

**Könyvtári minőségfejlesztés
és teljesítménymutatók
az ÁMK Ladányi Mihály Könyvtár
intézményegységben**

Déaványa, 2009.

A Ladányi Mihály Könyvtár minőségpolitikai nyilatkozata

A könyvtár kötelességének tartja, hogy használói számára teljes körű, hatékony és korszerű szolgáltatásokat nyújtson és azokat folyamatosan fejlessze. A könyvtár folyamatosan vállalja magára a 21. századi igényeknek megfelelő információs és tudásközpont feladatait. A működés az intézmény könyvtári stratégiai tervéhez igazodóan folyik. A könyvtár gyűjteménye, szakemberei, információs- és kommunikációs technológiai készültsége alapján vállalja a könyvtárhasználók igényeinek folyamatos, minőségi kielégítését.

Közművelődési könyvtárként:

A könyvtár

1. közvetítsen minden nyilvánosságra került információt és adatot, kiemelten biztosítson hozzáférést a nemzeti kultúra dokumentumaihoz,
2. a használóközpontúság szellemében a könyvtári épülettől és a nyitvatartási időtől függetlenül biztosítson hozzáférést ezen információkhoz és adatokhoz, valamint a könyvtári szolgáltatások jelentős részéhez;
3. új módszerekkel és programokkal járuljon hozzá az olvasáskultúra fejlesztéséhez;
4. közösségi szolgáltatásaival és a felnőttképzés támogatásával segítse elő az életminőség javítását, a foglalkoztatottság és az egyének versenyképességének növelését;
5. törekedjen a könyvtárhasználat népszerűsítésére, kiemelt figyelmet fordítson az új könyvtárhasználók támogatására.

A rendszer minőségi szolgáltatás szinten tartása érdekében

- Folyamatosan figyelemmel kísérjük a használói igények változását és rendszeresen vizsgáljuk elégedettségüket, az olvasói panaszokat kivizsgáljuk és gondoskodunk a hibák kijavításáról.
- Szolgáltatásainkat folyamatosan ellenőrizzük, rendszeres statisztikai adatgyűjtésen alapuló teljesítménymutatók segítségével
- Folyamatosan ismertetjük a könyvtárunk tevékenységét, gondoskodunk a folyamatos használóképzésről.
- különös figyelmet fordítunk az esélyegyenlőség szempontjainak érvényesülésére.
- a hatékony szolgáltatások megfelelő minőségű szinten tartásáért és folyamatos fejlesztéséért a könyvtár vezetője a felelős.

A hozzáférés érdekében:

- nyilvánossá tesszük a könyvtár küldetésnyilatkozatát és jövőképét;
- nyitva tartásunkat felhasználóink igényeihez igazítjuk;
- szolgáltatásainkról folyamatos tájékoztatást adunk honlapunkon

A környezet és biztonság érdekében:

- fokozottan ügyelünk a tisztaságra;
- kiemelt figyelmet fordítunk a gyűjtemény, a használók és a személyzet biztonságára.

A gyűjtemény tekintetében:

- A gyűjtemény összetételéről és az állománygyarapítás elveiről a gyűjtőköri szabályzatban adunk áttekintést, amelyet nyilvánosságra hozunk.
- A gyűjtemény gyarapítása során az alapfeladat ellátásán túl használóink igényeit is figyelembe vesszük.
- A gyűjtemény tartalmáról www.konyvtardevavanya.emagyarorszag.hu címen elérhető online katalógusunk tájékoztat.

A munkatársak tekintetében:

- a szolgáltatásokban megfelelő képzettséggel rendelkező munkatársakat alkalmazunk,
- a munkatársak szakmai továbbképzéséről a szakképzési tervnek megfelelően gondoskodunk;
- az udvarias viselkedés és a szakszerű tájékoztatás minőségi követelmény;
- az egyes szolgáltatásokért felelős munkatársak neve a honlapon is megjelenik.

Viszonyszámok, és teljesítménymutatók

A teljesítménymutatók elsősorban a könyvtári önértékelést szolgálják. Felhasználhatók arra, hogy ugyanabban a könyvtárban a különböző időpontokban nyújtott teljesítményeket összehasonlítsák, illetve hogy különböző szolgáltatások hatékonyságát összevegyék. Lehetőség nyílik 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.

Minőség a statisztikában

A statisztikai adatok jellemzik a könyvtári működést. Értelmezésük alapja a viszonyítás: a minőségi értékelés a viszonzszámokkal kezdődik.

A mutatók olyan viszonzszámok, amelyek két (ritkán több) elemi adatot kapcsolnak össze a működés egy aspektusának jellemzésére. Rámutatnak a működés feltételeire (input) vagy a teljesítményre (output).

A mutatók rendszere

A mutatók rendszerének kialakításának alapja a Teljesítménymutatók a magyar könyvtári rendszerben, Ajánlás a könyvtári teljesítménymutatók alkalmazására az MSZ ISO 11620:2000 szabvány alapján című dokumentum.

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

A munkafolyamatok hatékonyságának mérésére elsősorban a következő mutatók alkalmasak:

1.	Könyvtárral való ellátottság	könyvtár+szolgáltatóhely/szolgálandó közönség
2.	Dokumentumellátottság	leltári állomány/szolgálandó közönség
3.	Beszerzett dokumentummal való ellátottság	beszerzett dokumentum/szolgálandó közönség
4.	Alapterületi ellátottság	teljes, ill. könyvtárcélú alapterület/szolgálandó közönség
5.	Tárolási index	leltári állomány/teljes, ill. könyvtári célú alapterület

6.	Beszerzési kvóta 1.	állománygyarapító összeg/szolgálándó közönség
7.	Beszerzési kvóta 2.	leltárba vett érték/szolgálándó közönség
8.	Könyvtárossal való ellátottság	könyvtáros - teljes munkaidőre számítva /szolgálándó közönség
9.	Ülőhely-ellátottság	ülőhely/regisztrált, ill. aktív használó
10.	Számítógép-ellátottság	számítógép/szolgálándó közönség
11.	Internetellátottság	internet/szolgálándó közönség
12.	Regisztrált használó-arány	regisztrált használó /szolgálándó közönség
13.	Gyermekarány	gyermek regisztrált használó / szolgálándó közönség
14.	Gyermekolvasó-arány	gyermek regisztrált használó / regisztrált használó
15.	Aktív használó-arány	aktív használó / szolgálándó közönség
16.	A könyvtárhasználat népszerűsége 1.	személyes használat / szolgálándó közönség
17.	A könyvtárhasználat népszerűsége 2.	távhasználat/szolgálándó közönség
18.	A dokumentumhasználat népszerűsége	használt dokumentum / szolgálándó közönség
19.	Az állomány használata	használt állomány / leltári állomány
20.	Az állomány forgási sebessége	használt dokumentum / kölcsönözhető állomány
21.	Az állomány kopása	használt dokumentum / beszerezett dokumentum
22.	Állományfrissülés	beszerzett dokumentum 2001-05 kumulált adata / törölt dokumentum 2001-05 kumulált adata
23.	Átlag rendezvényszám	rendezvény / könyvtár+szolgáltatóhely
24.	Rendezvényellátottság	rendezvény / szolgálándó közönség
25.	A képzett használók aránya	képzett használó / szolgálándó közönség
26.	A könyvtárosok munkaterhelése	személyes használat / könyvtáros - teljes munkaidőre átszámítva