

KÖLTSÉGELEMZÉS

Információs tevékenység költségelemzése
döntéshozzáértékeléshez

Bevezetés

Az információs tevékenység állandó kérdése az, hogy gazdaságilag indokolt-e egy-egy szolgáltatás? Az információs költségek ugyanis jelentősek és egyre nőnek, így például a nagy-britanniai gyógyszeriparban már elérték az évi 1 millió fontot.

Az információs tevékenység számos területén lehetőség van mérőszámok kialakítására, és ezt a lehetőséget mindaddig érdemes is kihasználni, amíg a mérési eljárás költségei elhanyagolhatók a vizsgált információs szolgáltatás költségeihez viszonyítva.

A cikk közepes méretű információs részleg tevékenységére vonatkoztatva mutatja be a tévyszámok és statisztikai adatok gyűjtését és ezek felhasználását a döntéshozzáértékeléshez.

A mérés részletei
és az eredmények értékelése

Egy gyógyszeripari vállalat kutatási főosztályának információs részlegében foglalkoztatott 31 információs munkatárs fizetése meghaladja az évi 70 ezer fontot. Ez a teljes kutatási-fejlesztési költségvetés 4%-a. A részleg könyvtári és dokumentációs szolgáltatást lát el.

Fő információs termékként – folyóiratok és a *Current Contents* dokumentációs sorozatok (folyóiratok tartalomjegyzékét tematikus csoportosításban közlő szolgáltatás) alapján – hetenként megjelenő *Information Bulletin* adnak ki a vállalatok kutatói részére. A *Bulletin* előállítási költsége évi 30 ezer font. Előállítása az információs munkatársak munkaidejének egyharmadát igényli.

A kutatók a *Bulletin*ben ismerttetett dokumentumok eredeti szövegét a megrendelőkartákon kérhetik. Az *Information Bulletin* anyagának relevanciáját a megrendelőkarták segítségével mérik: a visszaérkezett megrendelőkarták alapján állapítják meg, hogy a *Bulletin* anyagának hány százalékáról kértek eredeti dokumentumot. Ennek értéke 50–60% körül van.

Ezt az egyszerű mérést kiegészítették egy felméréssel, amelynek során a *Bulletin* alapján az információkat bekérő kutatók mintegy 10%-át személyesen megkérdezték a *Bulletin* által szolgáltatott információk használhatóságáról. A vizsgált kérdések többek közt a következők voltak:

a kért irodalomról a *Bulletin* útján értesültek-e?

a *Bulletin* a munkához kiemelkedően fontos, fontos, mellékes fontosságú vagy érdektelen?

idejében értesült volna a szakirodalomról más forrásokból is?

mennyi időt venne igénybe az irodalomkeresés, ha nem lenne a *Bulletin*? stb.

A válaszok alapján a *Bulletin*ből és más forrásokból szerzett információk összehasonlításának eredményét az 1. ábra mutatja.

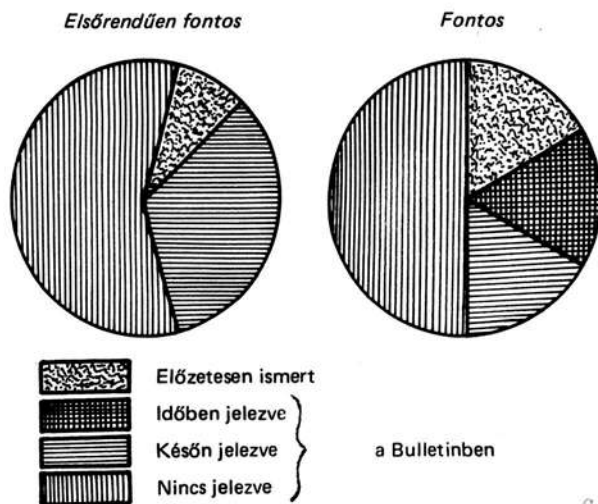
A válaszokból levonható fő tanulságok:

