

SZAKMAI BESZÁMOLÓ208139/24 **altéma**

Könyvtári szolgáltatások fejlesztése a benchmarking minőségbiztosítási módszer gyakorlati alkalmazásával

PÁLYÁZÓ FŐBB ADATAI

- a) **A PÁLYÁZÓ MEGNEVEZÉSE:** BÉKÉS MEGYEI KÖNYVTÁR
- b) **A PÁLYÁZAT CÍME, TÉMÁJA:** MINŐSÉGI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK FEJLESZTÉSE BENCHMARKING MÓDSZERREL
- c) **IGÉNYELT TÁMOGATÁS ÖSSZEGE:** 656 325 FT

A Békés Megyei Könyvtár Minősített könyvtár címekkel és Könyvtári Minőségi Díjjal rendelkező intézmény színvonalas, olvasóközpontú szolgáltatásokat kíván nyújtani a meglévő és potenciális látogatói, használói számára. Ehhez a célkitűzéshez nélkülözhetetlen a teljeskörű minőségirányítás, a folyamatos javítás és fejlesztés, a hatékony erőforrás-gazdálkodás, a partneri elégedettség növelése. Gyakran alkalmazzuk a jógyakorlatok megismerését, az egymástól tanulás módszerét.

Ebben a tevékenységben jelentett új lépcsőfokot a Nemzeti Kulturális Alap „Könyvtári szolgáltatások fejlesztése a benchmarking minőségbiztosítási módszer gyakorlati alkalmazásával” pályázati kiírása. A támogatás lehetőséget adott az összehasonlításához szükséges teljesítménymutatók kidolgozására, a benchmarking folyamatban résztvevő könyvtárak meglátogatására, a háttérműködés személyes megismerésére, a közvetlen tapasztalatcserére és a közös gondolkodásra.

A Békés Megyei Könyvtár Minőségirányítási Tanácsának munkatársainak felkészítését Istók Anna, a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ igazgatóhelyettese segítette. Workshop keretében megismertük a benchmarking módszer gyakorlati ismérveit, kijelöltük a stratégiai célokat és a fejlesztendő területeket, összeállítottuk a vizsgálati szempontokat (kérdéssor, teljesítménymutatók), elsajátítottuk a következtetések levonásának, a kiértékelés gyakorlatát.

A minőségirányítási tevékenységben együttműködő könyvtárak kiválasztásának szempontjai: könyvtár típus, a település lakosság száma, szakmai munkakörben foglalkoztatottak száma, innovatív tevékenységek és szolgáltatások (elsősorban makerspace, digitális tartalomszolgáltatás, helyismeret, „zöld” kezdeményezések, webshop).

A benchmarking módszerben résztvevő partnerkönyvtárak:

- Bródy Sándor Könyvtár (Eger)
- Illyés Gyula Könyvtár (Szekszárd)
- Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár (Zalaegerszeg)

A benchmarking tevékenység során azokra a szakmai területekre fókuszáltunk, melyekről úgy gondoltuk, érdemes lenne racionalizálni és javítani. Az összehasonlítási területeket 5 szakmai szempont alapján kategorizáltuk.

Teljesítménymutatók segítségével összehasonlított területek:

1) Könyvtárhasználat

- Olvasói aktivitás: Egy nyitvatartási napra jutó kölcsönzött dokumentumok száma
- A nyitvatartási napok aránya az év napjaihoz viszonyítva
- Egy nyitvatartási napra jutó személyes könyvtárhasználatok száma
- Olvasói aktivitás: egy beiratkozott olvasó kölcsönzött dokumentumainak száma
- Olvasói aktivitás – 14 év alattiak
- Kölcsönzési arány

- A gyűjtemény digitalizáltsága (Szabvány: B1.1.4.)
- Könyvek forgási indexe
- AV-dokumentumok (CD, DVD) forgási indexe
- A kölcsönzési állomány népszerűsége (Szabvány: B2.4.3)
- Kölcsönzött gyermekkönyvek aránya
- Önkölcsönző terminál népszerűsége
- Eszközkölcsönzés népszerűsége

2) Marketing

- Facebook tartalomfrissítés havi gyakorisága
- Instagram tartalomfrissítés havi gyakorisága
- Médiaszereplések havi gyakorisága
- Könyvtári Facebook-oldal népszerűsége az olvasók körében
- Könyvtári Facebook-oldal népszerűsége a potenciális olvasók körében
- A könyvtári honlap népszerűsége
- A könyvtári Facebook-bejegyzések népszerűsége

