

A települési könyvtári működés normái, valamint teljesítménymutatói

A könyvtáram hogyan működjön?

- Hány négyzetméteren?
- Milyen nyitva tartási időben?
- Hány könyvtárossal?
- Mekkora állománnyal?

Gyakran tesszük fel ezeket a kérdéseket mi is, de talán mostanában még gyakrabban a fenntartóink, akik a nehéz finanszírozási helyzetben szeretnék a könyvtárat az elvárásoknak megfelelően, de persze a lehető legolcsóbban működtetni. Ehhez tudnunk kell azt, hogy mik is az elvárások. Mik azok a normák, amik teljesítése a könyvtártól, a teljesítéshez szükséges finanszírozás pedig a fenntartótól elvárható. Egyáltalán, léteznek-e normák? Cikkünk többek között ezekre a kérdésekre adja meg a választ néhány esetben konkrét képlet, néhány esetben viszonyszám, néhány esetben pedig európai normát jelentő általános elvi alapok rögzítésével.

Tartalomjegyzék:

1. Bevezetés
2. Nemzetközi norma értékek, elvi és gyakorlati alapvetések, teljesítménymutatók
3. Hazai norma értékek
 - 3.1 Alapterület
 - 3.2 Állománynagyság
 - 3.3 Állománycserélődés
 - 3.4 Internet hozzáférés száma
 - 3.5 A könyvtárosok száma
 - 3.6 Nyitva tartás
 - 3.7 Használat / év / lakos
4. Teljesítménymutatók
 - 4.1 A könyvtárral való ellátottság teljesítménymutatója
 - 4.2 Az alapterületi ellátottság teljesítménymutatója
 - 4.3 Tárolási index
 - 4.4 Internet ellátottság
 - 4.5 Beszerzéssel való ellátottság
 - 4.6 Könyvtárossal való ellátottság
 - 4.7 A könyvtárosok munkaterhelése
 - 4.8 Regisztrált használó arány
 - 4.9 A személyes könyvtárhasználat népszerűsége
 - 4.10 A távoli könyvtárhasználat népszerűsége
 - 4.11 A dokumentumhasználat népszerűsége
 - 4.12 Az állomány használatának teljesítménymutatója
 - 4.13 Az állomány kopásának teljesítménymutatója
 - 4.14 Gyermekolvasó-arány teljesítménymutatója
 - 4.15 Dokumentumellátottság teljesítménymutatója

1./ Bevezetés

Azzal a talán ismert, de tényszerűségében mégis meglepő kijelentéssel kell kezdenem, hogy a címben foglaltakkal ellentétben *a települési könyvtári ellátásnak nincsenek hazai normái*. Az alábbiakban azonban mégis normákról, hazai, és persze létező(!) normákról lesz szó.

Az ellentmondás feloldásához először is tisztáznunk kell a norma szó jelentését, illetve alkalmazását.

A norma szó jelentését az idegen szavak szótára¹ a következőképpen határozza meg:

*„mennyiségi vagy minőségi követelményként megszabott mérték”
„a munkateljesítmény mértékegysége”*

A normát én magam is ebben az értelemben fogom a továbbiakban használni, azaz egy könyvtári tevékenység, vagy jellemző paraméter követelményként megszabott mértékeként.

Egészen pontosan olyan értéként, amit minden települési könyvtárnak saját működése során el kéne érnie, meg kéne haladnia, vagy amihez fokozatosan és következetesen közelednie kellene. Merthogy az általam bemutatásra kerülő (létező és működő) hazai normák egytől egyig a működési minimumot, esetenként pedig az adott kategóriában elérendő optimumot határozzák meg, írják le. A nemzetközi könyvtári normák hazai adaptálásával és közreadásával² is az volt a célunk, hogy olyan teljesíthető értékeket állapítsunk meg, melyek a hazai működésben érvényesíthetők, elérhetők és teljesíthetők.

Természetesen, ha valamely könyvtár teljesítménye meghaladja a norma értékeket az nem jelenti azt, hogy túlteljesített volna valamit, vagyis, hogy vissza kellene lépnie. Szó sincs erről. Attól, hogy a minimum követelmény teljesül, a könyvtár a saját környezetében akár még lehet alulteljesítő is. Hiszen a helyi adottságok, lehetőségek, elvárások, működési körülmények és persze finanszírozási feltételek mentén a normaértéket meghaladó teljesítmény is lehet követelmény. Minden intézménynek saját magának kell belőnie a lakossági ellátás saját szintjét.

Ugyanakkor a könyvtári ellátás rendszere, az ebben együttműködő könyvtárak hálózati szerveződése megköveteli azt, hogy minden intézmény rendelkezzen egy egységes alap szinttel az egyes paraméterek vonatkozásában. Ennek híján nem beszélhetnénk könyvtári ellátási rendszerről, rendszerben működő könyvtárakról, könyvtári ellátási hálózatról, a rendszertagok közötti partneri együttműködésről.

Valójában tehát állami és szakmai, valamint állampolgári érdek és kíváncsi is, hogy a könyvtári rendszer tagjai meg tudják önmagukat vizsgálni abból a szempontból, hogy működési körülményeik és teljesítményük elér-e egy minimum elvárandó szintet, vagy sem.

¹ Idegen szavak és kifejezések szótára / szerk. Bakos Ferenc. – Budapest, Akadémiai Kiadó, 1983.

² A Könyvtári Intézet Kutatási és Szervezetfejlesztési Osztályán folyik normaképző tevékenység. Az osztály az Intézet honlapján tette közzé az általa összeállított normákat. (www.ki.oszk.hu) A honlapon belül a „Gyakran keresett”, ezen belül a „Letölthető dokumentumok” ezen belül a „Szabványok, szabályzatok, útmutatók, irányelvek” menüben találjuk a közzétett anyagot: *Javaslatok a nyilvános könyvtárak működési feltételeire* címmel. A 10 éves adatsorokra támaszkodó teljesítménymutatók pedig a <http://ki.oszk.hu/content/statisztika> címen érhetőek el.

A normák teljesítését értékelő önvizsgálat segíti a könyvtárat, a fenntartót a fejlesztési terve megfogalmazásában, céljai pontosításában, teendői meghatározásában.

Ugyanakkor tudván tudom, és emiatt igaz az első bekezdés kijelentése, hogy *nincsenek normák*, hogy a könyvtár fenntartását teljesítő önkormányzat számára **'a norma kizárólag akkor lesz norma'**, akkor lesz mennyiségi vagy minőségi követelményként megszabott mérték, **ha az jogszabályban megjelenő előírás**. Ugyanis a fenntartó úgy gondolkodik:

'Ha valami jogszabályban van, akkor azt meg kell, hogy csináljam, de ha nincs jogszabályi előírás, csak szakmai ajánlás, akkor az már rám nem vonatkozik, illetve számomra annak teljesítése nem jelent kötelezőséget.'

A fenntartói logika persze teljesen érthető, a fenntartó szeretné úgy teljesíteni kötelező feladatát – jelesül a könyvtári ellátás településen történő biztosítását –, hogy az a lehető legkisebb költséget jelentse számára. Egy normaérték elérése pedig adott esetben költséggel járó tényező.

Az ellentmondást nekünk, a szakmának és a könyvtárosoknak kell feloldani. A helyi egyeztetések, működési beszámolók, költségvetés tárgyalások során kell tudni bemutatnunk és elfogadtatnunk azokat a minimum elvárásokat, amelyek a könyvtári működést könyvtári működéssé teszik.

Be kell láttatnunk, (van, ahol ez nem nehéz, de van ahol már ez is probléma), hogy egy könyv, még nem könyvtár, egy íróasztal és egy szék, még nem könyvtári munkahely, 10 beszerzett új könyv az még nem állomány gyarapítás, szóval azt, hogy kellene és szerencsére vannak minőségi és mennyiségi szakmai paraméterek, amik alapján egy intézmény megítélhető. Gazdasági okokból lehet úgy finanszírozni a feladat ellátást, hogy az csupán túlélje a költségvetési krízis időszakot, de **hosszabb távon nem lehet eltekinteni a szakmai mutatókon alapuló feladat értékelés és a feladat értékelésre épülő feladat finanszírozás**, mint várható működtetési forma **követelményétől**. Erre kötelez bennünket az EU-hoz csatlakozás, és az új alkotmány gondolata is, miszerint

- *Vállaljuk, hogy örökségünket, egyedülálló nyelvünket, a magyar kultúrát, a magyarországi nemzetiségek nyelvét és kultúráját, a Kárpát-medence természet adta és ember alkotta értékeit ápoljuk és megóvjuk. Felelősséget viselünk utódainkért, ezért anyagi, szellemi és természeti erőforrásaink gondos használatával védelmezzük az utánunk jövő nemzedékek életfeltételeit.*³
- *Valljuk, hogy a polgárnak és az államnak közös célja a jó élet, a biztonság, a rend, az igazság, a szabadság kiteljesítése.*⁴
- *... a kulturális értékek a nemzet közös örökségét képezik, amelynek védelme, fenntartása és a jövő nemzedékek számára való megőrzése az állam és mindenki kötelessége.*⁵

³ Magyarország Alaptörvénye [Alkotmány] Nemzeti hitvallás 1. bekezdés == Magyar Közlöny 43. szám, 2011. április 25.

