

túlságosan drága, a műholdas összeköttetés lassú és nem megbízható); itt az ideje, hogy megoldják a tagkönyvtárakban gomba módra szaporodó helyi könyvtári automatizált rendszerek és a gazdagép közötti közvetlen adatátvitel kérdését (jelenleg ezt egy külön X.25-ös formátumú Telenet-kapcsolattal oldják meg, ami kb. havi 1000 dollárral növeli meg az üzemi költségeket).

1985-ben a New York-i Carnegie Corporation támogatásával kezdték meg az RILIN megújulásához szükséges technológia kifejlesztését. A kívánt hálózati kiszolgáló csomópont (network server) több funkcióját el tudná látni a magánkézben levő csomagkapcsolt hálózatok. 1986 áprilisában 18 cégtől kértek ajánlatot, amelyeket azután az RLG műszaki, pénzügyi és üzemeltetési csoportjait képviselő bizottság értékelt.

Az új hálózat csomópontjai a New York-i Egyetemen, a John Hopkins-on, a Northwestern Egyetemen, a Colorado Állami Egyetemen, a Dél-kaliforniai Egyetemen, valamint Stanfordban vannak; ezek kapcsolódásai alkotják az új gerinchálózatot, amely – a régivel ellentétben – útvonal-redundanciát tud majd biztosítani. A terminálok adatforgalma kevésbé fogja terhelni ezt a gerinchálózatot, mert az információ csomagolását és szétbontását a

csomópontok végzik ("PAD"-funkció). Az adatforgalom várhatóan felgyorsul majd.

A hálózatban alkalmazott hardver néhány fontosabb eleme: Motorola 68010 processzorok, Trax operációs rendszer, Telematics LS200 csomagkezelő rendszer (70 csomag másodpercenként), Telematics SP500 és SP1000 kapcsoló csomópontok, AST Premium/286 típusú, IBM PC/AT-kompatibilis felhasználói processzorok, amelyeket egy Network Systems Corporation Hyperbus kapcsol az 5890-es nagyszámítógéphez. A költségkímélés nagyrészt az egyetemi telefonvonalak használatától, valamint a többleágazásos vonalak helyi kapcsolódásától remélhető (leágazásonként ötszörös megtakarítás), bár a hálózat újrakábelezése a program kritikus pontja.

1987 októberében az egyetemen kísérleti céllal minden kapcsolóegységet üzembe helyeztek, és a választott hálózati topológiának megfelelően konfiguráltak. A tesztelés folyik, a telepítés során a csomópontok végleges helyükre kerülnek. (A telepítés befejezését 1989 közepére tervezték.)

/RICHARDS, D.– LERCHE, C.: Evolution of the Research Libraries Information Network. = Library HI Tech, Consecutive Issue 25, 7. kötet. 1. sz. 1989. p. 29–36./

(Mándy Gábor)

A könyvtári output mérése

Az 1970-es években a *könyvtári teljesítmény* méréséről volt szó; az 1980-as években viszont már az *output* mérésével foglalkozik a szakirodalom. A megkülönböztetést azonban célszerű fenntartani. A szervezet teljesítményét kifejező mérvek közé sorolhatók az input és a felhasznált erőforrások, a belső műveletek jellemzői, a termelékenység az input és az output arányában kifejezve, a szolgáltatások köre és hatékonysága.

Több, egymással összefüggő tényezőre vezethető vissza a teljesítmény- és outputmérés a könyvtárakban. Ezek közé tartozik a könyvtári kutatások fellendülése, a könyvtárak növekvő mérete és bonyolultsága, a közpénzek felhasználásának ellenőrzése, az igényesebb tervezőmunka stb. A könyvtári menedzserek mindig is építettek az adatokra döntéseikben, bár az adatok nem helyettesítik a menedzser ítélőerejét; újabban azonban egyre kifinomultabbak a mérőszámok és a módszerek.

