

## Teljesítménymutatók

A könyvtári teljesítménymutatókat az MSZ ISO 11620-as szabvány alapján dolgozták ki a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztérium Könyvtári osztályának felkérésére. A cél az volt, hogy olyan módszertani útmutató segítse a könyvtárak munkáját, amely lehetővé teszi a könyvtári szolgáltatások hatékonyságának a mérését, ugyanakkor a kapott eredményeket fel lehessen használni döntéselőkészítéshez, 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.

### 1. Közönség, mint használó

Cél: A közönség/szolgálандó közönség könyvtárhasználatának mérése.

Módszer:

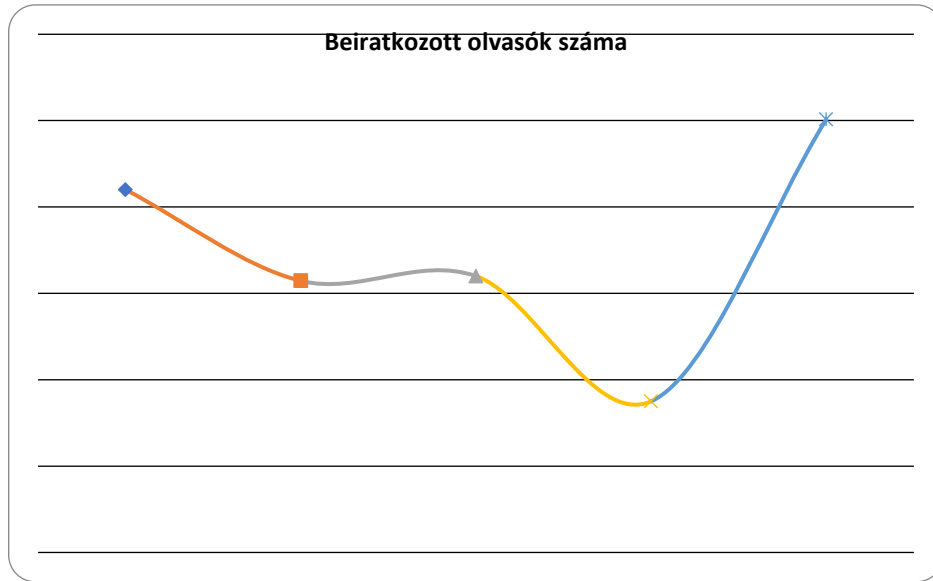
**A/B\*100**

Ahol:

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

”B” a célközönség vagy a szolgálандó közönség létszáma.

A város népességszámának csökkenésével a könyvtárhasználók száma is csökken, ami 2013-2016 között 490 fő regisztrált olvasó elvesztését jelentette, így 2016-ra a város lakosságának 25%-a volt könyvtárunk használója.



## 2. A használókra vetített költség

Cél:A költség összevetése a használók számával.

Módszer:

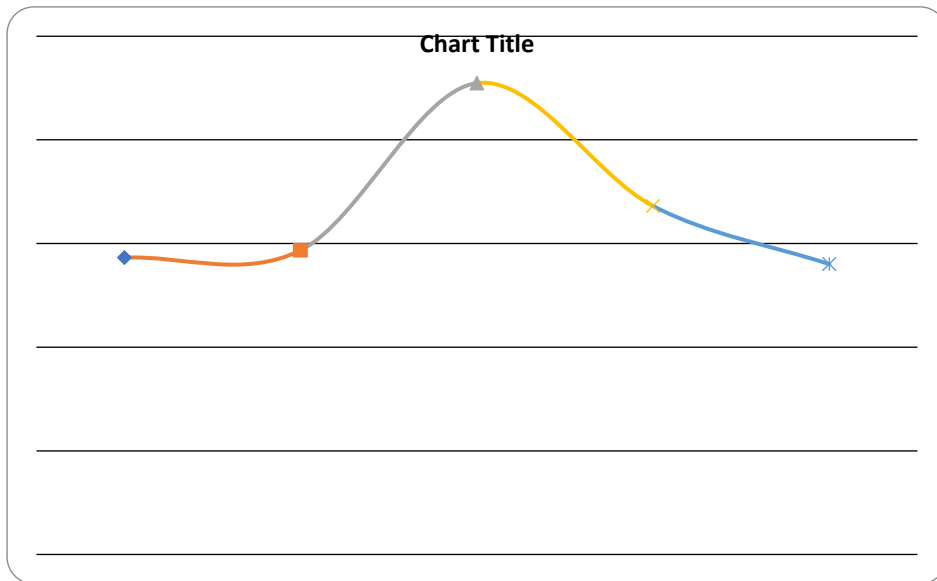
A/B

Ahol:

”A” az éves költség,

”B” a használók éves száma.