a *Bulletin* létjogosultságát az informálás gyorsasága igazolja;

a *Bulletin*ben talált információk 9%-át a kutatók elsőrendű fontosságúnak, 45%-át fontosnak ítélik;

az elsőrendűen fontosnak és a fontosnak ítélt információk 59%-a, ill. 50%-a elkerülte volna figyelmüket a *Bulletin* nélkül, további 35%-át, ill. 15%-át túl későn kapták volna kézhez;

amennyiben a kutatóknak maguknak kellett volna a figyelt folyóiratokat átlapozni, akkor az erre fordított idő a *Bulletin* kiadási költségeinek 4,6-szorosába kerülne; a *Bulletin* tehát évi 102 ezer font megtakarítást jelent a vállalatnak. Ezzel a *Bulletin* szükségessége gazdaságilag is beigazolódott.

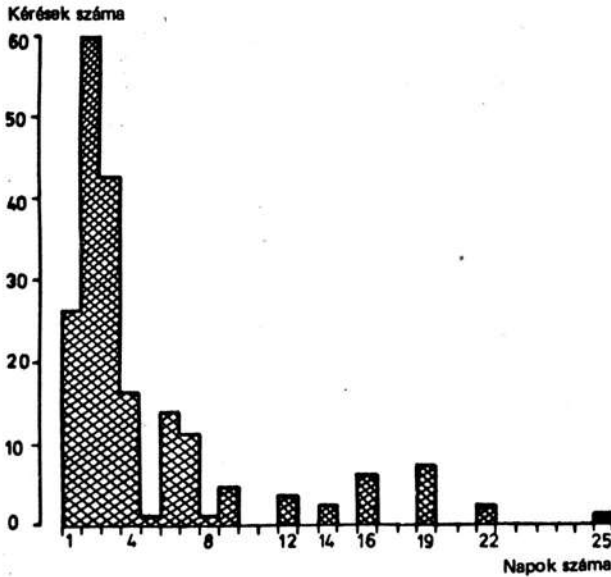


1. ábra Megrendelők saját forrásaiban és a *Bulletin*ben talált információk összehasonlítása

Az *Information Bulletin*nel kapcsolatos további vizsgálódások célja annak meghatározása volt, hogy mennyi ideig érdemes a friss folyóiratokat a könyvtárban tartani nyilvános betekintésre, mielőtt körözésre adnák.

A *Bulletin* alapján beérkezett kérések időbeli megoszlását mutatja a 2. ábra. Látható, hogy a feltett kérések 80%-a nyolc napon belül érkezett be; ha tehát a *Bulletin* nyolc nap elteltével kezdik körözni, a beérkező kérések 80%-a azonnal kielégíthető.

Az információs munkatársak munkaidejük másik egyharmadát irodalomkeresésre fordítják. A keresési eszköz-