⁴ Magyarország Alaptörvénye [Alkotmány] Nemzeti hitvallás 2. bekezdés == Magyar Közlöny 43. szám, 2011. április 25.

⁵ Magyarország Alaptörvénye [Alkotmány] Alapvetés P) cikk == Magyar Közlöny 43. szám, 2011. április 25.

Ennyiben és jelenleg csak ennyiben, de vannak normáink és viszonyszámaink (mutatóink), melynek tárgyalásába bele is kezdek.

2./ Nemzetközi norma értékek, elvi és gyakorlati alapvetések, teljesítménymutatók

A Könyvtári Intézet a hazai normák kialakításakor természetesen támaszkodott az IFLA (az egyes országok könyvtáros szervezeteinek nemzetközi szövetsége) és az UNESCO közös fejlesztési irányelveire. Ezt a dokumentumot a Könyvtári Intézet fordította le magyar nyelvre és adta közre 2005-ben.⁶

A dokumentum az alábbi hat nagyobb fejezetben tekinti át a közkönyvtári működés egészét:

1. A közkönyvtár szerepe és célja
2. Jogi és pénzügyi keretek
3. A használók igényeinek kielégítése
4. Állományfejlesztés
5. Személyzet
6. Közkönyvtárak menedzsmentje és marketingje

Megállapításait általánosan érvényes nyilatkozattal kezdi, többek között például a könyvtár céljáról:

„A közkönyvtár elsődleges célja, hogy változatos hordozókon megjelenő forrásokkal és szolgáltatásokkal elégítse ki az egyének és csoportok tanulmányi, információs és önmegvalósításukkal kapcsolatos igényeit, beleértve a szórakozást és kikapcsolódást is. Azzal, hogy az egyén számára hozzáférést nyújtanak a tudás, a gondolatok és vélemények széles és változatos köréhez, fontos szerepük van a demokratikus társadalom kialakításában és fenntartásában. ... A legtöbb közkönyvtár megalapításának és fenntartásának az az oka, hogy szükség van egy mindenki számára rendelkezésre álló intézményre, amely hozzáférést biztosít a nyomtatott és más formában létező ismeretekhez, támogatandó az iskolai és iskolán kívüli oktatást és nevelést. Ez volt és marad a közkönyvtár legfőbb célja.”⁷

A dokumentum kimondja, hogy a települési könyvtár különös felelőssége a helyi információk gyűjtése és hozzáférhetővé tétele. Ezáltal a könyvtár a múlt emlékezeteként működik, lehetővé téve azt, hogy a helyi társadalom az információk széles körére építve folytasson vitát a közösséget érintő kérdésekről és információk alapján hozhasson ezekben döntéseket.⁸

Ez az elv a hazai kulturális jogalkotás sikeressége révén példamutatóan beépült a könyvtári működést szabályozó 1997. évi CXL. törvénybe.⁹ A törvény felsorolja a nyilvános könyvtár

⁶ A Közkönyvtári szolgálat. Az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei. Készítette a Philip Gill által vezetett munkacsoport az IFLA Közkönyvtári Szekciója megbízásából. Fordította: Papp István. Budapest, Könyvtári Intézet, 2005. [Kézirat], 132 p. Forráshely: Könyvtári Intézet Szakkönyvtár. Raktári jelzet: 4-11791

⁷ Lásd 6. pontban hivatkozott dokumentum 15. oldal, első fejezet 1.3 és 1.31 pont

⁸ Lásd 6. pontban hivatkozott dokumentum 18. oldal, első fejezet 1.3.2 pont

⁹ 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről. Mint látható az 1997. évi törvény már azokat az elveket építi magába, amelyek majd a 2005-ben publikált IFLA anyagban jelennek meg. Ez azért volt lehetséges, mert az IFLA dokumentumnak voltak előzményei, illetve azért, mert a hazai jogi szabályozást előkészítő munkacsoport a legfrissebb trendekkel, az európai normákkal teljes összhangban dolgozott és élére állt annak, hogy egyes elvárások törvényben rögzüljenek.

alapfeladatait, majd a települési ellátásról szólva kimondja (65.§. 2 bekezdés C pont): a települési könyvtár helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt. De nézzük tovább az IFLA ajánlásokat.

„Ha a legfontosabb területeken betölti szerepét a közkönyvtár, akkor a társadalmi és személyes fejlődés intézményeként működik, és a közösségekben zajló változások pozitív tényezője lehet. Azzal, hogy a dokumentumok széles választékáról gondoskodik az oktatás és tanulás számára, s mindenki számára hozzáférhetővé teszi az információt, a közkönyvtár gazdasági és társadalmi hasznot hajt az egyéneknek és a közösségnek. Hozzájárul egy jól tájékozott és demokratikus társadalom megteremtéséhez és fenntartásához, továbbá segít az embereknek abban, hogy képesek legyenek gazdagítani és kiteljesíteni életüket, s annak a közösségnek az életét, amelyben élnek.”¹⁰

A dokumentum szól arról is, hogy a közkönyvtár a helyi közösség javára helyi közhasznú információs szolgáltatást kell, hogy nyújtson, szolgáltatásait és gyűjteményeit pedig a helyi igényekre kell alapoznia. Ezt úgy tudja megtenni, ha ezeket az igényeket rendszeresen feltárja. E nélkül a kontroll nélkül a könyvtár éppen azokkal veszíti el a kapcsolatát, akiket szolgálnia kellene.

Pontosan ezt az elvet állítja követelményként elénk a hazai szabályozás is, amikor az 1997. évi CXL törvény keretében (65.§. 2 bekezdés A és B pont) kimondja, hogy a települési könyvtár gyűjteményét és szolgáltatásait a helyi igényeknek megfelelően alakítja, és kimondja azt is, hogy a települési könyvtár közhasznú információs szolgáltatást nyújt.

A közkönyvtár a feladatait egyfelől egy virtuális térben, másfelől saját épületében látja el. Feloldandó ellentmondás az, hogy egyszerre kell törekedni a falak nélküli könyvtári ellátásra, azaz a távoli hozzáférés lehetőségének kialakítására, a könyvtár „láthatatlanná” tételére, ezzel együtt arra, hogy egyben a könyvtár mindenhol jelen lévő legyen, miközben az épületnek, a falaknak, melyben a könyvtár működik eddig korábban soha nem tapasztalt, napjainkban megjelenő óriási funkcionális szerep jut. Az IFLA dokumentum erről így ír:

„Úgy kell megtervezni a könyvtár épületeket, hogy megfeleljenek a könyvtári szolgálat funkcióinak, megközelíthetőek legyenek a közösség minden tagja számára, s legyenek elég flexibilisek az új és változó szolgáltatások befogadására. Helyezkedjenek el más közösségi tevékenységek színhelyeinek (például boltok és kulturális központok) közelében. Ahol lehetséges, a könyvtár fogadjon be közösségi rendezvényeket is, például gyűléseket és kiállításokat, s nagyobb épületekben színi-, zenei, audiovizuális és média előadásokat. Egy jól kihasznált közkönyvtár jelentős mértékben hozzájárul egy-egy körzet vitalitásához, és fontos tanulmányi és társadalmi központ, találkozó hely különösen ritkán lakott falusi térségekben”¹¹

Az IFLA dokumentum a szolgáltatásokat is elemzi. Általános elvárásként az alábbi szolgáltatásoknak kell egy közkönyvtárban megjelenie:

- könyvek és más dokumentumok kölcsönzése,
- könyvek és egyéb anyagok helybeni használata,

¹⁰ Lásd 6. pontban hivatkozott dokumentum 22. oldal, első fejezet 1.4 pont

¹¹ Lásd 6. pontban hivatkozott dokumentum 27. oldal, első fejezet 1.11 pont

- nyomtatott és elektronikus hordozókra alapozott információs szolgáltatások,
- olvasói tanácsadó szolgálat, beleértve az előjegyzést,
- közösségi információs szolgálat,
- a használók oktatása, beleértve a hagyományos és digitális írás/olvasás fejlesztési programok támogatását,
- programok és rendezvények.¹²

A hazai szabályozás ezeket az elvárásokat is beépítette a jogszabályba, amikor az 1997. évi CXL törvény keretében (54., 55. §.) kimondja: A nyilvános könyvtár

- mindenki által használható és megközelíthető,
- könyvtári szakembert alkalmaz,
- rendelkezik kizárólagosan könyvtári szolgáltatások céljaira alkalmas helyiséggel,
- rendszeresen, a felhasználók többsége számára megfelelő időpontban tart nyitva,
- helyben nyújtott alapszolgáltatásai ingyenesek,
- gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsátja,
- tájékoztat a könyvtár és a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól,
- biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését,
- részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében.

