

TELJESÍTMÉNYMUTATÓK A MAGYAR KÖNYVTÁRI RENDSZERBEN

Ajánlás a könyvtári teljesítménymutatók alkalmazására
az MSZ ISO 11620:2000 szabvány alapján

Kidolgozta a Teljesítménymérési Munkabizottság

Tagjai:

Alföldiné Dán Gabriella	Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Központi Könyvtára
Biczák Péter	Pest Megyei Könyvtár, Szentendre
Fehér Miklós	OSZK Könyvtári Intézet
H. Mlakár Erzsébet	József Attila Megyei Könyvtár, Tatbánya
Huszár Ernőné	Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Központi Könyvtára
Knornné Csányi Zsuzsa	SZIE Jászberényi Főiskola Könyvtára
Mórocz Márta	SZIE KÉT Könyvtár és Levéltár
Nádas Zsuzsánna	Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár
Somogyi József	OSZK Könyvtári Intézet
Szabóné Szávay Judit	SZIE Állatorvostudományi Könyvtár
Takáts Béla	Verseghy Ferenc Megyei Könyvtár, Szolnok
Tamási Csilla	Pest Megyei Könyvtár, Szentendre
Vasné Mészáros Katalin	Katona József Megyei Könyvtár, Kecskemét
Vidra Szabó Ferenc	OSZK Könyvtári Intézet, Budapest
Virágos Márta	Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár
Zalainé Kovács Éva	SZIE KÉT Könyvtár és Levéltár

OSZK Könyvtári Intézet

Budapest

2003.

Tartalomjegyzék

I. Bevezető

II. A teljesítménymutatók leírása

1. A közönség, mint használó
2. A használókra vetített költség
3. A személyes használat népszerűsége
4. A személyes használat költsége
5. A címek elérhetősége
6. A helyben használat intenzitása
7. A gyűjtemény használata
8. Dokumentumszolgáltatás átlagideje zárt raktárból
9. A dokumentumok keresése szabadpolcos terekben
10. A kölcsönzési állomány forgási sebessége
11. A kölcsönzés népszerűsége
12. A kölcsönzési állomány népszerűsége
13. A kölcsönzések költségessége
14. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása
15. A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága
16. Információkeresés
17. A tárgyi eszközök kihasználtsága
18. Az ülőhelyek kihasználtsága
19. A dokumentumbeszerzés gyorsasága
20. A dokumentumfeldolgozás gyorsasága

III. Fogalommeghatározások

IV. A szabványban nem szereplő további felhasználható mutatók

I. Bevezető

A könyvtári teljesítménymutatókat az MSZ ISO 11620-as szabvány alapján dolgozta ki a munkabizottság, a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma Könyvtári osztályának felkérésére. Célunk az volt, hogy olyan módszertani útmutatóval segítsük a könyvtárak munkáját, amely lehetővé teszi a könyvtári szolgáltatások hatékonyságának a mérését, ugyanakkor a kapott eredményeket fel lehessen használni döntés-előkészítéshez, normatívák meghatározásához is.

A teljesítménymutatók elsősorban a könyvtári önértékelést szolgálják. Felhasználhatók arra, hogy ugyanabban a könyvtárban a különböző időpontokban nyújtott teljesítményeket összehasonlítsák, illetve hogy különböző szolgáltatások hatékonyságát összevessék. Lehetőség nyílik a könyvtárak közötti összehasonlításra is, de ez csak különleges körtekintéssel végezhető, figyelembe véve a különböző intézmények küldetését, általános operatív céljait, erőforrásait, használói csoportjait, vezetési struktúráját, sajátos munkafolyamatait.

Munkánkat nehezítette, hogy hasonló módszerek kidolgozására nem találtunk hazai példát, valamint hogy a hivatkozott szabványt sok vonatkozásban nem találtuk alkalmazhatónak a magyarországi könyvtári rendszerre. Ezért fontosnak tartjuk leszögezni, hogy az elkészült javaslatunk nem követi szolgáiban a szabvány előírásait, bizonyos pontokon eltér azoktól, bizonyos pontokat pedig nem dolgoztunk ki. (A javaslat és a szabvány egységes alkalmazása érdekében következetesen utalunk a szabvány megfelelő pontjára. Az eltéréseket a szövegben külön jelezzük.) Ebben a vonatkozásban maga a szabvány is megengedően fogalmaz: “Új vagy alternatív teljesítménymutatók fejleszthetők ki további tevékenységek vagy szolgáltatások értékelésére vagy meghatározott célokra.” (4.1.4)¹ “E nemzetközi szabvány elfogadja, hogy a könyvtáraknak sokféle típusa létezik, különféle körülmények között működve, különféle használói csoportokat szolgálva, és egy sor sajátos jellemzőjük lehet (szervezet, finanszírozás, vezetés stb.) Mivel az egész világra jellemző ez a változatosság, fontos annak tudatosítása, hogy nem minden teljesítménymutató használható minden könyvtárban. Az e nemzetközi szabványban szereplő teljesítménymutatók jegyzékét célszerű olyan választékként felfogni, amelynek tételei számos könyvtári rendszerben alkalmazhatók.” (5.2.1)

A kidolgozott mutatók alkalmasak arra, hogy mérjék a különböző könyvtári munkafolyamatok hatékonyságát, valamint képet kapjunk a használók elégedettségéről.

A munkafolyamatok hatékonyságának mérésére elsősorban a következő mutatókat tartjuk alkalmasnak:

¹ Az MSZ ISO 11620:2000 szabvány megfelelő pontjára történő utalás.

- 8. Dokumentumszolgáltatás átlagideje zárt raktárból (B2.3.1)
- 9. A dokumentumok keresése szabadpolcos terekben (B2.3.2)
- 12. A kölcsönzési állomány forgási sebessége (B2.4.1)
- 14. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása (B2.4.5)
- 15. A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága (B2.5.1)
- 16. Információkeresés (B2.7.1)
- 21. A dokumentumfeldolgozás gyorsasága (B3.2.1)

A használókhoz közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások mérésére főleg a következő mutatókat javasoljuk:

- 1. A közönség, mint használó (B2.1.1)
- 2. A használókra vetített költség (B2.1.2)
- 3. A személyes használat népszerűsége (B2.1.3)
- 4. A személyes használat költsége (B2.1.4)
- 5. A címek elérhetősége (B2.2.1)
- 7. A gyűjtemény használata (B2.2.6)
- 10. A kölcsönzés népszerűsége (B2.4.2)
- 12. A kölcsönzési állomány népszerűsége (B2.4.3)
- 13. A kölcsönzések költségessége (B2.4.4)
- 17. A tárgyi eszközök kihasználtsága (B2.9.2)
- 18. Az ülőhelyek kihasználtsága (B2.9.3)

A használói elégedettség (B1.1.1) valamint a célközönség elvárásainak megismerésére vonatkozó módszerek kidolgozása meghaladta a munkabizottság kompetenciáját, ezeknek az igényeknek a kielégítésére a Könyvtári Intézet külön módszertani útmutatót dolgoz ki.

A javaslat elkészítése során az egyik legnehezebb feladatot a fogalmak egységes értelmezése jelentette. Mivel a fenti mutatók jelentős része a kötelező statisztikai adatszolgáltatáson alapszik, ezért – ahol lehetett – fogalomhasználatunkat a *Statisztikai munkabizottság* által készített fogalommagyarázathoz igazítottuk, ahol pedig nem állt rendelkezésünkre megfelelő definíció, igyekeztünk könnyen érthető, egységesen kezelhető meghatározásokat alkotni.

Bízunk abban, hogy munkánk nem volt hiábavaló, és javaslatunkkal sikerül elősegíteni, a használói igények jobb megismerésén alapuló hatékony munkavégzést, valamint a minőségmenedzsment szemlélet térhódítását is.

II. A teljesítménymutatók leírása

1. A közönség mint használó

Szabvány: B2.1.1

A) Cél

A célközönség/szolgálандó közönség könyvtárhasználatának mérése.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. Alkalmazható a könyvtár egészére, vagy egyes szolgáltatások mérésére.

C) A mutató meghatározása

A \rightarrow^2 használók aránya a \rightarrow célközönségből vagy a \rightarrow szolgálандó közönségből. *Eltér a szabványtól!*

D) Módszer

$$A/B \cdot 100$$

Ahol:

“A” a használók száma a célközönségből vagy a szolgálандó közönségből,

“B” a célközönség vagy a szolgálандó közönség létszáma.

Kerekítsék egész számra!

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

Önértékelésre alkalmas mutató mind egy, mind több könyvtár együttes teljesítményének mérésére. A mutató 0 és 100 közötti egész szám. Az optimális érték a 100 felé tart, de viszonylag alacsony érték is kielégítőnek tekinthető sajátos célközönség/szolgálандó közönség esetén.

