

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: könyvtárhasználat-vizsgálat) 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 módszerre a kérdőív, szükséges azonban a kitöltés könyvtárosi ellenőrzése. (A "hiba" egyaránt lehet a könyvtárban vagy a keresőben.) A hozzáférhetőség-mérések 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 részesedésük 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-

val. A könyvtári teljesítménymérés jelenleg rendelkezésre álló kézikönyvei vagy csak közkönyvtárakra vonatkoznak, vagy az amerikai könyvtári viszonyokra épülnek. Az említett IFLA-munkabizottság ezt az egyoldalú helyzetet kívánja a tudományos könyvtárak javára korrigálni.

Fő törekvése az összehasonlíthatóság kimunkálása, aminek előfeltétele a mérésben használt fogalmak egyértelmű definiálása (pl. a "kölcsonzés" fogalmába beletartozik-e a hosszabítás?), a bevált módszerek összegyűjtése és szabatos leírása, a különféle struk-

túrjú könyvtárak e téren mutatkozó sajátosságainak elemzése. A munkabizottság ajánlások kidolgozásával kívánja elősegíteni, hogy a tudományos könyvtárak viszonylag könnyen megvalósítható módszerekkel összehasonlítható eredményre jussanak a teljesítményvizsgálatok terén.

/POLL, R.: *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken.* = *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*, 39. köt. 2. sz. 1992. p. 95–109./

(Katsányi Sándor)

A tematikus keresés szempontjainak megtervezése az online katalógusokban

A tapasztalatok azt bizonyítják, hogy a felhasználók számára igen sok problémát okoz a téma szerinti keresés megfelelő szempontjainak a kiválasztása, az igényekhez igazodó szűkítése és tágítása. Ezek a problémák két lényeges tényre világítanak rá: egyrészt, hogy kezdetben az online katalógusokban nem fektettek kellő hangsúlyt a tematikus keresésre, másrészt a témák komplexitását sem vették igazán figyelembe. A felhasználói kérdések tipologizálása megmutatja, milyen követelményeknek kell a sikeres tematikus keresés érdekében megfelelni. Az információkereső eljárások fejlesztésénél elsősorban a következő tényezőket kell megvizsgálni:

- ▶ az alkalmazott indexelő nyelvek jellegzetességei,
- ▶ az alkalmazott indexelési elvek,
- ▶ az adatbázis szerkezete,
- ▶ a visszakeresés technikai lehetőségei, a keresési mód és a keresőnyelvek.

Sikeres keresés e négy összetevő, és a közöttük fennálló kölcsönhatások átgondolt megtervezésével érhető el. Ehhez a folyamathoz kívánunk segítséget nyújtani.

A HASZNÁLAT PROBLÉMÁI

Az online katalógusok első korszakában az volt a vélemény, hogy nincs szükség tematikus elérésre, hiszen a felhasználó már ismert dokumentumokat fog keresni. Hogy ez mennyire téves álláspont, mi sem bizonyítja jobban, mint az az USA-ban végzett vizsgálat, mely szerint a keresések több mint 50%-a téma szerinti.

Ugyanakkor azonban a tematikus keresések számának jelentős növekedése nem jelenti egyszerűen a releváns találatok számának a növekedését is. Egy vizsgálat szerint a megkérdezettek 85%-a volt elégedett a kapott eredménnyel, a kérdőívek tüzetesebb vizsgálata azonban kimutatta, hogy 56%-uk semmit, vagy csak alig valamit talált meg abból, amit keresett. A használók tehát maguk sem igen tudják

megítélni, mennyire sikeres igazán egy keresés.

A felhasználói problémák főbb típusai a következők:

a) *A megfelelő keresőkifejezések kiválasztása*

A felhasználók általában nem találják megfelelőnek az indexelő szótár kínálta kifejezéseket, keveselik őket. Ezért aztán, a használók által kiválasztott keresőkifejezések az esetek többségében vagy túl általánosak, vagy túl specifikusak.

b) *A találati arány növelésének nehézségei*

A szótár nem megfelelő használatának az alacsony találati arány a következménye. A nem kielégítő keresések általában 35 és 57,5% között mozognak. Sőt, ez az arány még ennél is nagyobb, hiszen a találat sem jelenti feltétlenül azt, hogy a használó releváns információt kapott.

c) *Nehézségek a találatok számának szűkítésében*

Az is gyakran előfordul, hogy túl sok a találat, olyannyira, hogy már nehézkes az áttekintésük.

Főleg erre az utóbbi két pontra kell több figyelmet fordítanunk. Ahogy az információk mennyisége növekszik, egyre nő az igény a minél pontosabb és zajmentesebb online keresés iránt.

A TEMATIKUS KERESÉS FEJLŐDÉSI SZAKASZAI

Az online katalógusok első korszakának említett problémái miatt érdemes áttekinteni, milyen fejlődési szakaszokon mentek keresztül ezek a katalógusok. C. Hildreth felosztása szerint három generációt különíthetünk el.

Az *első* generációs katalógusok csak előre megszerkesztett kereséseket tettek lehetővé, akárcsak a kártyás katalógusok. Ezek a katalógusok általában a címrendszős keresést helyezték előtérbe, tartalmi elérés nemigen volt lehetséges. A dialógus vagy szigorú menüvezérléssel, vagy valamely parancsnyelven alapulva történt.

Csak a *második* generációs katalógusokban vált lehetővé a keresés kulcsszóval vagy tárgyszóval,