Természetesen ezek a szolgáltatások csak a legfontosabbak, a legjellemzőbbek, és ezeknek egy általános kínálat részeként kell megjeleníteniük. A kínálatot ki kell egészíteni a külön célcsoportonként taglalt ellátással. Mindenképpen foglalkozni kell a gyermekeknek, a fiataloknak, a felnőtteknek és az időseknek szánt szolgáltatásokkal is. Sőt, ezeken túlmenően az élethosszig tartó tanuláshoz, a szabadidős elfoglaltságokhoz, és általában az információ közvetítéshez kapcsolódó szolgáltatásokkal is. Továbbá a civil közösségeket és az egyéb külön használói csoportokat megcélzó szolgáltatásokkal. A dokumentum ezek vonatkozásában is megfogalmaz ajánlásokat.

„Az olvasás, írás és számolás alapvető előfeltétel ahhoz, hogy valaki a társadalom integráns és aktív tagja legyen. Az olvasás és írás az új kommunikációs rendszerek használatához szükséges alapvető technikák. A közkönyvtárnak támogatnia kell mindazokat a tevékenységeket, amelyek képessé teszik az embereket a modern technológia célszerű használatára. Támogatnia kell azokat az intézményeket is, amelyek harcolnak az analfabetizmus ellen és terjesztik a médiumok használatát. Ennek érdekében fontos, hogy a könyvtár:

- *mozdítsa elő az olvasást,*
- *gondoskodjék megfelelő anyagokról azok számára, akik gyengén írnak, olvasnak,*
- *működjenek együtt a közösség más intézményeivel, amelyek az analfabetizmus ellen harcolnak,*
- *vegyen részt az analfabetizmus elleni kampányokban és fejlessze a számolni tudást,*
- *szervezzen alkalmakat az olvasás, az irodalom és a médiakultúra iránti érdeklődés felkeltésére,*
- *mozdítsa elő és oktassa a számítógépes technológia használatát,*

¹² Lásd 6. pontban hivatkozott dokumentum 43. oldal, harmadik fejezet 3.4.1 pont

- *tudatosítsa a médiumok piacának új fejleményeit,*
- *segítsen az embereknek a megfelelő formátumban megtalálni a számukra szükséges információt,*
- *működjön együtt a tanárokkal, szülőkkel és más közvetítő személyekkel abban, hogy az új állampolgároknak segítsenek megszerezni a szükséges műveltséget, amely lehetővé teszi számukra életük megszervezését az új körülmények között”¹³*

Az IFLA dokumentum, melyet nem áll módomban e cikk keretében ettől részletesebben taglalni, de melynek ismerete minden települési könyvtáros számára ajánlandó, természetesen nemcsak általános tartalmú elvárásokat, hanem egyes területeken konkrét mennyiségi normákat is közöl. Így például kimondja az alábbiakat (79. p. 4.6 fejezet):

- A gyűjtemény nagysága 1,5-2,5 könyv legyen ellátandó személyenként.
- A legkisebb könyvtári állomány is érje el a 2.500 könyvet.
- A kisebb könyvtárak gyűjteménye azonos arányban tartalmazzon gyermek és felnőtt könyveket.
- A felnőtt könyveken belül azonos arány legyen a szép- és szakirodalom között.

A beszerzés és kivonás üteme kapcsán kimondja (82. p. 4.9 fejezet)

- 1000 lakosra évente 25 ezer fő alatt 250, 50 ezer fő felett 200 könyv gyarapodás jusson, bár a kisebb településeken ez a mennyiség lehet, hogy kevés.

A személyzettel összefüggésben a dokumentum

- 2500 lakosonként ajánl egy teljes munkaidejű alkalmazottat. (91. p. 5.6 fejezet)
- Képzési, továbbképzési célokra a teljes költségvetés 0,5-1 %-át kell fordítani. (92. p. 5.8 fejezet)

A dokumentum ezen kívül kitér a teljesítménymutatókra is, az alábbiakat ajánlva:

„A használat mutatói

- *egy főre eső kölcsönzések száma*
- *egy főre eső könyvtárlátogatások száma*
- *könyvtári tagság a lakosság százalékában*
- *egy dokumentumra eső kölcsönzések száma (forgási sebesség)*
- *egy főre eső referenz kérdések száma*
- *egy nyitva tartási órára eső kölcsönzések száma*
- *az elektronikus szolgáltatások és más, nem nyomtatott anyagok igénybevételének száma*

Az állomány mutatói

- *egy főre eső dokumentumok száma*
- *egy főre eső terminálok/személyi számítógépek száma*
- *egy főre eső nyilvános hozzáférésű online számítógépek (OPAC) száma*

Személyzeti mutatók

- *a teljes munkaidőben foglalkoztatott dolgozókra (TMF) átszámított könyvtári létszámnak a lakossághoz viszonyított aránya*
- *a szakképzett személyzet lakossághoz viszonyított aránya*

¹³ Lásd 6. pontban hivatkozott dokumentum 54. oldal, harmadik fejezet 3.4.11 pont

- *a TMF létszámnak a könyvtári használathoz viszonyított aránya*

Minőségi mutatók

- *a használók elégedettségére vonatkozó felmérések*
- *a kielégített kérdések*

Pénzügyi mutatók

- *műveletek, szolgáltatások, tevékenységek egy egységre eső költségei*
- *a műveletekre eső költségek (például feldolgozott könyvek, programok)*
- *egy főre, egy könyvtári tagra, egy látogatóra, egy szolgálati pontra stb. eső összes költség*

Összehasonlító mutatók

- *összehasonlító (bench-mark) statisztikai adatok nemzetközi, országos és helyi szinten más hasonló vagy összevethető könyvtári szolgálatok teljesítményeihez”¹⁴*

A fenti ajánlás alapján készített hazai mutatókról a 4. fejezetben részletesen szólok. A nemzetközi kitekintést azzal zárhatjuk, hogy ugyan az IFLA dokumentum elsősorban elvi alapvetéseket, elvi normákat állapít meg, mégis ezek az elvek a mindennapi tevékenységünket kell, hogy tartalommal kitöltsék. Nem túlzás talán kijelenteni, hogy úgy kell ezekre a normákra tekintenünk, mint a „ne ölj”, vagy a „tiszteled apádat és anyádat” parancsra. Ezek a parancsok sem olyan normák, amiket centiméterekre, vagy egyéb mértékegységben kifejezhető értékekre tudnánk váltani, miközben mégiscsak mértékek, mindennapi életünket, cselekvésünket meghatározó minőségek, melyekhez ragaszkodnunk kell.

A fejezet összefoglalásaként álljon itt a települési könyvtártól normaként elvárt legfontosabb 12 jellemző. FIGYELEM, minden szónak jelentése van! Azoknak is, melyekre eddig külön nem tértem ki (pl. adekvát nyelven, hordozón)

1. Változatos hordozók, gyűjtemény és gyűjteményre alapozott szolgáltatások
2. Egyének/csoportok tanulmányi, információs, önmegvalósító, szórakozási igényeinek kielégítése az egyén/csoport számára adekvát nyelven, hordozón, tartalommal
3. Hozzáférés nyújtása a tudás, a gondolatok és vélemények változatos köréhez
4. Mindenki számára rendelkezésre állás széles hozzáférési időben
5. Az iskolai és iskolán kívüli élethosszig tartó oktatás/nevelés/képzés támogatása
6. Helyi dokumentumok és információk fokozott gyűjtése, az információkhoz és a dokumentumokhoz a fizikai hozzáférés biztosítása
7. Közhasznú információs szolgáltatás
8. Helyi igényekre alapozás
9. Könyvtári funkcióknak megfelelő épület, flexibilitás
10. Vitalitás, rendezvényszervezés, találkozás, ismeretátadáson alapuló közösségépítés
11. Olvasásfejlesztés, digitális írás-olvasás, képzés, tanulás, szórakozás
12. A társadalmi és a személyes fejlődés közösség által fenntartott intézményeként való működés

¹⁴ Lásd 6. pontban hivatkozott dokumentum 107-108 oldal, hatodik fejezet 6.10.3 pont

3./ Hazai norma értékek

3.1 Alapterület

Az alapterület megállapításához a lakosság számát vesszük alapul. 3000 lakos alatt önálló könyvtár fenntartása nem indokolt. (Az önállóság ebben az esetben nem feltétlenül takar szervezeti önállóságot, azaz működhet a könyvtár összevont intézmény részeként is! Önállóságon ebben az esetben a feladatellátás önállóságát kell értenünk. Vagyis a könyvtár, mint intézmény (vagy intézmény egység), maga látja el a településen a könyvtári feladatokat. Ezzel szemben áll a könyvtári szolgáltató hely kategória, ami már nem önálló intézményt takar. A szolgáltató hely az egy fizikai tér, az önkormányzat szakfeladaton megjelenített feladat ellátási helyszíne. A szolgáltató hely fenntartója (pontosabban üzemeltetője, fűtője, világítója, takarítója stb.) minden esetben a helyi önkormányzat. Szakmai működtetője azonban az önkormányzaton kívül lehet egy más településen működő nagyobb nyilvános könyvtár is. Javasolt, hogy ez a könyvtár a megyei könyvtár legyen. (A napjainkban készülő szabályozási tervek kifejezetten a megyei könyvtárra építenek.) Ha más könyvtár végzi a működtetést, akkor beszélünk KSZR (könyvtárellátási szolgáltató rendszer) ellátásról, melyet az állam normatívával is támogat, ezért napjainkra a kistelepüléseken ez már egy igen elterjedt működtetési forma.

