

FELTÉTEL- ÉS TELJESÍTMÉNYMUTATÓK A MAGYAR KÖNYVTÁRI RENDSZERBEN

Ajánlás a könyvtári feltétel- és teljesítménymutatók alkalmazására
az MSZ ISO 11620:2019 szabvány alapján,
amely az ISO 11620:2014 Information and documentation – Library performance indicators
nemzetközi szabvány honosítása

Az *Ajánlás* 2003-as kiadását kidolgozta a Teljesítménymérési Munkabizottság:

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 Zsuzsanna	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

Szerkesztette: Somogyi József (OSZK Könyvtári Intézet).

A *Szabvány* 2019-es második (magyar) kiadása alapján átdolgozta:
Somogyi József (OSZK Könyvtári Intézet).

OSZK Könyvtári Intézet

Budapest

2020

Bevezető

A könyvtári feltétel- és teljesítménymutatók (a továbbiakban: mutatók) 2003-as keltezésű *Ajánlás*ának jelen átdolgozása az MSZ ISO 11620-as szabvány legújabb 2019-es kiadása alapján készült. A cél az volt, hogy módszertani útmutató segítse a könyvtárak munkáját, lehetővé téve a könyvtári szolgáltatások hatékonyságának mérését, a kapott eredmények döntéselőkészítő használatát, normatívák meghatározását.

A 2003-as kiadás megjelenése óta radikálisan megváltozott köröttünk a világ, benne a könyvtáraké is. Az információs technikák mindennapivá és közönségesé váltak, teljesen fölforgatva a potenciális és aktuális használók szokásait, szükségleteit és igényeit. A könyvtárak sem vonhatták ki magukat szolgáltatás- és gyűjteménykínálatukban e változások sürgette követelmények alól. A részükre készült ISO teljesítménymérési szabvány új, s újabb kiadásai (2008, 2014) híven tükrözik ezt. Elég, ha a magyar 1. (2000-es) kiadás és a 2. (2019-es) kiadás számszerű eltéréseit összegezzük a mutatók terén: 17 azonos vagy megreformált, de ugyanarra vonatkozó mutató mellett a legutóbbi, 2. (magyar) kiadás 35 újat tartalmaz, miközben a 2000-ben közzétettből 12-t át sem vett. Míg az 1. kiadás egyáltalán nem tartalmazott elektronikus szolgáltatást mérő mutatót, a 2.-ban már 8 közvetlenül ezt mutatót találunk, de a többi gyűjteményi és forgalmi indikátort is kiegészítették az elektronikus szolgáltatások adataival, modernizálva őket.

Az adaptáló munkát nehezítette, hogy hasonló módszerek kidolgozására elvértve található hazai példák, és ezek is csak részleges eredményeket mutatnak fel; valamint az is, hogy a hivatkozott szabvány több vonatkozásban nem alkalmazható a magyarországi könyvtári rendszerre. Ezért fontos leszögezni, hogy az elkészült *Ajánlás* nem követi szolgáiban a szabvány előírásait, bizonyos pontokon eltér azoktól, bizonyos pontok kidolgozása pedig elmaradt. (Jelen javaslat és a szabvány minél egységesebb alkalmazása érdekében következetesen utalunk a szabvány megfelelő pontjára. Az eltéréseket a szöveg külön jelzi.) Ebben a vonatkozásban maga a szabvány is megengedően fogalmaz: „Új vagy alternatív teljesítménymutatók fejleszthetők ki további tevékenységek vagy szolgáltatások értékelésére vagy meghatározott célokra.” (3.1.4.) „E nemzetközi szabvány elfogadja, hogy a könyvtáraknak sokféle típusa létezik, különféle körülmények között működve, különféle használói csoportokat szolgálva, és sok sajátos jellemzővel (szervezet, finanszírozás, vezetés stb.). Mivel az egész világra jellemző ez a nagy 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.” (4.2.1.)

A mutatók elsősorban a könyvtári önértékelést szolgálják. Felhasználhatók arra, hogy ugyanabban a könyvtárban a különböző időpontokban nyújtott teljesítményeket összehasonlítsák, a különböző szolgáltatások hatékonyságát összevegyék. Lehetőséget nyitnak a könyvtárak közötti összehasonlításra is, de ez csak különleges körülményekkel végezhető, figyelembe véve a különböző intézmények küldetését, általános operatív céljait, erőforrásait, használói csoportjait, vezetési struktúráját, sajátos munkafolyamatait.

Jelen *Ajánlás* kidolgozott mutatói közül a különböző könyvtári munkafolyamatok hatékonyságának mérésére elsősorban a következők alkalmasak:

5. A dokumentumbeszerzés gyorsasága (B3.2.1.)
6. A dokumentumfeldolgozás gyorsasága (B3.2.2.)
8. A dokumentumszolgáltatás átlagideje zárt raktárból (B1.2.2.)
18. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása (B3.3.5.)
19. A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága (B1.2.4.)
20. A tájékoztatás hatékonysága (B1.2.5.)

A használókhoz és a használathoz közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások mérésére főleg a következő mutatók javasolhatók:

2. Az ülőhelyek kihasználtsága (B2.3.1.)
11. A közönség mint használó (B2.4.1.)
12. A használat népszerűsége (B2.2.1.)
13. A használat költségessége (B3.4.2.)
14. A használat beszerzési költségessége (B3.1.2.)
15. A kölcsönzési állomány népszerűsége (B2.1.2.)
16. A kölcsönzési állomány forgási sebessége (B2.1.1.)
17. A kölcsönzési állomány költségessége (B3.1.1.)
21. A tárgyi eszközök kihasználtsága
22. A dokumentumok megtalálhatósága szabadpolcos terekben
23. A gyűjtemény használata
24. A helyben használat intenzitása

A szolgálандó közönség/célközönség elvárásai, továbbá a használói elégedettség kimerítő megismerésére alkalmas módszerek kidolgozása meghaladta az *Ajánlás* kompetenciáját, ezeknek az igényeknek a kielégítése más, részletes módszertani útmutatót kíván. Néhány mutató erejéig azonban jelen ajánló is érinti a használói elégedettség mérését:

11. A közönség mint használó (B2.4.1.)
19. A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága (B1.2.4.)
20. A tájékoztatás hatékonysága (B1.2.5.)

Az Ajánlás elkészítése során az egyik legnehezebb feladatot a fogalmak egységes értelmezése jelentette. Mivel a fenti mutatók jelentős része a kötelező statisztikai adatszolgáltatáson alapul, ezért – ahol lehetett – a fogalomhasználat az MSZ ISO Információ és dokumentáció. Nemzetközi könyvtári statisztika 2789:2019 szabvány fogalommagyarázataihoz igazodik, ahol pedig nem állt rendelkezésre megfelelő meghatározás, ott könnyen érthető, egységesen kezelhető definíciók megalkotása pótolta azt.

Bízva abban, hogy munkája nem volt hiábavaló, és az Ajánlás javaslatai elősegítik a hatékony munkavégzést, a szerkesztő átnyújtja a megújult Ajánlást.