A célközönség/szolgálандó közönség használati arányát számos tényező befolyásolhatja, amelyre a könyvtár nincs hatással. Például: a demográfiai összetétel, a városiasodás, az iskolázottság, a kiszolgált intézmény jellemzői (oktatási módszerek, az ösztöndíjak stb.), könyvvásárlási szokások, földrajzi távolság a könyvtár és használója között, közlekedési viszonyok, társadalmi körülmények, gazdasági környezet.

Az eredménynek ösztönöznie kell a könyvtárat szolgáltatásai aktív reklámozására és továbbfejlesztésére.

A használók adatai – a kötelezőkön túl – bizonytalanok (az adatközlés megtagadása, ellenőrizhetetlensége), gyűjtésük költséges (nyomtatvány, szoftver modulmódosítás, munkaerő-betanítás, oktatás). Ezért célszerű országos vizsgálat részeként végezni a mérést. Az ott kapott adatokból képezhető mutató.

Javasolt az ismétlés.

F) Kapcsolódó mutatók

3. a személyes használatok száma/a célközönség létszáma

3. a személyes használatok száma/a szolgálандó közönség létszáma

7. használt állomány/teljes állomány

10. a kölcsönzött dokumentumok száma/kölcsönözhető állomány

11. a kölcsönzések száma/a célközönség létszáma

11. a kölcsönzések száma/a szolgálандó közönség létszáma

12. a kölcsönzött dokumentumok száma/a célközönség létszáma

² *Jelmagyarázat:* \rightarrow = utaló. Utal a fogalommagyarázatra, vagy az egyes mutató lelőhelyére.

12. a kölcsönzött dokumentumok száma/a szolgálendő közönség létszáma

2. A használókra vetített költség

Szabvány: B2.1.2

A) Cél

A költség összevetése a használók számával.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. A mutató hasonló funkciójú könyvtárak esetében és a költségek azonos számítása mellett alkalmazható összevetésre.

C) A mutató meghatározása

Az éves → költség osztva a → használók éves számával. *Eltér a szabványtól!*

D) Módszer

A/B

Ahol:

“A” az éves költség,

“B” a használók éves száma.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Értékeli a könyvtár költséghatékonyságát

– évenkénti összevetésben,

– összehasonlítva a helyi közönség számára fenntartott egyéb intézmények (művelődési ház stb.) költséghatékonyságával,

– összehasonlítva más, hasonló típusú könyvtárak költséghatékonyságával.

A mutatót lehetőleg ne használják önmagában. Hasznos, ha mint szolgáltatási mutatót általánosabb összefüggésbe helyezik. Az értékelést a szolgáltatások körével és minőségével, még általánosabban a könyvtár céljaival összefüggésben kell elvégezni. A mutatóknak a könyvtár céljai szerinti megítélése alkalmas a közpénzek felhasználásának igazolására, és megérteti a hasonló könyvtárak költségei közötti különbségeket.

A számítást befolyásolhatják az eltérő könyvelési módszerek. Kizárólag a kölcsönzőket figyelembe vevő módszer eredménye túlbecsülheti az egy használóra eső költséget.

F) Kapcsolódó mutatók

4. költség/a személyes használatok száma

13. költség/a kölcsönzések száma

3. A személyes használat népszerűsége

Szabvány: B2.1.3

A) Cél

A személyes használat viszonyítása a célközönség vagy szolgálendő közönség létszámához.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. Könyvtárak összehasonlítása a különböző szerepkör és a közönség szociokulturális tényezői figyelembe vételével lehetséges. Alkalmazható a könyvtár egészére, vagy egyes szolgáltatások mérésére.

C) A mutató meghatározása

A \rightarrow személyes használatok éves száma osztva a \rightarrow célközönség vagy a \rightarrow szolgálaladó közönség létszámával.

D) Módszer

Adatnyerés:

1. A be- vagy kilépőket automatikusan számoló kapu vagy hasonló eszköz révén.
2. A be- vagy kilépők számolásával mintavételi időszakokban. Az időszakokat a mutató alkalmazója határozza meg. Kivetítéssel meg kell becsülni az éves látogatásszámot, figyelemmel az év közbeni ingadozások tapasztalatára.
3. A két adatnyerési módszert kombinálni kell ott, ahol a számláló kapu nem a könyvtár bejáratát őrzi, és azon kívül is kap könyvtári szolgáltatást a látogató.

A/B

Ahol:

“A” a személyes használatok éves száma,

“B” a célközönség vagy a szolgálaladó közönség létszáma.

Kerekítsenek!

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Minél magasabb, annál népszerűbb a könyvtár, vagy a mért szolgáltatás.

A számláló vagy hasonló kapu alkalmazásánál a szám túl magas lehet, mert a személyzet és más, a könyvtárat nem használó látogatók mozgását is beszámolja.

F) Kapcsolódó mutatók

4. költség/a személyes használatok száma

11. a kölcsönzések száma/a célközönség létszáma

11. a kölcsönzések száma/a szolgálaladó közönség létszáma

4. A személyes használat költsége

Szabvány: B2.1.4

A) Cél

A költség összevetése a személyes használatok számával.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. A mutató a hasonló szerepkörű könyvtárakat hasonlítja össze a költségek azonos számítása mellett.

C) A mutató meghatározása

Az éves \rightarrow költség osztva a \rightarrow személyes használatok számával.

D) Módszer

1. A be- vagy kilépőket automatikusan számoló kapu vagy hasonló eszköz révén.
2. A be- vagy kilépők számolásával mintavételi időszakokban. Az időszakokat a mutató alkalmazója határozza meg. Kivetítéssel meg kell becsülni az éves látogatásszámot, figyelemmel az év közbeni ingadozások tapasztalatára.
3. A két adatnyerési módszert kombinálni kell ott, ahol a számláló kapu nem a könyvtár bejáratát őrzi, és kívülről is kap könyvtári szolgáltatást a látogató.

A/B

Ahol:

“A” az éves költség,

“B” a személyes használatok éves száma.

Kerekítsenek!

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül.

A mutatót nem szabad önmagában használni. Hasznos, ha mint szolgáltatási mutatót általánosabb összefüggésbe helyezik. Az értékelést a szolgáltatások körével és minőségével, még általánosabban a könyvtár céljaival összefüggésben kell elvégezni. A mutatók célszerű megítélése alkalmas a közpénzek felhasználásának igazolására, és megérteti a hasonló könyvtárak költségei közötti különbségeket.

A számítást befolyásolhatja a könyvelési módszerek eltérő volta.

A számláló vagy hasonló kapu alkalmazásánál a szám túl magas lehet, mert a személyzet és más, a könyvtárat nem használó látogatók mozgását is beszámolja. A mutató kevésbé felel meg azokban a könyvtárakban, ahol sok a távhasználat (elektronikus úton, telefonon érkező kérés vagy más távszolgáltatások igénybe vétele), vagy a használók jelentős hányada nem a célközönséghez vagy a szolgálандó közönséghez tartozik.

F) Kapcsolódó mutatók

2. költség/a használók száma

3. a személyes használatok száma/a célközönség létszáma

3. a személyes használatok száma/a szolgálандó közönség létszáma

5. A címek elérhetősége

Szabvány: B2.2.1

A) Cél

A könyvtár tulajdonában lévő, a használók által keresett és megkapott címek aránya. Felvilágosítást ad, hogy kellő példányszámú-e a keresett cím, emellett következtethetünk arra, hogy a gyűjtemény releváns-e a használóknak.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. A tájékoztató és kölcsönzési állományt külön kell mérni. Szűkíthetjük – összehasonlításuk céljából – gyűjteményekre, szakterületekre, időszakokra. Használható az azonos szerepkörű könyvtárak összevetésére is.

C) A mutató meghatározása

A könyvtár tulajdonában lévő, a használók által igényelt elérhető → címek aránya. *Elérhető* – e mutató céljaira – azt jelenti, hogy a példányok bent vannak a könyvtárban és a használók rendelkezésére állnak.

D) Módszer

Minden esetben világosan meg kell határozni, hogy mi számít a könyvtár gyűjteményében címnek (folyóiratok cikkei, könyvfejezetek).

Elérhetőnek számít mindazon cím, mely zárt raktárban vagy szabadpolcon hozzáférhető. A könyvtári munkafolyamat alatt lévő, az elloptott vagy rossz helyre visszarakott címek példányai nem számítanak elérhetőnek, viszont beleszámítanak a keresett címek számába.

a) Válasszunk ki reprezentatív mintát a könyvtár tulajdonában lévő címekből. Jegyezzük fel a mintában szereplő minden egyes műről, hogy a címnek az adott példánya elérhető-e.

b) A használók reprezentatív mintájában szereplőket meg kell kérdezni, hogy mely címeket keresik a könyvtárban (törölve közülük azokat, melyek nincsenek a könyvtár tulajdonában), továbbá hogy megkapták-e azokat.

$$A/B*100$$

Ahol:

“A” a megkapott címek száma

“B” a keresett címek száma

Kerekítsék egész számra.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató 0 és 100 közé eső egész szám. Az optimális érték a 100% felé tart. Nagy időszakos forgalmi ingadozásnak kitett könyvtárak eltérő időszakokban ismételjék meg a mérest és átlagoljanak.