A könyvtári szolgáltató hely alapterületére nincs kialakított norma érték. Ebben az esetben a helyben lévő állomány nagysága, a várható forgalom, a működési jelleg – például csoportok fogadása, az, hogy tanórák zajlanak-e a könyvtárban – a meghatározó, amihez igazítani kell a méreteket. A működési helyszín fenti szempontok alapján történő kiválasztása, méretezése az önkormányzat, illetve a szolgáltató könyvtár feladata.

Könyvtári szolgáltató hely működhet IKSZT (integrált közösségi szolgáltató tér) keretben is, ahol az integrált feladat ellátási igényekhez kell méretezni az alapterületet.

Az önálló könyvtári feladatellátás esetén alapterület meghatározásához három normaértéket kell párhuzamosan figyelembe venni:

- A könyvtár alapterülete lakosságszámtól függetlenül nem lehet kevesebb 200 m²-nél.
- A könyvtár alapterülete 1000 lakosonként rendelkezzen legalább 50 m² könyvtári célú alapterülettel.
- A könyvtár alapterülete 100.000 lakos felett további 1000 lakosonként rendelkezzen legalább 25 m² könyvtári célú alapterülettel.

Tehát látjuk, hogy 4000 fő alatt mindenképpen legalább 200 m²-es könyvtárat kell működtetni. Ezt meghaladó lakosságszám esetén pedig 1000 lakosonként 50 m² a minimum. 100 ezer fő felett pedig 5000 m² + 25 m² jusson minden további 1000 lakosra.

Felmerülhet a kérdés, hogy mi van akkor, ha a településen a könyvtárnak fiókkönyvtára is van. A fiókkönyvtár mérete természetesen lehet kisebb az anyakönyvtárétól. Elvárás, hogy a

fiókkönyvtár mérete az ellátandó településrész méretéhez, lakosságszámához, illetve az ellátandó funkcióhoz igazodjon, ennek a kettőnek feleljen meg. Amennyiben a fiók csak egyfajta szolgáltatást nyújt, pl. videó kölcsönzés, akkor mérete lehet jóval kisebb, akár csupán néhány négyzetméteres is. Ha azonban egy általános könyvtári ellátást biztosító fiókkönyvtárról van szó, akkor méretét elsősorban az ő ellátása alá tartozó lakosság száma kell, hogy meghatározza a korábban leírt paraméterek alapján.

FONTOS: A könyvtár alapterületét a fiókkönyvtárral együtt kell számba venni és az így kapott értéknek kell elérni a norma szerint minimum értéket! Tehát egy 5 ezres településen a fenti normák szerint 250 m² könyvtári térnek kell lennie, ami teljesíthető úgy is, hogy az anyakönyvtár 200 m²-es, míg két fiókkönyvtára mondjuk 25 - 25 m²-es.

Az alapterület optimális kiválasztása költséghatékonyság növelő tényező. A túl nagy alapterület drága, de fontos tudnunk, hogy éppoly drága a túl kicsi is, hiszen a kis alapterület óhatatlanul forgalomvesztést okoz, ami az egy használatra eső költségek drágulásához vezet. Sok településen nincs mód az alapterület változtatására, a helyi adottságok a meghatározóak. És vannak települések, ahol meghaladják a tényt számok a normát. A normaérték feletti alapterület üzemeltetése mindenképpen indokolt akkor, ha az egyéb mutatók költséghatékony működésre utalnak. Azaz, ha nagyobb ugyan az alapterület, de nagy a látogatói szám is és az egy látogatásra eső költség kicsi, akkor nincs ok a változtatásra. Fontos tehát, hogy az alapterület meghatározása, a meglévő alapterület értékelése ne kizárólagosan csak az alapterületi normán, hanem egyéb viszonyszámok figyelembe vételén is alapuljon.

3.2 Állománymagyság

Az állománymagyság megállapításához a lakosság számát vesszük alapul. A norma értéke:

1000 lakosonként 3000 kötet.

Azaz egy 3 ezer fős településen 9000 darabos állomány, egy 50 ezres településen 150 ezer darabos állomány az indokolt. Ezzel összefüggésben meg kell jegyezni, hogy a nemzetközi szinten is használt normák között leginkább éppen ezzel az értékkel felelünk meg az elvárásoknak. Sőt, a hazai tényt számok azt mutatják, hogy ezt a normaértéket a legtöbb helyen meghaladjuk. A könyvtárak többsége rendelkezik ugyanis nagyobb állománnyal, mint amit a norma előír. Ennek kettős oka van:

- Egyrészt az a szemlélet, mely a jó könyvtár és a nagy könyvtár fogalmát összemossa, egymásnak megfelelteti. Ami úgy gondolkodik, hogy minél nagyobb a könyvtár állománya, annál jobb a könyvtár. A fenntartók ezért csak gyarapítottak, apasztás nem nagyon volt.
- Másrészt az 1960-as, 70-es, 80-as évek kultúrpolitikája, mely a könyvárat leszorította, a támogatott, vagy éppen politikai megrendelésre kiadott könyveket pedig szinte számolatlanul juttatta el a könyvtárba. (Egy-egy könyvből nem ritkán 20-30 példányt.)

Így a legkisebb könyvtárak állománya is felduzzadt és a rendszerváltás idejére már elérte a több ezres nagyságot.

Mára már látjuk, a hogy a könyvtári állomány nagysága és a könyvtár „jósága” nem egymást fedő fogalom. Nem a nagy állomány, hanem a szükséges állomány a cél. Ráadásul nincs is mindenre fizikai valóságban szükség, sok dokumentum esetében bőven elégséges, ha a könyvtár távoli hozzáférést tud biztosítani.

Természetesen az állományon nemcsak a könyveket értjük, hanem a teljes gyűjteményt. Az állomány darabszámán minden esetben a teljes gyűjtemény (videó, CD, DVD, könyv, bekötött periodika stb.) értendő.

FONTOS: Ez az a norma, amelyiknél nemcsak az alacsony érték, hanem a magas érték is rosszat jelent! Ha egy könyvtárban elég lenne a norma szerint 15000 kötet, ehelyett 30000 kötete van, akkor az éppolyan rossz, mintha csak 10000 kötete lenne. Az állomány nagyság mindig együtt vizsgálendő az állomány frissességével, használhatóságával, tartalmi összetételével. Az elavult, nem használt, nem kölcsönzött könyvek százalai ugyan mutatók lehetnek egy könyvtári térben, de teljesen fölöslegesek is egyben!

A közkönyvtárban még a szépirodalom is el tud avulni! A külföldi példák, de a hazai gyakorlati tapasztalat is azt bizonyítja, hogy amíg az olvasó ugyanannak a műnek egy korábbi kiadását már nem olvassa, addig a friss kiadást igen. Az olvasó kritikája ebben az esetben nem a szerzőre és nem is a műre vonatkozik, hanem a műpéldányra. Nekünk, könyvtárosoknak le kell tudnunk győzni a 'könyvet eldobni, selejtezni nem szabad' szemléletünket. Mert a közkönyvtárban nemcsak az állomány nagyság számít, hanem az is, hogy ez az állomány mennyire friss. Törekedni kell arra, hogy a kölcsönözhető állomány minél nagyobb százalékban tartalmazzon 10 évnél nem régebbi kiadású munkákat. 10 év felett csak azokat a dokumentumokat indokolt megtartani, melyek évente legalább egyszer kölcsönözve voltak. Az állomány norma szintre történő apasztása – duzzasztása tehát együtt kell, hogy járjon az állomány frissítésének folyamatával is.

3.3 Állománycserélődés

Az állomány nagyság kapcsán már érintettem az állomány frissességének gondolatkörét, ami az állománycserélődéssel (gyarapítás, apasztás) érhető el.

Az állománycserélődés normája meghatározásakor két normaértéket kell párhuzamosan figyelembe venni:

- Az állomány 5 %-át elérő gyarapítás és apasztás évente
- 1000 lakosonként minimum 150 darab új dokumentum beszerzése évente

Azaz egy 30 ezres állomány esetében évente legalább 1500 dokumentum (5 %) kerüljön a gyűjteménybe. Ha viszont a könyvtár egy 15 ezres településen működik, akkor ettől többet, 2250 dokumentumot kell, hogy gyarapítson a lakosság száma szempont alapján.