I. A szabvány feltétel- és teljesítménymutatói

Jelmagyarázat: → = utaló. Utal a fogalommagyarázatra vagy viszont a mutató lelőhelyére.

A feltétel- és a teljesítménymutatók tisztán nem határolhatók el egymástól. Elsősorban a feltételekről ad számot az *első tíz*, a teljesítményről a *11-20.* számú. Ld. még a *III. A szabványban nem szereplő további felhasználható mutatókat!*

1. Az egy főre jutó használói terület

Szabvány: B1.3.1.

A) Cél

Annak felmérése, hogy a könyvtár mennyire fontos mint tanulmányi és találkozási hely, illetve tanulási központ, és annak jelzése, hogy az intézmény mennyire támogatja ezeket a feladatokat.

B) Alkalmazási terület

Ez a teljesítménymutató alkalmazható minden olyan könyvtárra, amely fizikai helységekkel rendelkezik. Az összehasonlítás lehetséges, ha tekintetbe veszik a könyvtár küldetése és a szolgáltató közönség/célközönség közötti különbségeket.

C) A mutató meghatározása

A könyvtár által kínált teljes használói terület a →szolgáltató közönség vagy →célközönség 1000 tagjára vetítve. Ennek a mutatónak az értelmében a →használói terület a használói szolgáltatások nettó használható területe. Magában foglalja az olvasás és az egyéni vagy csoportos tanulás terét, a kölcsönzés, a tájékoztatás és a használóknak nyújtott egyéb szolgáltatások tereit, az önkiszolgáló területeket (kölcsönzés és dokumentumok visszavétele, plusz szétválogató robotok), valamint a rekreációs és kommunikációs tereket, a betegszobákat, a bejárat előcsarnokokat és a nyílt hozzáférésű raktárterületeket mint a használói szolgáltatások területének integrált részeit. A használók részére általában nem hozzáférhető helységeket ki kell zárni.

D) Módszer

Állapítsák meg a könyvtár teljes használói területét négyzetméterben.
Az egy főre jutó használói terület:

$A/B * 1000$

Ahol:

“A” a használói szolgáltatásokra rendelkezésre álló könyvtári terület négyzetméterben,

“B” a szolgáltató közönségbe/célközönségbe tartozó személyek száma.

Kerekítsék a legközelebbi egész számra.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám, amelynek nincs felső határa. A nagyobb érték általában jónak számít.

A mutatót befolyásolja az, hogy milyen mértékben nyújt a könyvtár tanulmányi, olvasási és tárgyalási lehetőségeket a könyvtárépületen kívül.

F) Kapcsolódó mutatók

2. Az ülőhelyek kihasználtsága

2. Az ülőhelyek kihasználtsága

Szabvány: B2.3.1.

A) Cél

A használóknak fenntartott ülőhelyek kihasználtságának megállapítása.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár.

C) A mutató meghatározása

A vizsgálat idején foglalt → használóknak fenntartott 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 venni. A csak foglalt (táska, pulóver), de nem használt ülőhelyeket használatban lévőknek kell tekinteni. A mérést javasolt ülőhelytípusonként külön-külön elvégezni.

A használóknak fenntartott ülőhelyek típusai:

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

a)

$A/B \cdot 100$

Ahol:

“A” a vizsgálat idején az elfoglalt használóknak fenntartott ülőhelyek száma,

“B” az összes használóknak fenntartott 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:

$A/B \cdot 100$

Ahol:

“A” a vizsgálat alatt a használók elfoglalta ülőhelyek és az ülőhelyre várakozók száma,

“B” az összes használóknak fenntartott 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 (használatlan ülőhely a mutató rontja),
- a vizsgált ülőhelyek mennyisége (pl. kevés eszköz nagy könyvtárban),
- a helyben használat helyi sajátosságai,

- a gépesítettség,
- az állomány szabadpolcossága.

F) Kapcsolódó mutatók:

1. Az egy főre jutó használói terület
21. A tárgyi eszközök kihasználtsága

3. A nyitvatartási órák száma a kívánthoz viszonyítva

Szabvány: B1.3.3.

A) Cél

Annak felmérése, milyen mértékben felel meg a könyvtár nyitvatartási ideje a használói igényeknek.

B) Alkalmazási terület

Ez a teljesítménymutató minden könyvtárra alkalmazható. Az összehasonlítás lehetséges, ha figyelembe veszik a könyvtár küldetésének és a szolgálendő közönségnek/célközönségnek különbségeit. A mutató használható különböző célcsoportok esetében, pl. diákok, tudományos személyzet, idősek stb. A mutató használható a könyvtár különböző nyitvatartású fiókkönyvtáraiban vagy részlegeiben.

C) A mutató meghatározása

A könyvtár nyitvatartási óráinak tényleges száma összehasonlítva a →használók által igényelt órák számával. A nyitvatartási órák ennek a mutatónak az értelmében egy átlagos hét azon órái, amikor a könyvtár fő fizikai szolgáltatásai (pl. referenz és kölcsönzési szolgáltatások, olvasótermek) a használók számára elérhetőek.

D) Módszer

Állítsanak össze egy egyszerű kérdőívet, amelyben felméri a nyitvatartási idővel kapcsolatos elégedettséget, és melyben javaslatot tehetnek a könyvtár nyitvatartási óráinak növelésére, illetve a meglévő, de nem igényelt nyitvatartási órák megszüntetésére. A használói státuszra vonatkozóan is fel lehet tenni kérdéseket, minthogy ezek segítenek a meghatározott használói csoportok igényeit azonosítani.

PÉLDA:

Hogyan értékelné elégedettségét a könyvtár jelenlegi nyitvatartási idejével kapcsolatban?

- Nagyon elégedetlen
- Elégedetlen
- Mérsékeltlen elégedett
- Elégedett
- Nagyon elégedett

Jeljeze azokat az órákat "0" beírásával a megfelelő mezőben, a jelenlegi nyitvatartási órákon kívül, amikor Ön szerint a könyvtárnak nyitva kéne tartania. A jelenlegi nyitvatartási órákat "X" jelöli. Minthogy az igények kielégítésére a könyvtár esetleg nem tud további nyitvatartási órákat beiktatni, kérjük, jelezze, a jelenlegi órák közül melyekre nincs szükség ön szerint a megfelelő "X" áthúzásával a mezőben.

Nyitvatartási órák	A hét napja						
	H	K	Sze	Cs	P	Szo	V
7-8							
8-9	X	X	X	X	X		
9-10	X	X	X	X	X		
10-11	X	X	X	X	X	X	
11-12	X	X	X	X	X	X	
12-13	X	X	X	X	X	X	
13-14	X	X	X	X	X	X	
14-15	X	X	X	X	X	X	

15-16	X	X	X	X	X	X	
16-17	X	X	X	X	X	X	
17-18	X	X	X	X	X	X	
18-19	X	X	X	X	X	X	
19-20	X	X	X	X	X		
20-21	X	X	X	X	X		
21-22	X	X	X	X	X		
22-23							
23-24							

A könyvtárak a szolgáltatási rendjüknek megfelelően módosíthatják a táblázatban lévő órákat.