Az output-mérőszámok megállapítására irányuló korai kísérletek a források, kapacitás, hasznosítás és eredményesség közötti viszonyra, átfogó mutatók (pl. a dokumentumok használhatóságának időtartama) megállapítására, több tényező súlyozott, egyidejű figyelembevételére építettek. Az egyetlen, komplex mérési mutatószám kialakítását azonban – mivel nagy teret enged a szubjektív önkénynek – sok kritika érte.

A közművelődési könyvtárak nagy érdeklődést mutattak az output-mérőszámok alkalmazása iránt, s elkerülték azt a hibát, hogy minden szolgáltatásukat egy közös mérőszám nevezőjére hozzának. A *Public Library Association* (USA) támogatásával jól használható segédlet is megjelent számukra.

A felsőoktatási könyvtárak figyelme inkább az egyes szolgáltatások, s különösen az állomány mérőszámaira irányult. Az *Association of College and Research Libraries* (USA) ugyancsak készül egy segédletet közreadni a teljesítmény mérésének megkönnyítésére.

Az egyes könyvtári tevékenységek és szolgáltatások mérésére igen sok eljárást és mutatót dolgoztak ki; áttekintésük egy cikk keretét meghaladja, csak néhány közös vonásukra lehet rámutatni.

A dokumentumellátásnak három dimenziója van: a gyűjtemény adekvát volta, a keresett dokumentumok hozzáférhetősége, a kívánt dokumentumokhoz való hozzájutás gyorsasága. A gyűjtemény adekvátságát különösen felsőoktatási és tudományos könyvtárakban nem szabad kizárólag a használatlalt mérni; az értékeléshez több mennyiségi és minőségi mutatót és módszert dolgoztak ki eddig. A másik két dimenzió mérése könnyebbnek bizonyult (a kikölcsönzött és helyben használt dokumentumok száma, a kölcsönözhető dokumentumok aránya a gyűjteményben, a használók eredményes kereséseinek az aránya, a

publikációk hivatkozásai, a kérés időpontjában nem hozzáférhető dokumentumokhoz való hozzájutás időtartama stb.).

A tájékoztató szolgálat teljesítményét mennyiségi- és minőségileg lehet mérni. A mennyiségi megközelítés pl. a megválaszolt kérdések számára és tartalmi megoszlására irányul; a minőségi bonyolultabb feladat. Az utóbbira kidolgozott mutatók közé tartozik a kielégítően megválaszolt kérdések aránya (a könyvtáros és/vagy egy külső személy megítélése alapján), a kérdések megválaszolásának gyorsasága, a használók megelégedettségének foka, a tájékoztató könyvtárosok hozzáférhetősége stb. Jelentősen befolyásolja a tájékoztatást végző könyvtárosok teljesítményét, ha tudják, hogy tesztelik őket vagy sem.

Az eddigiekben kissé elhanyagolták a könyvtárak által nyújtott olyan szolgáltatások mérőszámainak kidolgozását, mint pl. az olvasóhelyek száma és kihasználtsága, a másológépek, számítógépek használata, a katalógusok igénybevétele stb.

Az output-mérőszámok kidolgozása során több elméleti, módszertani és vezetési kérdés merült fel.

A mérőszám arra szolgál, hogy tükrözze a könyvtár szolgáltatási hatékonyságát; ehhez azonban meg kell határozni, mit is értünk hatékonyságon. Egy szervezet hatékonysága azonban meglehetősen megfoghatatlan fogalomnak bizonyult. A különböző meghatározásoknak más és más következményei vannak a mérőszámokra nézve.

Ezzel összefüggő kérdés, hogy kinek a szemszögéből méretik is meg a teljesítményt? Az egyes érdekeltek különbözőképpen határozhatják meg a könyvtár célját, és eltérő hatékonysági modelleket használhatnak a teljesítmény mérésére.

