

KÖNYVTÁRAK ÉRTÉKELESE

Mennyiségi vizsgálatok rövid áttekintése*

G. Stecher

La Trobe Egyetemi Könyvtár, Bundooma (Ausztrália)

Bevezetés

Mennyit ér egy könyvtár? Bár a kérdés sem újak, sem különösebben eredetinek nem tekinthető, láthatóan egyre inkább foglalkoztatja a könyvtárosokat, és ami talán sokkal fontosabb, a könyvtárak fenntartóit. Az a tény, hogy a kérdés ritkán merül fel ilyen határozottan és egyszerű formában, még nem teszi kevésbé reálissá; ezt sok könyvtárvezető tanúsíthatja és előreláthatólag még több bizonyíthatja majd a nem is olyan távoli jövőben. Bár első látásra a kérdés igen egyszerűnek tűnik, a válasz korántsem az, amint azt a könyvtárak értékelésével foglalkozó irodalom gyors növekedésére vetett mególy felületes pillantás is jelzi.

Az értékelés iránt mutatkozó növekvő érdeklődés természetesen nem csupán a könyvtárakra szorítkozó elszigetelt jelenség. Valójában szoros kapcsolatban áll más szolgáltatásra orientált tevékenységek és intézmények hasonló trendjeivel. A valódi indok egyetlen szóval könnyen meghatározható: *gazdaságosság*. Ez a szó, tágabb értelmében, arra az igényre utal, hogy igazolódjanak a – rendszerint a köz által biztosított – költségek. Az utóbbi évtizedben egyre bonyolultabb módszerek alkalmazása tapasztalható, amelyeket a gazdaságosság követelményének jobb kielégítése céljából hoztak létre, és amelyek ugyanakkor a gazdaságosságot kikényszerítő még fokozottabb szigorhoz vezetnek. A könyvtárak menthetetlenül belekerülnek ebbe a folyamatba.

Ezen a ponton érdemesnek tűnik alaposabban is megvizsgálni kiinduló kérdésünket, mert eltérő értelmezéseket és ezeknek megfelelő eltérő típusú válaszokat tesz lehetővé. A könyvtár értékére vonatkozó kérdésre, bizonyos értelemben legkézenfekvőbb válasz annak *lettári értéke* alapján adható. De hogy a válaszhoz eljussunk, meglehetősen nehéz problémákkal kell megkü-

denünk, különösen, ha számításba kell venni a könyvtár állományát és annak becsült értékét is; ezt a problémát már jól ismerik azok a könyvtárosok, akik egy könyvtár biztosításával foglalkoztak. *Kétséges azonban, hogy a gazdaságosság megítélésakor a közösség számára a raktári értékek bármiféle jelentősége lenne.* Nehezen képzelhető el, hogy közpénzeket ilyen alapon fektetnének könyvtárakba, még ha az állomány értéknövekedése és az ebből származó eladási haszon volna is várható.

Az értéknek ehhez a nézőpontjához hasonló, bár lényegesen összetettebb és nehezebb az a megközelítés, amikor a *könyvtár megőrző funkcióját* vizsgáljuk. Nyilvánvaló, hogy ez a funkció közpénzek befektetését igényli, s így gazdaságossága a köz számára elvárható. Csakhogy a könyvtári irányítás számára a megőrzési funkció talán a legnehezebb; mindenesetre ez részesült eddig a legkevesebb tanulmányozásban.

Erre a nem kívánatos helyzetre világítanak rá a cikkünkben áttekintett vizsgálatok is: bár számos szerző utal a könyvtárak tároló és megőrző feladataira, *egyikük sem kísérelte meg rendszeres értékelésüket.* És bár a megőrzés szempontjából a könyvtár meglehetősen hasonlít a múzeumba, ugyanakkor különbözik is tőle, hiszen a megőrzés kérdése nem választható el a jövőbeni használatától, a hosszútávú igények előrejelzésétől, az igények létrehozására irányuló fejlesztéstől. És miután a megőrzés feladatának teljesítése igen gyakran párosul a dokumentumoknak és információknak kurrens vagy várható igények kielégítését célzó szolgáltatásával, ha az előbbi kihagyjuk a számításból, minden valószínűség szerint hiányos eredményeket kapunk.

Mindennek figyelembevételével mégis úgy vélhetjük, hogy utóbb megnevezett funkció, nevezetesen a *dokumentumok kurrens használatra történő szolgáltatása* az, amellyel az értékelési vizsgálatok elsősorban foglalkoznak, és amely végső soron a könyvtárak egyedüli vagy legalábbis döntő feladata. Egy erősen leegyszerűsített, mégis jól használható meghatározás szerint a *könyvtár alapvető feladata, hogy rögzített ismereteket hozzáférhe-*

* Az Australian Academic and Research Libraries 1975. márciusi számának 1–19. oldalain megjelent cikk fordítása a folyóirat szerkesztőségének hozzájárulásával.

tővé tegyen. Az ismeret szót itt meglehetősen tág értelemben használjuk. Ha ebből a meghatározásból indulunk ki, általános keretet alakíthatunk ki az értékelési tevékenységre.