A szolgáltatások egyre szélesebb körének és nyújtott minőségének valamint a rendelkezésre álló források (költségvetés, pályázatok, támogatások, bevételek) köszönhetően az egy fő használóra jutó költség egyre magasabb tendenciát mutat. 2013-ban 14.320Ft, míg 2016-ban 16.820Ft.



### 3. A személyes használat népszerűsége

Cél: A személyes használat viszonyítása a célközönség vagy a szolgálandó közönség létszámához.

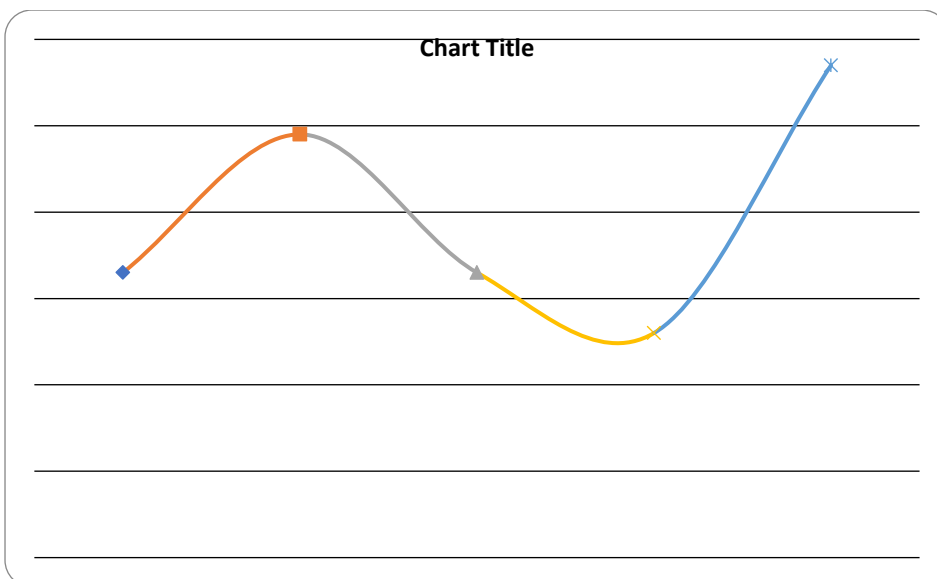
Módszer:

A/B

Ahol:

”A” a személyes használatok éves száma,

”B” a célközönség vagy a szolgálandó közönség létszáma.



A város teljes lakossága egy év alatt 2,5 alkalommal fordul meg személyesen a könyvtárban.

#### **4. A személyes használat költségessége**

Cél:A költség összevetése a személyes használatok számával.

Módszer:

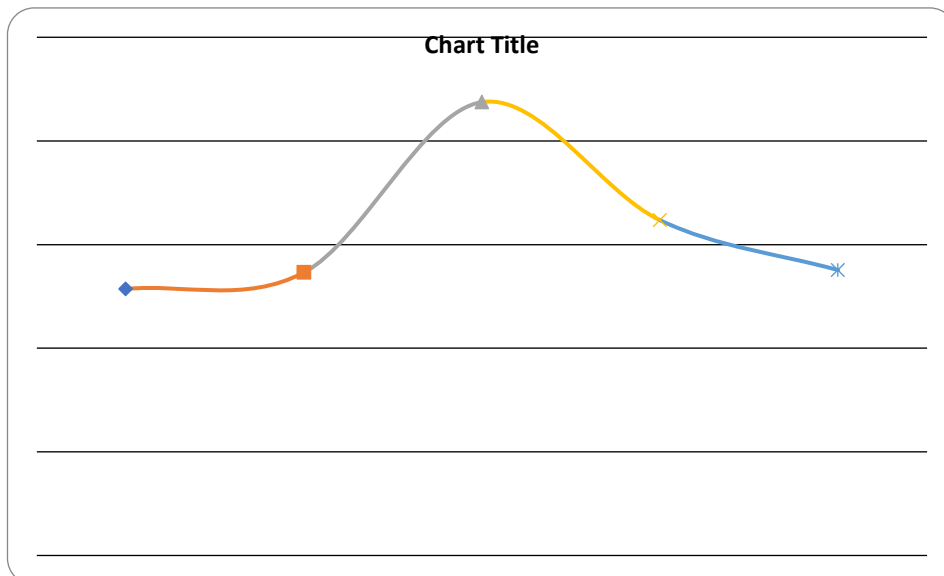
**A/B**

Ahol:

”A” az éves költség,

”B” a személyes használatok éves száma.

A használókra vetített költséggel arányosan nő. Az éves költség és a személyes használatok éves számának hányada 2016-ban 1.617Ft volt.



## 5. A címek elérhetősége

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

Módszer:

**A/B\*100**

Ahol:

”A” a megkapott címek száma,

”B” a keresett címek száma.

## 6. Helyben használat intenzitása

Cél:A helyben használt dokumentumok viszonyítása a használatokkal.

Módszer:

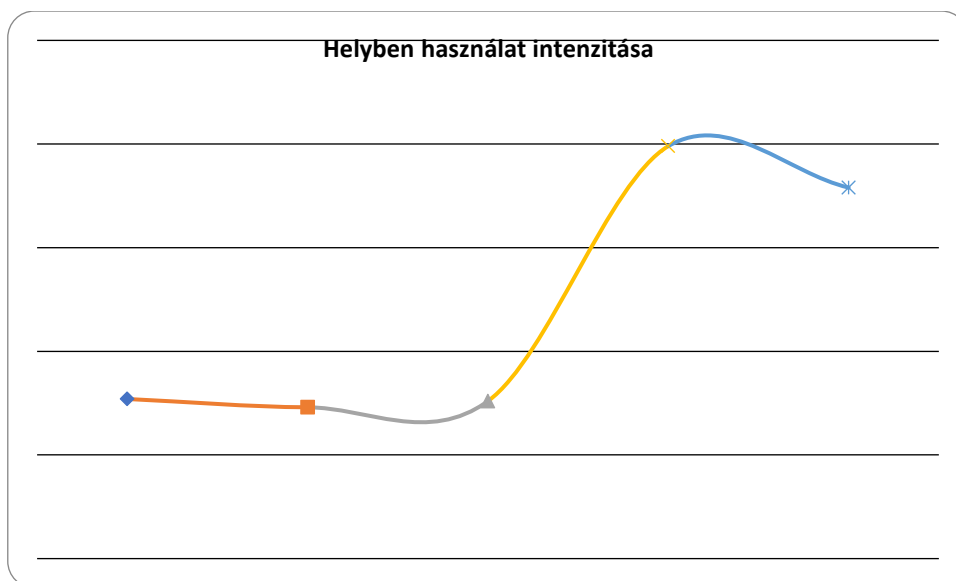
**A/B**

Ahol:

”A” a helyben használt dokumentumok szám,

”B” a személyes használatok száma.

A helyben használt dokumentumok száma a könyvtár évről-évre gyarapodó állományának köszönhetően jelentősen nő, ezzel ellentétben a személyes használatok száma kismértékű csökkenést jelez, azonban a helyben használat intenzitása évenkénti összehasonlításban növekedést mutat.



## **7. A gyűjtemény használata**

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

Módszer:

**A/B\*100**

Ahol:

”A” a használatban lévő dokumentumok száma a mintában,

”B” a minta összes dokumentuma.

## **8. Dokumentum szolgáltatás átlagideje zárt raktárból**

Cél:A keresőrendszer hatékonyságának vizsgálata zárt raktározási rend esetében.

Módszer:

**A/B**

Ahol:

”A” a kikért dokumentumok teljesítési összes ideje,

”B” a kérések száma.

Olvasói kérésre a zárt raktárból kért dokumentum teljesítésének ideje átlagosan 5 perc.

