

# BESZÁMOLÓK

# SZEMLÉK

# REFERÁTUMOK

## Ingyen vagy pénzért: az információgazdaságtan új megközelítése

A könyvtárosok közül sokan hisznek az információ szabad áramlásában, és abban, hogy ez az ingyenesség révén érhető el. Az információ magán viseli mind a közszolgáltatások, mind az árucikkek sajátosságait. Ez nem jelenti feltétlenül azt, hogy pénzért kell adni, de azt sem, hogy ingyen, hiszen a térítés nélkül nyújtott szolgáltatások igénybevétele más módon is korlátozható.

Az információ e kettős megközelítését gyakorta szembeállították, pedig célszerű mindkét oldalról megvizsgálni.

Áruként néhány közgazdasági törvény és fogalom segítségével elemezhető az információ. Az első az, hogy az áremelkedés arra készteti a fogyasztót, hogy megfelelő helyettesítőt keressen a felemelt árú termék helyett. Ha létezik ilyen, a kereslet csökkenni fog. A helyettesíthető árukat nevezik "az árral szemben elasztikus, rugalmas" termékeknek. Ilyen például egy szolgáltatás, amelynek számítógépes változata "kiváltható" a nehézkesebben használható, de olcsóbb nyomtatott változattal. Az árral szemben rugalmatlan cikkek esetében az árváltozás nem eredményez módosulást a keresletben. Ha tehát a díj bevezetése nem csökkenti a kereslet mennyiségét, gyanakodni lehet arra, hogy a szolgáltatásnak nincs alternatívája, és az információ hozzáférhetősége veszélybe kerülhet. Az információnak nemcsak a tartalma lehet érték, hanem a hozzáférés kényelmessége is, amelyet – más szolgáltatásokkal szemben, amelyeknek ugyanaz a tartalma – a használó hajlandó megfizetni. A gyorsaság, a kényelem – mint többlet – a hagyományos szolgáltatásokhoz képest jelentkezik, és ha ezeket megszüntetik, át kell gondolni, hogy az online szolgáltatásért fizetendő térítés mit jelent. Elképzelhető, hogy a pusztá böngészésért is fizetni kell, ami ismét erősen korlátozza a hozzáférhetőséget. Gyakran persze nem az az alternatíva áll előttünk, hogy ingyen vagy pénzért nyújtsunk szolgáltatást, hanem az, hogy térítés ellenében vagy sehogy, és ilyenkor a fizetés a kisebb rossz. Az információ persze különleges árucikk: egyes típusai nem veszi-

tenek értékükből, míg mások néhány perc alatt elértektelenedhetnek. Úgy lehet eladni, hogy közben nem használódik el, tehát másnak is eladható marad. Az ingyenesség is csak viszonylagos, hiszen az adófizetők pénzéből biztosítják a szolgáltatásokat. Átcsomogolható, újra felhasználható, sőt, arra is alkalmas, hogy több információ összekapcsolásából új minőség szülessen.

Kétféle információ válik "esendővé" a piacon: az, ami csak egy igen szűk kör számára értékes, és az, ami a tág, de nem fizetőképes használók számára fontos. Ezeket kellene a közszolgáltatások körébe sorolni. Közszolgáltatás – *Samuelson* szerint – az, ami nem biztosítható kizárólag a fizető vásárlóknak (pl. a honvédelem). Az információnak is vannak olyan vonásai, amelyek alapján érdemes ide sorolni: hiába adják pénzért, hajlamos arra, hogy "kiszivárogon", a fizető felhasználókon keresztül nem fizetőkhoz is eljusson. Az információ olyan cikként is felfogható (merit good), amely azzal az előnnyel jár, hogy szolgáltatásának költségei eltörpülnek az esetleges hiányából fakadó hátrányok nyomán keletkező károk mellett. A közjóként való felfogásnak vannak persze veszélyei is. A közpénzekből fenntartott intézmények, szolgáltatások könnyen elveszítik kapcsolatukat a használókkal, hiszen nem mennek csődbe, hanem őket választják. Gazdasági ellenőrzést nem gyakorolhatnak a használók, de politikai ellenőrzést igen a közszolgáltatások esetében, és így ezek ki vannak téve a helytelen politikai döntések következményeinek. Az is hátrány lehet, hogy a köz által finanszírozott intézmények számára a költségvetés működésénél többet érhet a nagy költségvetés. Végül a könyvtárak hajlamosak arra, hogy ha csökken a támogatás mértéke, akkor – díjak kiszabása helyett – korlátozzák a használatot a szolgáltatás kényelmének csökkentésével (pl. időbeli korlátozásával).

A helyes megközelítés valószínűleg az, ha az információt mint árut és közjót egyszerre vizsgáljuk, és mindkét sajátosságát ugyanannak a célnak a szolgálatába állítva próbáljuk kihasználni – nevezetesen

annak érdekében, hogy a lehető legszélesebb információ-hozzáférést biztosítsuk a lehető legtöbb ember számára.