Válasszanak ki véletlenszerű mintát a használókból, és kérjék meg őket a kérdőív kitöltésére. Az adatok tetszés szerint gyűjthetők különböző típusú kérdőívekkel (pl. a könyvtárban terjesztett nyomtatott felméréssel, postai úton elküldött közvélemény-kutatással, elektronikus és telefonos interjúval. A felmérést hozzá lehet adni egy olyan átfogó felméréshez, amely a könyvtár szolgáltatásaival kapcsolatos a használói elégedettséget vizsgálja. Ha a könyvtár nyitvatartási ideje más a tanév alatt, mint a szünetidőben, tanácsos a felmérést elvégezni a tanév folyamán és a szünetidőben is.

A nyitvatartási órák az igényeltekhez viszonyítva

A/B

Ahol:

“A” a jelenlegi nyitvatartási órák száma,

“B” az órák száma, amelyeket szükségesnek tekint a felmérés alanyainak minimum 10%-a.

PÉLDA: Ha a könyvtár hetente 60 órát tart nyitva és a kérdőívben a használók további 10 órát kérnek, és 3 órát nem, az érték $60:67=0,90$ lesz.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

Ha a válaszadók magas százalékos arányban elégedetlenek a meglévő nyitvatartási idővel és kiterjesztett nyitvatartást vagy eltérő óraelosztást kérnek a napra/hétre, akkor a könyvtárnak módosítani és/vagy kiterjesztenie kell a nyitvatartási időt. Ez nehézséget okozhat, különösen akkor, ha a használók a kiterjesztett nyitvatartást hétvégére vagy éjszakára óhajtják.

A javasolt módszer megmutatja, hogy a használóknak ténylegesen szükségük van-e további nyitvatartási órákra, a nap/hét melyik időszakára igénylik a további nyitvatartási órákat, és a meglévő nyitvatartási órákra szükség van-e.

Lehetséges megoldás, ha a könyvtár részleges szolgáltatással tart nyitva, úgy, hogy a nem szakmai személyzet működteti a könyvtárat ezekben az időszakokban.

Különböző nyitvatartási időben a könyvtárnak fel kell mérnie nyitvatartási idő kihasználtságát a látogatások megszámlálásával és a használói tevékenység ellenőrzésével. A mutatót befolyásolják a közelben lévő olyan egyéb könyvtárak, amelyek olvasási és tanulási célra meghosszabbított nyitvatartással működnek.

A költségvetési és egyéb helyi tényezők befolyásolhatják, hogy a könyvtár képes-e a használói igények kielégítésére a meghosszabbított nyitvatartással.

F) Kapcsolódó mutatók

2. Az ülőhelyek kihasználtsága
4. Az egy főre jutó személyzet

4. Az egy főre jutó személyzet

Szabvány: B1.4.1.

A) Cél

Annak felmérése, hogy mekkora a könyvtári alkalmazottak száma a szolgálандó közönség/célközönség 1000 tagjára vetítve. Az elvégzendő munka mennyisége arányosnak tekinthető a szolgálандó közönség/célközönség tagjainak számával.

B) Alkalmazási terület

Ez a teljesítménymutató minden könyvtárra alkalmazható, amelynek szolgálандó közönsége/célközönsége van. A könyvtárak összehasonlítása lehetséges, ha számításba veszik a könyvtár küldetésének és a lakosság társadalmi-gazdasági tényezőinek különbségeit.

C) A mutató meghatározása

Az →FTE, teljes munkaidejüként számolt alkalmazottak aránya, beleértve a diákasszisztenseket és a projektmunkatársakat, a →szolgálандó közönség vagy →célközönség 1000 tagjára vetítve.

D) Módszer

Állapítsák meg a teljes munkaidejüként számolt (FTE) alkalmazottak számát, beleértve a diákasszisztenseket és a projektmunkatársait.

Az egy főre jutó személyzet:

$$A/B*1000$$

Ahol:

“A” az alkalmazottak száma teljes munkaidejüként (FTE-ben) számolva,

“B” a szolgálандó közönség/célközönség tagjainak a száma.

Kerekítsék a legközelebbi egész számra.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató egész szám, amelynek nincs felső határa.

A nagy érték általában jónak számít. Ezt a mutatót csak a szolgáltatások minőségét és a folyamatok hatékonyságát mérő mutatókkal együtt szabad számításba venni.

F) Kapcsolódó mutatók

3. A nyitvatartási órák száma a kívánthoz viszonyítva
8. A dokumentumszolgáltatás átlagideje zárt raktárból
18. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása
20. A tájékoztatás hatékonysága

5. A dokumentumbeszerzés gyorsasága

Szabvány: B3.2.1

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 és eloszlása. Alkalmazható a középido (medián) is. A mutatót csak ugyanúgy beszerzett dokumentumok esetében lehet használni, az elektronikus dokumentumokra csak párhuzamosan, össze nem adva.

D) Módszer

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

a) Átlagidőmérés

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.

b) A középido (medián) megállapítása

A dokumentumok visszakeresésének középideje zárt raktárból úgy állapítható meg, ha a kéréseket a visszakeresési idő növekvő sorrendjében rangsorolják. A középido (medián) a rangsorolt lista közepén található kérés értéke. Ha a kérések száma páros, a középido a rangsorolt lista közepén található két érték átlaga, a közelebbi percre kerekítve.

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

6. A dokumentumfeldolgozás gyorsasága

Az 5. és a 6. számú összegyúrható egy mutatóvá.

6. A dokumentumfeldolgozás gyorsasága

Szabvány: B3.2.2

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 és eloszlása. Alkalmazható a középido (medián) is. A mutatót csak ugyanúgy beszerzett és feldolgozott dokumentumok esetében lehet használni, az elektronikus dokumentumokra csak párhuzamosan, össze nem adva.

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 kötetés befejezése,
- polcra kerülés.

Mind az a), mind a b) módszer alkalmazásakor:

c) Átlagido-számítással:

A/B

Ahol:

“A” a munkafázisra elhasznált összido

“B” a munkafázisban feldolgozott dokumentumok száma

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

d) A középido (medián) megállapítása

A dokumentumok visszakeresésének középideje zárt raktárból úgy állapítható meg, ha a kéréseket a visszakeresési idő növekvő sorrendjében rangsorolják. A középido (medián) a rangsorolt lista közepén található kérés értéke. Ha a kérések száma páros, a középido a rangsorolt lista közepén található két érték átlaga, a közelebbi percre kerekítve.

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

5. A dokumentumbeszerzés gyorsasága

Az 5. és a 6. számú összegyúrható egy mutatóvá.

7. A címek elérhetősége

Szabvány: B1.1.2.

A) Cél

A könyvtár birtokában 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 birtokában lévő, a →használók által igényelt elérhető →címek aránya. E mutató céljaira elérhető azt jelenti, hogy a példányok bent vannak a könyvtárban vagy a digitalizált formában állnak a használók rendelkezésére.

D) Módszer

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

Elérhetőnek számít mindazon cím, mely zárt raktárban, szabadpolcon vagy elektronikusan 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 birtokában 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 birtokában), 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 ismétljék meg a mérést és átlagoljanak.

