

Teljesítménymutatók használata a könyvtári munka értékelésére

Teljesítménymutatók könyvtári alkalmazása akkor indokolt, ha:

- a teljesítmények mérése hozzájárul a rendszer egészének jobb megértéséhez;
- az intézmény egyes teljesítményeit „eszmei modellel” lehet összevetni;
- a mért mutatók segítségével ki lehet számítani a ráfordítások és az eredményesség közötti viszonyt.

Mindenesetre: kötelező a mutatók helytálló megválasztása. Azaz: a mutatóknak egyértelműeknek, reprodukálhatóknak, döntéseket elősegítőknak és szemléleteseknek kell lenniük. Egy-egy mutató, illetve mutatócsoport önmagában nem szolgál elégséges információval. Vannak mutatók, amelyek csak egy adott helyzetben érvényesek. A túlságosan alacsony és magas mutatók nem adnak választ a kialakult helyzetek előidézésének okaira.

A munkatársak teljesítményeinek mérése, illetve mutatókban történő kifejezése napjaink menedzserelméleteiben motivációs eszközként van elkönyvelve, bár e motiváció gyökerei (gazdaságikak, önértékelések stb.) igencsak mások.

A szakirodalom a teljesítménymutatókat, sőt: mutatórendszereket illetően meglehetősen gazdag. A problémakörrel foglalkozó szerzők közül kiemelkedik A. W. McClellan (*The reader, the library and the book: selected papers 1949–1970*. London, 1973; *The logistics of a public library bookstock*. 1978), J. Sumsion (*Practical performance indicators*. Loughborough, 1993), S. Ward (*Library performance indicators and library management tools*. Luxemburg, 1955), R. Alston (*Performance indicators in Bromley – purpose v. practice*. = *Lib. Management*, 16. köt. 1. sz. 1995. p. 18–28.) és J. Crawford (*The stakeholder approach to the construction of performance measures*. = *Journal of Librarianship and Information Science*, 30. köt. 2. sz. 1998. p. 87–112.).

A legjobb gyakorlati segédletet 1996-ban az IFLA bocsátotta ki *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries* címen. Ez definiálja mindazokat az adatokat, amelyekre az egyes mutatók kialakításánál szükség van, s egyszersmind jelentőségüket is megmagyarázza. A mutatók sokaságát hét csoportba osztja:

1. A könyvtár általános használata – pl. a nyitvatartási idő.
2. Az állomány minősége, amelyet a használat (nem használat) alapján kell mérni, majd meghatározott bibliográfiai tételek használatának feltárásával „szemléletessé tenni”.
3. A katalógus minősége, amelyet egy-egy keresési téma behasonlításával lehet feltárni.
4. A tájékoztató szolgálat minősége, amelyet a feltett kérdésekre adott válaszok gyorsaságával és adekvátságával lehet kifejezni.
5. A dokumentumok elérése a beszerzés, feldolgozás, a rendelkezésre bocsátás és a könyvtárközi kölcsönzés gyorsasága révén mérhető fel.
6. Távolsági szolgáltatások.
7. Az olvasók elégedettsége.

Összegezésül elmondható: ha tekintetbe vesszük a mutatók „tükröztető képességének” a gyengéit, ha nem hagyjuk magunkat általuk rabszolgává tenni, ez az eszköz és módszer elősegíti a munka megjavítását. Olyan tükröként kell venni őket, amely alapos belenézés nyomán megmutatja, milyenek vagyunk. Ha történetesen nem tetszenék nekünk, amit a tükör mutat, még mindig kijelenthetjük: torzít.

ŠIMSOVÁ, Sylvia: Měření výkonů v knihovnách. = Národní knihovna, 11. köt. 2–3. sz. 2000. p. 57–60./

(Futala Tibor)

Van, akinek „elmegy a füle mellett”, és van, aki „belebetegszik”

A szakemberek és vállalkozók információk iránti fogékonyságát napjainkban mindenütt a siker alapvető komponensének tartják. A gyakorlat tanúskodik afelől, hogy a versenyszférában elért

sikerek az illetékesek információk iránti érzékenységeivel arányosak. A különféle szakmákban a jól informált munkatársak iránti kereslet mindinkább növekszik.