/HALLIDAY, J.: Fee or free: a new perspective on the economics of information. = Canadian Library Journal, 48. köt. 5. sz. 1991. p. 327–333./

(Orbán Éva)

## Teljesítménymérés a tudományos könyvtárakban

A könyvtári teljesítménymérés az elmúlt évtizedekben a szakmai irodalom és a könyvtárosi tanácskozások rendszeresen visszatérő témájává vált; elterjedése nyilvánvalóan összefügg a könyvtári költségvetések elbizonytalanodásával és beszűkülésével. A fenntartók mind pontosabb képet kívánnak kapni az adott pénz hasznosításáról, az intézmények pedig egyrészt teljesítményeik számszerű kimutatására törekednek, másrészt a stagnáló vagy csökkenő költségvetés mellett racionálisabban kívánnak gazdálkodni adott lehetőségeikkel. A vizsgálatok leginkább az angol–amerikai nyelvterületen és Észak-Európában terjedtek el, és különösen a költségvetési változásokra érzékenyebb közkönyvtárakban. A könyvtári folyamatok számítógépesítése ugyanakkor technikailag is megkönnyítette a teljesítmények pontos mérését. A gyorsan terjedő és szerteágazó kezdeményezések áttekintése egyre inkább szükségessé vált.

Az IFLA Egyetemi és Kutatási Intézményi Könyvtárak Állandó Bizottságának egy munkacsoportja (Münster székhellyel) vállalta az áttekintést, az elvi kérdések tisztázását, a nemzetközileg is összehasonlítható módszerek ajánlását.

A munkabizottság mindenekelőtt egységes terminológia megteremtésére törekedett. Definiálta, hogy a könyvtári teljesítménymérés (performance measurement, Leistungsmessung, a magyar szakmai nyelvhasználatban leginkább: könyvtárhasználatvizsgálat) olyan tevékenység, mely az intézmény céljából kiindulva állapítja meg a cél elérésének mértékét, s melyet meg kell különböztetni az egyes dolgozók teljesítményének normatív mérésétől, a tiszta költség-haszon elemzésektől és a tiszta output-vizsgálatoktól, valamint a statisztikai adatok egyszerű számbavételétől (bár ezek egyes eszközeit a teljesítménymérés is felhasználja). A teljesítménymérés végső fokon az intézmény működésének hatékonyságát és hatásosságát méri: azt, hogy amit tesz, költségtakarékosan, gyorsan és az adottságok optimális kihasználásával teszi-e, és hogy ez a tevékenysége az intézmény célját segíti-e elő.

\* \* \*

A teljesítménymérés főbb területei a következők:

*Hozzáférhetőség-mérés*, amely azt vizsgálja, hogy az igényelt művek milyen mértékben állnak a használók rendelkezésére. A "rendelkezésre állás" fokozatai: a mű megvan a könyvtár állományában; megvan

és nincs kikölcsönözve; a helyén található; csak prézens példánya van. A vizsgálat megfelelő módszere a kérdőív, szükséges azonban a kitöltés könyvtárosi ellenőrzése. (A "hiba" egyaránt lehet a könyvtárban vagy a keresőben.) A hozzáférhetőségmérések nemcsak az állomány és a használói igények megfelelésének mértékét tükrözik, hanem a hiányok jellegét és okait is feltárják.

A hozzáférhetőség-mérés gyakran kiegészül a *kézbeadási idő* vizsgálatával: mennyi idő telik el a kölcsönzési eljárás megkezdésétől (a katalógushasználat kezdetétől vagy az igénylőlap leadásától) a mű kézbe adásáig, vagyis mennyi idő alatt tud a rendszer az olvasói igényre reagálni.

A hozzáférhetőség mérésének ellenpárja az *állományhasználat-mérés*, amely kiterjedhet az egész állományra vagy egy-egy meghatározott állományrészre. Különösen hasznos az egyes állománycsoportok összehasonlítása a forgalomban és a beszerzési keretben való részesezésük szerint, s így az átlagon felüli és az átlagon aluli igénybevétel kimutatása. Az archivális gyűjtemények és a speciális különgyűjtemények forgalmát nem lehet a könyvtár egésze által produkált forgalommal mechanikusan egybevetni.

A *katalógus minőségének* mérése a használók minősítése alapján történik: milyen mértékben volt eredményes a konkrét művek keresése, hány és milyen értékű találat volt a témakeresésnél? Módszerek: kérdőív, interjú, rejtett megfigyelés kérdőívvel vagy interjúval kombinálva. Feltétlenül szükséges az olvasói találatok könyvtárosi ellenőrzése a tényleges katalógushibák és a keresési hibák elkülönítésére. Még így is igen nagy a témakörben a szubjektívizmus veszélye: a találatok minőségének megítélésében a könyvtárosi ítéletek sem tekinthetők objektívnak.

A *használó elégedettségének* mérése kiterjedhet a könyvtár egészére, de leggyakrabban meghatározott szolgáltatásokra irányul (nyitvatartási idő, az olvasóterem munkalehetőségei, a kézikönyvtár, a tájékoztatás, a könyvtárosok magatartása stb.). Vizsgálati eszközként az elégedettség fokozatokat tartalmazó kérdőív vagy interjú szolgál, esetleg ezek kombinációja. Az elégedettség mérhető az aktív könyvtárhasználóknak a potenciális használókhoz viszonyított arányával is.

\* \* \*

A teljesítménymérések adatai csak akkor nyújtanak reálisan értelmezhető információt, ha egybevetetők hasonló struktúrájú könyvtárak hasonló adatai-