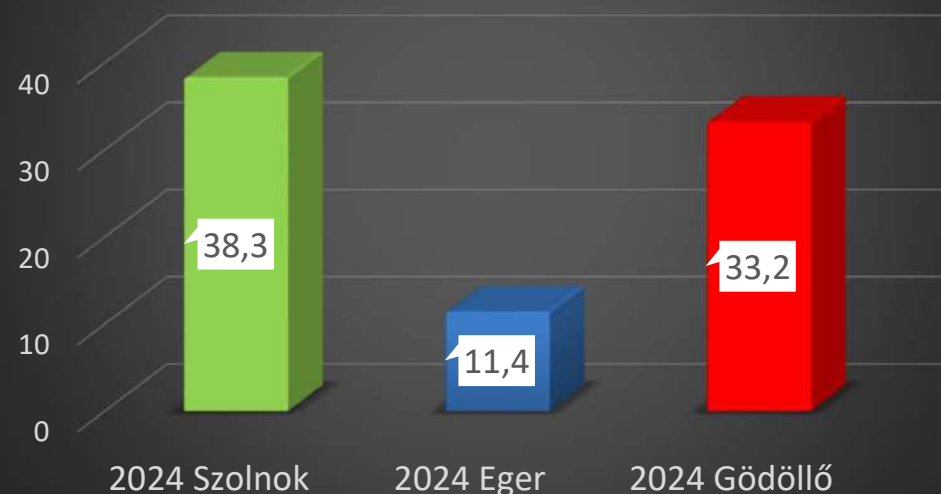
Hatékonysági mutatók



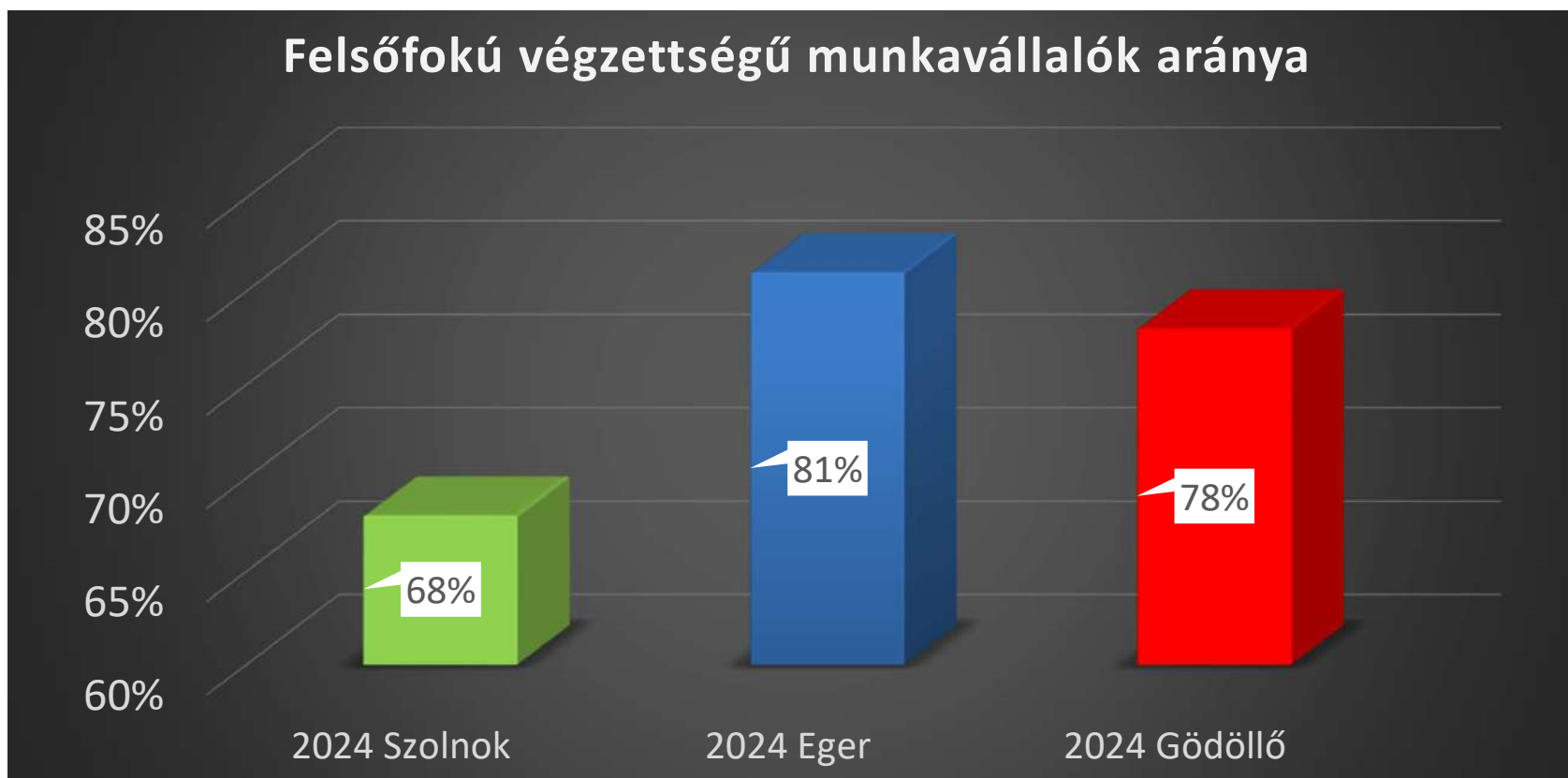
Regisztrált olvasók száma/könyvtárosok teljes munkaidőre számított éves létszáma