Könyvtárat valamely közösség vagy intézmény annak feltételezésével hoz létre, hogy a beruházás a közösség vagy intézmény egészének javát szolgáló különféle eredményekben meg fog térülni. Minthogy a beruházási igény tekintetében a könyvtár rendszerint más szervezetekkel verseng, a ráfordítások mértéke – legalábbis elvben – függ attól, hogy a beruházásból származó előnyök hogyan viszonylanak a más szolgáltatásokhoz vagy tevékenységekhez szükséges beruházásokból származó előnyökhöz.

Közelebb lépve a gyakorlati döntéshozatal folyamatához, a könyvtár értékére vonatkozó kérdésünk a gazdaságosságot illetően a következőként fogalmazható meg: *jól használtuk-e fel a beruházási összeget?* Csak hogy ez a kérdés meglehetősen homályos. Jelentésének két eltérő értelmezése voltaképp meghatározza a két alapvető, eltérő, de egyben kapcsolódó és nem is mindig világosan elhatárolható problémakört, amely a legtöbb értékelési vizsgálatban előbukkan.

Az első esetben a kérdés így fejezhető ki: *a könyvtárra fordított összeget nem volna-e jobb máásra költeni?* A válasz a relatív előnyökre vonatkozó döntést igényli.

A kérdés másik értelmezése: úgy költi-e el a könyvtár a rendelkezésére álló összeget, hogy annak *eredményeként a maximális hatékonyság biztosítható?* Itt inkább a működés hatékonyságáról, a keretek könyvtáron belüli optimális elosztásáról van szó. Az előny és a hatékonyság fogalmi központi helyet foglalnak el valamennyi áttekintett vizsgálatban.

Mint már korábban jeleztük, a könyvtár értékével vagy – más, de rokon fogalmat használva – minőségével kapcsolatban felvetett kérdés legkevésbé sem mai keletű. A minőség mennyiségi becslésének különféle kísérletei jelentős hagyományokkal rendelkeznek. A korábban felvetett eljárások közül talán leginkább azok tipikusak, amelyeket az állomány adekvát voltának meghatározására javasoltak és alkalmanként használtak is. A könyvtár irányítási területén már korábban felfigyeltek a teljesítménynormák kifejlesztésére is. A könyvtárak már hosszú ideje gyűjtenek az állomány és a szolgáltatások használatára vonatkozó statisztikai adatokat.

Bár az effajta adatokat használták s ma is használják, talán joggal mondhatjuk, hogy inkább jobb híján, semmint valós értékük és hasznosságuk miatt. Kevés olyan könyvtárvezető van, aki alkalmanként ne fejezte volna ki elégedetlenségét a jelen helyzettel szemben. Anélkül, hogy részletekbe mennénk, e *hagyományos mértékek gyengeségeit röviden pontatlanságukkal, hiányosságukkal és irrelevanciájukkal jellemezhetjük*; mindenekelőtt teljesen alkalmatlanok arra, hogy különféle műveletek és szolgáltatások, egymáshoz kapcsolódó inputok és out-

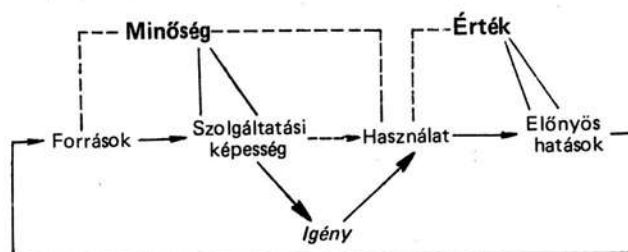
putok közti kölcsönhatásokat jellemezzenek. Ezek azok a hiányosságok, amelyeket az újabb értékelési módszerek megpróbálnak kiküszöbölni. Összességükben a módszerek igen széles körét alkalmazzák olyan egymástól távoli területekről, mint a piackutatás, reklám, szociológia, műszaki tudományok, management, rendszerelemzés és operációkutatás, hogy csak néhányat említsünk.