A mutatót befolyásolja:

- a katalógus használhatósága,
- a címek többlempedantossága.

F) Kapcsolódó mutatók

8. A dokumentumszolgáltatás teljesítési ideje zárt raktárból

22. A dokumentumok megtalálhatósága szabadpolcos terekben

8. A dokumentumszolgáltatás teljesítési ideje zárt raktárból *Szabvány: BI.2.2.*

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. Alkalmazható a középido (medián) is. Az időintervallumot könyvtári munkaidőben mérik (amikor a könyvtár működésre nyitva tart, kivéve a hétvégeket, a szabadnapokat, vagy egyéb napokat, amikor a könyvtár zárva).

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.

Mind az a), mind a b) mintához alkalmazható:

c) átlagidőmérés

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.

d) a középido megállapítása

A dokumentumok visszakeresésének középideje zárt raktárból úgy állapítható meg, ha a kéréseket a visszakeresési idő növekvő sorrendjében rangsorolják. A középido (medián) a rangsorolt lista közepén található kérés értéke. Ha a kérések száma páros, a középido a rangsorolt lista közepén található két érték átlaga, a közelebbi percre kerekítve.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató valós szám felső határ nélkül. Minél alacsonyabb az átlag/medián 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

7. A címek elérhetősége

22. A dokumentumok megtalálhatósága szabadpolcos terekben

9. A gyűjtemény digitalizáltsága

Szabvány: B1.1.4.

A) Cél

Annak felmérése, hogy a könyvtár milyen mértékben teljesíti azt a feladatát, hogy a dokumentációs örökséget nyilvánosan elérhetővé teszi digitalizált formátumban.

B) Alkalmazási terület

A mutató alkalmazható minden könyvtárra, amelynek feladatai közé tartozik a dokumentációs örökség megőrzése és népszerűsítése. Az eredmények összevetése a könyvtárak között nehéz, mivel a gyűjtemények méretei jelentősen különböznek. Mindamelltt az időbeli összevetés és a célokkal való összevetés minden könyvtár számára fontos.

C) A mutató meghatározása

Az 1000 → dokumentumra jutó, évenként (maga a könyvtár vagy más intézmények által) digitalizált dokumentumok száma a → gyűjteményben. Egy tételt csak akkor számolhatunk digitalizáltnak, ha a teljes tételt lemásolták. Beletartozik a megőrzési célú digitalizálás. Beletartozik a tömeges digitalizálás. Nem tartozik bele elektronikus példányok vásárlása nyomtatott példányok pótlására.

D) Módszer

Állapítsák meg a dokumentumok számát a könyvtár gyűjteményében. Számolják meg a gyűjteményből a beszámolási évben digitalizált dokumentumok számát. Az 1000 dokumentumra eső digitalizált dokumentumok száma a gyűjteményben

$$A/B*1000$$

Ahol:

“A” a beszámolási évben digitalizált dokumentumok (fizikai egységek) száma,

“B” a dokumentumok (fizikai egységek) teljes száma a könyvtár gyűjteményében.

Kerekítsék a legközelebbi egész számra.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató 0 és 1000 közötti egész szám.

Nagy érték azt jelenti, hogy a könyvtár elkötelezett a gyűjteménye elérhetővé tétele iránt.

A mutatót befolyásolja a helyi, regionális vagy nemzeti örökségi programok finanszírozása.

F) Kapcsolódó mutatók

10. A nem használt állomány százalékaránya

Szabvány: B2.1.3.

A) Cél

Annak megállapítása, hogy a fizikai és elektronikus gyűjtemények mekkora részét nem használták a meghatározott időszak alatt. A mutató használható arra is, hogy felmérjék, mennyire felel meg a gyűjtemény a szolgáltató közönség/célközönség igényeinek.

B) Alkalmazási terület

Ez a teljesítménymutató minden könyvtárra alkalmazható. Alkalmazható meghatározott gyűjteményekre, szakterületekre, ágazatokra vagy időszakokra. A mutatót külön kell kiszámolni a könyvtár fizikai és elektronikus gyűjteményeire. Mindezen kategóriákon belül az eredményül kapott mutatók összehasonlíthatók annak meghatározására, hogy a nem használt tételek százalékos aránya jelentősen különbözik-e.

C) A mutató meghatározása

A könyvtár → gyűjteményéből azon → dokumentumok százalékos aránya, amelyeket nem → használtak egy meghatározott időszakban (kerekítve a legközelebbi egész számra). A mérési időszakot a mutató alkalmazója jelöli ki. Oly módon kell ezt elvégezni, hogy tükrözze a könyvtár küldetését és politikáját. Általában az egyéves időszak a megfelelő minimum.

D) Módszerek

a) Fizikai gyűjtemények

aa) Vegyenek véletlenszerű mintát a könyvtár tulajdonában lévő tételekből. A minta minden egyes tételére rögzítsék, hogy az a tétel kölcsönözve volt-e a meghatározott időszak alatt, vagy a nyilvántartás szerint más módon használták-e a könyvtárban.

A nem használt állomány százalékos aránya:

$$C-A-B/C*100$$

Ahol:

“A” a minta azon tételeinek a száma, amelyeket kikölcsönöztek,

“B” a minta azon tételeinek a száma, amelyek könyvtári használatáról nyilvántartási, de nem kölcsönzési bejegyzés van,

“C” a tételek összesített száma a mintában.

Kerekítsék (a legközelebbi) egész számra.

ab) Egy számítógépesített kölcsönzési rendszer feljegyzéseinek használatával számolják meg a tételek számát, amelyek kölcsönözve voltak a meghatározott időszakban.

A nem használt állomány százalékos aránya

$$B-A/B*100$$

Ahol:

“A” azon tételek száma, amelyek kölcsönözve voltak,

“B” a kölcsönzési állomány tételeinek teljes száma

Kerekítsék a legközelebbi egész számra.

Ez a második módszer túlértékeli a valódi arányt, mivel nem tartalmazza azokat a tételeket, amelyeket használtak a könyvtárban, de nem kölcsönöztek.

b) Elektronikus gyűjtemények

A használati adatok alapján, amelyeket a szállítók szolgáltatnak vagy saját rendszerekből származnak, számolják meg azon dokumentumok számát, amelyeket a nyilvántartás szerint megnéztek vagy letöltöttek a meghatározott időszak során. A külön címek számát számolják, és ne a használati esetek számát.

A nem használt állomány százalékos aránya:

$B-A/B*100$

Ahol:

“A” azon dokumentumok száma, amelyeket megnéztek vagy letöltöttek,

“B” a tételek teljes száma az elektronikus gyűjteményben.

Kerekítsék a legközelebbi egész számra.

Ez túlértékelheti a valódi arányt, ha vannak a gyűjteményben olyan dokumentumok, amelyekről nem áll rendelkezésre használati adat. Az ilyen dokumentumokat lehetőleg zárják ki a B kiszámításából pontosabb szám meghatározásához.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutató 0 és 100 közötti egész szám. Felbecsüli annak valószínűségét, hogy a könyvtár tulajdonában lévő véletlenszerűen kiválasztott dokumentumot nem használták a meghatározott időszak során. Magas érték alacsony használati arányt jelent.

