

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 mérik 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 referenzkérdés megválaszolásának folyamata).

Nehézséget okoz, hogy a könyvtárosoknak nincs, vagy csak kevés a statisztikai képzettségük. A legtöbb output-mérőszám mintavétel 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 változó 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 veszéllyel 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 vallásos párhuzammal, a főbűn-listát 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-

- tartási időben, a nyári zárva tartásokban, az olvasók utasítgatásában, a személyzet vendégfogadásaiban, olvasó előtti beszélgetéseiben és telefonálásaiban, a hangos rádiózásban, a dohányzási szünetekben, az "egy szolgál, a többi pihen" belső munkamegosztásban. Másfelől ide tartozik az olvasók túlzott adminisztrációval való megterhelése, a többrészes kérilapok rendszere, a csak barátoknak-ismerősöknek félretett könyv, a zárást jóval megelőző "olvasókiutálás", általában az olvasóellenes klíma kialakítása.
2. A hatóságok-fenntartók kedvében járás. Ennek jegyében a könyvtár lemond rendeltetészerű működésének kisebb-nagyobb részéről, s ehelyett mindenféle "könyvtáridegen" akciókra vállalkozik: költséges rendezvényeket menedzsel, politikai propagandát űz, mindenféle tanfolyamokat indít. Nem olvasószolgálati tevékenységével akar a hatóságokra-fenntartókra hatni, hanem "látványos eredményekkel". S teszi ezt különféle juttatások, kedvezmények és kitüntetések reményében.
 3. A mindenáron való korszerűsödés akarása. Ez részint a hagyományos rend, működési fegyelem feladásával jár, azt dokumentálandó, hogy pl. számítógép nélkül "nincs tovább", részint pedig azzal, hogy a könyvtár lemond az önálló szervezeményezésről (ad notam: "ellátó rendszerek"). Aztán amikor megérkezik a számítógép, sem a könyvtárosok, sem az olvasók nem tudják, mit kezdjenek vele, s amikor "beáll" a központi állományellátás, kiderül: képtelen kielégíteni a helyi igényeket.
 4. Az egyes munkaterületek egoizmusa. Főként a nagykönyvtárakban fordul elő. A szervezeti egységek zárttá válnak, s a feladatok vállalva történő ellátása helyett "vér- és dacsövetségben" védik presztízsüket, tévedhetetlenségüket.
 5. Az egyes könyvtárak egoizmusa. A "saját közönségre" való hivatkozással elzárkóznak bármiféle könyvtárközi együttműködés elől, ha meg nem, akkor egyoldalú előnyük kikötésére törekszenek – lehetőleg bármiféle munka nélkül. Ezt a magatartást a könyvtárközi kölcsön-

zésben, a másolatszolgáltatásban, a kiadvány-cserében lépten-nyomon fel lehet fedezni.

6. "Igazgatószkodás" az érdemi irányítás helyett. Ennek megnyilvánulási formái között a dolgozótól való elzárkózás, a tekintélyelvű magatartás, a saját fontosság állandó hangsúlyozása, az elvtelenül gaszuláló munkatársak futtatása, és az "oszd meg és uralkodj" érvényesítése egyaránt megtalálható. Az ilyen könyvtárakban mindig sok a személyi összeütközés, s az ezekre fordított energiák elvonják a figyelmet a könyvtár igazi feladatainak teljesítésétől.
7. A "csendes" működés. Miközben a könyvtáraknak valóban csendet és nyugalmat kell biztosítaniuk az olvasók eredményes munkájához, ez nem jelentheti a PR-munka elhanyagolását. Nem szabad megengedni, hogy a potenciális közönség ne tudjon, ne értesüljön a sajtó és a tömegközlés útján a nyitva tartásról, a kínált szolgáltatásokról, az új gyarapodásokról, a könyvtár életének legkülönfélébb "rezdüléseiről".
8. A "csukott szemmel" tevékenység. Ezen a könyvtár belső és külső érdeklődésének hiánya értendő. Az ilyen könyvtárban elmaradnak a technológia jobbítását célzó, a tényleges és potenciális közönség megismerésére irányuló elemzések és vizsgálódások, az ilyen könyvtár napról napra vegetál.
9. A "lesz, ahogy lesz" magatartás, amely az előbbi főbűnnel rokon, annak súlyosabb változata. Az így működő könyvtárban minden vonatkozásban hanyatlás áll be, aminek következtében szinte teljes a leépülés.
10. Az idő, az emberek és a lényeg elherdálása, ami a kilencedik főbűn végkifejlete. Sajnos, ez a végkifejlet előtti állapot gyakorta évekig is eltart, s csak azután következik be a látványos csőd. Elgondolni is rossz: mibe került az eddig való eljutás.

/ZMIGRODSKI, Z.: Działac "grzechów głównych" współczesnego bibliotekarza. = Przegląd Biblioteczny, 57. k. 3. sz. 1989. p. 223–231./

(Futala Tibor)

Tervezési szempontok online olvasói katalógusok munkahelyeinek kialakításához

Noha a cédulakatalógusokat már sok helyen felváltották az online olvasói katalógusok, azonban e váltással nem mindenütt járt együtt a bútorzat cseréje, azaz az online olvasói katalógusok használatához megfelelő munkahelyek kialakítása. A költségtényezőknél kívül az online katalógusok bevezetésekor egy sor egyéb szempontot is figyelembe kell venni. Az alábbiakban e szempontokról lesz szó.

Költségek, variálhatóság, egyszerűség

Az online olvasói katalógusok használatához az egyedileg tervezett és a piacon kínált bútorzat egyaránt drága. A munkahelyek bővítése, átrendezése során az is kiderül róla, hogy nehezen variálható. Ezért kívánatos, hogy a tervezésnél az ún. nyitott munkahely szemléletének megfelelően nemcsak