Cikkünkben számos újabb keletű értékelési sémát és vizsgálatot elemzünk. Érdeklődésünk gyújtópontjában nem annyira a módszerek és eljárások megbízhatósága áll, mint inkább a probléma alapvetőbb szempontja, az a kérdés, hogy *mit mérünk, mikor, hogyan és miért*. Szempontunkat kényszerűen leszűkítjük a felsőoktatási könyvtárakra. Bár a valamennyi könyvtártípusra kifejlesztett vagy javasolt sémák problématerületeiken gyakran erősen átfedik egymást, olyan kérdéseket is feltárnak, amelyek specifikusak, adott könyvtártípusra jellemzők. Valamennyinek egy cikkben történő feltárása tárgyalásunkat nehezékké tenné.

Koncepcionális keret

Az értékelés határozott jelentkezésének és céljainak viszonylagos újdonsága, a megközelítési módok szóródása, a sokféle módszer és eljárás valamelyest zavaró a könyvtáros számára, aki pedig kész világosabb megértésre törekedni. Természetesen minden értékelés középpontjában a számszerűsítés és a mérés áll. Amikor valaki ahhoz a kérdéshez ér, hogy mi az, ami számszerűsítendő és mérendő, az egységes formák, szignifikáns kapcsolatok megítélése sokkal nehezebbé válik. Ezért olyan elméleti keretre volna szükség, amely lehetővé teszi a főbb koncepciók és alapvető kritériumok feltárását, felszínre hozza a köztük fennálló alapvető kapcsolatokat és meghatározza a probléma paramétereit. Egy ilyen sémát – szóhasználatunk szerint koncepcionális keretet – ad meg R. H. Orr kétségtől meghatározó jellegű cikke. [1]. Nem törekszünk e munka összegzésére, de a szerző általánosított koncepcionális modelljének rövid áttekintése segítheti további tárgyalásunkat.

Orr koncepcionális keretének alapvető és általánosított modellje grafikusan ábrázolható, a kritérium-változók közti kapcsolatokkal és ezeknek a minőséghez és az értékhez, mint végső kritériumokhoz való viszonyával.



1. ábra Kritérium-változók kapcsolatai

Ideálisnak azt a helyzetet tekinthetnénk, amikor a mérési eljárásokkal a végső kritériumokat mérnénk. A gyakorlatban azonban ez igen nehéznek, ha ugyan nem lehetetlennek bizonyult. Sokkal jobban állunk kapcsolódó kritériumokhoz szolgáló mértékekkel. Ezek *indikátoroknak tekinthetők, s a mértékek indirekt mértékeknek*. Az ábrában szereplő nyilak a növekvő mennyiségi tendenciákat jelzik, azaz: az input források növekedése rendszerint növeli a lehetőségeket, és így tovább, míg végül feltehető, hogy a fokozott előnyök a források növekedéséhez vezethetnek. Ezek a relációk a modell alapvető dinamikáját leíró négy állításban fogalmazhatók meg.

A modellben benne foglaltatik az, amit irányítási dinamikának is nevezhetünk. Nyilvánvaló, hogy *a források növekedése normális esetben a lehetőségek növeléséhez vezet* és növeli az igényt, a használatot és végül az előnyös hatásokat is. Mindez a könyvtár minőségének és értékének emelkedését is előidézi. A modell irányítási aspektusát jelzi a *normális esetre* való utalás. Ebben az összefüggésben az irányítás feladata az, hogy minden kritérium-változó értékét a megelőzőéhez képest maximalálja. Így pl. a használat a források növelése nélkül, olyan minőségi jellegű módszerekkel növelhető, amelyek révén a lehetőségek jobban összhangba kerülnek a különböző igényekkel. Láthatjuk, hogy ez az irányítási szempont voltaképpen ugyanaz, mint amit általában hatékonyságnak szoktak nevezni. Bár Orr maga nem alakította ki ezt az elképzelést ábrájában, ez az aspektus mintegy harmadik dimenzióként jól beleillik. Ez a koncepcionális keret segíthet a különböző sémák valamilyen rendszerezett és reális elhelyezésében.

A használók elégedettsége

A teljesítmény mérésének különféle módszerei közül a legszélesebb körben talán azok terjedtek el, amelyek a mérés alapjaként *a használók elégedettségére* támaszkodnak. Úgy tűnik azonban, hogy maga a kifejezés is különböző szakemberek számára mást és mást jelent. Erre való tekintettel hasznos lehet, ha a kifejezés két eltérő értelmezését, nevezetesen a szubjektív és az objektív értelmezést elhatároljuk.

A *szubjektív értelmezés* olyan mérési eljárásra utal, amelynek alapja a használó véleménye, állásfoglalása a könyvtár minőségével kapcsolatban. Az ilyen véleményeket, állásfoglalásokat rendszerint a piackutatásban alkalmazott módszerekkel derítik ki. *Objektív értelmezés* szerint viszont a kifejezés bizonyos igények kielégítésére utal. A mérés, legegyszerűbb formájában, teljesítések és szolgáltatások számlálásán és bizonyos arányok meghatározásán alapul, pl. a kielégített igények és az összes igény viszonyán.