## **9. A dokumentum szolgáltatás szabadpolcos raktárból**

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

Módszer:

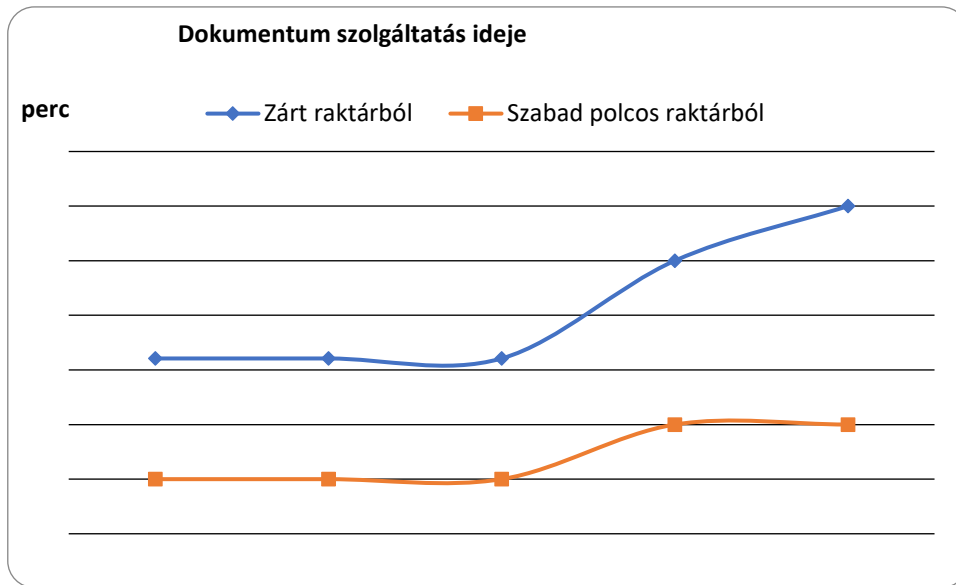
**A/B**

Ahol:

”A” a keresések idejének összege,

”B” a keresések száma.

Olvasói kérésre szabadpolcra kért dokumentum teljesítésének ideje átlagosan 2 perc.



## 10. A kölcsönzési állomány forgási sebessége

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

Módszer:

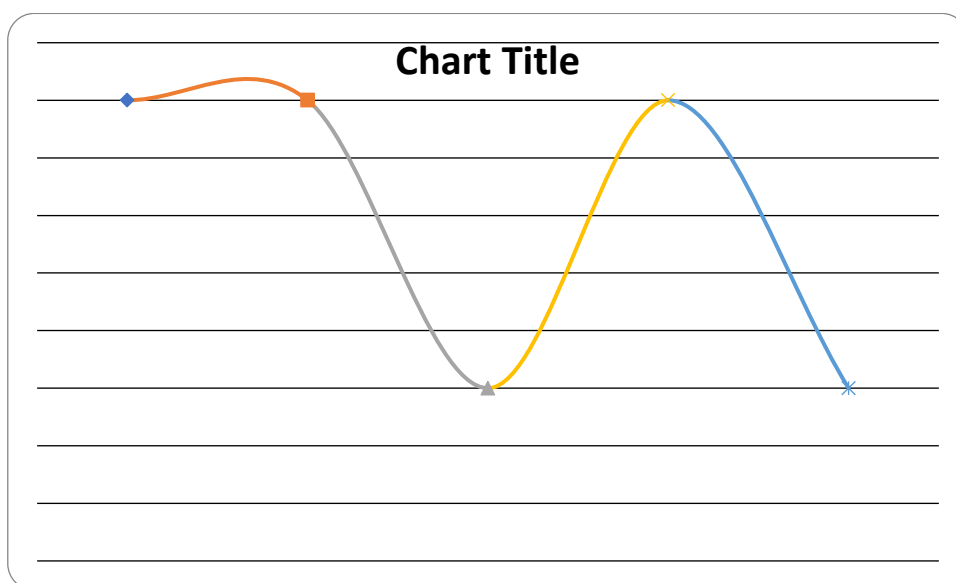
**A/B**

Ahol:

”A” a kölcsönzött dokumentumok száma,

”B” a kölcsönözhető dokumentumok száma.

A könyvtár teljes kölcsönözhető állománya egy év időtartamra vetített forgási sebességének értéke 2016-ban 0,9 volt.