A mutatót befolyásolja:

– a katalógus használhatósága,

– a címek többpéldányossága.

F) Kapcsolódó mutatók

7. a használt állomány/a teljes állomány

6. A helyben használat intenzitása

Szabvány: B2.2.5

A) Cél

A helyben használt dokumentumok viszonyítása a használatokkal.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. Nagy állományú, nagy forgalmú helyen nem javasoljuk a teljes állomány mérését, csak gyűjteményekét, állományrészekét.

C) A mutató meghatározása

Az egy → személyes használatra jutó → helyben használt dokumentumok száma. *Eltér a szabványtól!*

D) Módszer

Kérjék meg a használókat, hogy a mintavétel időszakában ne tegyék vissza a polcra a helyben használt dokumentumokat. Számolják meg azokat visszaosztás előtt. Különböző állományrészek összehasonlításakor azonos mintavételi időszak használandó.

A mai mérési gyakorlatban a személyes használatok száma megegyezik a személyes látogatások számával.

$$A/B$$

Ahol:

“A” a helyben használt dokumentumok száma,

“B” a személyes használatok száma.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám, melynek nincs felső határa. A normál érték könyvtártípusonként más és más. Minél nagyobb a szám, annál intenzívebb a dokumentumok helyben használata.

A mutatóra a személyi feltételek (a visszaosztás gyorsasága) erőteljesen hatnak.

F) Kapcsolódó mutatók

7. a kölcsönzésben lévő és a helyben használt dokumentumok száma/a gyűjtemény összes dokumentuma

11. a kölcsönzések száma/a célközönség létszáma

11. a kölcsönzések száma/a szolgálандó közönség létszáma

12. a kölcsönzött dokumentumok száma/a célközönség létszáma

12. a kölcsönzött dokumentumok száma/a szolgálандó közönség létszáma

7. A gyűjtemény használata

Szabvány: B2.2.6

A) Cél

A gyűjtemény használatának megállapítása a használatban lévő dokumentumok arányának becslésével. A mutató arra is fényt vet, hogy a gyűjtemény mennyire nyerte meg a szolgálандó közönséget.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. Alkalmazható gyűjteményrészekre, szakterületekre vagy időszakokra. A könyvtár gyűjteményeinek, szakterületeinek mutatói összevethetőek. Az azonos funkciójú könyvtárak összehasonlítására ma még nem alkalmas.

C) A mutató meghatározása

A könyvtár tulajdonában lévő → dokumentumok közül a használatban lévők aránya. *Használatban lévő* – e mutató céljaira – az a dokumentum, amelyet kikölcsönöztek vagy helyben használnak.

D) Módszer

Könyvtári munka alatt álló dokumentum (visszaosztandó, hiányzó dokumentum stb.) nem számít a használtak közé, de beveendő az összes dokumentumok számába. A helyben használt dokumentumok közé vehető a folyóiratcikk, könyvfejezet, ha ez a teljes számba is beszámít. Minden esetben világosan és előre meg kell határozni, hogy mi számít dokumentumnak.

Mind a két ajánlott módszer olyan kölcsönzési technikát tételez föl, amelyből megtudható

– bármely műről, hogy kölcsönzésben van-e, és hogy

– hány dokumentum van kölcsönzésben.

a) Állítsanak össze reprezentatív mintát a könyvtár tulajdonában lévő dokumentumokból.

$A/B * 100$

Ahol:

“A” a használatban lévő dokumentumok száma a mintában,

“B” a minta összes dokumentuma.

b) A vizsgált időszak általában egy nap vagy része.

$A/B * 100$

Ahol:

“A” a kölcsönzésben lévő és a helyben használt dokumentumok száma,

“B” a gyűjtemény összes dokumentuma.

A "b" módszer megbízhatóbb. Problémás a kiemelt, félresorolt stb. dokumentumok számba vétele, ezeket a könyvtárosok könnyen – és tévesen! – a használatban lévőkhöz sorolják. Mindkét esetben kerekítsék két tizedesre!

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató 0 és 100 közé eső egész szám. Az optimális érték a 100% felé tart. A 100% a teljes kihasználtságot fejezi ki.

A mutatót befolyásolja:

- a sikerkönyvek példányszáma,
- a gyűjtemény avultsága vagy egyéb problémák (a helyi igényekhez képest magas vagy alacsony színvonala stb.),
- a dokumentumok elérhetősége,
- kölcsönzési határidők általában és keresett címek esetén,
- az egyszerre kölcsönözhető dokumentumok száma általában és keresett címek, dokumentumtípusok esetén,
- a meghosszabbítás egyszerűsége,
- a reklámtevékenység, a munkatársak képzettsége e területen.

F) Kapcsolódó mutatók

5. az elérhető címek száma/a keresett címek száma
6. a helyben használt dokumentumok száma/a használatok száma
10. a kölcsönzött dokumentumok száma/kölcsönözhető állomány
11. a kölcsönzések száma/a célközönség létszáma
11. a kölcsönzések száma/a szolgálandó közönség létszáma
12. a kölcsönzött dokumentumok száma/a célközönség létszáma
12. a kölcsönzött dokumentumok száma/a szolgálandó közönség létszáma
17. a használt tárgyi eszközök száma/az összes tárgyi eszköz száma
18. az elfoglalt ülőhelyek száma/az összes ülőhely száma

8. Dokumentumszolgáltatás átlagideje zárt raktárból

Szabvány: B2.3.1

A) Cél

A keresőrendszer hatékonyságának vizsgálata zárt raktározási rend esetében.

B) Alkalmazási terület

Minden, állományának egy részét zárt raktárban tároló könyvtár. Csak a körülményekben (pl. raktári rend, raktárosok száma, távolság a szolgálati ponttól, szállítás) hasonló könyvtárakat lehet összevetni.

C) A mutató meghatározása

A → dokumentumok zárt raktárból történő kikérése és a teljesítés között eltelt idő átlaga és eloszlása.

D) Módszer

- a) Válasszanak ki reprezentatív mintát a zárt raktárban található címekből. Kérjék ki a mintában szereplő címeket és mérjék a teljesítés időtartamát.
- b) Válasszanak ki reprezentatív mintát a zárt raktárban található, a használók által igényelt kérésekből. Mérjék a mintában szereplő teljesítések idejét.

A/B

Ahol:

“A” a kikért dokumentumok teljesítési összes ideje

“B” a kérések száma

Javasoljuk a mérési eredmények grafikonos ábrázolását is, mert ez jól mutatja a mért adatok eloszlását.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Minél alacsonyabb az átlag értéke, annál gyorsabb a kiszolgálás.

A mutatót befolyásolja:

- a raktár és a nyilvános terek távolsága,
- több raktár használata,
- a raktáros képzettsége (szak- és számítógépes tudás),
- a személyzeti ellátottság,
- a szállítás technikai feltételei (lift stb.),
- a raktári kérések gépesítettsége (számítógép, szállítóeszközök),
- a raktár gépesítettsége (számítógép, szállítóeszközök),
- a sikertelen keresések visszajelzésének gépesítettsége (cédula, telefon, számítógép),
- a forgalom jelentős ingadozása.

F) Kapcsolódó mutatók

9. a dokumentumok keresése szabadpolcos terekben

15. a könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága

9. A dokumentumok keresése szabadpolcos terekben

Szabvány: B2.3.2

A) Cél

Az állványok, polcok elrendezése és az eligazító feliratok hatékonyságának vizsgálata szabadpolcos terekben.

B) Alkalmazási terület

Minden, állományának egy részét szabadpolcon tároló könyvtár. Csak körülményeikben (pl. polcrend, távolság a katalógustól) hasonló könyvtárakat lehet összevetni.

C) A mutató meghatározása

A katalógusban végzett sikeres keresés és a → dokumentum megtalálása között eltelt idő átlaga.

D) Módszer

Válasszanak ki reprezentatív mintát a szabadpolcos állomány helyén lévő címei közül. Próbakérésekkel hozzanak létre mérési értékeket. Véletlenszerűen kiválasztott használók keressék meg önállóan (könyvtárosi segítség nélkül) a címet a katalógusban, majd a dokumentumot a polcon. Rögzíteni kell a keresés befejezésének és a dokumentum megtalálásának időpontját. A két időpontból kiszámítható a megtalálás ideje.

A/B

Ahol:

“A” a keresések idejének összege

“B” a keresések száma

Javasoljuk a mérési eredmények grafikonos ábrázolását is, mert ez jól mutatja a mért adatok eloszlását.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Minél alacsonyabb a kapott érték, annál gyorsabb az önkiszolgálás.

A mutatót befolyásolja:

- a szabadpolcos tér távolsága a katalógustól,
- több szabadpolcos tér használata,
- a felhasználó képzettsége (szak- és számítógépes tudás),
- a forgalom jelentős ingadozása.