3) Rendezvények

- Rendezvények kihasználtsága
- Rendezvények látogatottsága
- A könyvtári rendezvények népszerűsége
- Hátrányos helyzetűeknek nyújtott programok aránya
- Nemzetiségi közösségi identitását erősítő programok aránya
- Családi programok aránya
- Digitális kompetenciafejlesztő programok aránya
- Fenntarthatósággal, újrahasznosítással kapcsolatos „zöld” rendezvények

4) Munkatársak

- Munkatársak önkéntes részvételével kapcsolatos mutató
- Regisztrált olvasók a város lakosságának arányában
- Önkéntesség
- Együttműködések
- Egy feldolgozó könyvtárosra jutó rekord száma
- Munkatársak motivációjával és bevonásával kapcsolatos mutató – munkatársi felmérésekben való részvételi arány
- Munkatársak részvétele belső munkacsoportokban
- Projektekben való részvétel
- Konferencián részt vett dolgozók
- A könyvtár szakemberei által tartott előadások

5) Pénzügy

- Adó 1% felajánlás népszerűsége
- Pályázati támogatások aránya
- Egy lakosra vetített intézményi költség
- Egy regisztrált olvasóra vetített működési költség
- Könyvtári költségvetési arány

Az elemzés során az együttműködő könyvtárak 2019 és 2024 közötti statisztikai adatainak vizsgálata valósult meg az intézmények összehasonlítását (benchmarking) lehetővé tevő teljesítménymutatók segítségével. Az adatok kombináláshoz, az arányok kiszámításához szükséges statisztikai adatok forrásai az éves intézményi beszámolók, a számszerűsíthető tényadatokat rögzítő mutatótáblázatok, az OSAP kulturális statisztikai jelentések, valamint egyéni statisztikai mérések voltak. A számunkra releváns adatok lekérdezése céljából adatgyűjtő űrlap készült.

A számítások eredményeire, a táblázatok és grafikonok formájában megjelenített mutatókra hivatkozva megfogalmazódtak a jógyakorlatok és példamutató kezdeményezések megismerését célzó kérdések, problémafelvetések. A válaszok segítségével a partnerkönyvtárak működése, adaptálásra alkalmas folyamatai és szolgáltatásai kerültek felszínre, melyek az intézmény

fejlesztési tervének alapjául kívánnak szolgálni. A tevékenység részeként a Békés Megyei Könyvtár eredményes folyamatainak működését megismertették a partnerkönyvtárakkal.

A módszertani felkészítő workshop, az összeállított könyvtári teljesítménymutatók, valamint a három intézmény látogatásának tapasztalatait szakmai nap keretében megosztottuk Békés vármegye nyilvános könyvtárainak munkatársaival, a Magyar Könyvtárosok Egyesülete Békés Megyei Szervezetének tagjaival, valamint a vármegyén kívüli hazai könyvtárak képviselőivel. A szakmai nap megszervezése a pályázati támogatásnak köszönhetően valósult meg.

A benchmarking folyamat tervezett fejlesztései

Terület	Folyamat	Jógyakorlat	Részleg
Olvasói adminisztráció	Beiratkozás	• Zalaegerszeg • Szekszárd	Regisztrációs pult
	Olvasójegy-hosszabbítás	• Zalaegerszeg • Szekszárd	Regisztrációs pult
Olvasói tranzakció	Önkölcsönzés	• Eger • Szekszárd	Regisztrációs pult
	Társasjáték-kölcsönzés	• Eger • Zalaegerszeg	Kölcsönzőtér
Kommunikáció	Intézményi portál (könyvajánló és eseménynaptár)	• Eger	Informatika
	Intézményi portál (keresőoptimalizálás)	• Eger	Informatika

Intézményünk példamutató kezdeményezései

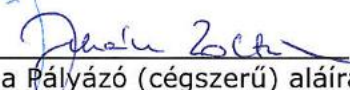
Terület	Folyamat	Jógyakorlat	Részleg
Kommunikáció	Közösségi oldalak aktivitása	• Békéscsaba	Marketing
	Közös városi hirdetések	• Békéscsaba	Marketing
	Médiaszereplések	• Békéscsaba	Marketing
Könyvtárhasználat	Maker-foglalkozásszervezés	• Békéscsaba	Informatika
	Szabadulós játék	• Békéscsaba	Olvasóterem és zenei részleg
	Közösségi kiállítás	• Békéscsaba	Gyermekkönyvtár
	Helyismeret tartalommegosztás	• Békéscsaba	Olvasóterem és zenei részleg
Olvasói tranzakció	AV-kölcsönzés	• Békéscsaba	Olvasóterem és zenei részleg

A benchmarking minőségbiztosítási módszer gyakorlati alkalmazása projekt lehetőséget adott

- a könyvtári teljesítménymutatók kidolgozására,
- új, gyakorlatorientált fejlesztési folyamat megvalósítására,
- a tapasztalatszerzésen alapuló tervezésre,
- a teljesítménymutatókon alapuló vizsgálat lefolytatására,
- a jógyakorlatok, tapasztalatok, adaptálható folyamatok megosztására a szakma képviselői számára.