Ebbe a normába a speciális állományrészek (pl. helyismereti gyűjtemény) gyarapodása nem számít bele. Az érték a kölcsönzési állományra vonatkozik. Az 5 %-os éves gyarapodás azt jelenti, hogy az állomány 20 év alatt lecserélhetővé válik. Valójában a 10 %-os cserélődési

arány lenne az indokolt, mert ezzel lehetne elérni azt, hogy egy közkönyvtárban az állomány mindig friss, 10 évnél nem öregebb példányokból állna, de ennek óriási költség kihatása lenne, amit Magyarországon még nem tudunk vállalni. Éppen ezért az 5 %-os normaérték már egy jelentős kompromisszum eredménye. Ez alá viszont egyetlen könyvtár sem mehet, mert a szerzeményezés, a friss példányok elmaradása a könyvtár alapküldetésének teljesítését teszi kockára. Az olvasó, ha nem jut friss irodalomhoz, akkor nem jár a könyvtárba. Ha nem jár a könyvtárba, akkor a fenntartó szerint már bizonyítja is, hogy a könyvtárra nincs is szükség. Pedig a könyvtár nem használata nem a könyvtár feleslegességének, hanem a könyvtári állomány avultságának a bizonyítéka!

FONTOS: Nem mindegy, hogy milyen mennyiségnek kell az 5 %-át gyarapítani. Ezért nagyon fontos az állomány nagyság szakszerű meghatározása, a fölös állomány apasztása! Ennél a mutatónál minél jobb az érték, annál jobb eredményt ér el a könyvtár. Az apasztás mértékének azért kell – legalábbis hosszabb távon – azonosnak lennie a gyarapítás mértékével, hogy a szakszerűen meghatározott állomány nagyságot tartani lehessen. A könyvtár ne nője ki az épületét (folytonos gyarapodás mellett ez előbb-utóbb bekövetkezne), de ne is fogyjon ki belőle!

Az ajándékba kapott dokumentumok (pl. hagyatékok) ugyan a könyvtár számára új szerzemények, de az 5 %-os gyarapításba csak fenntartással számíthatók be, hiszen ebben az esetben nem a könyvtár tudatos állományfejlesztéséről, hanem egy egyszeri adományozási alkalomról van szó, esetleg olyan könyvekkel, amiket hosszabb ideig nem is tart meg a könyvtár.

3.4 Internet hozzáférés száma

Az internet hozzáférés száma normája meghatározásakor két normaértéket kell párhuzamosan figyelembe venni:

- 1000 lakosonként legalább 0,6 használóknak fenntartott internetes számítógép legyen
- Egyetlen könyvtárban se legyen 3 internetes számítógépnél kevesebb

Ez megint egy olyan norma, aminél az alsó érték mindenképpen teljesítendő, míg a felső értéknek valójában nincs értékhatára. Cél a minél jobb eredmény elérése lehet. A lakosságszámra vetített normaérték esetében minden törtszám felfelé kerekítendő, azaz például 5,2 gép esetén 6 géppel kell számolni. A minimum 3 internetes számítógép elérését a szolgáltató helyeken és a fiókkönyvtárakban is ajánlanunk kell.

3.5 A könyvtárosok száma

A gyűjtemény, az épület és a technológia mellett valójában a könyvtáros teszi a könyvtárat könyvtárrá. Ezért, illetve költséghatása miatt ez egyike a legfontosabb mutatóknak. Minél kisebb egy könyvtár, annál nehezebb meghatározni a szükséges létszámot, hiszen a könyvtár feladatai a méretével nem egyenes arányban csökkennek.

A könyvtáros munkaideje 100 %-át nem töltheti a nyitva tartás biztosításával, mert időt kell szánnia a gyűjtemény-kezeléssel kapcsolatos feladatok ellátására is. Egy kisebb könyvtár esetében is számolni kell:

- gyarapítási feladatokkal
- nyilvántartási feladatokkal

apasztási feladatokkal
katalógus építési feladatokkal
kölcsonzési feladatokkal
tájékoztatási feladatokkal
helyismereti feladatokkal
közhasznú információ szolgáltatási feladatokkal
másolatszolgáltatási feladatokkal
gyermekkönyvtári – iskolai könyvtári feladatokkal
esetenként nemzetiségi ellátási feladatokkal
pályázati feladatokkal
programszervezési, oktatási, képzési feladatokkal
olvasásfejlesztési feladatokkal
közösségépítő feladatokkal
honlap feltöltési feladatokkal

És a sor talán még nem is teljes. A feladatok egy része a szolgáltató könyvtárnak átadható (gyarapítás, nyilvántartás, apasztás, katalógus építés) vagy társulásban is végezhető. Jól látható, hogy a könyvtárban mindig sokkal több a munka lehetősége, mint amennyit a bármikor rendelkezésre álló személyzet éppen el tud látni. A norma – a fenntartói lehetőségeket és az alapvető szakmai igényeket figyelembe vevő kompromisszum eredményeként – az alábbiak szerint alakul:

- 1000 lakosonként legalább 0,5 könyvtáros legyen
- Önálló könyvtárban legalább 1,5 könyvtáros dolgozzon
- 50 ezer fő felett 1000 lakosonként további 0,4 fővel számolhatunk

Mint látjuk, itt is több normaértéket kell párhuzamosan figyelembe venni. A legkisebb könyvtárban is kell legalább másfél fő szakalkalmazottat foglalkoztatni. Erre a helyettesítés biztosítása és a nyitva tartás garantálása miatt is szükség van. A szolgáltató helyekre, fiókkönyvtárakra ez a számítás nem érvényes, őket a fenntartó, illetve a szolgáltató könyvtár látja el személyzettel.

A norma létszám a könyvtáros munkakörben dolgozó alap – közép – felsőfokú végzettséggel bíró szakalkalmazottak számát határozza meg. A könyvtár foglalkoztathat nem könyvtári munkakörben is munkatársakat és ezen kívül önkénteseket is.

Az önkéntesek munkavégzése még kiaknázatlan terület. Természetesen nem az állandó, könyvtárosi szakismerethez kötődő feladatellátásba kell, vagy lehet őket bevonni, hanem a könyvtár életéhez tartozó aktuális projektek elvégzésébe. Ilyen lehet egy leltározás, vagy a propaganda munka, igénykutatás vagy egyéb felmérés végzése, rendezvény, képzés, esemény, eseti dokumentációs munka stb.

FONTOS: Ennek a normának mind az alul-, mind a felülteljesítése problémás lehet. Ha nincs elég könyvtáros, akkor az alapfeladatok ellátása kerül veszélybe. A könyvtár „építkező intézmény”. Gyűjteményt épít, szolgáltatást működtet. Ebben nem engedhető meg a hektikusság, a kapkodás. A fenntartónak tudnia kell, hogy ha létszámhiány miatt ez az építkezés sérül, akkor az elszenvedett kár évtizedekre kihathat. Ha pedig túl sok a könyvtáros, akkor fennáll az ellustulás, illetve a ’mindent magam oldok meg’ hozzáállás veszélye. A könyvtári munka lényege az együttműködés. A túlzott létszám ez ellen hathat.

Az ideális létszám megtalálása és biztosítása azért is fontos, mert ez biztosíthatja e területen a költséghatékonyságot. A könyvtár ugyanis forrásszerző intézmény is. Képes kell, hogy legyen bizonyos szolgáltatásai lakossági értékesítésére, netán az erőforrásai (terei, eszközei) bérebe adására, de pályázati tevékenységgel is szerezhethet működéséhez forrásokat. A könyvtár mindemellett többcélú közösségi intézmény. Összetett szerepet tölt tehát be egy település életében. Nemcsak a kulturális ellátásban lehet jelen, hanem az oktatás nevelés területén is, a gyermekvédelemben, a hátrányos helyzetűek ellátásában, a civil szerveződések támogatásában, a nemzetiségi ellátásában, a művészeti életben, a szabadidő szervezésben, a közösségfejlesztésben. Ha a könyvtár több mint könyvtár, akkor érthető és támogatható, hogy ez a tény a létszámában is megnyilvánuljon.

3.6 Nyitva tartás

A nyitva tartás az egyik legkényesebb mutató. Akkor és úgy kell nyitva tartani, ahogy azt a felhasználó igényli. Ezt a tételt tudjuk, de azt is tudjuk, hogy a könyvtáros is ember, ő is szeretne adott esetben pihenni, otthon lenni úgy és akkor, ahogy és amikor a nagy többség megteheti ezt. Ezt az ellentmondást mindenképpen kezelni kell. Ezért a norma két szempont párhuzamos figyelembe vételét írja elő:

- Önálló könyvtárak esetében minimum heti 30 óra nyitva tartás szükséges
- A nyitvatartási napok közül legalább 2 alkalommal az általános napi, illetve heti munkaidőn kívüli nyitva tartást kell biztosítani, azaz este vagy hétvégén is nyitva kell tartani.

A nyitva tartás illetően szabályozása azt célozza, hogy a használók közül az iskoláskorúak, és az aktív keresők is nagy számban igénybe vehessék a helyi könyvtár szolgáltatásait, hiszen ők jellemzően délután, este, vagy hétvégén érnek rá a könyvtárlátogatásra. Természetesen a könyvtár nyitva tartási időn túl is fogadhat rendezvényeket, látogatókat. Egy-egy kiállítás, író olvasó találkozó vasárnap is megrendezhető, de ez nem számít bele a nyitva tartási időbe.

Az iskolásokat pedig az iskolai tanórák keretében, az iskolával együttműködve is el lehet érni. Lehetőség van arra, hogy az iskola foglalkozást (tanórát) tartson a könyvtárban, de arra is, hogy a könyvtár „látogasson el” az iskolába és tartson ott könyvtári foglalkozást.