A mutatót számos tényező befolyásolja, többek között:

- a könyvtár küldetése, például, hogy van-e a könyvtárnak archiválási küldetése, vagy nincs;
- a könyvtár marketing/reklámtevékenysége;
- a könyvtár beszerzési és selejtezési politikája és gyakorlata.

F) Kapcsolódó mutatók

12. A használat népszerűsége
15. A kölcsönzési állomány népszerűsége
16. A kölcsönzési állomány forgási sebessége
23. A gyűjtemény használata

11. A közönség mint használó

Szabvány: B2.4.1.

A) Cél

A szolgálандó közönség/célközönség könyvtárhasználatának mérése.

B) Alkalmazási terület

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

C) A mutató meghatározása

A →használók aránya a →szolgálándó közönségből vagy a →célközönségből.

D) Módszer

a) Válasszanak ki véletlenszerű mintát a szolgálándó közönségből/célközönségből. Kérdezzenek meg minden egyes személyt a mintából, meglátogatta-e a könyvtárat vagy más módon igénybe vette-e annak szolgáltatásait az elmúlt év folyamán.

$A/B \cdot 100$

Ahol:

“A” az igennel válaszoló személyek száma,

“B” az összes válaszadó száma.

A százalékot kerekítsék a legközelebbi egész számra.

b) *Eltér a szabványtól!*

$A/B \cdot 100$

Ahol:

“A” a használók éves száma a szolgálándó közönségből/célközönségből,

“B” a szolgálándó közönség/célközönség létszáma.

A százalékot kerekítsék a legközelebbi 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/szolgálándó közönség esetén.

A célközönség/szolgálándó 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.

Javasolt az ismétlés.

F) Kapcsolódó mutatók

- 12. A használat népszerűsége
- 15. A kölcsönzési állomány népszerűsége
- 23. A gyűjtemény használata

12. A használat népszerűsége

Szabvány: B2.2.1.

A) Cél

A használat viszonyítása a szolgálандó közönség/célközönség 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 →használatok éves száma osztva a →szolgálандó közönség vagy a →célközönség 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.

Az 1-3. módszer esetén ügyelni kell az adatduplikáció elkerülésére. Figyelembe kell venni továbbá a személyzet mozgását.

4. A virtuális látogatók száma egyedi számlálással (telefon, fax, levelezés), az online használóké a számítógépes könyvtári rendszerből nyerhető ki.

A/B

Ahol:

“A” a használatok éves száma,

“B” a szolgálандó közönség/célközönség létszáma.

Kerekítsenek!

Alkalmazható éves vagy mintaidőszak adatával. Utóbbi esetén javasolt az ismétlés.

A mintaidőszakok adatait extrapolálással kell éves érvényességi szintre emelni.

Alkalmazható csak a személyes (fizikai) belépésekre a könyvtárba vagy csak a virtuális látogatásokra vonatkoztatva.

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

11. A közönség mint használó

13. A használat költségessége

23. A gyűjtemény használata

13. A használat költségessége

Szabvány: B3.4.2.

A) Cél

A költség összevetése a 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 → költség osztva a → 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.
Az 1-3. módszer esetén ügyelni kell az adatduplikáció elkerülésére. Figyelembe kell venni továbbá a személyzet mozgását.
4. A virtuális látogatók száma egyedi számlálással (telefon, fax, levelezés), az online használóké a számítógépes könyvtári rendszerből nyerhető ki.

A/B

Ahol:

“A” az éves költség,

“B” a használatok éves száma.

Kerekítsenek!

Alkalmazható éves vagy mintaidőszak adatával. Utóbbi esetén javasolt az ismétlés.

A mintaidőszakok adatait extrapolálással kell éves érvényességi szintre emelni.

Alkalmazható csak a személyes (fizikai) belépésekre a könyvtárba, vagy csak a virtuális látogatásokra vonatkoztatva.

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 szolgáltató közönséghez tartozik.

F) Kapcsolódó mutatók

12. A használat népszerűsége

14. A használat beszerzési költségessége

14. A használat beszerzési költségessége

Szabvány: B3.1.2.

A) Cél

A mutató felméri a könyvtár beszerzési költségét a gyűjteményhasználathoz viszonyítva és azáltal a könyvtár gyűjteményépítő politikájának eredményességét és a használó-központúságát.

B) Alkalmazási terület

A mutató azoknak a könyvtáraknak lényeges, amelyek mind fizikai, mind elektronikus gyűjteménnyel rendelkeznek. A mutató használható egy használati alkalom költségének időbeli összevetésére ugyanabban a könyvtárban. Hasonló küldetésű, szerkezetű és hasonló szolgáltató közönséggel rendelkező könyvtárak között lehetséges az összehasonlítás, ha tekintetbe veszik a gyűjtemények és a kölcsönzési politika különbségeit, és ha a beszerzési költségeket azonos módon számítják.

C) A mutató meghatározása

A könyvtár beszerzési → költségei minden formátumú könyvtári anyagra egy teljes pénzügyi év során, elosztva a → használat alkalmainak (kölcsönzések plusz letöltések plusz házon belüli használat) összesített számával ugyanabban az időszakban. Beletartozik a köttetés, a licencek és az egy megtekintésre jutó költségek.

D) Módszer

Számítsák ki a könyvtár beszerzési költségeit egy pénzügyi évre.
A beszerzés költségei a gyűjteményhasználathoz viszonyítva:

$$A/B*100$$

Ahol:

“A” a teljes beszerzési költség egy pénzügyi évre a megfelelő pénznemben kifejezve,
“B” a használat (kölcsönzések + letöltések + helyben használat) alkalmainak összesített száma ugyanabban az időszakban.

Kerekítsék szokásos módon az adott pénznemre.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A teljesítménymutató valós szám, amelynek nincs felső határa. Normál mértéke a könyvtár típusától és a használt pénznemtől függ.

A mutató kapcsolatot teremt a kölcsönzések + letöltések + helyben használtak száma és a fizikai és elektronikus gyűjtemény költsége között.

Az alacsonyabb érték a gyűjtemény költséghatékonyaságát jelzi. Rávilágít arra, hogy a könyvtár a szolgáltató közönség/célközönség igényeihez igazította gyűjteményépítési politikáját.

Figyelembe kell venni, hogy a fizikai anyagok kölcsönzései és helyben használata, illetve a letöltések az elektronikus gyűjteményből a gyűjteményhasználat egészen különböző módjai. Azonban, ahogy az elektronikus dokumentum fokozatosan a nyomtatott dokumentum helyébe lép, a gyűjtemény teljes használatát kell összevetni a könyvtár beszerzési kiadásával, amikor a könyvtár gyűjteményépítési politikájának megfelelőségét és az olvasóra gyakorolt hatását mérik fel.

A mutatót befolyásolhatja a könyvtárhasználat díjai, valamint ha a közelben más könyvtárak is nyújtanak szolgáltatásokat a könyvtár szolgáltató közönségének.

F) Kapcsolódó mutatók

- 12. A használat népszerűsége
- 13. A használat költségessége
- 17. A kölcsönzési állomány költségessége

15. A kölcsönzési állomány népszerűsége

Szabvány: B2.1.2.

