

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 tükrök mutat, még mindig kijelenthetjük: torzít.

/ŠIMSOVÁ, SYLVIA: Měření výkonu 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.

Azok, akik nem „nyitottak” az információk befogadására, és csak a saját emlékezetükre és intuícijukra bízják magukat cselekvésük és döntéseik során, napjainkban bukásra vannak ítélve. Azt persze senki sem állítja, hogy a személyes emlékezet és tapasztalat nem fontos dolog, hiszen a személyiség unikális tulajdonsága. Ennek ellenére csak akkor tud igazán hasznosulni, ha újra és újra információkkal termékenyül meg. Az iménti megállapítás korunkra különösképpen érvényes, mivel időközben rendkívül felgyorsult a „kutatás-fejlesztés – bevezetés – realizálás” ciklusa, úgyhogy megfelelő „információfogyasztás” nélkül senki nem tud versenyképes maradni. Teljes mértékben igazá vált a mondás: „Aki az információt birtokolja, azé a hatalom.”

A tapasztalatok szerint és a példák nagy száma ellenére azokat a legnehezebb meggyőzni az állandó informálódás szükséges voltáról, akik feletébb erős „éntudattal” rendelkeznek. Ők azok, akiknek „elme a füle mellett” a felkínált információ. Az a vállalat/vállalkozás, amelynek „információra süket” vezetője van, nem néz fényes jövő elébe. Ha valaki azonban jobb belátásra tudja bírni az ilyen erős és alapként feletébb értékes „éntudattal” rendelkező „süketet”, az bizonyára saját sorsának megbízható gazdájává válik.

Az ilyen pozitív fejleményeket elősegítendő jött létre az Emberiség Rekonstrukciójának és Fejlesztésének Mérnöki Központja Odesszában (ottani telefonszáma: 0482.65.10.87), amely az internet igénybevételével korszerű és jól szervezett adatbázisból nyújt szolgáltatásokat az érdeklődőknek.

Nem szabad megfeledkezni azokról sem, akik „szinte belebetegedtek az információfogyasztásba”. Az „információs elfáradás szindrómája” talán még veszélyesebb dolog, mint az „éntudatban” megátalkodni. Ha egy vezető fárad bele, vállalatának/vállalkozásának bukása – sajnos – ugyancsak „garantált” a minden szegmentumra rátelepedő bizonytalanság és tévováság miatt.

A szóban forgó személyeknek nem lehet megmondani, hogy mennyi információra van és lesz szükségük. Itt csak a régi mondáshoz való igazodást lehet ajánlani: „Az az okos, aki tudja, mire van szükség, de nem törekszik a sokra.”

ÁNOVSKIJ, A. N.: Ob informacionnoj vospriimčivosti ličnosti. = Naučno-tehničeskaja informacija, 1. ser. 8. sz. 2000. p. 7–9./

(Futala Tibor)

Az oroszországi általános tudományos könyvtárak a 21. században

Oroszország általános tudományos könyvtárainak működése egyfelől arról tanúskodik, hogy szolgáltatásaik iránt élénk és növekvő társadalmi kereslet nyilvánul meg, másfelől pedig arról, hogy arculatukat sikerült a legnehezebb években is megőrizniük, s nem estek áldozatául az olyannyi hasonló intézmény megsemmisítő rendszerváltásnak.

Az általános tudományos könyvtár megnevezést az országban nem régóta használják: a korábbi autonóm köztársasági, regionális és megyei könyvtárakat jelölik vele. Ez a névváltoztatás azonban merő formalitás, mivel a szóban forgó intézmények a szovjet éraban is „virtigli” általános tudományos könyvtárként léteztek és fejlődtek, még ha nevükben nem is szerepelt a kifejezés.

Múltjukat és jelenüket elemezve kijelenthető, hogy a jövőben is szükség lesz rájuk, mégpedig anélkül, hogy profiljukat meg kellene változtatni. Azon túl-

menően, hogy az általános tudományos könyvtárak a kultúra területén vállalják hatókörük (földrajzi régiójuk) vonatkozásában a tudományos-műszaki információs szerepkört (regionális gyűjtőkörüknek köszönhetően), más vonatkozásban nem kell/nem szabad információs központi babérokra pályáznuk. A tudományos-elemző információszolgáltatások meghonosítására nincs elég pénzük és szakemberük. Ennek abszurd volta különösen akkor tűnik ki, ha e könyvtárak gyűjtőkörének teljes terjedelmében képzeljük el információs központokká való alakulásukat.

Mindez azonban nem jelenti azt, hogy az általános tudományos könyvtári intézményrendszerben nincs szükség maximális gépesítésre és számítógépesítésre, számítógépi hálózatok létrehozására. Különben nem lehet megvalósítani olyan napirendi fejlesztéseket, mint amilyen pl. az amerikai típusú központi katalogizálás, az állomány mélyebb tar-