A használóképzés sarkalatos pontja az eligazodás a katalógusban és a szabadpolcos térben. A szabadpolcos tér elrendezése függ a tér nagyságától, formájától. Az elhelyezésnek áttekinthetőnek, egyértelműnek kell lennie. Kerülni kell a zsúfoltságot, a szűk közlekedési utakat, még a kihelyezett dokumentumok számának csökkentése árán is.

F) Kapcsolódó mutatók

8. a dokumentumszolgáltatás átlagideje zárt raktárból

15. a könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága

10. A kölcsönzési állomány forgási sebessége

Szabvány B2.4.1

A) Cél

A kölcsönzési állomány használati mértékének megállapítása. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét is.

B) Alkalmazási terület

Minden, kölcsönzési állománnyal rendelkező könyvtár. Alkalmazható gyűjteményekre, szakterületekre vagy az újdonságokra és ezek összevetésére. Csak ugyanazon időszakot, gyűjteményt, szakterületet vizsgáló, hasonló szerepkörű könyvtárakat lehet összevetni.

C) A mutató meghatározása

$A \rightarrow$ kölcsönzött dokumentumok száma osztva a kölcsönözhető állománnyal.

D) Módszer

A/B

Ahol:

“A” a kölcsönzött dokumentumok száma,

“B” a kölcsönözhető dokumentumok száma.

Kerekítsék egy tizedesre!

Ha a kölcsönözhető dokumentumok teljes száma nem tudható pontosan, az becsléssel helyettesíthető. A becsléshez használható a raktári katalógus, vagy a kölcsönzési állományban elfoglalt polcok hossza.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám. A normálérték a könyvtár típusától függ. A mutató megmutatja annak átlagát, hogy egy dokumentumot hányszor kölcsönöztek ki a vizsgált időszakban. Minél nagyobb a szám, annál intenzívebb a kölcsönzés.

A mutatót befolyásolja:

- a gyűjtemény avultsága vagy egyéb problémák (a helyi igényekhez képest magas vagy alacsony színvonala stb.),
- a selejtezési politika,
- a sikerkönyvek példányszáma,
- nagy helyben használható állomány és használat,
- kölcsönzési határidők általában és keresett címek esetén,
- az egyszerre kölcsönözhető dokumentumok száma általában és keresett címek, dokumentumtípusok esetén,
- a meghosszabbítás egyszerűsége,
- a reklámtevékenység, a munkatársak képzettsége e területen.

F) Kapcsolódó mutatók

7. a használt állomány/a teljes állomány

12. a kölcsönzött dokumentumok száma/a célközönség létszáma

12. a kölcsönzött dokumentumok száma/a szolgálандó közönség létszáma

11. A kölcsönzés népszerűsége

Szabvány: B2.4.2

A) Cél

A kölcsönzés viszonyítása a célközönség vagy a szolgálандó közönség számával. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét és a kölcsönzési gyűjtemény(ek) minőségét is.

B) Alkalmazási terület

Minden, kölcsönzési állománnyal rendelkező könyvtár. Alkalmazható gyűjteményekre, szakterületekre vagy az újdonságokra és ezek összevetésére. Csak ugyanazon időszakot, gyűjteményt, szakterületet vizsgáló, hasonló szerepkörű könyvtárakat lehet összevetni figyelve a szociokulturális tényezők és a kölcsönzési határidők különbségeire.

C) A mutató meghatározása

A →célközönség vagy a →szolgálандó közönség egy tagjára eső →kölcsönzések száma.

D) Módszer

A/B

Ahol:

“A” a cél- vagy a szolgálандó közönség kölcsönzéseinek éves száma,

“B” a célközönség vagy a szolgálандó közönség létszáma.

Kerekítsék egy tizedesre!

A könyvtárközi kölcsönzést ki kell zárni. Könyvtárak összehasonlításakor rögzíteni kell, hogy mit számítottak be és mit zártak ki.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. A normálérték a könyvtár típusától, szociokulturális közegétől függ. Minél nagyobb a szám, annál intenzívebb a kölcsönzés. Szakterületek összevetése kimutatja a használat stagnálását vagy növekedését.

A mutatót befolyásolja:

- a gyűjtemény avultsága vagy egyéb problémák (a helyi igényekhez képest magas vagy alacsony színvonala stb.),

- a selejtezési politika,
- a sikerkönyvek példányszáma,
- nagy helyben használható állomány és használat,
- kölcsönzési határidők általában és keresett címek esetén,
- az egyszerre kölcsönözhető dokumentumok száma általában és keresett címek, dokumentumtípusok esetén,
- a meghosszabbítás egyszerűsége,
- a reklámtevékenység, a munkatársak képzettsége e területen.

F) Kapcsolódó mutatók

1. a használók száma/a célközönség létszáma
1. a használók száma/a szolgálandó közönség létszáma
3. a személyes használatok száma/a célközönség létszáma
3. a személyes használatok száma/a szolgálandó közönség létszáma

12. A kölcsönzési állomány népszerűsége

Szabvány: B2.4.3

A) Cél

A kölcsönzött dokumentumok számának viszonyítása a célközönség vagy a szolgálandó közönség létszámához. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét és a kölcsönzési gyűjtemény(ek) minőségét is.

B) Alkalmazási terület

Minden, kölcsönzési állománnyal rendelkező könyvtár. Alkalmazható gyűjteményekre, szakterületekre vagy az újdonságokra és ezek összevetésére. Csak ugyanazon időszakot, gyűjteményt, szakterületet vizsgáló, hasonló szerepkörű könyvtárakat lehet összevetni figyelve a szociokulturális tényezők és a kölcsönzési határidők különbségeire.

C) A mutató meghatározása

A →célközönség vagy a →szolgálandó közönség egy tagjára eső →kölcsönzött dokumentumok száma.

D) Módszer

A/B

Ahol:

“A” a cél- vagy a szolgálandó közönség által kölcsönzött dokumentumok éves száma,

“B” a célközönség vagy a szolgálandó közönség létszáma.

Kerekítsék egy tizedesre!

A könyvtárközi kölcsönzést ki kell zárni. Könyvtárak összehasonlításakor rögzíteni kell, hogy mit számítottak be és mit zártak ki.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. A normálérték a könyvtár típusától, szociokulturális közegétől függ. Minél nagyobb a szám, annál intenzívebb a kölcsönzés. Szakterületek összevetése kimutatja a használat stagnálását vagy növekedését.

A mutatót befolyásolja:

- a gyűjtemény avultsága vagy egyéb problémák (a helyi igényekhez képest magas vagy alacsony színvonal stb.),
- a selejtezési politika,
- a sikerkönyvek példányszáma,

- nagy helyben használható állomány és használat,
- kölcsönzési határidők általában és keresett címek esetén,
- az egyszerre kölcsönözhető dokumentumok száma általában és keresett címek, dokumentumtípusok esetén,
- a meghosszabbítás egyszerűsége,
- a kölcsönzési állomány reklámozottsága.

F) Kapcsolódó mutatók

- 6. a helyben használt dokumentumok száma/a használatok száma
- 7. használt állomány/teljes állomány
- 10. a kölcsönzött dokumentumok száma/kölcsönözhető állomány

13. A kölcsönzések költségessége

Szabvány: B2.4.4

A) Cél

A költség összevetése a kölcsönzések számával.

B) Alkalmazási terület

Minden, kölcsönzési állománnyal rendelkező könyvtár. Alkalmazások:

- a kölcsönzések egységnyi költsége összehasonlítva különböző időszakokban,
- a kölcsönzések egységnyi költsége összehasonlítva más, azonos típusú könyvtár hasonló adatával.

C) A mutató meghatározása

Az éves → költség osztva a → kölcsönzések éves számával.

D) Módszer

A mutató alkalmazójának egyértelműsíteni kell, hogy mi szerepel a költségszámításban. Nemzetközi összehasonlításban az adók, járulékok nem szerepelhetnek a költségek között. A mutató nemzetközi összehasonlításra – néhány könyvtárat kivéve – nem alkalmas.

A/B

Ahol:

“A” az éves költség,

“B” a kölcsönzések éves száma.

Kerekítsenek!

A könyvtárközi kölcsönzést ki kell zárni. Könyvtárak összehasonlításakor rögzíteni kell, hogy mit számítottak be és mit zártak ki.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Normál értéke a könyvtár típusától függ. A mutató nem értelmezhető egy kölcsönzési művelet átlagos becsült költségeként. A mutató értékeli az olyan könyvtárak költséghatékonyságát, ahol a kölcsönzés meghatározó szolgáltatás:

- évenkénti összevetésben,
- összehasonlítva a helyi közösség számára fenntartott egyéb intézmények (pl. művelődési ház) költséghatékonyságával,
- összehasonlítva más, hasonló típusú könyvtárak költséghatékonyságával.

A mutatót nem szabad önmagában használni. Hasznos, ha mint szolgáltatási mutatót általánosabb összefüggésbe helyezik. Az értékelést a szolgáltatások körével és minőségével, még általánosabban a könyvtár céljaival összefüggésben kell elvégezni. A mutatóknak a

könyvtár céljai szerinti megítélése alkalmas a közpénzek felhasználásának igazolására, és megérteti a hasonló könyvtárak költségei közötti különbségeket.