## 11. A kölcsönzés népszerűsége

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

Módszer:

**A/B**

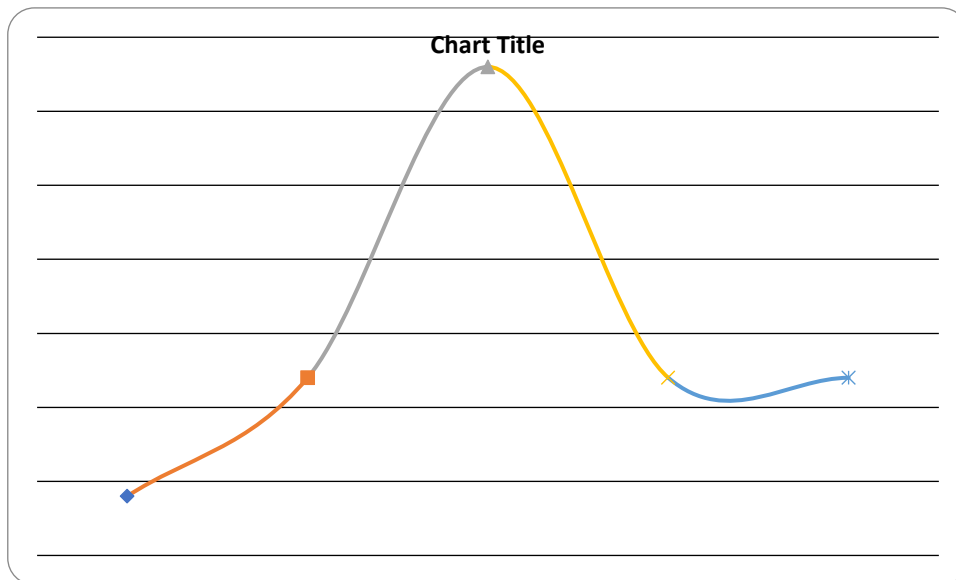
Ahol:



”A” a cél- vagy szolgáltató közösség kölcsönzéseinek éves száma,

”B” a célközönség vagy szolgáltató közösség létszáma.

A szolgáltató közösség kölcsönzéseinek száma egy év alatt egy főre 1,2 alkalom volt 2016-ban.



## 12. A kölcsönzési állomány népszerűsége

Cél:A kölcsönzött dokumentumok számának viszonyítása a célközönség vagy a szolgáltató közösség létszámához. Megmutatja a kölcsönzési állomány népszerűségét és a kölcsönzési gyűjtemények minőségét.

Módszer:

**A/B**

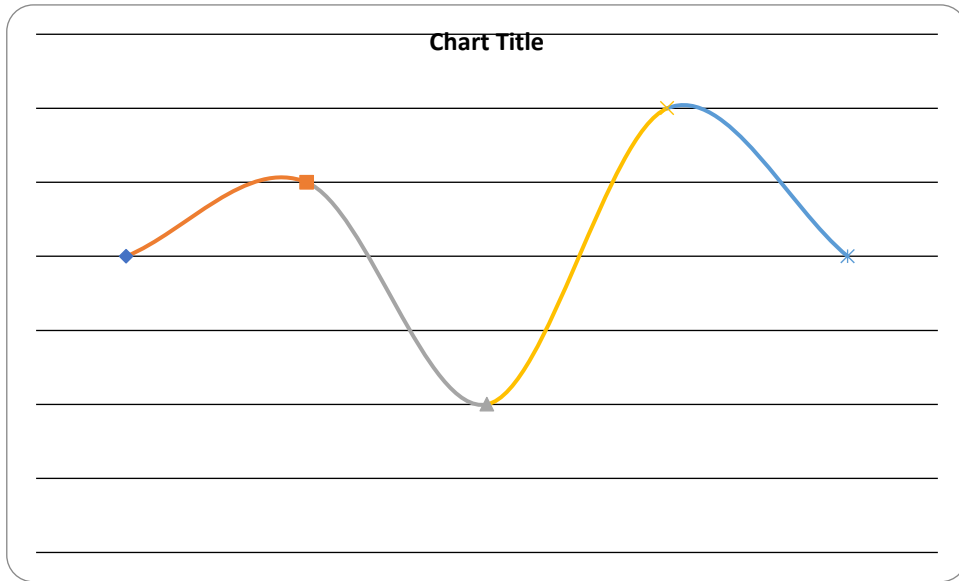
Ahol:

”A” a cél-vagy szolgáltató közösség által kölcsönzött dokumentumok éves száma,

”B” a célközönség vagy szolgáltató közösség létszáma.