A benchmarking pályázat keretében munkatársaink megismerhették három kiváló hazai könyvtár működésének hatékony gyakorlatait. A tapasztalatok lehetőséget adtak arra, hogy új módszereket és szolgáltatási ötleteket vegyünk át saját könyvtárunk számára. Különösen értékesek voltak a látogatói élmény fejlesztése terén szerzett ismeretek, illetve az adminisztráció egyszerűsítésére látott példák. A pályázat hozzájárult kollégáink szakmai fejlődéséhez és a könyvtár szolgáltatásainak továbbfejlesztéséhez; inspirációt és konkrét megoldásokat kapva a felmerülő problémák javítására.

Kelt: 2026. 03. 10.
dátum

P.H. 
a Pályázó (cégszerű) aláírása



Módszertani workshop a Békés Megyei Könyvtárban



Tanulmányúton az egri Bródy Sándor Könyvtárban



Tanulmányúton a zalaegerszegi Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban



Tanulmányúton a szekszárdi Illyés Gyula Könyvtárban

„Tanuljunk egymástól!”

Könyvtári jógyakorlatok napja

A Békés Megyei Könyvtár minőségirányítási szakmai napja
Békés vármegyei könyvtárak számára*

2026. JANUÁR 12. (HÉTFŐ)

9.30 – Regisztráció

10.00 – A szakmai nap megnyitása: Köszöntőt mond: **Juhász Zoltán**, a Békés Megyei Könyvtár igazgatója

10.10 – **Mennyit ér egy könyvtár? – Társadalmi hasznosság mérése**

Előadó: **Istók Anna**, a Gödöllői Városi Könyvtár és Információs Központ igazgatóhelyettese

10.50 – **Minősített könyvtár, emberközpontú szolgáltatás: A Bródy Sándor Könyvtár sikerstratégiája**

Előadó: **Tózsér Istvánné Gécz! Andrea**, a Bródy Sándor Könyvtár igazgatója (Eger)

11.10 – **Könyvtár. Több, mint gondolnád**

Előadó: **Tóth Renáta**, a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár igazgatója (Zalaegerszeg)

11.30 – Szünet

11.40 – **Új könyvtár, új szolgáltatások – Szekszárd, Tudásközpont**

Előadó: **Liebhauser János**, az Illyés Gyula Könyvtár igazgatója (Szekszárd)

12.00 – **2000 kilométer a szolgáltatásfejlesztés felé**

Előadó: **Juhász Zoltán**, a Békés Megyei Könyvtár igazgatója (Békéscsaba)

12.20 – Ebédszünet (Szlovák Étterem, Békéscsaba)

13.20 – **Benchmarking world café** (15 perces etapok öt asztalnál)

Moderátorok: BMK MIT munkatársak

14.45 – Szakmai nap zárása

*A vármegyei hatókörű városi könyvtár jogszabályi kötelezettségéből (Kult. tv. 66. § (1)) adódó állami feladatának teljesítése érdekében legyenek szívesek a települési nyilvános könyvtár képviseltetéséről gondoskodni.

Regisztráció
a QR kódon:

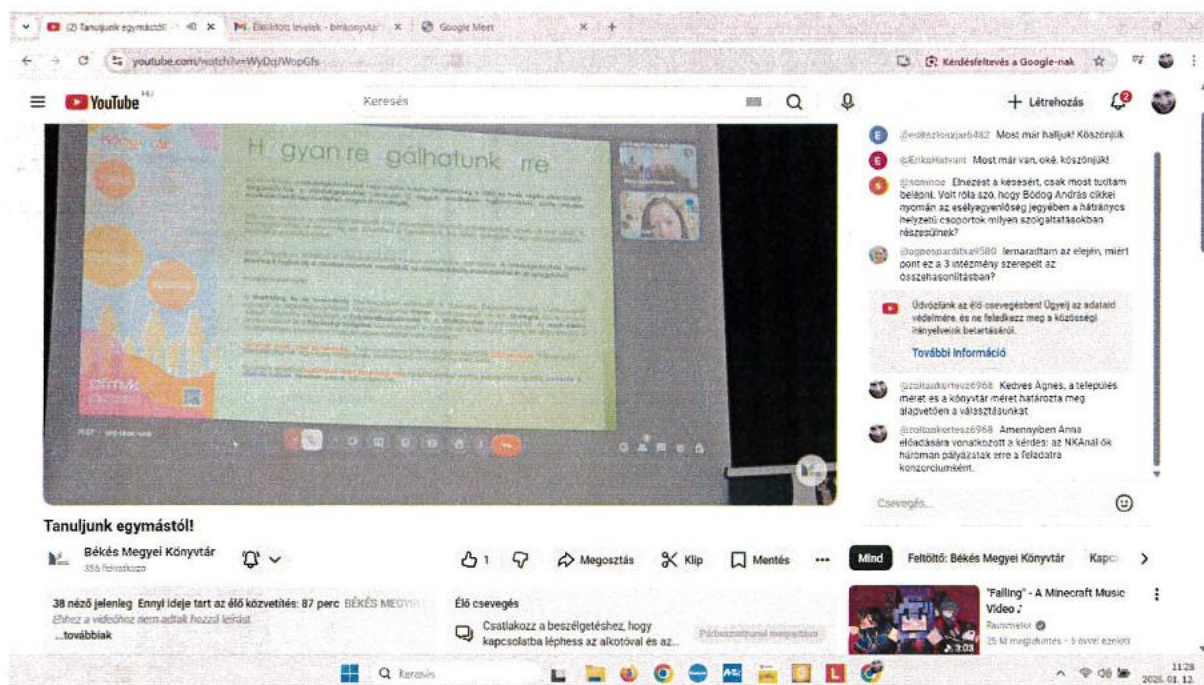


A „Könyvtári szolgáltatások fejlesztése a benchmarking minőségbiztosítási módszer gyakorlati alkalmazásával” elnevezésű projekt a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával valósult meg.









A „Tanuljunk egymástól! Könyvtári jógyakorlatok” elnevezésű szakmai nap előadásai az alábbi linken megtekinthetők, az esemény visszaneézhető: <https://konyvtar.bmk.hu/benchmarking>



BMK Békés Megyei Könyvtár

5600 Békéscsaba, Kiss Ernő u. 3. – Postacím: 5601 Pf. 35.

Telefon: (66) 530-200 Telefax: (66) 530-203 E-mail: bmk@bmk.hu Honlap: <http://konyvtar.bmk.hu>

„Tanuljunk egymástól!” – Könyvtári jógyakorlatok napja 2026.01.12.

A program támogatója a Nemzeti Kulturális Alap

	Név	Aláírás
1.	Ájus Annamária	
2.	Albertus László	
3.	Ancsin Nóra	
4.	Balogné Süli Beáta	
5.	Bányai Marianna	
6.	Benyovszky Pál Márton	
7.	Buzai Csaba	
8.	Csicsely Ildikó	
9.	Deli-Lantos Lili	
10.	Dézi János	
11.	Földesi Csenge	
12.	Hatvani Erika	
13.	Jováné Nikula Edit	
14.	Juhász Réka	
15.	Juhász Zoltán	
16.	Juhászné Kiss Henrietta	
17.	Kertész Zoltán	
18.	Kóti Hajnalka	
19.	Kovács Ildikó Tímea	
20.	Krisán Rita	
21.	Lengyel Mária	
22.	Liebhauser János	
23.	Lukoviczki Anna	
24.	Mészárosné Sik Zsófia	
25.	Mihály Andrea	



Nemzeti
Kulturális
Alap



BMK Békés Megyei Könyvtár

5600 Békéscsaba, Kiss Ernő u. 3. – Postacím: 5601 Pf. 35.

Telefon: (66) 530-200 Telefax: (66) 530-203 E-mail: bmk@bmk.hu Honlap: <http://konyvtar.bmk.hu>