A számítást befolyásolhatja a könyvelési módszerek eltérő volta.

A mutatót befolyásolja:

– egyes költségtényezők eltérése az átlagtól (pl. magas helyiségbérleti díj, kis dologi költségek).

F) Kapcsolódó mutatók

2. költség/a használók száma

4. költség/a személyes használatok száma

14. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása

Szabvány: B2.4.5

A) Cél

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

B) Alkalmazási terület

Minden, kölcsönzési állománnyal rendelkező könyvtár. Felhasználható hasonló szerepkörű és szolgáltatásokat nyújtó könyvtárak összehasonlítására. Különösen figyelni kell a kölcsönzési határidők, a hosszabbítási gyakorlat, a nem kölcsönözhető állomány mennyiségi különbségeire.

C) A mutató meghatározása

A → kölcsönzött dokumentumok száma osztva a → könyvtárosok teljes munkaidőre átszámított éves létszámával.

D) Módszer

Számítsák ki a könyvtárosok teljes munkaidőre átszámított létszámát a személyzeti nyilvántartás alapján. A teljes munkaidőben, egész évben dolgozók 1-nek számítanak. A teljes munkaidőben, az év egy részében dolgozók időarányosan számítanak (a törtet két tizedesre kerekítve). A részmunkaidősöket az előbbieket analógiájára kell átszámítani. Csak a könyvtár által fizetett munkahelyeket kell beszámítani.

A/B

Ahol:

“A” a kölcsönzött dokumentumok éves száma,

“B” a könyvtárosok teljes munkaidőre átszámított éves létszáma.

Kerekítsék egész számra!

A könyvtárközi kölcsönzést ki kell zárni. Könyvtárak összehasonlításakor rögzíteni kell, hogy mit számítottak be és mit zártak ki.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Az elvárható mérték a könyvtár típusától függ. A mutató nem értelmezhető az egy könyvtáros által átlagosan lebonyolított kölcsönzési műveletek becsült értékeként. Értékeli az olyan könyvtárak hatékonyságát, ahol a kölcsönzés meghatározó szolgáltatás:

– évenkénti összevetésben,

– összehasonlítva a helyi közösség számára fenntartott egyéb intézmények (pl. művelődési ház) hatékonyságával,

– összehasonlítva más, hasonló típusú könyvtárak hatékonyságával.

Értékeli a gépesítés, a szolgáltatási és a személyzeti politika hatását a produktivitásra.

A mutatót nem szabad önmagában használni. Hasznos, ha mint szolgáltatási mutatót általánosabb összefüggésbe helyezik. A mutatóknak a könyvtár céljai szerinti megítélése alkalmas a közpénzek felhasználásának igazolására, és megérteti a hasonló könyvtárak költségei közötti különbségeket.

A mutatót befolyásolja:

- a személyzeti ellátottság,
- a gyűjtemény avultsága vagy egyéb problémák (a helyi igényekhez képest magas vagy alacsony színvonala stb.),
- a selejtezési politika,
- a sikerkönyvek példányszáma,
- nagy helyben használható állomány és használat,
- kölcsönzési határidők általában és keresett címek esetén,
- az egyszerre kölcsönözhető dokumentumok száma általában és keresett címek, dokumentumtípusok esetén,
- a meghosszabbítás egyszerűsége,
- a kölcsönzési állomány reklámozottsága.

F) Kapcsolódó mutatók:

13. költség/a kölcsönzések száma

15. A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága

Szabvány: B2.5.1

A) Cél

A könyvtárközi kölcsönzés hatékonyságának mérése.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtárközi kölcsönzést nyújtó könyvtár.

C) A mutató meghatározása

Azon kért dokumentumok aránya, amelyeket a használói igényekhez igazított időn belül könyvtárközi kölcsönzés útján szereztek be a használók számára.

D) Módszer

A mintavételi időszakot a mutató alkalmazója határozza meg. Mérési időszaknak azt kell kijelölni, amelyben a könyvtárközi kérések a használói igényeknek megfelelően teljesülnek. Feljegyezzük a mintavételi időszakban kért dokumentumok számát. Megszámoljuk a közülük a mérési időszakban megkapottakat.

$A/B \cdot 100$

Ahol:

“A” a mérési időszakban megkapott dokumentumok száma,

“B” a mintavételi időszakban kért dokumentumok száma.

Kerekítsék egész számra!

Célszerű följegyezni egyidejűleg az alábbiak időpontját is:

- a kérés átvétele a használótól,
- a dokumentum keresésének megkezdése,
- könyvtárközi kérés,

- a dokumentum beérkezése,
- a használó értesítése,
- teljesítés.

A vizsgálat lefolytatható a könyvtár nyilvántartásában szereplő és nem szereplő kért dokumentumokra, illetve a fenti műveletek bármelyikére.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató 0 és 100 közé eső egész szám. Az optimális érték 100 felé tart. Megmutatja a használói igényekhez igazított mérési időn belül teljesült könyvtárközi kérések hányadát.

A mutatót befolyásolja:

- a könyvtárközi részleg személyzeti ellátottsága,
- a képzettség (a könyvtári rendszer ismerete),
- a technikai szint (kérés közvetítése, szállítás, értesítés),
- a kérések jellege (szak- vagy szórakoztató könyv stb.),
- az állomány nagysága és profilírozottsága,
- a használói igények differenciáltsága,
- a könyvtári rendszer készsége a kooperativitásra.
- a személyzet elfoglaltsága (a mérés ideje alatt a műveletek simábban zajlanak le).

F) Kapcsolódó mutatók:

8. a dokumentumkérés középideje zárt raktárból

16. Információkeresés

Szabvány: B2.7.1

A) Cél

A könyvtár információközvetítésének mérése.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. Könyvtárak összehasonlítása a katalogizálási szabályok, illetve a használói igények közötti különbségek figyelembe vételével lehetséges.

C) A mutató meghatározása

a) A minden könyvtár számára kötelező formai és tartalmi feltárási minimum összevetése a vizsgált könyvtár feltárási gyakorlatával. E mutató alkalmazásában a formai feltárás a dokumentum bibliográfiai leírása (MSZ 3424/1-12, KSZ/1-3), a tartalmi feltárás elsősorban a tárgyszavazás és az osztályozás (ETO) mélysége és a hivatkozások megfelelő száma. *Eltér a szabványtól!*

b) A használói keresések közül a sikeresek aránya.

c) A használói számítógépes keresések keresőprofiljainak aránya. *Eltér a szabványtól!*

D) Módszerek

a) Válasszanak ki a katalógus tételei közül reprezentatív mintát, amely minden helyi-
leg alkalmazott keresési tárgyat (cím, téma, szak stb.) tartalmaz.

aa) Ellenőrizték a formai feltárási követelmények megvalósulását a szabvány előírásai alapján. Ellenőrizték a tartalmi feltárási követelmények megvalósulását a tárgyszókatalógus, illetve az osztályozási rendszer előírásai alapján.

$A/B \cdot 100$

Ahol:

“A” az előírt minimumnak megfelelő tételek száma,

“B” a minta összes tétele.

Kerekítsék egész számra!

A formai és a tartalmi minimum külön-külön vizsgálendő.

ab) Kövessék körbe a hivatkozásokat. Számolják meg a hivatkozásokat.

A/B

Ahol:

“A” a hivatkozások száma,

“B” a minta összes tétele.

b) A mutató alkalmazója által kijelölt vizsgálati időszakban rögzítsék adatlapon a használó hagyományos vagy számítógépes katalógusban kereséseinek adatait:

– a keresés tárgyát (cím, téma, szak stb.),

– a keresés sikeres vagy sikertelen voltát,

– számítógépes keresés esetén: a keresőprofilok számát, amíg a találati halmaz megfelelőnek nem bizonyult,

– a használó státusát (pl. nyugdíjas).

Ellenőrizni kell a sikertelen kereséseket, hogy a tárgy (cím, téma, szak stb.) fellelhető-e a katalógusban. A hiányos, bibliográfiailag nem azonosíthatóakat figyelmen kívül kell hagyni.

$A/B * 100$

Ahol:

“A” a sikeres keresések száma,

“B” az összes keresés száma.

Kerekítsék egész számra!

c) Számítógépes kereséskor külön vizsgálható:

A/B

Ahol:

“A” a keresések során alkalmazott keresőprofilok száma,

“B” az összes keresés száma.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

(aa, b, d) A mutató 0 és 100 közötti egész szám. Az optimális érték a 100 felé tart.

(ab, c) A mutató valós szám felső határ nélkül. (ab) Minél nagyobb az értéke, annál sikeresebb a katalógus. (c) Az optimális szám az 1 felé tart.

A vizsgálat

(a) fényt vet a formai és tartalmi feltárás elégséges vagy elégtelen voltára, kimutatja a tárgyszavazás és a hivatkozási rendszer koherenciájának és áttekinthetőségének fokát;

(b) és (c) értékeli a katalógus sikerességét.