A könyvtárközi kölcsönzést ki kell zárni!

A város teljes lakosságára egy év alatt egy főre 3,7 dokumentum jutott kölcsönzésre 2016-ban.



### 13. A kölcsönzések költségessége

Cél:A költség összevetése a kölcsönzések számával.

Módszer:

**A/B**

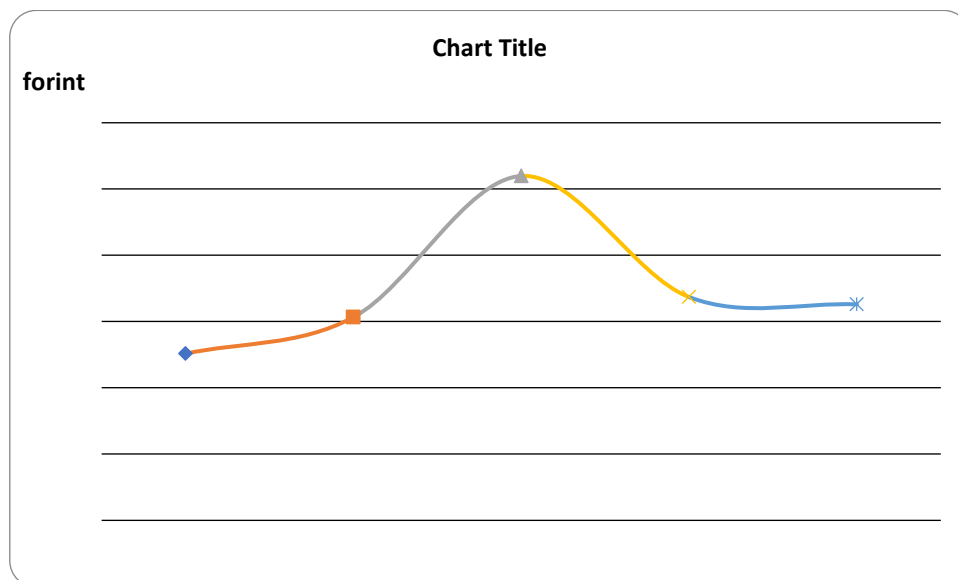
Ahol:

”A” az éves költség,

”B” a kölcsönzések éves száma.

A könyvtárközi kölcsönzést ki kell zárni!

Az éves teljes költség és kölcsönzések éves számának hányadosa lassú növekedést mutat, 2016-ban ez az érték 3.370Ft volt.



### 14. A könyvtáros munkakörben dolgozók kölcsönzési produktivitása

Cél:A kölcsönzött dokumentumok számának arányítása a könyvtáros munkakörben dolgozók (könyvtárosok) számával.

Módszer:

**A/B**

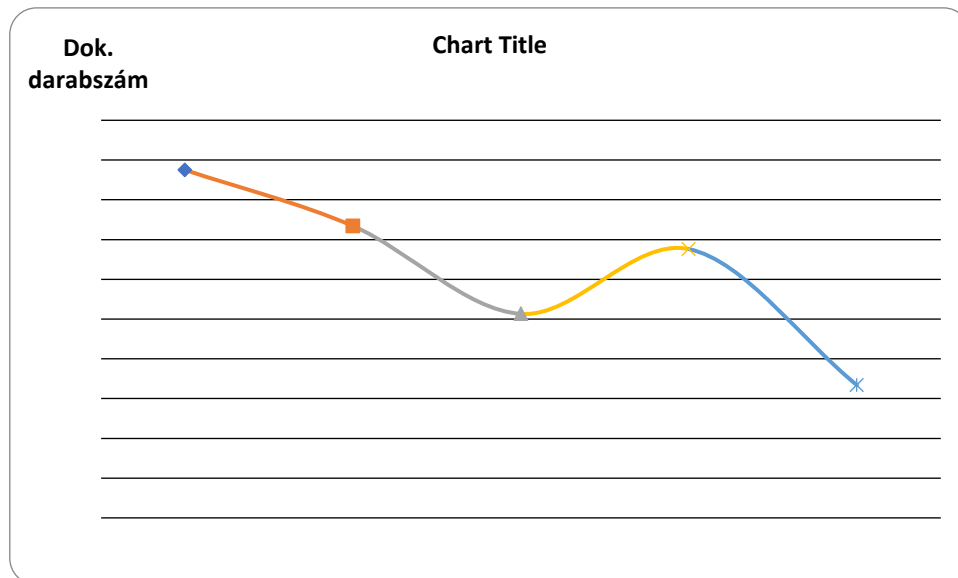
Ahol:

”A” a kölcsönzött dokumentumok éves száma,

”B” a könyvtárosok teljes munkaidőre átszámított éves létszáma.