Kölcsönzött dokumentumok száma/könyvtárosok száma/nyitvatartási napok száma



Hatékonysági mutatók



Kihasználtsági mutatók



Egy nyitvatartási napra eső látogatók száma



Összes rendezvény száma/nyitva tartási napok száma



Kihasználtsági mutatók



Piaci térfoglalási mutatók



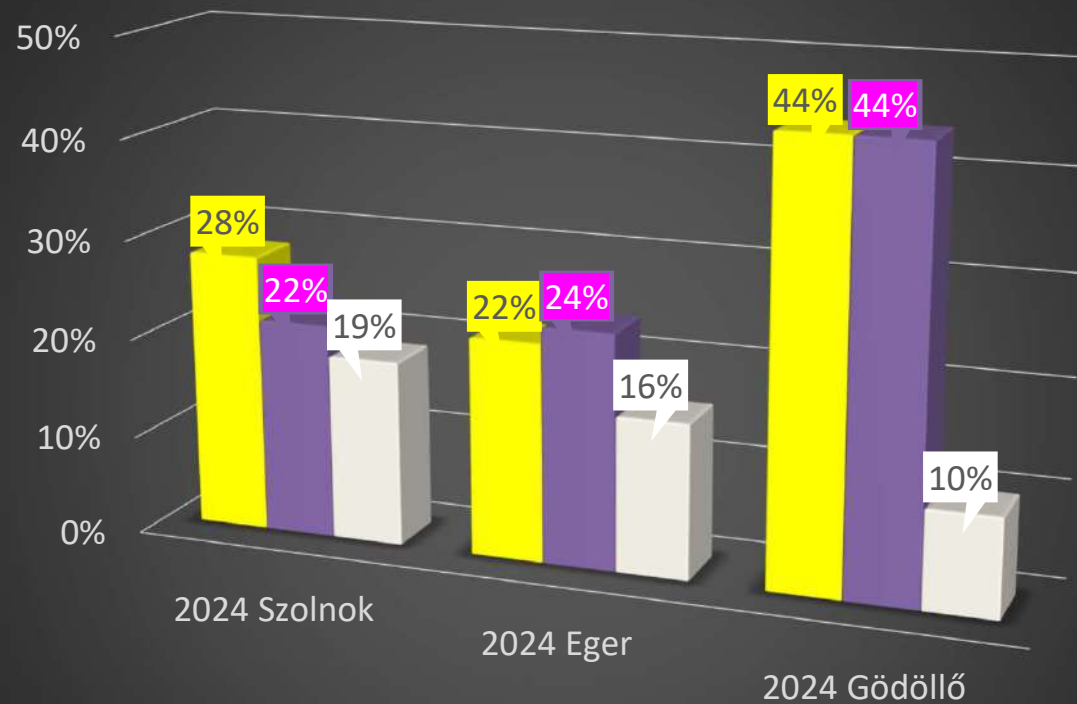
Piaci térfogalási mutatók



Távhasználat aránya



Olvasói megoszlás



- Új beiratkozók száma/adott évben beiratkozott olvasók száma
- 14 év alatti regisztrált olvasók / regisztrált olvasók száma
- 65 év feletti regisztrált olvasók / regisztrált olvasók száma