Kétségesnek tűnik, hogy a szubjektív elégedettségi mértékek komolyan vehetők-e. Eredeti alkalmazási terü-

letén az elégedettséget vagy elégedetlenséget a fogyasztó kifejezheti, amennyiben az egymással versengő alternatívák közül választ, bár ez a választás inkább a rossz különböző fokozatai, nem pedig jó és rossz között történik. Ilyen esetben a *preferencia* kifejezés jobbnak is tűnik, mint a némileg szépítő *elégedettség*.

A könyvtár viszont alapvetően más helyzetben van. Korlátozott számú alternatíva közötti, költségtényezőkre is kitérő választás helyett itt arra kéri a használat, hogy szubjektíven határozza meg elégedettségének mértékét egy tág, egyénenként változó és nyitott kapcsolat keretén belül. Véleménye előzetes elképzeléseitől függ, s minthogy a szolgáltatások ingyenesek, nyilván hajlik rá, hogy elképzelései és igényei túlzottak, esetenként ésszerűtlenek, indokolatlanok, erősen specializáltak stb. legyenek. Mindez persze feltevés és ezért vitatható.

Aligha vitatható viszont a *Purdue Egyetem* által lefolytatott igen alapos vizsgálat [2] eredménye. E vizsgálat során kétezernél több hallgatót kértek fel, *írja le állásfoglalását* a *Purdue Egyetem* könyvtárával, az amerikai könyvtári rendszer egészével, továbbá saját felsőoktatási intézményének könyvtárával kapcsolatban. Az eredmények a következőkben összegezhetők:

„A Remmers-Kelly skála értékei a teljes elutasításnak megfelelő 1,6-tól a teljes lelkesedést kifejező 11,2 értékig terjednek. Az állásfoglalások átlaga a *Purdue Egyetem* könyvtárával szemben 8,74; az amerikai könyvtári rendszerrel szemben 8,95; a felsőoktatási könyvtárral szemben 7,44.”

Minthogy a *Purdue Egyetem* könyvtára a vizsgálat idejében a 24 legjelentősebb amerikai könyvtár közé tartozott, az eredményekhez aligha van szükség részletes kommentárra; a használók szubjektív álláspontja az átlagos amerikai könyvtári helyzet mögé helyezte, s csak kevéssel az átlagos felsőoktatási könyvtár fölé.

Hangsúlyoznunk kell azonban, hogy *a szubjektív elégedettség* – mivel a használói preferencia formájában sokkal realisabb formában került kifejezésre és vizsgálatra, – *számos tanulmányban nyert módszertani alkalmazást*. Néhányat ezek közül később elemzünk.

A használói elégedettség objektív mérése sok, a könyvtári teljesítmény értékelésére kidolgozott sémába bekerült. A kielégített kérésekkel illetően az alkalmazott mértékek valóban használati mértékek, s így bizonyos fokig hasonlítanak a hagyományos használati statisztikákhoz. A különféle alkalmazott eljárások valamennyien olyan mértéket keresnek, amely egyidejűleg átfogó és specifikus.

A valódi probléma azonban a kudarc, vagy általánosabban *a kielégítetlen igény mérése*. Egy többé-kevésbé speciális igény kielégítetlenségének sokféle oka lehet, amint azt *Urquhart és Schofield* két érdekes tanulmánya [3, 4] mutatja. A szerzők az egyik vizsgálat során például azt találták, hogy „a használat a polcnál csaknem valamennyi kudarc azért érte, mert a keresett könyv

éppen egy másik olvasónál volt, nem pedig azért, mert helytelenül használta a könyvtárat" [4].

Az ilyen típusú kudarcok felismerése, kiterjedésük mérése és korrekciós eljárások alkalmazása minden tudományos könyvtár fejlesztési programjának lényeges részeként tekintendő. Ezt a feladatot jelentősen támogatja egy on-line kölcsönzési rendszer, amilyen például az *Ohio Állami Egyetemen* működik.

Ha azonban mélyebben elemezzük, a kudarc problémája sokkal összetettebbnek és sokkal nehezebben mérhetőnek bizonyul. Az ilyen típusú mérésbe ugyanis beleértendő az a feltevés, hogy

- a) az igények pontosan és objektíven megállapíthatók;
- b) minden igény kielégítésének sikere vagy kudarca pontosan mérhető.