A könyvtárközi kölcsönzést ki kell zárni!

15 fő könyvtáros 2016-ban egyenként 4777 dokumentumot kölcsönzött, míg 2013-ban 4834-et, 2014-ben 4975-t, 2015-ben 4615 darabot.



## 15. A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága

Cél:A könyvtárközi kölcsönzés hatékonyságának mérése.

Módszer:

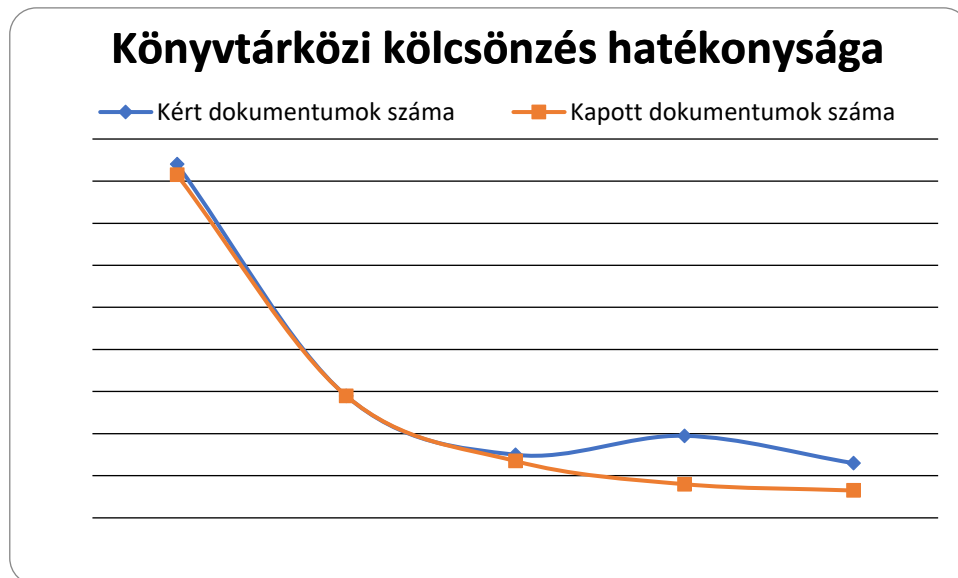
**A/B\*100**

Ahol:

”A” a mérési időszakban megkapott dokumentumok éves száma,

”B” a mintavételi időszakban kért dokumentumok száma.

2016 évben a kért dokumentumoknak 40%-a érkezett be. 2013-2015 között 90-100%-ban volt eredményes a könyvtárközi kölcsönzés sikeressége.



## 16. Információkeresés

Cél:A könyvtár információvetítésének mérése.

Módszer:

**A/B\*100**

Ahol:

”A” az előírt minimumnak megfelelő tételek száma,

”B” a minta összes tétele.

## 17. Tárgyi eszközök kihasználása

Cél:A könyvtár tárgyi eszközei kihasználtságának megállapítása.

Módszer:

**A/B\*100**

Ahol:

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

”B” az eszközfajta teljes száma.

### **18. Az ülőhelyek kihasználtsága**

Cél:A könyvtári ülőhelyek kihasználtságának megállapítása.