A) Cél

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

B) Alkalmazási terület

Minden, fizikai vagy elektronikus 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 →szolgálandó közönség vagy a →célközönség egy tagjára eső, a mintaidőszakban →kölcsönzésben lévő dokumentumok száma.

D) Módszer

A/B

Ahol:

“A” a szolgálandó közönség vagy a célközönség által a mintaidőszakban kikölcsönzött dokumentumok száma,

“B” a célközönség vagy a szolgálandó közönség becsült létszáma a mintaidőszakban.

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. Az elektronikus kölcsönzés sajátosságait figyelembe kell venni.

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 kölcsönzési állomány reklámozottsága.

F) Kapcsolódó mutatók

9. A gyűjtemény digitalizáltsága

- 10. A nem használt állomány százalékaránya
- 16. A kölcsönzési állomány forgási sebessége
- 23. A gyűjtemény használata
- 24. A helyben használat intenzitása

16. A kölcsönzési állomány forgási sebessége

Szabvány B2.1.1.

A) Cél

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

B) Alkalmazási terület

Minden, fizikai vagy elektronikus 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 → 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 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 reklámtevékenység, a munkatársak képzettsége e területen.

F) Kapcsolódó mutatók

9. A gyűjtemény digitalizáltsága

10. A nem használt állomány százalékaránya

23. A gyűjtemény használata

17. A kölcsönzések költségessége

Szabvány: B3.1.1.

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 → kölcsönzött dokumentumok 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 kölcsönzött dokumentumok 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 költség tényezők eltérése az átlagtól (pl. magas helyiségbérleti díj, kis dologi költségek).

F) Kapcsolódó mutatók

13. A használat költségessége

14. A használat beszerzési költségessége

18. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása

Szabvány: B3.3.5.

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 éves száma osztva a könyvtárosok → FTE, teljes munkaidőre átszámított éves létszámával.

D) Módszer

Számítsák ki a könyvtárosok teljes munkaidőre átszámított létszámát a személyzeti nyilvántartás alapján. E mutató céljára könyvtáros, aki könyvtári munkával, szolgáltatásokkal, gyűjteménnyel (a raktári munkát is beleértve) foglalkozik. 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 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

19. A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága

Szabvány: B1.2.4.

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

20. A tájékoztatás hatékonysága

Szabvány: B1.2.5.

A) Cél

A referenzszolgálat eredményességének megállapítása a referenzválaszok gyorsaságának és sikerességének mérésével.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. Az összehasonlítás lehetséges a hasonló küldetésű és célú könyvtárak között, ha hasonló típusú referenz szolgáltatást (pl. online referenz szolgáltatást) használnak.

C) A mutató meghatározása

A referenzválaszok a) megadásához szükséges átlagos idő percekben mérve és b) elégedettségi mutatója.

D) Módszer

a) Készítsenek véletlenszerű mintát a tájékoztatási műveletekről. A mintavétel időszaka a tipikus hét, amely se nem rendkívül forgalmas, se nem rendkívül nyugodt. A mintavételi időszakokat az év különböző hónapjaiból lehet kiválasztani a csúcsidezőszakok és a csúcsidezőn kívüli időszakok ellensúlyozásához. Ne vegyék figyelembe azokat a napokat, amikor a könyvtár zárva van. A mintavételi hét alatt folyamatosan, napi szinten számolják a referenzkérdéseket, de csak azokat a kérdéseket, amelyeket ugyanabban az egyhetes időszakban kezdeményeznek és teljesítenek. Rögzítsék minden kérdésnél a dátumot és az időt, amikor a könyvtár a referenzkérdést kapja, és amikor megválaszolja. A negatív válaszok (pl. nem találtak forrást) is beletartoznak. A digitális referenz kérdésekhez az adatokat az elektronikusan generált naplóból lehet kigyűjteni. Mindegyik válaszadáshoz szükséges időt úgy kell kiszámítani, hogy csak a referenzszolgálat nyitvatartási óráit számolják a mintavétel napjain. Beletartozik a használónak adott válasz előtti teljes idő, függetlenül attól, hogy ténylegesen mennyi időt töltöttek az adott kérdéssel. A könyvtárak a tájékoztatási tranzakciók (online, szemtől szembe stb.) különböző módjait külön mérhetik fel.

A tájékoztatási műveletsor gyorsasága

A/B

Ahol:

“A” a percek teljes száma a mintában lévő referenzkérdések teljesítéséhez,

“B” a referenzkérdések száma a mintában.

b) Állítsanak össze egy egyszerű kérdőívet, amelyben felméri a tájékoztatással kapcsolatos elégedettséget. A használói státuszra vonatkozóan is fel lehet tenni kérdéseket, minthogy ezek segítenek a meghatározott használói csoportok igényeit azonosítani.

PÉLDA: Mennyire elégedett a könyvtár tájékoztatási munkájával?

(Értékelési pontszám)

- | | | |
|--------------------------|------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> | Nagyon elégedetlen | (-1) |
| <input type="checkbox"/> | Elégedetlen | (0) |
| <input type="checkbox"/> | Mérsékeltlen elégedett | (1) |
| <input type="checkbox"/> | Elégedett | (2) |
| <input type="checkbox"/> | Nagyon elégedett | (3) |

A tájékoztatásra vonatkozó elégedettség foka:

A/B

Ahol:

“A” Az értékelés összpontszáma,
“B” A kitöltők száma.

c) Kérdezzenek meg minden egyes tájékoztatást kérő látogatót tipikus mintaidőszakban, hogy elégedett volt-e a válasszal.

$A/B * 100$

Ahol:

“A” az igennel válaszoló személyek száma,

“B” az összes válaszadó száma.

A százalékot kerekítsék a legközelebbi egész számra.

A mérést ismételni ajánlatos.

E) A mutató értelmezése és a mutatóra ható tényezők

A mutatót befolyásolja:

– a személyzeti ellátottság,

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

a) A mutató pozitív egész szám. A legfelső korlát megegyezik a percek számával a mintavételi időszakban. Kisebb érték általában jónak számít. Tájékoztatja a könyvtárat arról, hogy folyamatait hatékonyan szervezi-e.

A mutatót befolyásolja:

– a referenzválaszok minősége. A rövidebb forgási idő nem mindig kívánatos, mert ilyen esetekben a gyorsaság megzavarhatja a pontosságot.

– a kérdés típusa és sajátos jellege. Némely teljesítés sokkal hosszabb ideig tarthat, mint mások. Hasznos elemezni a középidőt (mediánt) és az időeloszlást ilyen esetekben.

b) A mutató pozitív egész szám. A felső korlát megegyezik a válaszadók száma szorozva hárommal. A nagyobb érték számít jónak.

c) A mutató 0 és 100 közötti egész szám. A magasabb érték a jobb.

F) Kapcsolódó mutatók

II. A szabványban nem szereplő további felhasználható mutatók

A feltétel- és a teljesítménymutatók tisztán nem határolhatók el egymástól. Főleg a feltételekről ad számot: 21-22, a teljesítményről: 23-24.