26.	Miszler Tamás	
27.	Molnárné Pető Beáta	Molnárné Beáta
28.	Nagy Éva	Nagy Éva
29.	Oláhné Góczy Krisztina	
30.	Óréné Szabó Erzsébet	Óréné Szabó
31.	Oros Sándor	
32.	Palkovics Brigitta Éva	Palkovics Brigitta Éva
33.	Papp Nikolett	Papp Nikolett
34.	Rakonczás Szilvia	
35.	Schreiber Márta	Schreiber Márta
36.	Szalay Edit	Szalay Edit
37.	Tomasovszki Anita	
38.	Tóth László	
39.	Tóth Orsolya	Tóth Orsolya
40.	Török Csaba Frigyes	Török Csaba Frigyes
41.	Tózsér Istvánné	Tózsér Istvánné
42.	Dinya Lina	Dinya Lina
43.	Jóthné Szabó János	Jóthné Szabó János
44.	Földi Péter György	Földi Péter György
45.	HELLER TIBORNE	Heller Tiborne
46.	CSIK KRISZTINA	Csik Krisztina
47.	SZABÓ GYÖUSYI	Szabó Gyöusyi
48.	IZOTOGAN MARIANNA	Izotogan MARIANNA
49.	RAKONCZÁS SZILVIA	Rakonczás Szilvia



Nemzeti
Kulturális
Alap

Nyilatkozat

az uniós állami támogatási szabályoknak a Kedvezményezett részére nyújtandó támogatásra történő alkalmazhatóságáról¹

(Kérjük, a fejléc kitöltését követően válasszon az I. és II. pont között, és az Önre vonatkozó helyen írja alá a nyilatkozatot!)

Alulírott Juhász Zoltán [pályázó képviselőjére jogosult] a Békés Megyei Könyvtár [pályázó neve] képviselőjében eljárva a jelen tájékoztatót figyelmesen elolvastam és megértettem. A jelen tájékoztatóban foglaltak alapján kijelentem, hogy

I. a Támogató által támogatandó, általam megvalósítandó tevékenység tekintetében az Európai Unió működéséről szóló szerződés 107. cikkének (1) bekezdésében említett állami támogatás fogalmáról szóló bizottsági közlemény (2016/C 262/01) - a továbbiakban: Közlemény - 34. és 196. pontjában meghatározott, **az alábbiakban felsorolt egy vagy több feltétel teljesül (a kívánt rész beikszelendő):²**

- ☒ **a)** a támogatandó tevékenység nem minősül gazdasági tevékenységnek, az általam benyújtott pályázatba foglalt tevékenységek kapcsán piaci bevételeim nem érik el működési költségek legalább felét,
- ☒ **b)** a támogatandó tevékenységből megvalósuló szolgáltatásokat elsősorban magyar állampolgárok fogják igénybe venni (és a külföldi látogatók száma előre láthatóan marginális lesz).

Amennyiben a fentiekben felsorolt egy vagy több feltétel a támogatandó tevékenység vonatkozásában teljesül, kötelezettséget vállalok arra, hogy a feltétel teljesülését alátámasztó tényeket, körülményeket és bizonyítékokat az elkészítendő szakmai beszámolóban részletesen bemutatom.

Kelt: 2026. március 10.


.....
pályázó képviselője³

II. a fentiekben felsorolt egyik feltétel sem teljesül, így nyilatkozom, hogy a jelen pályázat alapján nyújtott támogatást a Szerződés 107. és 108. cikke alkalmazásában bizonyos támogatási kategóriáknak a belső piaccal összeegyeztethetővé nyilvánításáról szóló, 2014. június 17-i 651/2014/EU bizottsági rendelet (HL L 187., 2014.6.26., 1. o.) 53. cikke szerinti, a kultúrát és a kulturális örökség megőrzését előmozdító támogatásként kívánom igénybe venni.⁴

Kelt:

.....
pályázó képviselője⁵

¹ **Kérjük csak az egyik helyen írja alá a nyilatkozatot!**

² Amennyiben Ön **magánszemély** kérjük az **a)** pontot jelölje meg. Amennyiben a költségvetésében **nem jelölt meg piaci bevételt, illetve az a támogatott tevékenység kapcsán a piaci bevétele a költségek 50%-a alatti az a)** pontot jelölje meg, amennyiben a támogatott tevékenységet **Magyarország területén, elsősorban magyar állampolgárok részvételével** valósítja meg **a b)** pontot jelölje meg (elegendő az egyik pont bejelölése).

³ Kérjük akkor írja alá a nyilatkozatot az I. pont alatt, ha **hazai állami támogatásként az a) vagy a b)** pontban foglaltak teljesülése mellett valósítja meg a programot.

⁴ **Amennyiben a II. nyilatkozatot tölti ki, bevételt is tüntessen fel a költségvetésében!**

⁵ Kérjük akkor írja alá a nyilatkozatot a **II. pontban**, ha az **I. pontban nem tett nyilatkozatot, és** uniós értelemben vett állami támogatásként, a 651/2014/EU bizottsági rendeletben foglaltak szerint valósítja meg a programot.