A vizsgálat megállapítja, ha az információfeltáró rendszer rászorul

– a feltárás elmélyítésére,

– a tárgyszórendszer korszerűsítésére,

– a hivatkozások kibővítésére,

– az elérhető számítógépes hálózati helyek számának megnövelésére,

– a számítógépes keresőprofilok javítására,

– új, differenciált tájékoztató anyagokra,

– a használóképzés kiszélesítésére, személyesebbé tételére.

A mutatót befolyásolja:

– a feltárás, a katalógus naprakészsége,

– a keresés gépesítettsége (a kereső számítógépek száma, a keresőrendszer sokoldalúsága),

- a használók jártassága a számítógépben és a keresőrendszerben,
- a könyvtárosok jártassága a számítógépben és a keresőrendszerben.

F) Kapcsolódó mutató: nincs.

17. A tárgyi eszközök kihasználtsága

Szabvány: B2.9.2

A) Cél

A könyvtár tárgyi eszközei kihasználtságának megállapítása.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár.

C) A mutató meghatározása

A vizsgálat idején meglévő – ülőhelyek kivételével, mert erre önálló mutató van - tárgyi eszközökből a használatban lévők aránya.

D) Módszer

A mutatót eszközfajtként kell alkalmazni. A munkatársak saját eszközeit is be kell számítani, ha kiegészítnek. A kizárólag a személyzet által használt vagy számára fenntartott eszközök nem számíthatók be. A használaton kívüli (hibás) eszközöket a teljes számba be kell számítani. A csak foglalt, de nem használt tárgyi eszközt (pl. munkaasztal teli jegyzettel, melynek gazdája a büfébe távozott), használatban lévőknek kell tekinteni.

$$A/B*100$$

Ahol:

“A” a vizsgálat idején használatban lévő tárgyi eszközök száma,

“B” az eszközfajta teljes száma

Kerekítsék egész számra!

A jellemző használati érték megállapításához a mérést ismételni kell.

Ha valamely eszközfajtaból csak eggyel rendelkezünk, akkor annak kihasználtságát a mérés időnkénti ismétlésével lehet megállapítani.

$$A/B*100$$

Ahol:

“A” a foglalt mérési eredmények száma

“B” az összes vizsgálati alkalom száma

Kerekítsék egész számra!

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató 0 és 100 közötti egész szám. Egy eszközfajta használatban levőségének valószínűségét és kihasználtságát értékeli.

A mutatót befolyásolja:

- a vizsgált eszközök fizikai állapota (sok használhatatlan eszköz a mutató romlását idézi elő),
- a vizsgált eszközök mennyisége (pl. kevés eszköz nagy könyvtárban),
- a helyben használat helyi sajátosságai,
- a gépesítettség,
- az állomány szabadpolcossága.

F) Kapcsolódó mutatók:

18. az elfoglalt ülőhelyek száma/az összes ülőhely száma

18. Az ülőhelyek kihasználtsága

Szabvány: B2.9.3

A) Cél

A könyvtári ülőhelyek kihasználtságának megállapítása.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár.

C) A mutató meghatározása

A vizsgálat idején foglalt ülőhelyek aránya.

D) Módszer

A kizárólag a személyzet által használt vagy számára fenntartott ülőhelyek nem számíthatók be. A használaton kívüli (hibás) ülőhelyeket a teljes számba be kell számítani. A csak foglalt (táska, pulóver), de nem használt ülőhelyeket használatban lévőknek kell tekinteni. A mérést javasolt ülőhelytípusonként külön-külön elvégezni.

Az ülőhelyek típusai:

- ülőhely asztalnál vagy munkaállomásnál tárgyi eszköz használatához,
- ülőhely asztalnál vagy munkaállomásnál tárgyi eszköz nélkül,
- ülőhely kötetlen tevékenységhez,
- ülőhely csoportos foglalkozások helyiségeiben.

a)

$$A/B*100$$

Ahol:

“A” a vizsgálat idején az elfoglalt ülőhelyek száma,

“B” az összes ülőhely száma.

Kerekítsék egész számra!

A jellemző használati érték megállapításához a mérést ismételni kell.

b)

A foglalt ülőhelyek száma bővíthető a várakozók számával. Ebben az esetben:

$$A/B*100$$

Ahol:

“A” a vizsgálat idején az elfoglalt ülőhelyek és az ülőhelyre várakozók száma,

“B” az összes ülőhely száma.

Kerekítsék egész számra!

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató 0 és 100 közötti egész szám. a “b)” módszer alkalmazásakor az érték meghaladhatja a 100 %-ot. Az ülőhelyek foglaltságának valószínűségét, illetve kihasználtságukat értékeli. A mutatót befolyásolja:

- a vizsgált ülőhelyek fizikai állapota (használatatlan ülőhely a mutató romlását okozza),

- a vizsgált ülőhelyek mennyisége (pl. kevés eszköz nagy könyvtárban),
- a helyben használat helyi sajátosságai,
- a gépesítettség,
- az állomány szabadpolcossága.

F) Kapcsolódó mutatók:

17. a használt tárgyi eszközök száma/az összes tárgyi eszköz száma

19. Az dokumentumbeszerzés gyorsasága

Szabvány: B3.1.1

A) Cél

A könyvtári szállítók gyorsaságának mérése.

B) Alkalmazási terület

Minden, dokumentumokat önállóan beszerző könyvtár.

C) A mutató meghatározása

A dokumentum megrendelésétől a megérkezésig eltelt idő átlaga.

D) Módszer

A teljesítetlen megrendeléseket, a nem vásárolt és a megjelenés előtt megrendelt címeket ki kell hagyni a számításból.

A/B

Ahol:

“A” a dokumentumok megrendelése és beérkezése között eltelt időtartam összege

“B” a dokumentumok száma

Javasoljuk a mérési eredmények grafikonos ábrázolását is, mert ez jól mutatja a mért adatok eloszlását.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Minél alacsonyabb, annál gyorsabb a szállítás. Mutatja a szállítók gyorsaságát és a szakterületek piaci ellátottságát.

A mutatót befolyásolja:

- a könyvtár és a szállító kommunikációs feltételrendszere.

F) Kapcsolódó mutatók

20. a dokumentumfeldolgozás gyorsasága

20. A dokumentumfeldolgozás gyorsasága

Szabvány: B3.2.1

A) Cél

A dokumentumfeldolgozási műveletek gyorsaságának mérése.

B) Alkalmazási terület

Minden, dokumentumokat önállóan feldolgozó könyvtár. Minden szakterület, dokumentumtípus. Könyvtárak összehasonlításakor figyelembe kell venni a funkcionális különbségeket, melyek hatnak a formai és tárgyi feldolgozás mélységére.

C) A mutató meghatározása

A vásárolt dokumentum megérkezésétől a használók számára elérhetővé válásig (általában a polcra kerülésig) eltelt idő átlaga. A mutatót csak ugyanúgy beszerzett és feldolgozott dokumentumok esetében lehet használni.

D) Módszer

a) Teljesítménymérési lapon rögzíteni kell a feldolgozás munkafázisainak dátumát címenként.

b) Az adatok a dokumentációból vagy a számítógépből utólag is kinyerhetőek.

- Átvétel, adminisztráció,
- a formai feltárás befejezése,
- a tárgyi feltárás befejezése,
- a köttetés befejezése,
- polcra kerülés.

A/B

Ahol:

“A” a munkafázisra elhasznált összidő

“B” a munkafázisban feldolgozott dokumentumok száma

Javasoljuk a mérési eredmények grafikonos ábrázolását is, mert ez jól mutatja a mért adatok eloszlását.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Minél alacsonyabb a mért érték, annál gyorsabb a feldolgozás.

A mutató feltárja:

- a műveletek helytelen sorrendjét,
- az anyag feltorlódása miatti késéseket,
- a túlterheltség miatti késéseket.

A mutatót befolyásolja:

- a személyzeti ellátottság,
- a képzettség,
- a feldolgozás gépesítettsége (számítógép, telekommunikáció).

F) Kapcsolódó mutatók

19. a dokumentumbeszerzés gyorsasága

III. Fogalommeghatározások

CÉLKÖZÖNSÉG [→ 1., 3., 11., 12. mutató]

Valóságos vagy potenciális használói csoport, amely a könyvtár valamely szolgáltatásának címzettje vagy gyűjteményének elsődleges használója.

Általában a könyvtár által a szolgáltató közönségből valamilyen szempontból kiemelt közönség.

I. Javaslat a célközönség meghatározására települési könyvtárak esetében

a) Általános iskolások (e mutató céljára: 6-14 évesig). Számuk településenként szerepel a megyei statisztikai évkönyvekben. A település összes általános iskolását figyelembe kell venni. A diákigazolvány az általános iskolás voltot igazolja.

b) Középiskolások (e mutató céljára: 15-18 évesig). A nyilvános könyvtárak egyik legfontosabb közönsége. Számuk településenként szerepel a megyei statisztikai évkönyvekben, a település önkormányzati jegyzőkönyveiben, a polgármesteri hivatal irataiban. A település összes középiskolását figyelembe kell venni. A diákigazolvány a középiskolás voltot igazolja.