Nem meglepő tehát, hogy *a problémák akkor jelentkeznek, amikor világosan ki nem fejtett igényeket vizsgálunk*, amelyek azután negatív magatartáshoz vezetnek, azaz: a használó nem fordul a könyvtárhoz, mert korábbi tapasztalatai alapján feltételezi, hogy az nem képes igényeit kielégíteni. E kevésbé nyilvánvaló igényeknek a teljesítmény-értékelési vizsgálatokba való bevonására tett kísérletet *M. B. Line* [5], a *Bath-i Egyetem* keretében. Az alkalmazott módszerben a potenciális használóktól vett minta alapján meghatározott napokon jegyzékeket állítottak össze, amelyeket azután a könyvtár teljesítési lehetőségeivel vetettek össze.

Már korábban említett munkájában *Orr* részletesen elemezte a használói szükséglet fogalmát, kapcsolatát az igényhez és az eredményként jelentkező könyvtárhasználatot – vagy annak hiányát. Lerövidítve, *a használó a szükségletet felismerheti, feldolgozhatja és a könyvtárhoz továbbíthatja*. A könyvtár szemszögéből nézve ez az eseménysor vezet a szolgáltatások iránt jelentkező igényekhez; *Orr ezt nevezi kézzelfogható igényeknek*.

E folyamat minden metszéspontján alternatívák lehetőségek. A használó az igényeket a könyvtáron kívül más, lehetséges forrásokhoz is továbbíthatja; szükségleteit figyelmen kívül hagyhatja; vagy nem ismeri fel őket. A szükségleteknek ezeket az alternatív formáit *nevezi Orr rejtett igényeknek*. Meghatározása szerint tehát a könyvtári használatot a kézzelfogható igények mértéke jelzi. A gyakorlatban rendszerint még ez a mérték is hiányos, amennyiben csak a sikeres használat kerül mérésre. Kevés könyvtár próbálja meg számszerűen nyilvántartani a kielégítetlen kéréseket, vagyis a kielégítetlen kézzelfogható igényeket.

Még ez az egyszerű összegzés is elég ahhoz, hogy jelezze, mennyire bonyolult a könyvtár hatékonyságának a használói igények alapján történő meghatározása. Nyilvánvaló, hogy a hatékonyság nem csupán a könyvtár sikeres használatának mértékét tükrözi. A hatékonyság valós mutatója ugyanúgy tartalmazhatná a sikeres és sikertelen használat, vagy akár a kézzelfogható és rejtett

igények arányát is. És bár mindez alapvető jelentőségű a könyvtár értékelésében – erről később még több szó esik – ugyanezek a kérdések bázisszerepet játszanak a könyvtár feladatainak filozófiai aspektusaiban is.

A szolgáltatási képesség mérése

Gyakorlati nehézségek akkor lépnek fel, amikor megkíséreljük megbecsülni a rejtett igényeket, amint ezt *Line* vizsgálata világosan bizonyítja. Úgy tűnik, a legfőbb probléma a vizsgálatban résztvevő használóktól származó adatok szubjektív torzulása. A könyvtári lehetőségek becslésére *Orr és munkatársai* olyan módszert dolgoztak ki [6], amely ezt a hibaforrást kiküszöböli.

A dokumentum-szolgáltatási teszt (Document Delivery Test, DDT) mint mérési eljárás, olyan dokumentumok mintáján alapul, amelyeket a könyvtár használói valószínűleg igényelnek. Ezt a tesztet egy *szolgáltatási vizsgálat* (Inventory of Library Services) együtt alkalmazták 92 orvosi felsőoktatási könyvtárban [7, 8]. Bár maga a vizsgálati módszer meglehetősen egyszerű, az adatok értékeléséhez alkalmazott eljárások igen bonyolultak.

A dokumentum-szolgáltatási teszt leglényegesebb eleme a minta kialakítása, amely a fent említett kísérletekben 305 tételből állt. Ezt a mintát alkalmazták annak vizsgálatára, mennyire képes a könyvtár a keresett dokumentum szolgáltatásáról – akár saját forrásból, akár könyvtárközi kölcsönzés útján – gondoskodni. Az eredményt olyan értékké alakították, amely az egyes dokumentumok szolgáltatásához szükséges időtartamon alapult. Különböző modellek alkalmazásával ezekből az értékekből végül egy *lehetőség-index*hez jutottak. A szolgáltatásokból egy 54 tételes standard jegyzéket állítottak össze. A tételek közül néhány (pl. kölcsönzési határidő) inkább könyvtárpolitikai jellegű adat. Az így nyert adatokat azután súlyozták és újabb feldolgozással újabb értékeket származtattak belőlük.

Ez a nagyon leegyszerűsített és rövid összegezés nem mutathatja be a módszer alaposságát, összetettségét és potenciális értékét, bár a mögöttes fogalmi problémák egy-két példája erre bizonyítékkal szolgálhat.