21. A tárgyi eszközök kihasználtsága

A) Cél

A könyvtár tárgyi eszközei kihasználtságának megállapítása.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár.

C) A mutató meghatározása

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

D) Módszer

A mutatót eszközfajtaként kell alkalmazni. A munkatársak saját eszközeit is be kell számítani, ha kisegítenek. A kizárólag a személyzet által használt vagy számára fenntartott eszközök nem számíthatóak 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) Ha valamely eszközfajtaból többel rendelkezünk, akkor annak kihasználtsága:

$A/B \cdot 100$

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.

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

$A/B \cdot 100$

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

2. Az ülőhelyek kihasználtsága

22. A dokumentumok megtalálhatósága szabadpolcos terekben

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 →szabadpolcos →dokumentum megtalálása között eltelt idő átlaga és eloszlása. Alkalmazható a középidő (medián) is. Az időintervallumot könyvtári munkaidőben mérik (amikor a könyvtár működésre nyitva tart, kivéve a hétvégeket, a szabadnapokat, vagy egyéb napokat, amikor a könyvtár zárva).

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) Átlagidőmérés

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.

b) A középidő megállapítása

A dokumentumok visszakeresésének középtideje zárt raktárból úgy állapítható meg, ha a kéréseket a visszakeresési idő növekvő sorrendjében rangsorolják. A középidő (medián) a rangsorolt lista közepén található kérés értéke. Ha a kérések száma páros, a középidő a rangsorolt lista közepén található két érték átlaga, a közelebbi percre kerekítve.

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

7. A címek elérhetősége
8. A dokumentumszolgáltatás teljesítési ideje zárt raktárból

23. A gyűjtemény használata

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 szolgálandó közönséget.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. Alkalmazható gyűjteményrészekre, szakterületekre vagy időszakokra. A könyvtár gyűjteményeinek, szakterületeinek mutatói összevethetőek. Az azonos funkciójú könyvtárak összehasonlításakor fontos a mérlegelés; erre nem minden esetben alkalmas.

C) A mutató meghatározása

A könyvtár birtokában lévő → dokumentumok közül a személyes → használatban lévők aránya. *Használatban lévő* – e mutató céljaira – az a dokumentum, amelyet fizikailag 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 birtokában 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 használatban lévő 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 lévőkhez 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

- 7. a címek elérhetősége
- 23. a helyben használat intenzitása
- 15. A kölcsönzési állomány népszerűsége
- 16. A kölcsönzési állomány forgási sebessége

24. A helyben használat intenzitása

A) Cél

A helyben használt dokumentumok viszonyítása a használatokkal.

B) Alkalmazási terület

Minden könyvtár. Nagy állományú, nagy forgalmú helyen nem javasolható a teljes állomány mérése, csak gyűjteményeké, állományrészeké.

C) A mutató meghatározása

Az egy személyes (fizikai) →használatra jutó →helyben használt dokumentumok száma.

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 (fizikai) 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

15. A kölcsönzési állomány népszerűsége

III. Fogalommeghatározások

CÉLKÖZÖNSÉG [→ 1., 4., 11., 12., 15. mutató]

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

Általában a könyvtár által a szolgálendő 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 települési könyvtárak egyik legfontosabb közönsége. Számuk településenként szerepel a 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 hallgatósága. Forrás: a statisztikai évkönyvek. A település összes hallgatóját figyelembe kell venni. A diákigazolvány a hallgatói státuszt igazolja. A célközönség számának megállapításában segít a diák kedvezményezetttek 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 ágazonként (16 év feletti/18 év feletti). Az adatgyűjtésnek nincs hagyománya, kialakult módszere. Nem településenként, hanem térségenként (kistérség, megye, régió) célszerű az adatokat gyűjteni. A mérést gazdasági ágazonként 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 [→ 7. 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 [→ 5., 6., 8., 9., 10., 19., 22., 23. mutató]

A dokumentációs folyamatban egységként kezelhető rögzített információkomplexum.

Fajtái:

a) Fizikai dokumentum

Fő- és altípusai (számítási egység):

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

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 veendőik 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.

b) Elektronikus dokumentum

Fő- és altípusai (számítási egység):

Adatbázis: elektronikusan tárolt leíró rekordok vagy tartalmi egységek gyűjteménye (beleértve az adatokat, szövegeket, képeket és hangokat) közös felhasználói felülettel és az adatok visszakeresésére és kezelésére szolgáló szoftverrel. Az egységek vagy rekordok gyűjtése általában valamely cél érdekében történik, és meghatározott témához kapcsolódik. Az adatbázis kiadható CD-ROM-on, hajlékony lemezen, vagy egyéb közvetlen hozzáférési mód-szerrel, illetve számítógépes fájlként betárcsázási módszerrel vagy az interneten keresztül. A licencelt adatbázisokat külön kell számolni, még akkor is, ha több bérelt licencelt adatbázis-termék ugyanazon a felhasználói felületen érhető el. A kiadók vagy terjesztők által kínált idő-szaki kiadványok vagy digitális dokumentumok csomagjának hozzáférését biztosító közös felületet (interfészt) szintén adatbázisként kell számolni. Az egyedi időszaki kiadványokat vagy digitális dokumentumokat időszaki kiadvánnyként vagy digitális dokumentumként kell számolni.

Digitális dokumentum: meghatározott tartalmú, digitálisan született vagy digitalizált információs egység, amelyet a könyvtár készített vagy digitalizált, vagy digitális formában szerzett be könyvtári gyűjteménye számára. Idetartoznak az e-könyvek, az elektronikus szabadalmak, a hálózati audiovizuális dokumentumok és egyéb digitális dokumentumok, pl. jelentések, térképészeti és zenei dokumentumok, preprintek stb. Az adatbázisok és elektronikus időszaki kiadványok nem tartoznak ide. A digitális dokumentum egy vagy több fájlba strukturálható. A digitális dokumentum egy vagy több tartalmi egységből áll. Digitalizálás előtt a könyvtárnak el kell döntenie, mely tartalmi egységek legyenek kereshetők később, pl. időszaki kiadványok cikkei vagy hanglemezeken lévő dalok.

e-könyv, elektronikus könyv: a nyomtatott könyv (monográfia) megfelelőjének tekinthető licencelt vagy nem licencelt, nem időszaki jellegű digitális dokumentum, amelyben a kereshető szöveg van túlsúlyban. Az e-könyvek használata sok esetben az alkalmas készüléktől és/vagy speciális olvasó- vagy megjelenítő szoftvertől függ. Az e-könyvek meghatározott időtartamra kölcsönözhetőek a használók hordozható készülékére (e-könyv-olvasó), vagy a tartalom átvitelével a számítógépére vagy egyéb készülékére. Idetartoznak az elektronikus formátumú doktori disszertációk. Idetartoznak a könyvtár által digitalizált dokumentumok.

Leíró rekord: bármely fizikai formában vagy tartalmi egységként megjelenő dokumentumra hivatkozó és/vagy azt leíró, számítógéppel feldolgozott szabványos formátumú, bibliográfiai vagy más egyedi rekord. A leíró rekordok gyűjteménye általában adatbázis formában kerül kiadásra. A rekordba beletartozhatnak olyan elemek is, mint pl. cím, szerző, tárgy, tartalmi kivonat és a létrehozás vagy a keletkezés dátuma.