Mivel a középfokú oktatásban nincs lakóhelyhez kötött beiskolázási kötelezettség, a település és vonzáskörzete korosztályából tevődik össze mind a középiskolások, mind a közülük könyvtárhasználók száma. Azonban az elsődleges célközönséget mégis a település középiskolásai alkotják.

c) A felsőoktatás hallgatói (e mutató céljára: 18-25 évesig/a 18 év feletti diákigazolvánnyal rendelkezők). A célközönség a helyi egyetemek, főiskolák hallgatósa. Forrás: a statisztikai évkönyvek. A település összes hallgatóját figyelembe kell venni. A diákigazolvány a hallgatói státuszt igazolja. A célközönség számának megállapításában segít a diák kedvezményezették száma a nyilvántartásban. Javasolt a mintavétel alkalmazása.

A nem nappali tagozatosak aktív kereső tevékenységének adatait (munkahely, foglalkozás) is rögzítsük; ők nem ide, hanem az aktív keresők közé számítanak.

d) Aktív keresők gazdasági ágazatonként (16 év feletti/18 év feletti). Az adatgyűtésnek nincs hagyománya, kialakult módszere. Nem településenként, hanem térségenként (kistérség, megye, régió) célszerű az adatokat gyűjteni. A mérést gazdasági ágazatonként végezzük. A gazdasági ágazatok egységes elhatárolására a TEÁOR (9008/1997. KSH közlemény a gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozó rendszeréről) és a FEOR (9029/1993. KSH közlemény a foglalkozások egységes osztályozó rendszeréről) az irányadó. A használók egységes szempontból gyűjtött foglalkozási és munkahelyi adatainak feldolgozása a megyei könyvtárak feladata. A foglalkoztatottak adatait a KSH megyei évkönyveiből meríthetjük. A rendszeres mérés új személyi adatlapot igényel.

A térség (kistérség, megye, régió) települési könyvtárai együttes teljesítményének önértékelésre alkalmas mutatója. A használatnak nem feltétele a foglalkozási vagy munkahelyi adatok szolgáltatása: ez akadályozza az adatgyűjtést, és csökkenti a megbízhatóságot.

e) Nyugdíjasok

A települési könyvtárak jelentős használói rétege. Számukat a KSH megyei évkönyveiből meríthetjük. A nyugdíjas használók számát a nyilvántartás kedvezményezettjei közül válogathatjuk ki. Nem településenként, hanem térségenként (kistérség, megye, régió) célszerű az adatokat gyűjteni. A használók egységes szempontból gyűjtött foglalkozási és munkahelyi adatainak feldolgozása a megyei könyvtárak feladata. A térség (kistérség, megye, régió) települési könyvtárai együttes teljesítményének önértékelésre alkalmas mutatója. A nyugdíj mellett dolgozók nem ide, hanem az aktív keresők közé számítanak.

f) A település lakónépessége és közülük a használók száma megállapítható a KSH megyei évkönyveiből, illetve a könyvtári nyilvántartásokból. A használók közül több nem a település lakosa, hanem a környező településről jár be. A település lakosai is használják más település könyvtárát.

II. Javaslat a célközönség meghatározására nem települési könyvtárak esetében

a) Szak- (tudományos, egyházi, oktatási és egyéb) intézmények könyvtárainak célközönségét általában a kutatók és tudósok, illetve oktatók és hallgatók alkotják. Ez az alapító okiratból kideríthető.

b) Gazdasági és egyéb szervezetek (egyesület stb.) könyvtárainak célközönségét az alapító és fenntartó szervezet határozza meg.

CÍM [→ 5. mutató]

Általában: a mű és részei azonosításra, hivatkozásra szolgáló neve, melyet a példányon, a mű fizikai megvalósulásán föltüntetnek. A példányok a legtöbb esetben ugyanazon címet viselik. A példányok egy vagy több fizikai egységben (kötet, rész stb.) jelennek meg túlnyomórészt közös cím alatt.

A mutatók alkalmazásában: cím = mű.

Ugyanazon címet (művet) könyvtáranként eltérően kezelhetnek: egy- vagy többkötetes kiadás, folyóiratcikk vagy különlenyomat, vers vagy a tartalmazó antológia kötete, külön vagy gyűjteményes kötetben megjelent tanulmány stb.

DOKUMENTUM [→ 6., 7., 8., 9., 10., 12., 14., 15., 19., 20. mutató]

A dokumentációs folyamatban egységként kezelhető rögzített információkomplexum.

Fő- és altípusai (számítási egység):

Audiovizuális dokumentum: hangzó CD, hangkazetta, -szalag, hangoskönyv, bakelit/vinyl hanglemez, dia, 8 vagy 16 mm-es mozgófilmtekerecs, videokazetta (darab, tekerecs);

Időszaki kiadvány: periodikusan megjelenő nyomtatott vagy számítógépes hálózaton elérhető kiadvány (darab vagy hálózati hely)

Kartográfiai dokumentum: térkép, atlasz, földgömb (darab);

Kézirat: közzé nem tett dokumentum. Kézzel vagy géppel írták pl. jegyzőkönyv, helytörténeti följegyzés (darab);

Kotta: nyomtatott zenei dokumentum (kötet vagy lap);

Könyv és bekötött vagy tékázott időszaki kiadvány: nyomtatott vagy számítógépes hálózaton elérhető dokumentum. Az előbbiből kivéve az egyéb dokumentum alatt felsoroltakat. Az utóbbi a könyvtár által digitalizált vagy a hozzáférési jog megvásárlásával, előfizetésével digitális alakban beszerzett dokumentum (kötet vagy téka vagy hálózati hely).

Számítógéppel kezelhető fizikai hordozó: a könyvtár által digitalizált vagy digitális alakban beszerzett dokumentum: CD-ROM, DVD, floppy, képlemez (darab);

Egyéb dokumentum: minden, e fejezetben föl nem sorolt típus: (sokszorosított) grafika, aprónyomtatvány, szabványosítási kiadvány, szakfordítás, kutatási és fejlesztési jelentés, szabadalmi dokumentum, disszertáció és szakdolgozat (darab).

A **mikroformát** mint másolatot az eredeti dokumentumnak megfelelően kell besorolni.

Nem célszerű külön dokumentumként számba venni azokat a fizikailag önálló mellékleteket, részegységeket, melyek a használatban az anyadokumentumhoz kizárólagosan kapcsolódnak, s azzal közös tokban együtt tartandók, pl. zenei CD szövegfüzete, zenei partitúra szólamkottája, hangoskönyv kazettasorozata, nyelvlecke kazettája és tankönyve.

Azok a fizikai egységek veendőek számba önálló dokumentumként, melyek használata a külön tárolást, kezelést igényli, pl. a számítógépes újságot és CD-ROM-mellékletét, a Burdát és szabásminta-mellékletét külön is használják.

GYŰJTEMÉNY [→ 7., 10. mutató]

Speciális szempontból rendezett állomány vagy része.

HASZNÁLAT (KÖNYVTÁRHASZNÁLAT) [→ 3., 4., 6. mutató]

Minden alkalom, amikor a könyvtár szolgáltatásait igénybe veszik. A használatnak lehet, de nem szükségszerű feltétele a regisztráció, a használói adatok nyilvántartása vagy tag-sági díj fizetése.

A használatok számát telephelyenként külön-külön mérjük, majd összesítve továbbítjuk.

A használat lehet személyes vagy táv-.

Személyes használat: a használó saját vagy megbízottja személyében betérve használja a könyvtárat. Személyes használatkor a könyvtár ismételt felkeresése újabb használatnak minősül. Egy épületen (egy telephelyen) belül az elkülönített részlegek (pl. gyermekrészleg, zenei részleg, tanulási forrásközpont) felkeresése csak egy használatnak számítandó.

Nem számít ide a könyvtárban rendezvények (kiállítás, előadás) közönsége, a csoportos vezetésben részt vevők száma, ha nem vesznek igénybe könyvtári szolgáltatást.

Távhasználat: telekommunikációs eszköz (telefon, fax, e-mail, külső hálózat pl. Internet) általi használat.

A mai mérési gyakorlatban a használatok száma = a látogatások számával.

HASZNÁLÓ (ÉRVÉNYES REGISZTRÁCIÓVAL RENDELKEZŐ HASZNÁLÓ) [→ 1., 2. mutató]

Könyvtári szolgáltatásban részesülő személy, akinek személyes adatait a könyvtár nyilvántartásba vette, és ennek alapján használhatja a könyvtár szolgáltatásainak egy részét vagy egészét.

A regisztráció érvényességi ideje általában 12 hó vagy egy naptári év a könyvtár használati szabályzatának megfelelően; ezért ez az adat nem a december 31-i állapotot tükrözi, hanem mindenkit tartalmaz, aki a tárgyévnek legalább egy napján érvényes regisztrációval rendelkezve használta a könyvtárat (a regisztrált napjegyeseket is).