Nyilvánvaló, hogy *a lehetőségek közvetlen arányban állhatnak a könyvtári állománnyal és a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatás hatékonyságával*. Ez azonban nem szükségképpen áll a könyvtárnak tényleges dokumentumszolgáltató képességére, amit *számos más tényező is befolyásol*, mint pl. nehézkes hozzáférés a könyvtárközi kölcsönzési forrásokhoz, hosszú kölcsönzési határidő, tartós házon belüli használat, hosszú feldolgozási idő, párosulva a feldolgozás alatt álló dokumentumok hozzáférhetőségének korlátozásával stb. Nevezünk ezeket a negatív tényezőket *vesztésnek* és a lehetőségeket *virtuális lehetőségeknek*. Ebből az is látszik, hogy egy

nagy forgalmú könyvtár alacsony virtuális lehetőségeket mutathat akkor is, ha nagyobb forrásokból táplálkozik és jobb szolgáltatásai vannak, mint egy kevésbé használt könyvtárnak.

Urquhart és Schofield említett vizsgálata e fogalom érvényességét és fontosságát hangsúlyozza és azt a tapasztalatot, hogy az olvasót a polcoknál legtöbbször azért éri kudarc, mert a könyveket éppen más olvasók használják. A szolgáltatási vizsgálat relevanciája szintén világos: kölcsönzési időtartamok, kölcsönzésből való visszakérések politikája, a bibliográfiai adatok ellenőrzésének készsége és más tényezők mind befolyásolják a dokumentumszolgáltatást, vagy ha ezt értjük alatta, a könyvtár minőségét.

A módszer fő eredménye olyan mértékek kifejlesztése, amelyek nemcsak a különféle, elszigetelt szolgáltatások számszerűsítését teszik lehetővé, hanem – ami ennél sokkal fontosabb – a köztük lévő kapcsolatokat is. Fontos felismernünk, hogy *ez a teszt a működési hatékonyság, nem pedig a gazdasági hatékonyság méréséhez vezet.* Aligha meglepő tehát, hogy nagyon is különböző korreláció áll fenn a könyvtáraknak e teszt által mért minősége és ugyanazon könyvtárak költségvetési szintje között.

Egy másik, érdekes kérdés a teszt alkalmazhatósága a felsőoktatási könyvtárakon túl *más típusú könyvtárakra* is. Mint korábban jeleztük, a tesztet szakkönyvtárak homogén csoportjára fejlesztették ki. De a szerzők még így is utaltak arra, hogy az eredmények csak igen korlátozott mértékben hasonlíthatók össze. A használat fokának hatása jó példa a potenciális nehézségekre.

A teszt-dokumentumok jegyzéke viszonylag egyszerű eljárással készült: a bibliográfiai tételek a friss orvosi szakirodalomból származtak, ezekből került ki a minta is. A minta itt voltaképp az intézmény működési területének paraméterei szerint előre jelzett és igazolt felhasználói kéréseket képviseli. Nyilvánvalónak tűnik, hogy pl. egy egyetemen az ilyen mintának az intézmény érdeklődési profilját kellene tükröznie, s alighanem előre kidolgozott súlyozási séma szerint kellene azt feltárni.

Ha az intézmények közti összehasonlíthatóság volna a cél, ezek az eljárások még bonyolultabbá válnának. Mindezek a megfontolások kétségessé teszik, hogy *a teljes teszt gyakorlatilag alkalmazható-e másutt is, mint a legspecifikusabb helyzetekben.* Másrészt viszont az a koncepcionális megalapozottság és a potenciális hatékonyság, amelyet a válaszadási idő, mint teljesítménymérték nyújt, arra buzdít, hogy alkalmazhatóságát a felsőoktatási könyvtárakban a legteljesebb mértékben kiaknázzuk.

Megközelítés az erőforrások allokációjára szempontjából

Az eddig tárgyalt sémák olyan, egymástól eltérő utakat tárnak fel, amelyek annak méréséhez vezetnek, képes-e a könyvtár használói igényeinek kielégítésére, vagy sem. Közös vonása ezeknek a mérési eljárásoknak, hogy figyelmen kívül hagynak egy lényeges tényezőt, nevezetesen *az igények és a könyvtár működését meghatározó, elkerülhetetlen gazdasági realitások kapcsolatát.* Amikor a kielégítetlen – vagy nem megfelelő módon kielégített – igényeket kutatják, és amikor ezek mértékét kívánják mérni, ezek a sémák elsősorban a könyvtári lehetőségek maximalizálására törekednek. Ha viszont a könyvtár pénzügyi forrásai alkotják azokat a paramétereket, amelyekben belül ilyen maximalizálásra kell törekedni, az egész probléma láthatóan megfordul. Leegyszerűsítve, a probléma így fogalmazható meg: ha a pénzügyi források összege adott, hogyan használható ez fel különféle szolgáltatásokra – beleértve az állománygyarapítást is – úgy, hogy e források a maximális előnyöket biztosíthassák?

