

háromszög csücsa az információk munka végcélját jelzi – az információk források kikölcsönzését. Abban az esetben, ha ez a cél nem valósul meg, mint a második háromszög esetében, minden munka, amit a besatírozott felület jelöl, felesleges volt. Annak az érdekében, hogy ez minél kevesebbszer forduljon elő, minden eszközt és módszert fel kell használni. Az egyik ilyen eljárás a *könyvtárközi kölcsönzés*. Sajnos, éppen a könyvtárközi kölcsönzés akadózása vezet sok esetben teljesítetlen kérésekhez. A küldő könyvtárak készségét nagyban gátolják a magas költségek és a munkaidő-igények. További gátló tényező a szakkönyvtárak másoló berendezésekkel való ellátottságának elégtelensége. Fontos és megoldatlan kérdés a munkaerő-helyzet. Jelenleg a szakkönyvtárakban elég sok a szakképzetlen dolgozó.

A könyvtárközi kölcsönzés működésének hiányosságait szervezeten, országos méretekben gondolkodva kellene és lehetne kiküszöbölni.

Csehszlovákiában a felhasználók gyakorta panaszkodnak amiatt, hogy szakirodalmi tájékozódásra szánt idejük 50%-át is kénytelenek esetenként a szekunder információk forrásokból számukra érdekes primer dokumentumok felkutatására fordítani.

A szakirodalom hasznossága – persze – nem mérhető úgy, hogy pontosan meg lehessen állapítani egy-egy konkrét információ forrás konkrét gazdasági hasznát. Arról van szó, hogy a felhasználó folyamatosan szintetizálja magában a különböző forrásokból nyert információkat, és ezt nemcsak egy-egy munkafeladat megoldása közben teszi, hanem korábbi feladataira és egyéb szakmai értesüléseire (tanácsok, kutatások, szóbeli konzultáció a kollégákkal) is emlékezve. Ezért e szintézisben a felhasználó által létrehozott információ is tényezőként szerepel (az információfelhasználó egyben információ-forrás is).

A teljesítetlen kérések által okozott károk – rendszerzett áttekintésben – az alábbiak:

1. Elég egyértelműen mutatható ki az *elpazarolt munkaidő*, amit pénzben is ki lehet fejteni.

2. A teljesítetlen kérések *csökkentik* az iparban vagy kutatóhelyen dolgozó *szakemberek munkájának hatékonyságát*, s ez ugyancsak pénzben mérhető dolog.

3. A kölcsönzési szolgáltatás ismételt eredménytelensége oda vezethet, hogy a *kutatók és a szakemberek bizalmatlanokká válnak az információk rendszer iránt*, és végső fokon kétségbe fogják vonni a kutatás és a termelés, valamint a tudományos–műszaki fejlesztés és a tudományos–műszaki információ kapcsolatát. Ebben az esetben egy ország népgazdaságát akár milliós nagyságrendű veszteségek is érhetik.

Ami a késve teljesített kéréseket illeti, azokat majdnem olyan negatívnak kell értékelni, mint a teljesítetleneket. A kérés megfogalmazásától számított 2–3 hónap

elteltével rendelkezésre bocsátott információk forrás gyakran elveszti jelentőségét a felhasználó számára.

J. DRAHOŇOVSKÝ, J.: *Co nás stojí neuskutečnění výpůjčka (na příkladu selhání MVS) = Technická knihovna, 24. köt. 7–8. sz. 1980. p. 202–208.*

(Szerencsés János)



A könyvtárak munkájának értékelési lehetőségei

A könyvtárak munkájának értékelésével sokat foglalkozik a szakirodalom. Az alaposabb megfigyelések azonban arra engednek következtetni, hogy az irodalom követelményei és a gyakorlati megoldások között nagy az eltérés. E cikk céljából azt tűzte ki, hogy felhívja a könyvtárvezetők figyelmét az értékelés változatosabb kritériumainak alkalmazására.

Az értékelés négy alapvető típusa (1. táblázat) a következő:

- az elvégzett munka értékelése (input);
- a munkafolyamatok értékelése;
- hatékonyság-értékelés (az output mennyiben felel meg az intézmény célkitűzéseinek?);
- hatás-értékelés (a megvalósított célok mennyiben felelnek meg a nagyobb közösség igényeinek?).

Bármelyik típus realizálásához a nézőpontok egész sora áll rendelkezésre. Közülük a hét legfontosabb (mivel: mennyiségileg kifejezhető) a következő:

1. Értékelés a felhasználó véleménye alapján.
2. Értékelés a szakemberek véleménye alapján.
3. Értékelés az ideális szabványok alapján.
4. Értékelés más intézményekkel való összehasonlítás alapján.
5. Értékelés mennyiségileg meghatározható outputok alapján.
6. Értékelés mennyiségileg meghatározható munkafolyamatok alapján.
7. Értékelés költség vagy egységnyi költség alapján.

A szerző kísérletképpen 62 különféle típusú könyvtár évi jelentéséből kigyűjtötte az alkalmazott értékelési nézőpontokat (2. táblázat). A 62 jelentés összesen 774 különböző nézőpontot tartalmazott, egy-egy jelentés átlagosan 12,3-et. Az előzőekben felsorolt 7 nézőpont többségét ennek ellenére igen kis mértékben alkalmazták. Az alkalmazott nézőpontok 60%-a élt mennyiségileg meghatározható munkafeladatokkal, 20%-a szakértők véleményével operált, 14%-a a költségekre hivatkozott.

Az értékelés 4 típusa példákkal

I. Inputok (Erőforrások)	II. Folyamatok (Képesség)	III. Outputok (Hasznosítás)	IV. Hatás (Előnyök)
Költségvetés Elhelyezés Fizetések Segélyek	Módszerek Gyűjtemények Megbízhatóság Katalógus Kooperatív intézkedések A személyzet képzése A felhasználók képzése Tervezés/Szervezés	A szolgáltatások haszna	A fenntartó intézmény céljaira gyakorolt hatás — tanulás A vállalat teljesítménye Költségmegtakarítás más információs források használatához képest Találmányok és a termelékenység ösztönzése Jobb döntéshozatal Jobb oktatási szint A szabadidő jobb felhasználása

2. táblázat

Értékelési hálózat: mérhető kritériumtípusok és értékelési osztályok 62 intézmény évi jelentésében

	Inputok/ Erőforrások	Folyamatok/ Képesség	Outputok/ Hasznosítás	Hatás/ Előnyök	Összesen	
Felhasználók véleménye	0	0	9	0	9	1,1%
Szakemberek véleménye	6	145	8	0	159	20,5%
Szabványok/előírások	0	2	0	0	2	0,2%
Másokkal való összehasonlítás	4	10	1	0	15	1,9%
Mérhető munkafeladatok	4	231	227	0	462	59,6%
Költségek	106	5	0	0	111	14,3%
Egyéb	16	0	0	0	16	2,0%
Összesen	136	393	245	0	774	99,6%
Az egész százalékos megoszlása	17,5%	50,7%	31,6%	0%	99,8%	

Az eredmények alapján az javasolható, hogy a vezetők a jövőben világosabban gondolják át, hogy milyen értékelési nézőpontot foglalnak majd el intézményük tevékenységének bemutatása közben. Minél több a nézőpont, annál árnyaltabb az értékelés.

/KNIGHTLY, J. J.: *Overcoming the criterion problem in the evaluation of library performance.* = *Special Libraries*, 70. évf. 4. sz. 1979. p. 173–178./

(Pröhle Éva)