Sok output-mérőszám a használók igényeinek kielégítésén alapszik. Azonban éppen az információs igény és a könyvtárhasználat rendkívül változó, s igen nehéz operacionalizálni egy vizsgálat számára. A használói igény még egyetlen könyvtári tranzakció során is módosulhat (vö. egy referenzkérés megválaszolásának folyamata).

Nehézséget okoz, hogy a könyvtárosoknak nincs, vagy csak kevés a statisztikai képzettségük. A legtöbb output-mérőszám mintavételen és adatgyűjtésen alapszik; ha könyvtárosok végzik ezt a munkát, meglehetősen le kell egyszerűsíteni, ez azonban pontatlanságokhoz és tévedésekhez vezethet.

Sok output-mérőszámhoz használói vizsgálatokra, igénykutatásokra, az egyes szolgáltatások igény-

bevételének felméréseire van szükség. Kemény feladat ezeknek a vizsgálatoknak a megtervezése és végrehajtása; a hozzá nem értőre sok csapda leselkedik.

A könyvtári menedzsment két alapvető kérdése a következő: pontosan mit is kell mérni? S mit tehet a könyvtár teljesítménye megjavítása érdekében?

A könyvtárak komplex szervezetek, ráadásul egy még bonyolultabb és változóköny. környezetben működnek. A könyvtári szolgáltatások valójában a könyvtár és a használó közös produktumai (vö. a könyvtárhasználat nagy része önkiszolgáló alapon működik). A könyvtár működésére és outputjának mérésére lehet ugyan absztrakt modelleket kidolgozni, a gyakorlat azonban mindig komplexebb ezeknél. Ebből mégsem az következik, hogy szükségtelenek az output-mérőszámok, hanem csak az, hogy óvatosan és korlátozottságuk tudatában kell élni velük.

A helyi körülmények eltérő volta miatt sokkal kevésbé lehet az egyes könyvtárak teljesítményét összehasonlítani, mint ugyanannak a könyvtárnak egy korábbi és későbbi teljesítményét; ezért fontos a következetes adatgyűjtés és elemzés. Az általános tendencia mégis a könyvtárközi összevetés – másképpen hogyan is tudná eldönteni egy könyvtár, mi a teljesítmény elfogadható szintje?

Szóba került, hogy az output-mérőszámokat használják fel a közművelődési könyvtári normatívák kidolgozásához, és az állami támogatás összegének megállapításához. Ez azonban egyelőre korainak látszik: több veszélyel járna, mint haszonnal.

Az output-mérőszámok és a teljesítmény más mérési módszereinek alkalmazása és továbbfejlesztése hozzájárul a könyvtári szolgálat megértésének és menedzsmentjének javításához. E téren azonban még sokat kell tenni – módszertanilag is –, hogy az output-mérőszámokat valóban eredményesen alkalmazhassák annak érdekében, hogy a könyvtár megjavíthassa teljesítményét. Sokat segíthetne e tekintetben, ha a könyvtárügy hasznosítaná a hasonló területek tapasztalatait, s a könyvtári menedzserek és kutatók között termékeny dialógus bontakozna ki. (A cikk a téma irodalmából jó válogatást közöl.)

VAN HOUSE, N. A.: Output measures in libraries. – Library Trends, 38. köt. 2. sz. 1989. p. 268–279./

(Papp István)

Tíz könyvtári főbűn

Bizonyára a vallás területére tartozó "tízparancsolat" és "hét főbűn" összemosisos analógiájára gyűjtötte össze szerzőnk a tíz könyvtári főbűnt, pontosabban: főbűn-szindrómát. Élve a kínálkozó wallásos párhuzammal, a főbűn-főbűnt a szakmai lelkiismeretvizsgálat igényével érdemes elolvasni. Tessék.

1. A könyvtárosok kényelmére való működés. Különösen a fiatalabb könyvtáros nemzedék hajlik rá, hogy a könyvtár az ő maximális kényelmét biztosítva funkcionáljon. E főbűn felettébb szerteágazó cselekményekben jut kifejezésre. Így a személyzet érdekeinek megfelelő nyitva-