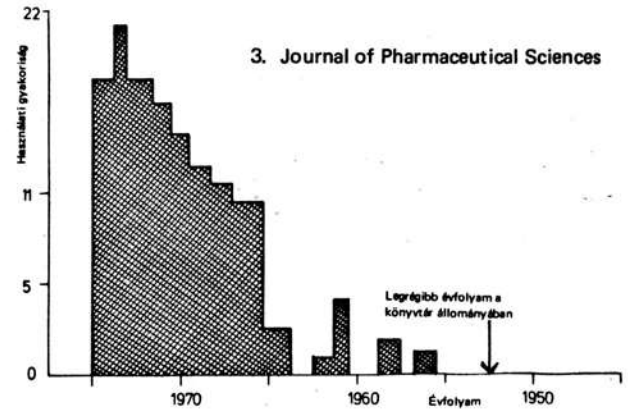
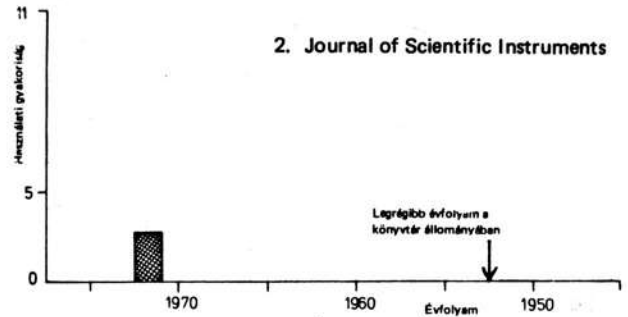
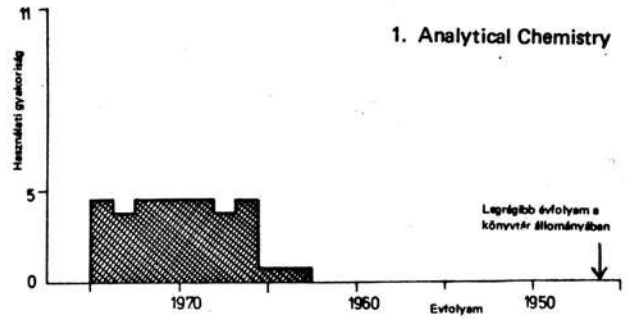
2. ábra A Bulletinben közölt információk alapján kapott kérések megoszlása a Bulletin megjelenésétől eltelt napok számának függvényében

zők hatékonyságának méréséhez a keresések statisztikai értékelésére használt peremlyukkátyákra felvitt adatokat elemezték. Ezek alapján megállapítható az, hogy valamely adatbázisban milyen gyakorisággal végeztek sikeres információkeresést és mennyi idő volt szükséges egy-egy kérdés megválaszolására. Az egyes adatbázisok használatának és eredményességének folyamatos mérése alapján döntenek el, hogy a jövőben továbbra is igényt tart-e rá az intézet vagy sem. Pl. a *Derwent Vetdoc* beszerzése a statisztikai adatok alapján nem volt indokolt, lemondásával a vállalat évi 1200 fontot takarított meg.

Hasonló módon figyelik a könyvtár folyóiratállományának használatát is. Egy vizsgálat célja az volt, hogy megállapítsák az 1975 előtti folyóiratok használatának mértékét. Az ilyen folyóiratokat tároló könyvtári polcokra olvasói kártyákat helyeztek el, és felkérték az olvasókat, hogy minden ott elhelyezett folyóirat használatakor tegyenek egy-egy jelet a kártyán. A felvitt adatok értékelése alapján meghatározták azokat a folyóiratokat, amelyek régebbi számainak bekötése és polcon való tárolása indokolt. Egy ilyen felmérést mutat a 3. ábra, ahol három folyóirat használatának gyakoriságát ábrázolják.

Ugyancsak alkalmas ez az egyszerű módszer annak eldöntésére, hogy időben visszamenőleg meddig érdemes a régi számokat megőrizni. Megállapították, hogy sok esetben olcsóbb egy-egy másolat megrendelése a British Library-től, mint a folyóiratok bekötése és polcon való tárolása.

A fentiekben röviden vázolt módszerek annak egyszerű illusztrálására szolgálnak, hogy aránylag kevés ráfordítással is meg lehet állapítani az információk munka és költségkihatásai döntéseihez szükséges tényeket. A teljes képhez nem szükségképpen elegendők a fenti mérésekkel



3. ábra Folyóiratok használati gyakoriságának megoszlása folyóirat-évfolyamok szerint

kapott eredmények, azonban a közölt eredmények olyan tények, amelyek mindenképpen segítik a helyes döntések meghozatalát. Az ismertetett példákban az alapvető tények megállapítására fordított költségek nem jelentenek lényeges összeget a Bulletin előállítására, a keresési eszközökre és a folyóiratokra fordított kiadásokhoz viszonyítva.

/BLICK, A. R.: *The value of measurement in decision-making in an Information Unit – a cost benefit analysis* = *Aslib Proceedings*, 29. köt. 5. sz. 1977. p. 189–196./

(Roboz Péter)