

A "hozzáférhetőség" mint a felsőoktatási könyvtárak teljesítményének mércéje

Az utóbbi időben több jel (vizsgálat, jelentés stb.) mutat arra, hogy a keresett dokumentumok hozzáférhetősége válik a könyvtári szolgálat teljesítményének mércéjévé a látogatók vagy a kölcsönzések száma helyett. Ezért – az intézmény rektorának biztatására – a *Liverpool Polytechnic Library Service* is belevágott abba, hogy e mérce alkalmazásával vizsgálja meg, mennyire felel meg a felsőoktatás követelményeinek. (A könyvtár 9 egységében összesen 460 000 kötet található. Az évi kölcsönzések száma 300 000, a helybeni használat ennek négyszerese. Az állomány többségét 28 napra lehet kikölcsönözni, de a keresett dokumentumokat csak 1–7 napra.)

Korábbi vizsgálatok

A szakirodalom számos vizsgálatról számol be, amelyet egyetemi könyvtárakban hajtottak végre a hozzáférhetőség mértékének megállapítására. A *Lancaster University Library*ben arra az eredményre jutottak, hogy a hozzáférhetőség 60%-os. Kisebbségi eltérésekkel ezt igazolják más felmérések is: a *Massachusetts Institute of Technology*ban a keresett tételek 30%-a nem volt hozzáférhető; egyéb helyeken 44%-os a kudarcarány. A vizsgálatokban különféle módszereket alkalmaztak: egyesek standard bibliográfiákból véletlenszerűen kiválasztott tételekkel vetették össze az állományt, mások az oktatók írásbeli kéréseit használták fel erre a célra: ismét mások az adott használói kör irodalmi hivatkozásainak elemzésével állították elő a vizsgálat alapeszközét. Az adatfelvételt több napon keresztül végezték vagy egy napra koncentrálták, sőt egy könyvtárban egy egész éven keresztül figyelték a kiválasztott könyvek hozzáférhetőségét. Az adatgyűjtést néhol kérdőívekkel és interjúkkal is kiegészítették. (A vizsgálatokról beszámoló közleményeket a cikk irodalomjegyzéke sorolja fel.)

A módszer

Liverpoolban először a *Loughborough University Library* által alkalmazott módszert [1] tanulmányozták, de ez túl bonyolultnak és igényesnek mutatkozott a cél szempontjából. Végül Kantor módszeréből [2] indultak ki, amely *De Prospo* gondolatát [3] fejlesztette tovább.

A felmérést a COPOL (*Council of Polytechnic Librarians* = Politechnikumi Könyvtárigazgatók Tanácsa) 1986-os országos adatgyűjtéséhez csatolták, bár annak nem volt feladata a hozzáférhetőség vizsgálata.

A vizsgálat abból a feltételezésből indult ki, hogy a hozzáférhetőség szoros összefüggésben van a beszerzési keretek nagyságával, tehát a keretek

növelése következményeképpen egy későbbi időpontban megismételt felmérés magasabb hozzáférhetőségi arányt fog megállapítani a jelenleginél. A vizsgálat járulékos haszna lehet a legkeresettebb művek megállapítása, a beszerzési politika korrigálása, a kölcsönzési időtartamok módosítása, a kiszolgálással kapcsolatos könyvtárosi rutinmunkák hibáinak kiküszöbölése, a használók által elkövetett melléfogások (hibás bibliográfiai adatok közlése, a katalógusok helytelen használata stb.) megállapítása, s az adódó tanulságok érvényesítése a továbbképzésben.

Kantor módszere a *valószínűségek hierarchiáján* alapszik, amely végső soron meghatározza a *hozzáférhetőséget*:

- ▶ a **beszerzés** valószínűsége (PA = probability of acquisition),
 - ▶ a **kölcsönzés** valószínűsége (PC = circulation probability),
 - ▶ a **könyvtári munkafolyamatok** valószínűsége (PL = probability of library processes),
 - ▶ a **használói** valószínűség (PU = user efficiency probability),
- azaz a keresett dokumentum
- ▶ megvan-e a könyvtár állományában,
 - ▶ nincs-e éppen kikölcsönözve,
 - ▶ nincs-e éppen könyvkötőnél, rendezés alatt, félreosztva, rosszul katalogizálva,
 - ▶ adatait helyesen adta-e meg a használó.

Mivel a vizsgálat meglehetősen sok időt kívánt a személyzettől, s mind a 9 könyvtári egységben egyidejűleg hajtották végre, eltekintettek a kérdőívektől és interjúktól. Eredetileg a tanulmányi év véletlenszerűen kiválasztott öt napján akarták az adatfelvételt lebonyolítani (az első 1986. február 17-én történt), végül (erőkimélelsből) amellet döntöttek, hogy inkább évente egy-egy napon fogják megismételni. Az adatfelvétel napján minden olvasó egy adatlapot kapott azzal a kéréssel, hogy írja fel az aznap keresett műveket és raktári jelzetüket, s jelezze, megtalálta őket a helyükön vagy sem. A könyvtárosok aztán percekben belül összevetették az adatlapokat a katalógussal, a megrendelési, kölcsönzési, kötetési és más nyilvántartásokkal.