Az elmúlt években számos olyan vizsgálatot folytattak, amelyeknek célja ilyen típusú kérdések megválaszolására alkalmas eszközök és módszerek kifejlesztése; közülük néhányat röviden áttekintünk. Ezek a vizsgálatok általában olyan eljárásokat alkalmaznak, mint rendszerelemzés, operációkutatás, költség-hatékonysági vizsgálat, tervezés-programozás stb. Két számottevő, ilyen típusú vizsgálatot végeztek a *Massachusetts Institute of Technology* falai között, az egyik Morse [9], a másik Raffer és Shishko [10] nevéhez fűződik.

A *Morse-tanulmány* kiterjedten alkalmaz olyan matematikai eljárásokat, mint a sorbanállás-elmélet, a Markov-Poisson folyamatok és a valószínűség-számítás. Tényleges könyvtárhasználati adatok alapján alkalmazza ezeket a módszereket szükséglet-típusok előrejelzésére, könyvtári műveletek és könyvtárpolitika bizonyos részeinek (könyvduplikáció és állományapaszítás, kölcsönzés polcra történő visszaosztás stb.) optimalizálására.

Raffer és Shishko megközelítése bizonyos mértékig eltérő. Alapvető eszközük a *tervezés-programozás-költségvetés*, kiindulópontként a könyvtár feladatai és célkitűzései szolgálnak, s az előnyök megítélésének kritériumaként a használói preferenciákat alkalmazzák. A módszer, röviden, különféle könyvtári programok részletes költségelemzését adja. A vizsgálat során *a használókat felkérték preferenciák meghatározására*, azaz a szándékkal, hogy a ráfordítások jelenlegi formáit módosítsák. Az eredmények, legalábbis részben, eléggé előreláthatók voltak. Így pl. a kezdő hallgatók szerint többet kell fordítani a könyvek beszerzésére, mint az olvasói férőhelyek bővítésére stb. Ezeknek az adatoknak az alapján a szerzők ismét matematikai módszereket és modelleket alkalmaznak, azzal a céllal, hogy a keretek felhasználását a könyvtáron belül optimalizálják.

Fontos – a fentebb említettekhez bizonyos vonatkozásban hasonló – vizsgálat folyt le a *Durham Egyetem* keretében 1968-ban és 1969-ben [11]. A *Javaslat az egyetemi könyvtárak hasznosságának értékelésére* (Project for Evaluating the Benefits of University Libraries, PEBUL) c. vizsgálat valamivel nagyratörőbb, amennyiben végső célja „abszolút” eredményességi mértékek kialakítása, azaz olyan mértékeké, amelyek világosan megmutatják, mennyit ér a könyvtár az anyaintézmény számára.

A zárótanulmány tanúsága szerint ezeket a célokat azonban nem érték el, kivéve néhány olyan példa rövid megvitatását, amelyek az eredményesség-elemzés majdan kidolgozandó módszereinek illusztrálására szolgálnak. Bár a vizsgálat végső célját nem érte el, olyan módszereket, eljárásokat és adatokat produkált, amelyek számottevő potenciális hasznot jelentenek.

Különböző eljárások – pl. lineáris programozás – alkalmazásával a tanulmány tervezési modellt dolgozott ki, amelyhez egy *kritérium-mentes inverzió*nak nevezett eljárást használt. A *kritérium-mentes* azt jelzi, hogy a modellben nincsenek eredmény-kritériumok; az *inverzió* pedig arra utal, hogy az eljárás egy meglévő helyzet elemzéséből indult ki, ebből vezetve le az értéktételeket és implicit kritériumokat, nem pedig fordítva. Feltevése az, hogy egy időszakra vonatkozó gyakorlati ítéletek alapján a könyvtáros igen hatékony szolgáltatási rendszert alakíthat ki: *a jó könyvtár olyan szervezet, amely több csatornán keresztül reagál használóinak szerteágazó igényeire, működését, szolgáltatásait és termékeit pedig ezekhez igazítva fejleszti.* Szaknyelven szólva, a feltevés az, hogy a könyvtáros viszonylag magas fokon optimalizálja a rendszert.

Egy ilyen, létező rendszert elemezve a korábban implicit kritériumok explicitté válnak, s így hasznos eszközei lesznek a döntési folyamat további finomításának. Ez a megközelítés a hagyományos tervezés megfordítása, utóbbi ugyanis tipikusan egy kezdeti és túlságosan gyakran inadekvát igénybecslésen alapul, ebből alakítja ki a célokat és hozza létre a megfelelő programot.