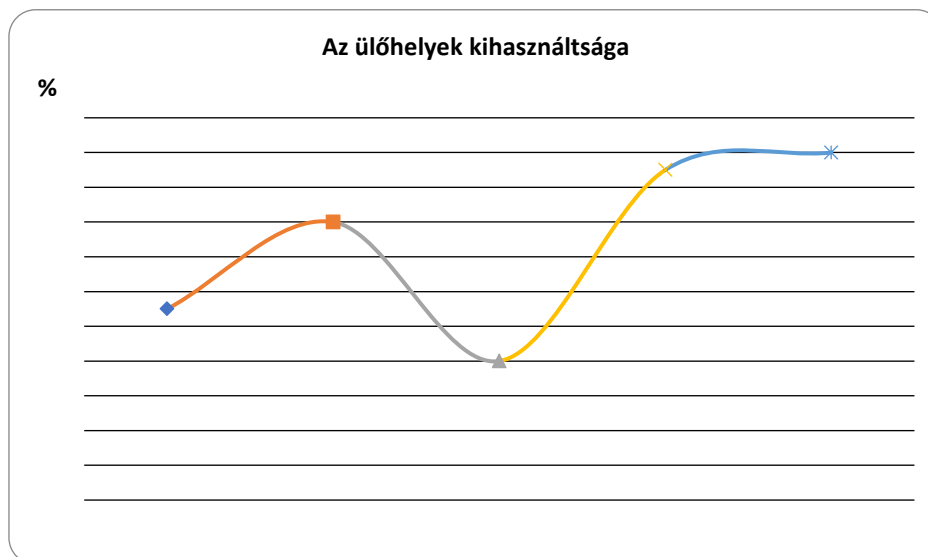
Módszer:

**A/B\*100**

Ahol:

”A” a vizsgálat idején elfoglalt ülőhelyek száma,

”B” az összes ülőhely száma.



A gyermekkönyvtár 36 db ülőhelyének kihasználtsága 2016-ban 89%-os eredményt mutat, ami a napi szinten több alkalommal is megtartott gyermekfoglalkozásoknak köszönhető.

### **19. A dokumentumbeszerzés gyorsasága**

Cél:A könyvtári szállítók gyorsaságának mérése.

Módszer:

**A/B**

Ahol:

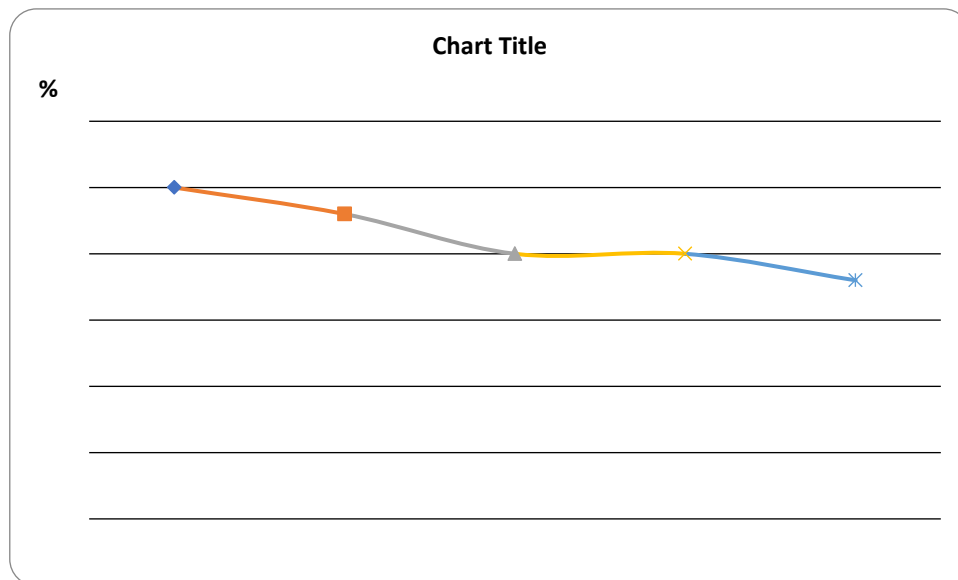
”A” a dokumentum megrendelése és beérkezése között eltelt időtartam összege,

”B” a dokumentumok száma.

A dokumentumbeszerzés gyorsasága a csomagfeladástól a futár kiérkezéséig átlagosan 7munkanap.

A megrendelt dokumentumok darabszáma átlagosan: 45.

A mutató minél alacsonyabb, annál gyorsabb a szállítás.



## **20. A dokumentumfeldolgozás gyorsasága**

Cél:A dokumentumfeldolgozási műveletek gyorsaságának mérése.

Módszer:

**A/B**

Ahol:

”A” a munkafázisra elhasznált idő,

”B” a munkafázisban feldolgozott dokumentumok száma.

30db dokumentumnak a beérkezéstől a polcra kerülésig több munkafázisban elvégzett feldolgozási ideje:180perc

A mutató minél alacsonyabb, annál gyorsabb a feldolgozás.