Mindez nem jelenti azt, hogy a könyvtáros a nyitva tartási időt szabadon kezelhetné és alkalom szerint csúsztatgathatná. A szolgáltatás biztonságához hozzá tartozik a kötött, előre rögzített és közzétett (jól láthatóan kiírt) nyitva tartási rend.

3.7 Használat / év / lakos

Ezt a mutatót mind a könyvtár paraméterei (méret, gyűjtemény, források nagysága), mind a könyvtáros személyes munkája befolyásolja. Így egy nagyon összetett – körülmények, kondíciók, színvonalas szolgáltatások, valamint a tevékenységben elért személyes sikerek és attitűd (kedvesség, barátságosság, hitelesség, szakmai felkészültség) – mutatóról beszélhetünk. A kapott érték, amennyiben a korábbi évek eredményeivel vetjük össze felhasználható arra, hogy általa a használók elégedettségének aktuális szintjére következtethessünk.

A mutató teljesítéséhez (javításához) ugyanis nem elegendő vásárolni még egy számítógépet, vagy felvenni egy félállású könyvtárost, netán fejleszteni az állományt, hanem mindezt úgy kell tenni, hogy az „jó legyen”, azaz találkozzon a használók gyakran valójában ki sem mondott igényeivel, elvárásaival. Ha ez sikerül, akkor a könyvtár jó úton halad, a használók pedig használni fogják a könyvtárat. Ha nem sikerül, akkor a könyvtár előbb-utóbb a korábbi évek eredményeihez képest óhatatlanul használót fog veszíteni.

A norma – a statisztikai átlagokból kiszámítottak alapján – az alábbiak szerint alakul:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Minimum 2200 személyes használat/1000 lakos évente. Azaz egy lakosra minimum 2,2 használat / év essen. |
|--|

A normának nincs felső határa. Minél jobb eredményt ér el a könyvtár, annál jobb. Tehát ott sem szabad „leállni”, ahol sikerül a normát elérni. Minden könyvtárnak az kell, hogy célja legyen, hogy a saját korábbi eredményeit tárgyévben minimum szinten tartsa, sőt, ha lehet, inkább javítsa.

A mutatót jelentősen befolyásolja, ha a tárgyévben műszaki okok, átépítés, felújítás vagy egyéb okok miatt a könyvtár használata korlátozva volt. Tehát nem szabad objektív értékelés nélkül alapul venni az aktuálisan kapott értékeket. De ha a saját könyvtárunk eredményei tartósan a norma alatt maradnak, akkor ott komoly szakmai – fenntartói hiányosságokra kell gyanakodnunk.

A mutatón a személyes könyvtárhasználatot értjük, azaz ebbe az értékbe a távoli megkeresések, a honlap, a katalógusaink és az adatbázisaink forgalma nem számít bele.

A személyes használatokat persze korrekt módon regisztrálnunk kell. Személyes használatnak nemcsak a kölcsönzési alkalom minősül. És nemcsak az olvasóterem, a folyóiratolvasó használata. Akkor is személyes használatról beszélünk, ha egy könyvtári rendezvényen, programon, képzésen, foglalkozáson, órán, kiállításon, bemutatón, ünnepi programon vesz részt a látogató. Személyes használó bárki lehet, nemcsak a beiratkozott olvasó. Ha egy könyvtár kellőképpen nyitott, otthont ad a település életéhez kapcsolódó intézményeknek (pl. óvodáknak, iskoláknak), programoknak, civil szervezetek munkájának, akkor a norma érték teljesítése nem lehet megoldhatatlan feladat.

4. Teljesítménymutatók

Mielőtt rátérnék a teljesítménymutatók bemutatására tisztáznunk kell a „norma” és a „teljesítménymutató” fogalmak közti különbséget. Az eddig tárgyalt normák nemzetközi és hazai tapasztalatokon alapuló, állandónak tekinthető elvi határértékek. Olyan értékek, melyek teljesítése elvárható és elvárando annak érdekében, hogy a közkönyvtár teljesíthesse a lakossági ellátás terén meglévő küldetését.

A teljesítménymutatók viszont már nem elvi, hanem éppen gyakorlati értékek. A statisztikában gyűjtött adatokból képezzük őket, a ténylegesen mért és közölt adatok alapján. Évről-évre. Éppen ezért az értékük évről-évre változik, alakul, a tárgyévi tényadatoknak megfelelően módosul. Vannak olyan teljesítménymutatóink, amikre nincsenek normák, és vannak olyanok is, amikhez normákat is találunk. A mutatók megmutatják, hogy a vizsgált időszakban és a vizsgált könyvtári körben mások milyen eredményt értek el. Ezáltal segítenek

abban bennünket, hogy saját tevékenységünket jobban megértsük. Ha egy-egy mutatóban az országos átlagtól jelentősen eltérünk, akkor feltehetjük a kérdést, vajon ennek mi az oka? Hogyan tudnánk felzárkózni (ha elmaradásban vagyunk) vagy éppenséggel előnyünket továbbra is megőrizni?

A Könyvtári Intézet honlapján, a

<http://ki.oszk.hu/content/magyarorszag-i-konyvtarak-es-iskolai-konyvtarak-statisztikai-adatai-1998-2009>

címen találjuk azt az excel táblát, melyben az aktuális teljesítménymutató értékek megtekinthetők. A táblázat lehetővé teszi, hogy évsorosán is, az elmúlt 10 évre visszatekintve is megtekintsük saját könyvtárunk teljesítménymutatóit, de arra is lehetőséget biztosít, hogy akár a teljes könyvtári rendszer, vagy akár egy tetszőlegesen összeválogatott könyvtári csoport mutatóit kérdezzük le ilyen formában. A cikk írásának időpontjában a 2010-es statisztikai adatok a legfrissebbek, ezért a következőkben tárgyalt mutatók esetében ezeket az adatokat vettem alapul és azokat a települési könyvtárak (községek, városok könyvtárai, szolgáltató helyei) halmazára vetítettem. Ebbe a halmazba a FSZEK-et és a megyei könyvtárakat nem vettem be, ők ugyanis méretüknél fogva jelentősen kilógnak a települési sorból. Az adatok leválogatása alapján az alábbi értékeket kaptam:

4.1 A könyvtárral való ellátottság teljesítménymutatója

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján 10000 főre hány könyvtár / könyvtári szolgáltató hely esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 4,65 volt

Ehhez a teljesítménymutatóhoz norma érték nem kapcsolódik, tehát ilyen értelemben nem tudjuk vizsgálni, hogy a produkált érték valójában mennyit is ér. De tulajdonképpen nem is az az érdekes, hogy 10000 főre hány könyvtár esik, mert akár egy könyvtár is el tud látni egy ekkora népességet, hanem az, hogy a lakosság milyen gyorsan tud eljutni a könyvtárba. Azaz milyen fizikai távolságra, hozzáférési távolságra van a könyvtár. Erre pedig már van külföldi norma, ami azt mondja, hogy a cél az, hogy lehetőleg minden lakos találjon 3 kilométeres körzeten belül könyvtárat. Azaz bő fél óra gyaloglással mindenki számára elérhető legyen egy könyvtár vagy könyvtári szolgáltató hely. Ez azt is jelenti, hogy egy nagyobb lakótelepen akár 50 vagy 100 ezer ember számára is elég egy könyvtár, de azt is, hogy akár már egy faluban is indokolt lehet az al- és felvégen a külön-külön szolgáltató hely fenntartása. Tehát nem elég úgy gondolkodnunk, hogy egy település egy könyvtár, hanem az ellátás lefedettségét a hozzáférési pontok lefedettségében kellene mérnünk.

4.2 Az alapterületi ellátottság teljesítménymutatója

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján 100 főre hány négyzetméter könyvtári alapterület esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 5,73 volt

Ez azt jelenti, hogy 1000 lakosra 57,3 m² könyvtári célú alapterület esett. Az alapterülethez tartozó norma szerint a könyvtárnak 1000 lakosonként legalább 50 m² könyvtári célú alapterülettel kell rendelkeznie. Mint láthatjuk, a hazai tényadat a norma értéket eléri, sőt némiképpen meghaladja. Ez mindenképpen örvendetes. Ezt az eredményt azzal tudtuk elérni, hogy szinte minden hazai településen van és működik könyvtár, vagy szolgáltató hely. A mutatóból azonban az már nem derül ki, hogy a norma másik értéke, jelesül, hogy a könyvtár alapterülete lakosságszámtól függetlenül nem lehet kevesebb 200 m²-nél, teljesül-e. Ha igen, akkor az alapterület mennyiségi növelésével már nem, csak minőségi javításával, fejlesztésével kell a jövőben foglalkoznunk.