A CXL-es törvény, valamint a könyvtárak szervezeti és működési szabályzatának kiegészítései előírják, hogy a milyen okmány alapján, milyen adatokat, milyen eszközzel kell a használóról felvenni, és az adatvédelmi szabályokat betartva megőrizni. Az azonosításhoz szükséges rögzített adatokat az érvényesség lejártát követő öt évig szabad megőrizni.

A használó adatai:

1. Kötelező adatok:

- a használót azonosító okmány száma (személyi igazolvány, útlevél, egyéb),
- név,
- leánykori név,
- anyja neve,
- születési hely,
- születési idő,
- állandó lakcím és annak telefonszáma,
- ideiglenes lakcím és annak telefonszáma,
- a beiratkozás/regisztráció ideje,
- a tagság érvényességi ideje,
- tagsági díj.

2. Kérhető adatok:

– szakmai képezés és annak szintje [a FEOR (9029/1993. KSH közlemény a foglalkozások egységes osztályozó rendszeréről) egyszerűsített kódjai alapján kialakítható jegyzék]. A tanuló dolgozónál és az aktív nyugdíjasnál a foglalkozáshoz szükséges képezést javasoljuk rögzíteni,

– munkahely [gazdasági ágazatonként, a TEÁOR (9008/1997. KSH közlemény a gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozó rendszeréről) szerint csoportosítva]. A tanuló dolgozónál és az aktív nyugdíjasnál a foglalkozás szerinti gazdasági ágazatot javasoljuk rögzíteni,

- a diákigazolvány száma, az oktatási intézmény neve, címe,
- a nyugdíjszelvény száma (nem aktív nyugdíjas esetében).

3. A kedvezményezettek kategóriái

16 éven aluli, 70 éven felüli, diák, nyugdíjas, pedagógus, közgyűjteményi dolgozó, könyvtáros, szakszervezeti tag, fogyatékos (látás- és halláskárosult, néma, szellemi fogyatékos, mozgássérült) stb.

HASZNÁLT DOKUMENTUM [→ 6., 7., 10., 12., 14. mutató]

A használó által közvetlenül igénybe vett dokumentum. A könyvtáros által, tájékoztató kérdés megválaszolására használt dokumentum nem számít ide.

Fajtái: helyben használt dokumentum és kölcsönzött dokumentum.

Helyben használt dokumentum [→ 6., 7., 10., 12., 14. mutató]

A könyvtáron belül használt dokumentum, akár regisztrálta a használatot a könyvtár, akár nem. Kikerülhet a kölcsönzési állományból is.

Kölcsönzött dokumentum [→ 10., 12., 14. mutató]

A könyvtáron kívüli használatra átadott dokumentum, illetve annak a könyvtár által készített, állományba vett nyomtatott vagy digitális másolata. Az átadás tényét a könyvtár regisztrálja. Nem számít kölcsönzött dokumentumnak a visszahozott: a visszavétel ugyan kölcsönzési tranzakció, ám nem számít kölcsönzésnek; következésképp a művelet során nem keletkezik kölcsönzött dokumentum.

A mutatók természetüktől függően hol megkövetelik, hol nem a könyvtárközi kölcsönzésbe adott dokumentumoknak a kölcsönzöttek közé sorolását.

A másolatok esetében nem a másolt oldalakat, hanem a másolt dokumentumokat kell számolni.

KÖLCSÖNZÉS (KÖLCSÖNZÉSI AKTUS) [→ 11., 13. mutató]

Dokumentumnak könyvtáron kívüli, a könyvtár által regisztrált kölcsönbe adása, illetve a kölcsönzési idő meghosszabbítása. Egy kölcsönzési alkalomnak számít több dokumentum elvitele ugyanazon aktusban. Ugyanazon kölcsönző ismételt kölcsönzése (elhagyja a könyvtárat, majd visszatér) újabb kölcsönzésnek számít. A kölcsönzés nem azonos a kölcsönzési tranzakcióval; az utóbbiba a beleszámít visszavétel, az előbbibe nem. Az állományba nem vett másolat elvitele nem kölcsönzés. A digitális dokumentum letöltése másolatszolgáltatásnak (nem kölcsönzésnek) minősül.

A mutatók természetüktől függően hol megkövetelik, hol nem a könyvtárközi kölcsönzési aktusoknak a kölcsönzésiek közé sorolását.

KÖLTSÉG (MŰKÖDÉSI KÖLTSÉG) [→ 2., 4., 13. mutató]

Az a pénzösszeg, amelyet az alkalmazottakra vagy a rendszeresen használt és pótoltt eszközökre költenek. Nem tartoznak ide a felhalmozási kiadások, az egyszeri tőkeberuházások: az alapvető beruházási javak, az új épületek, a meglévő épületek és a számítógépes berendezések bővítései és módosításai.

A különféle intézményekben, hivatalokban és országokként előfordulhat, hogy a működési költségeket más-más módon számolják ki. Az összehasonlítások csak akkor érvényesek, ha a számításokat ugyanazon alapelvek szerint végzik.

Működési költség általában:

fizetés, bér, egyéb juttatás, szociális kiadás,
állományfejlesztési,
adminisztratív,
épület- és gyűjteményfenntartási,
épület- és berendezésbérleti és amortizációs
egyéb működési (fűtés, világítás stb.) költség.

Forgalmi-, szolgáltatási-, helyi adók, járulékok (kivéve a nemzetközi összehasonlítás esetét).

KÖNYVTÁRKÖZI KÖLCSÖNZÉS [→ 15. mutató]

Dokumentum vagy része kölcsönzése egyik könyvtárból a másikba, beleértve a nyomtatott vagy elektronikus másolatszolgáltatást is.

A mutatók természetüktől függően hol megkövetelik, hol nem a könyvtárközi kölcsönzési aktusoknak a kölcsönzések közé, és a kölcsönzésbe adott dokumentumoknak a kölcsönzettek közé sorolását.

KÖNYVTÁRI MUNKAKÖRBEN DOLGOZÓ [→ 14. mutató]

Aki a könyvtári munkával, a szolgáltatásokkal, a gyűjteménnyel (a raktári munkát is beleértve) foglalkozik. Ld. a 2/1993. (I. 30.) MKM r.-et az egyes kulturális közalkalmazotti munkakörök betöltéséhez szükséges képesítési és egyéb feltételekről!

SZABADPOLC [→ 9. mutató]

Dokumentumok tárhelye, ahonnan a használó közvetlenül válogathat.

SZOLGÁLANDÓ KÖZÖNSÉG [→ 1., 3., 11., 12. mutató]

Azok, akiknek az érdekében a könyvtárat létrehozták és működtetik szolgáltatás- és dokumentumellátás céljából. Szolgálандó közönségét a könyvtár maga határozza meg.

A települési könyvtár a szolgálандó közönség meghatározásánál alapító okirata, küldetésnyilatkozata alapján ellátásban részesülő területek paramétereit vegye alapul:

1. működési székhely,
2. vonzáskörzet,
3. azon települések, melyeket – ott nem lévén könyvtár – ő lát el.

A szolgálандó közönség:

- a) a fenti területek lakossága,
- b) a tanulási, munkavégzési és egyéb célból (pl. turisztika) ideiglenesen itt tartózkodók.

Ad 3. A mai ellátórendszerek e szabvány alkalmazásában nem könyvtárak, hanem szolgáltatások.

Javaslatok a szakkönyvtárak szolgálандó közönségének, mint a szakterület potenciális használóinak meghatározására: Minden könyvtár maga határozza meg.

A könyvtár a szám meghatározásakor vegye figyelembe, hogy egyes mutatókat kedvezően, másokat hátrányosan befolyásol, nincs előnyös torzításirány.

ZÁRT RAKTÁR [→ 8. mutató]

A szabadpolcra nem került dokumentumok tárhelye, amelyekhez a használó csak közvetve férhet.

IV. A szabványban nem szereplő további felhasználható mutatók

A beszerzés adekvátsága (a használói kérések és a beszerzés analízise)

A példányszám elégségessége (az előjegyzett címek példányszáma)

A beszerzés gyorsasága (a használói kéréstől a dokumentum elérhetővé válásáig eltelt beszerzési középideő)

Beszerzési termelékenység (beszerzett dokumentumok száma/könyvtáros)

- A könyvtár népszerűsége 1. (használat/célközönség)
- A könyvtár népszerűsége 2. (használat/szolgáló közönség)
- A távhasználat népszerűsége 1. (távhasználat/célközönség)
- A távhasználat népszerűsége 2. (távhasználat/szolgáló közönség)
- A használat költségessége (költség/használat)
- A helyben használat költségessége (költség/helyben használat)
- A távhasználat költségessége (költség/távhasználat)
- A kölcsönzés költségessége 2. (költség/kölcsönzött dokumentumok)
- A könyvtárosok produktivitása 2. (kölcsönzés/könyvtáros)
- A könyvtárosok produktivitása 3. (helyben használat/könyvtáros)
- A könyvtárosok produktivitása 4. (használat/könyvtáros)