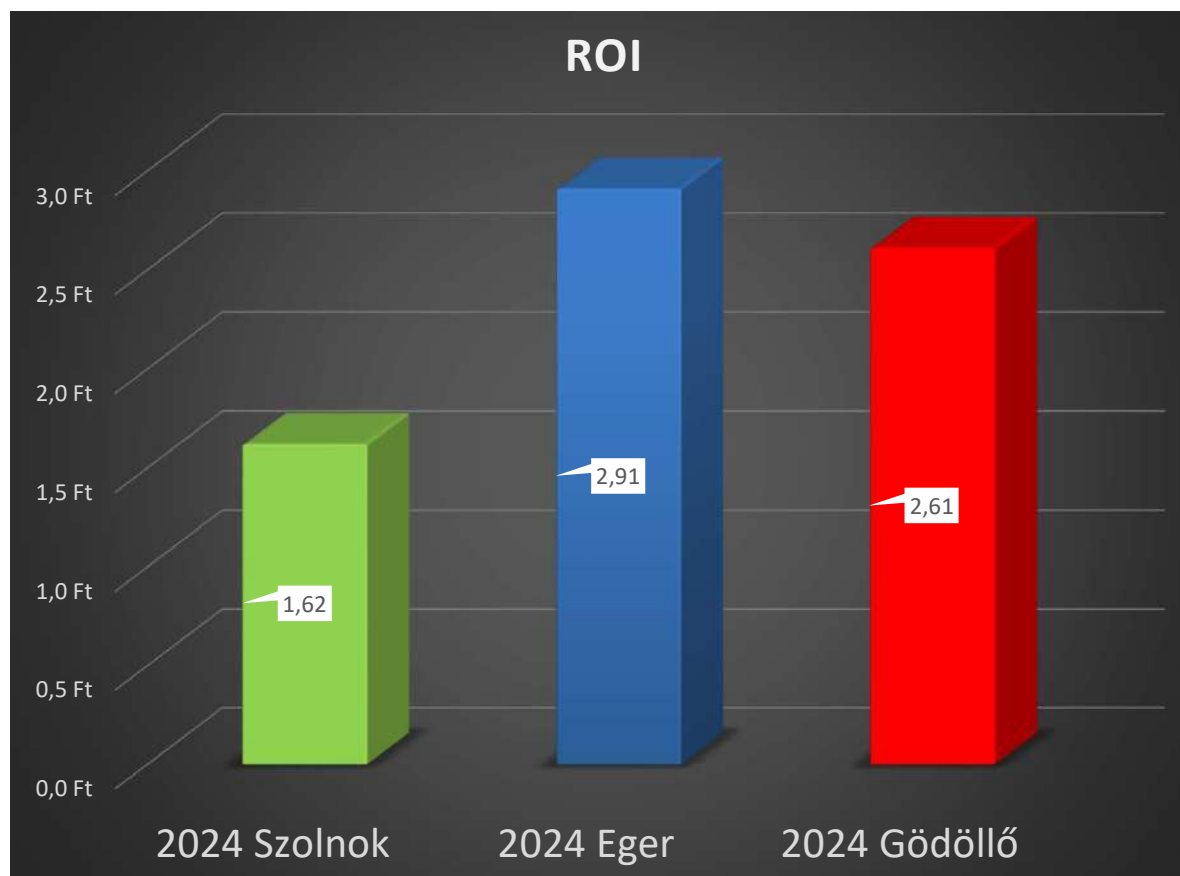
Megtérülési, társadalmi hasznossági mutatók



Megtérülési, társadalmi hasznossági mutatók



Megtérülési, társadalmi hasznossági mutatók



Következtetések, tapasztalatok

- ! Minden könyvtár a többszörösét juttatja vissza a társadalomba, mint amennyi a költségvetése.
- ! A számszerűsíthető, forintosítható értékteremtés mellett további kutatás szükséges annak felmérésére, a könyvtárak milyen pozitív szinergikus hatással vannak a társadalomra.
- ! A könyvtárhasználók, a látogatók, a szolgáltatások népszerűsítésével a ROI növelhető.
- ! A könyvtárak presztízsét nagyban növelné, ha sok könyvtár nyilvánossá tenné ROI adatait.



t

Istók Anna,
Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ



20-967-1408



istoka@gvkik.hu