4.3 Tárolási index

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján a könyvtár állományából 1 négyzetméterre hány darab dokumentum esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 90,73 volt

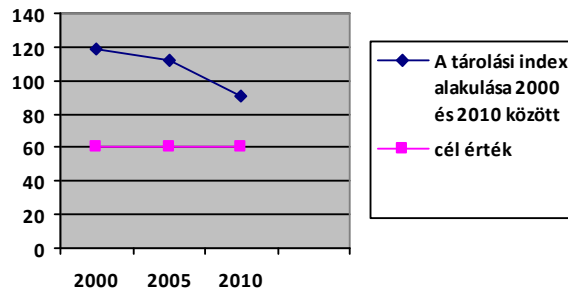
A hazai könyvtárakra sajnos jellemző a zsúfoltság. A polcok gyakran már túl magasan vannak, az alacsonyabb felhasználók számára már „elérhetetlenek” vagy csak létrával hozzáférhetőek és emellett zsúfolásig megrakottak. Ideális az lenne, ha egy könyvtári m²-re jóval kevesebb, mindössze 60-70 dokumentum esne. Vagyis már ez a mutató érték is egy meglehetősen zsúfolt könyvtárra utal.

Azokban a könyvtárakban tehát, ahol a saját érték az országos átlagot (jelentősen) meghaladja, mindenképpen időszerű feladat az ezzel kapcsolatos tennivalók áttekintése.

Lehetséges utak a megoldásra:

- a könyvtár tárolási kapacitásának (alapterületének) növelése
- az állomány apasztása, ezáltal az elhelyezendő dokumentumok számának a csökkentése

A helyzet árnyaltabb jellemzése érdekében meg kell említenem, hogy ez a mutató 2000-ben még sokkal rosszabb volt. Az akkori érték sokkal magasabb (118,18) volt. 2000 óta pedig folyamatos a mutató értékének a javulása. 2005-ben már csak 112,04 lett az érték. Ehhez képest a 2010-ben mért 90,73-as érték mindenképpen egy pozitív irányt mutató trendre utal.



4.4 Internet ellátottság

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján 10.000 főre hány darab internet hozzáférés esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 14,32 volt

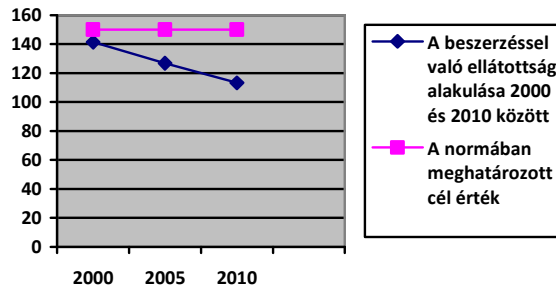
Azaz 1000 főre 1,432 internet hozzáférés jutott. A norma szerint 1000 lakosonként legalább 0,6 használóknak fenntartott internetes számítógépnek kell lennie. Tehát láthatjuk, hogy ebben a vonatkozásban a normát jóval meghaladó érték jellemzi a települési könyvtárakat. Ez öröndetes. Ugyanakkor a mutatóból az már nem derül ki, hogy a norma másik értéke, jelesül, hogy egyetlen könyvtárban se legyen 3 internetes számítógépnél kevesebb, teljesül-e. Ha igen, akkor az Internet hozzáférési szám mennyiségi növelésével már nem, csak a hozzáférés minőségi javításával kell a jövőben foglalkoznunk.

4.5 Beszerzéssel való ellátottság

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján 1.000 főre hány darab új beszerzésű dokumentum esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 113,25 volt

Azaz 1000 főre 113,25 új dokumentum (könyv, CD, Video stb.) beszerzése esett. Az állománycserélődés normája ezzel szemben 1000 lakosonként minimum 150 darab új dokumentum beszerzését írja elő évente. Ez tehát egy olyan mutató, ami jóval kisebb teljesítési értéket mutat a normában meghatározott értékhez képest. És sajnos a mutató trendje sem jó irányt mutat.



A grafikonból jól látható, hogy 10 évvel ezelőtt sokkal inkább megközelítettük a normaértéket a mai állapothoz képest. Az állománygyarapítás darabszáma egyre jelentősebb mértékben marad el a normában meghatározott cél értéktől. Ez mind a fenntartó, mind a könyvtár számára kihívás, hiszen a beszerzési volumen növelése költséggel járó tényező. Azoknál a könyvtáraknál, ahol a beszerzéssel való ellátottság mértéke nem hogy a normát, de még a teljesítménymutató értékét sem éri el, mindenképpen indokolt a beszerzés megerősítése.

4.6 Könyvtárossal való ellátottság

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján 10.000 főre hány teljes munkaidős könyvtáros esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 3,61 volt

Azaz 10000 főre 3,61 könyvtáros jutott. A norma szerint 1000 lakosonként legalább 0,5 könyvtárosnak kellene lennie, ez 10000 lakosra 5 könyvtárost jelentene. Tehát láthatjuk, hogy ebben a vonatkozásban a gyakorlat norma alatti értéket mutat. Azon könyvtárak esetében, ahol a létszám helyzet a mutatóban közölt értéket sem éri el, mindenképpen indokolt a személyi fejlesztésben való gondolkodás!

4.7 A könyvtárosok munkaterhelése

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján egy teljes munkaidős könyvtárosra évente hány személyes használat esik.

A norma szerint 1000 lakosra 2200 személyes használatnak kellene esnie és 1000 lakost 0,5 fő könyvtáros lát el, azaz egy könyvtárosra 4400 személyes használatnak kellene jutnia. Ezzel szemben azt látjuk, hogy:

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 5 022,78 volt

Azaz a települési könyvtárosok átlagos munkaterhelése meghaladja a normában előírt mértéket. Ez az adat az előző mutató (könyvtárossal való ellátottság) megállapításával összhangban van, hiszen kevés (kevesebb) könyvtáros több feladatot kell, hogy elvégezzen. Mindez arra utal, hogy könyvtárosaink kihasználtsága (leterhelése) bizony nagyfokú.

4.8 Regisztrált használó arány

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján a népesség hány százaléka regisztrált használó.

A cél természetesen az, hogy a lakosság minél nagyobb százaléka könyvtárhasználó legyen. Tehát ennél a mutatónál minél jobb az érték, annál jobb az eredmény.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 15,61 % volt

Azaz átlagosan a lakosság 15, 61 %-a regisztrált könyvtárhasználó. Természetesen tudjuk, hogy vannak, akik életkoruk, fizikai állapotuk vagy egyéb más okok miatt nem lesznek könyvtárhasználók. És vannak olyanok is, akik bár a könyvtárat használják, de nem regisztrált felhasználóként teszik ezt. Mert a könyvtár általában csak azokat regisztrálja, akik a kölcsönzési szolgáltatásokat akarják igénybe venni. Akik ettől eltekintenek, és más szolgáltatásokat vesznek igénybe, azok gyakran nem válnak regisztrálttá.

Mindezek alapján és annak ismeretében, hogy a regisztráció díjköteles folyamat, túlzónak érzem azt az elvárást, hogy a lakosság teljes körűen legyen a könyvtárakban regisztrált. A 15-16 % azonban meghaladható érték. A könyvtáraknak és fenntartóiknak törekedniük kellene arra, hogy a lakosság 25 vagy e fölötti százaléka regisztrált könyvtárhasználó legyen. Ez egy fontos szempont. Ennek elérése azt is bizonyítaná, hogy a közkönyvtár valóban eljut minden családhoz, minden lakóhoz, ha nem is személyesen, de valamely családtagján keresztül.

4.9 A személyes könyvtárhasználat népszerűsége

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján egy főre egy évben hány személyes könyvtárhasználat esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 1,82 volt

Ez azt jelenti, hogy egy lakos 1, 82 alkalommal használta a települési könyvtárat. A norma a személyes használatokra 2,2 alkalom / évet ír elő. Mint látjuk, ebben a vonatkozásban a könyvtárak teljesítménye alatta marad a normának.

Így tehát azt kell mondanunk, hogy az elmaradóknak minimális célként a teljesítménymutató értékének elérését kellene kitűzniük maguk elé, de indokolt lenne az is, hogy közelítsünk a norma eléréséhez. Ismert tény, hogy a könyvtárhasználók ma már kölcsönzési célból jóval kevesebbszer keresik fel a könyvtárat, mint korábban. Éppen azért a könyvtár egyéb szolgáltatásokkal, rendezvényekkel, képzésekkel, információs programokkal stb. tudja a

személyes használatok számát fokozni. Törekedni kell arra, hogy a távhasználati alkalmak gyarapodásával párhuzamosan a személyes használat ne veszítsen népszerűségéből.

4.10 A távoli könyvtárhasználat népszerűsége

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján egy főre egy évben hány távoli könyvtárhasználat esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 0,79 volt

Ez azt jelenti, hogy 2010-ben egy lakos egy évben 0,79 alkalommal használta távolról a települési könyvtárat. A távhasználatokra nincs norma érték. Nem is érdemes erre normát alkotni, mert ez az a terület, ahol a legdinamikusabban nő a használati alkalmak száma. 10 évvel ezelőtt még ez az érték 0,0 volt, öt éve pedig 0,19. Mint látható, a technika, technológia fejlődése ugrásszerű növekedést tesz lehetővé a távhasználati alkalmak terén. A könyvtárak – elsősorban katalógusaik, másodsorban helyismereti dokumentumaik honlapra helyezésével – tudják biztosítani a távoli hozzáférés mutatószámának dinamikus fejlődését.