Tartalmi egység: publikált mű számítógéppel feldolgozott, egyedi módon azonosítható szöveges vagy audiovizuális darabja, amely lehet eredeti vagy más publikált mű kivonata. Idetartoznak a dokumentumok vagy dokumentumrészek (pl. cikkek, tartalmi kivonatok, tartalomjegyzékek, képek) és leíró rekordok. Ugyanazon tartalmi egység pdf, postscript, html és egyéb formátumát külön tételként kell számolni.

A könyvtár maga dönti el, melyiket tekinti a mérés szempontjából az elektronikus dokumentum tételének, számítási egységének. Rögzíteni kell, hogy mit, hogyan számoltak. Az ismétlődő méréskor a korábbi számolási elveit kell alkalmazni. Könyvtárak közötti összevetés esetén különös figyelemmel kell eljárni, mert a fizikai egységekhez képest jóval kevésbé megfogható az elektronikus dokumentum tétel száma.

FTE (Full Time Equivalent) [→ 4., 18. mutató]

Teljes munkaidejüként számolt alkalmazottak, Teljes Munkaidő Egyenérték (TME). 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. Az FTE kiszámítása részmunkaidős alkalmazottaknál:

- éves foglalkoztatás: a heti munkaórák száma elosztva a heti szabályos munkaórák számával/egy héten ledolgozott munkaórák száma elosztva 40 órával, a napi 8 órás munkaidővel;
- nem éves foglalkoztatás: a heti munkaórák száma elosztva a heti szabályos munkaórák számával/40 órával és megszorozva a hányadossal (a foglalkoztatásban töltött hetek száma/52).

GYŰJTEMÉNY [→ 9., 10. mutató]

Speciális szempontból rendezett állomány vagy része.

HASZNÁLAT [→ 12., 13., 14., 21., 23., 24. mutató]

Minden alkalom, amikor a könyvtár szolgáltatásait igénybe veszik. A használatnak lehet, de nem szükségszerű feltétele a regisztráció, a használói adatok nyilvántartása vagy tagsági díj fizetése. A használatok számát telephelyenként külön-külön mérjük, majd összesítve továbbítjuk. A mai mérési gyakorlatban a használatok száma azonos a látogatások számával.

Fajtái:

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. Célja lehet helyben használat, fizikai vagy elektronikus kölcsönzés (regisztrált letöltés).

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. Célja lehet az elektronikus kölcsönzés (regisztrált letöltés).

HASZNÁLÓ (ÉRVÉNYES REGISZTRÁCIÓVAL RENDELKEZŐ HASZNÁLÓ, KORÁBBAN BEIRATKOZOTT OLVASÓ) [→ 1., 2., 3., 6., 7., 11., 19. 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 napijegyeseket 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:*

- természetes személyazonosító adatok (név, leánykori név, anyja neve, születési hely, idő,

- lakcím,
- a beiratkozás/regisztráció ideje,
- a tagság érvényességi ideje,
- tagsági díj.

A használónak az öt azonosító okmányt be kell mutatnia (személyi igazolvány, útlevél, egyéb).

2. Kérhető adatok:

- szakmai képesítés és annak szintje. A tanuló dolgozónál és az aktív nyugdíjasnál a foglalkozáshoz szükséges képesítést javasoljuk rögzíteni,
- munkahely,
- a diákigazolvány száma, az oktatási intézmény neve, címe,
- a nyugdíjszelvény száma (nem aktív nyugdíjas esetében).

3. A kedvezményezettek kategóriái

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

HASZNÁLT DOKUMENTUM [→ 10., 15., 16., 17., 18., 24. mutató]

A használó által közvetlenül igénybe vett dokumentum. A könyvtáros által, tájékoztató kérdés megválaszolására használt dokumentum nem számít ide. A fizikai tételek házon belüli használata csak akkor tartozik bele, amikor a könyvtár azt folyamatosan rögzíti. A letöltés e mutató értelmében egy tartalomegység (dokumentum vagy dokumentumrész) sikeres előhívása a könyvtár elektronikus gyűjteményéből akár helyben használatra, akár kölcsönzési célból.

Fajtái:

Helyben használt dokumentum [→ 24. mutató]

A könyvtáron belül használt dokumentum, akár regisztrálta a használatot a könyvtár, akár nem. Kikerülhet a kölcsönzési állományból is. A dokumentumot a használó saját kezűleg kiveszi a nyitott elérésű állományból (leveszi a szabadpolcra vagy megjeleníti/letölti a szabadon használható elektronikus dokumentumot) helyben használatra.

Kölcsönzött dokumentum, kölcsönzés [→ 10., 15., 17., 18. mutató]

A kölcsönzés nem elektronikus formájú tétel (pl. könyv), vagy fizikai hordozón lévő elektronikus dokumentum (pl. CD-ROM) vagy egyéb eszköz (pl. e-könyv-olvasó) közvetlen kölcsönzése vagy továbbítása; vagy elektronikus dokumentum meghatározott időtartamra szóló kölcsönzése a használó számára (pl. e-könyv). Meghosszabbítás nem tartozik ide, de külön számolható. A kölcsönzés magában foglalja a könyvtáron belüli regisztrált kölcsönzést (helybeni kölcsönzést). A kölcsönzés magában foglalja az eredeti dokumentumokat helyettesítő másolatokat (faxot is beleértve) és a könyvtári személyzet által a használó számára kinyomtatott elektronikus dokumentumokat. A másolatok esetében nem a másolt oldalakat, hanem a másolt dokumentumokat kell számolni. Az állományba nem vett másolat elvitele nem kölcsönzés. Idetartozik a fizikai formátumú dokumentumok kölcsönzése távoli használóknak. A dokumentumok közvetített elektronikus továbbítása elektronikus dokumentumküldésnek számít, és nem kölcsönzésnek, ha használatuk időkorlát nélkül engedélyezett. Idetartoznak a szolgáltató közönség tagjaihoz történő továbbítások is. 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. Fontos annak leírása, amikor a teljesítménymutatót könyvtárak összehasonlítására használják, hogy mit számítottak be és mit nem.

KÖLTSÉG (MŰKÖDÉSI KÖLTSÉG) [→ 13., 14., 17. mutató]

Az a pénzösszeg, amelyet az alkalmazottakra vagy a rendszeresen használt és pótoló 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 országoként 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,
- a munkaadókat terhelő összes járulék,
- 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 [→ 19. 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 kölcsönzésiek közé, és a kölcsönzésbe adott dokumentumoknak a kölcsönzöttek közé sorolását.

SZABADPOLC [→ 22. mutató]

Dokumentumok tárhelye, ahonnan a használó közvetlenül válogathat.

SZOLGÁLANDÓ KÖZÖNSÉG [→ 1., 4., 11., 12., 15. mutató]

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

A települési könyvtár a szolgáló 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 szolgáló 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.

A szakkönyvtárak szolgáló közösségét mint a szakterület potenciális használóinak körét a 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.