Eredmények

A használók általában készségesen vettek részt az adatfelvételen (a legkevésbé – előreláthatóan – a mérnökhallgatók): a 9 könyvtári egységben a választási átlag 50%-os volt (32-től 97-ig terjedt a szórás). Ez alacsonyabbnak tűnhet, de nem szabad elfelejteni, hogy itt csak eleve ismert, meghatározott könyveket jegyeztek föl, a böngészés útján kiválasz-

tottakat nem. (Egyébként aznap kétszer annyit kölcsönöztek a használók, mint amennyit keresett könyvként megjelöltek.)

1458 meghatározott könyvet kerestek; ebből 110,5 nem volt meg az adott egységben (62 ezek közül nem szerepelt a megrendelési nyilvántartásban sem), 160,5 ki volt kölcsönözve, 64,5 könyvtári (félre)kezelésben volt, 119,5-et nem talált meg a használó, bár a helyén állt. Összesen 455 keresett művet nem találtak meg, a hozzáférhetőség mutatója tehát 69%. Az 1. táblázat tartalmazza a hozzáférhetőséget befolyásoló egyes tényezők hatásának mutatóit, melyeknek szorzata adja ki a hozzáférhetőségi mutatót.

1. táblázat

A hozzáférhetőségi mutató kiszámítása

Összes keresett mű: 1458	
Beszerezés (Acquisition)	
A = 110,5 be nem szerzett mű	
$PA = \frac{1458 - 110,5}{1458} = 0,92$	
Kölcsönzés (Circulation)	
C = 160,5 kikölcsönzött mű	
$PC = \frac{1347,5 - 160,5}{1347,5} = 0,88$	
Könyvtári munkafolyamatban (Library processes)	
L = 64,5 könyvtári kezelésben lévő mű	
$PL = \frac{1187 - 64,5}{1187} = 0,95$	
Használók (Users)	
U = 119,5 a használó által nem talált mű	
$PU = \frac{1122,5 - 119,5}{1122,5} = 0,89$	
Hozzáférhetőségi mutató:	
$S = \frac{1458 - 455}{1458} = \frac{1003}{1458} = 0,69$	
$(PA \cdot PC \cdot PL \cdot PU)$	
$(0,92 \cdot 0,88 \cdot 0,95 \cdot 0,89) = 0,69$	

Az átlagos hozzáférést a legkevésbé az a tényező befolyásolja, amelynek legkisebb a valószínűsége. A tényezők sorrendje (az összes kérés százalékában):

kölcsönzés	11,0%
használók	8,0%
beszerzés	7,6%
könyvtári ok	4,4%

A kudarcral végződő keresések okainak egymáshoz viszonyított százalékos megoszlása:

kölcsönzés	35,3%
használók	26,3%
beszerzés	24,3%
könyvtári ok	14,1%

100%

Egyik sorozat sem igazolja azt az előzetes feltételezést, hogy a kudarcok fő okát a beszerzésben kell keresni, ezért a vizsgálat eredménye csak korlátozottan használható érvként a gyarapítási keret megemeltetése érdekében.

Viszonylag sok a használók hibájára visszavezethető kudarc. Ennek egyik oka, hogy gyakran nem nézik meg a rövid időre kikölcsönzött és a helyben használt művek nyilvántartását. Ez a probléma csak akkor oldódik majd meg, ha az állandó nyilvántartásokban (katalógusok) fel lehet tüntetni az ideiglenes adatokat (kölcsönzési nyilvántartás) is.

Meg kell különböztetni a közvetlen hozzáférhetőséget a tényleges hozzáférhetőségtől: a keresett dokumentumot esetenként csak bizonyos késéssel tudja a rendszer rendelkezésére bocsátani. A használók nem nagyon hajlamosak arra, hogy kudarc esetén előjegyztessek a kívánt könyvet: az adatfelvétel napján csak 35 előjegyzés történt, s közülük csak néhány szerepelt a fel nem lelt könyvek listáján.

Föltételezhető, hogy a hallgatók kudarcát inkább az okozta, hogy más hallgatók már kikölcsönzték a művet, míg az oktatókét és a posztgraduális tanulmányokat folytatókét a beszerzés hiányosságai.

A dezideráta-nyilvántartásban szereplő könyvek értéke 172 000 font. Pessimista megítélés szerint – a 69%-os hozzáférhetőséget tekintve – e művek többségére talán nincs is szükség, optimista megítélés szerint pedig az oktatók nem is ajánlanak addig egy-egy művet, ameddig a könyvtár nem szerezte be. Valószínű azonban, hogy 70%-nál nagyobb hozzáférhetőségi mutató csak aránytalan erőfeszítéssel és nagy anyagi ráfordítással érhető el.

A magas hozzáférhetőségi mutatót érvként lehetett használni azon vádak ellen, amelyek a könyvtár hatékony működését vonták kétségbe. Ugyanakkor a könyvtártervezés is jól használhatta a vizsgálat eredményeit, bár nem kapott olyan kérdésekre választ, mint pl. a rendszer "válaszolási ideje", a rejtett igények mennyisége és minősége, a nem használók igényei stb.

Irodalom

- [1] Reader failure at the self. Loughborough University. Centre for Library and Information Management. 1982. (Aids to Library Administration no. 2.)
- [2] KANTOR, P. B.: Availability analysis. = Journal of the American Society for Information Science, 27. köt. 5. sz. 1976. p. 311–319.
- [3] DE PROSPO, E. R.: Performance measures for public libraries. American Library Association, 1973.

/REVILL, D H.: "Availability" as a performance measure for academic libraries. = Journal of Librarianship, 19. köt. 1. sz. 1987. p. 14–30./

(Papp István)