A trend ebben a vonatkozásban természetesen az, hogy a távhasználatok száma hamarosan megelőzi majd a személyes használatokét. Ennek így kell lennie, de ez nem baj, ha a távhasználati alkalmak mellett a személyes használatok száma is megmarad. Akkor jelezhetünk problémát, ha a személyes használatok száma drasztikusan csökken és a könyvtárat az olvasó kizárólag távolról akarná elérni. Vannak ugyanis dolgok, amikben a személyesség nem pótolható. (meg lehet nézni egy színházi előadást a TV-n is, de a helyszíni élményt ez nem adja vissza és így van ez egy író olvasó találkozóval, egy versmondó versennyel, egy kiállítással - hogy csak néhány rendezvényt említsek - is.) Nem beszélve arról, hogy vannak olyan személyre szabott információs igények, melyek csak személyes könyvtárhasználat útján elégíthetők ki. A könyvtár egyre gazdagabb információs vagyont kezel, gyűjt és szolgáltató. Ennek egyre nagyobb hányadát teszi távolról elérhetővé, de ugyanakkor egyre több marad a személyes használat szférájára is.

4.11 A dokumentumhasználat népszerűsége

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján egy főre egy évben hány dokumentum használat esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 4,76 volt

De mit is jelent a gyakorlatban ez az érték? Végezzünk egy gyors számítást. Ha a normát megtartjuk, akkor 1000 főre 150 db új dokumentumot (lásd 3.3 pont) veszünk, ez a kiadásunk. Az 1000 főnek 15,61 %-a (lásd 4.8 pont) regisztrált használó, azaz 156 fő. A 156 fő egyenként 4,76 dokumentumot használ (lásd 4.11 pont), azaz összesen 742 dokumentumot. Azaz, ha nem lenne könyvtár, akkor ennek az 1000 főnek 742 dokumentumot kéne megvennie. De mivel van könyvtár, így csak 150 dokumentumot kell megvenni (1000 főre vetítve) Így a spórolás 1000 főre vetítve 592 dokumentum, ami átlagárat (3500

Ft/dokumentum) számolva 2 millió 72 ezer Ft. Visszaosztva ezer főre lakosonként 2072 Ft spórolást jelent évente.

Természetesen ez a számítás csak egyetlen szempontot (dokumentum költség) állít fókuszba, de talán ez is alkalmas arra, hogy szemléltesse, a könyvtárak működésük közben közvetlen hasznót is termelnek. A dokumentumhasználat népszerűsége pedig egy olyan mutató, amely ennek a hasznosságnak a kifejezésére alkalmas. A mutatónak nincs alsó vagy felső határértéke. Cél a minél magasabb érték elérése, mert minél magasabb az érték, annál eredményesebbek vagyunk.

4.12 Az állomány használatának teljesítménymutatója

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján a könyvtári állomány hány százaléka volt használatban (helyben használat és vagy kölcsönzés) egy év alatt.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 91,52 % volt

Ez azt jelenti, hogy egy 1000 darabos állományra 915,2 használat esik. Tehát majdnem minden könyvet regisztráltan használtak (kölcsönöztek) egyszer. De persze szélsőséges esetben (matematikailag) az is lehet, hogy egy csupán egy könyvet kölcsönöztek 915-ször, míg a többi 999 kötethez egyetlen egyszer sem nyúltak hozzá.

Mint látható egy siker dokumentum ezt a teljesítménymutatót felfelé húzza, míg egy nem használt dokumentum ront az értéken.

A mutatót akkor tudjuk javítani, ha

- olyan beszerzési politikát folytatunk, mely a keresett művek megvételére fókuszál,
- csökkentjük az állomány mennyiségét a nem használt dokumentumok kivonásával.

Természetesen a mutató a végtelenségig nem javítható, illetve az is természetes, hogy a különböző könyvtártípusokban a mutató ideális értéke más és más tartományban mozog.

4.13 Az állomány kopásának teljesítménymutatója

Az értéket akkor kapjuk meg, ha a hazai statisztika alapján a könyvtári állományra eső használatok számát (helyben használat + kölcsönzés) megszorozzuk 100-al és elosztjuk a beszerzett dokumentumok számával. Ha nagyon magas az érték, akkor ez azt jelenti, hogy csak néhány új dokumentum került be a könyvtárba, miközben az állomány jelentős használatnak van kitéve, azaz emiatt jelentősen kopik. Ezért hívjuk ezt a mutatót állománykopási mutatónak.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 4200,29 volt

Ez az érték nagyon magas. Ez azt jelenti, hogy 2010-ben ezer használatra csupán 23,8 új dokumentum esett. Vagy kifejezhetjük ezt úgy is, hogy 42 használat kellett ahhoz, hogy egy új dokumentum beszerzésre kerülhessen. Ismervén a tényt, hogy a mai könyvek milyen minőségűek, a 42 használat rendkívül soknak tűnik!

4.14 Gyermekolvasó-arány teljesítménymutatója

Ez a mutató valójában nem könyvtári teljesítményt mutat, csupán a helyzetet láttatja. Azt, hogy az összes olvasóból hány százalék a 14 év alatti gyermekolvasók aránya.

Az értéket akkor kapjuk meg, ha a hazai statisztika alapján a 14 éven aluli használók számát megszorozzuk százszal, és a kapott értéket elosztjuk az összes használó számával.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 37,25 volt

Azaz jól látszik, hogy a gyermekolvasók könyvtárhasználata jelenleg is meghatározó értéket képvisel a települési könyvtári körben. Így teljesen indokolt (lenne) a forrásfelhasználás során a gyermekolvasók érdekeinek, igényeinek markáns(abb) figyelembe vétele.

A mutató értéke lehet magas és alacsony is, önmagában ez nem jelent sem jót, sem rosszat. Természetesen azon el lehet gondolkodni, ha azonos népesség, ezen belül azonos gyermekarány mellett mérünk eltérő értékeket. Ekkor feltehetjük a kérdést, hogy vajon mitől magasabb vagy alacsonyabb a mi településünkön a gyermekolvasók aránya.

4.15 Dokumentumellátottság teljesítménymutatója

A mutató azt mutatja meg, hogy a hazai statisztika alapján egy főre hány könyvtári dokumentum esik.

2010-ben a községi, városi könyvtárak és szolgáltató helyek mutató értéke 5,2 volt

Mint a 2. fejezetben láthattuk a nemzetközi norma azt mondja ki, hogy a gyűjtemény nagysága 1,5-2,5 könyv legyen ellátandó személyenként. A hazai norma ezzel szemben (lásd 3.2 pont) eleve többet, 3 kötet / főt ajánl. Azért tesszük ezt, mert tudjuk, Magyarországon a nagyobb könyvállomány a jellemző. Ehhez képest a mért érték még mindig sokkal magasabb, 5,2 dokumentum / fő. Azaz meg kell, hogy állapítsuk, az elmúlt évek törekvései ellenére is bizony állomány mennyiség vonatkozásában még túlsúlyos a hazai települési könyvtári rendszer. Ugyanakkor azt is el kell mondanunk, hogy ennek a helyzetnek történeti és társadalmi okai is vannak.

Tény, hogy ma Magyarországon a kistelepülési könyvtári rendszerben egy új könyvet sokkal többbe kerül beszerezni, mint azt akár évtizedekig is eltárolni. Azaz, ha egy könyvtár megszabadul egy fölös könyvtől, akkor ezzel sokkal kevesebb pénzt takarít meg, mint amennyibe – újbóli szükségessé válás esetén – a példány ismételt beszerzése kerül. Ráadásul a beszerzés rettenetesen bizonytalan. Alapművekhez sem lehet sokszor évekig hozzájutni. Hiszen a magyar könyvpiac mérete nem teszi lehetővé a könyvkereskedelemben a folyamatos készletek fenntartását. Így igazából nincs indok az apasztásra, a gyűjtemény nagyságának valós használati mutatóknak megfelelő beállítására, illetve minden arra ösztönöz, hogy az

egyszer már megszerzett értéket inkább a végtelenségig őrizve tartjuk, és ezzel emeljük a könyvtár szolgáltatási színvonalát. Megértem és elfogadom ezt a hozzáállást. Mert ez azon a tapasztalati tényen nyugszik, hogy ami a saját birtokomban van, arra építhetek. Ha valamit együttműködésben kell megszereznem, akkor abban nagy a bizonytalanság.

Ezzel együtt ismét és ismét el kell mondanunk, hogy a felesleges állomány kezelése felesleges teher a könyvtári rendszeren. A kevesebb többet ér. Legalábbis ezen teljesítménymutató esetében mindenképpen! Nagyfokú hozzáértéssel, állomány elemzés és használat elemzés mellett a lassú, de jó irányba ható folyamat tovább vihető. Hiszen 2001-ben 5,49 volt a mutató értéke, 2006-ban 5,31 és most (2010-ben) 5,2 Tehát a trend, ha lassan is, de a cél érték felé közelít.