A fentieknek megfelelően a program e fázisában az volt a cél, hogy költségelemzés révén kialakítsák a különböző *könyvtári szolgáltatások rangsorát*, azok anyagi értéke szerint. Íme néhány eredmény:

„Az allokációs modell inverziójának első eredményei alapján a *Durham Egyetem* könyvtárának vezetői 1968 nyarán abból indultak ki, hogy 1 új állományegység beszerzése megfelel 4,6 egység máshonnan történő könyvtárközi kölcsönzésnek, vagy 1300 helybenolvasásra fordított órának, vagy 90 egység hosszú időtartamú kölcsönzésnek, vagy egy szakképzett könyvtáros olvasók tájékoztatására fordított 3,3 órájának, vagy egy kezdő könyvtáros ugyanarra fordított 9,1 órájának.”

A fenti értékek kialakítása mellett a modell lehetővé teszi az outputban és a költség-elosztásban bekövetkezett változás hatásának bemutatását is. A cél mindkét esetben az, hogy az irányítási döntések hatásait konkrét értékekkel mutassák ki.

A modell finomításának további lépése annak „kalibrálása” volt, azaz *a nyert adatok összevetése a könyvtári használók igényeivel.* A kutatási jelentés elkészültekor ez a munka még befejezetlen volt, de máris nagytömegű, e célt szolgáló adat gyűlt össze. A két modell-csoport (keret-felhasználás és használói szükségletek) összevetésének az volt a célja, hogy az eredmények alapján hatékony döntési segédeszköz alakuljon ki. Emlékeztetnünk kell azonban arra, hogy ezek *kritérium-mentes* modellek, azaz nem tartalmaznak eredmény-kritériumokat.

Könyvtárhasználat

Az eddig tárgyaltaktól meglehetősen eltérő megközelítést alkalmaz két másik vizsgálat. Bár elkészültük időpontja közt több mint tíz év a különbség, a két vizsgálat figyelemreméltóan hasonló feltevéseket és módszereket alkalmaz. Egy 1961-ben publikált cikkében R. L. Meier [12] bevezette a *dokumentum-használati nap* (item-use day) fogalmát. *Hamburg és munkatársai* 1972-ben [13] a hasonló, de finomítottabb fogalmat, a *használati időt* (exposure time) alkalmazták. Mindkét mérték voltaképp a könyvtárhasználati statisztika erősen javított formájára emlékeztet. Mindkettőnek célja a tényleges használati idő, vagyis az olvasó által a könyvtári dokumentumok használatára fordított idő mérése.

Mindkét séma alapkonceptiója az, hogy a könyvtár terméket bocsát piacra; ennek nagysága és sikere a javasolt mértékkel mérhető. A termék maga ingyenes, de az ár helyét itt a használó ideje veszi át, és mint Meier írja:

„Fel kell tennünk, hogy a tudományos kutató, a tanár és a hallgató tudja legjobban megítélni saját idejének értékét.”

A mérték meghatározása mindkét esetben a ténylegesen használt könyvtári dokumentumok mennyiségének különböző fogyasztás-kutatási módszerekkel történő megállapításától függ:

a dokumentum-használati napok esetében a mérték az egyes napokon használt dokumentumok számára utal, függetlenül egy-egy használat időtartamától;

a használati idő esetében a mérés a könyvtári dokumentumok használatára ténylegesen fordított időn alapszik.

A cél mindkét esetben állandó arányok megállapítása az ily módon mért és a könyvtár által rendszeresen megfigyelt adatok mennyisége (kölcsönzések, visszaosz-

tások, látogatók) között. Meier például úgy találta, hogy abban az intézményben, ahol a vizsgálatot folytatta, egy hosszú lejáratú kölcsönzés 13 dokumentum-használati napnak felel meg. Feltevése az, hogy ez az arány rövid távon állandó, de hosszabb időtartam esetén bizonyos időközönként újra meg kell határozni. A különböző értékek súlyozásával olyan összetett indexet alakított ki, amely a teljes használatot tükrözve jelzi a használati formák változásait.

Azt a megállapítást, hogy a könyvtár által nyújtott szolgáltatások anyagi értéke összefügg az olvasónak a könyvtár használatára fordított anyagi kiadásaival, sajnos nem vizsgálták, Meier viszont vizsgálta a könyvtári szolgáltatások iránt megnyilvánuló igények rugalmasságának egy egészen másfajta vonatkozását és ez a koncepciója igen szoros párhuzamban áll azzal a szemlélettel, amely a könyvtárat üzleti vállalkozásnak tekinti.

Általános megállapítása az, hogy a könyvtárhasználat szintjét befolyásolják azok a nehézségek, amelyek a könyvtári dokumentumokhoz való hozzáféréssel járnak, továbbá az ehhez szükséges idő. Ennek megfelelően indított egy másik vizsgálatot is, hogy *meghatározza a használatnak a könyvtári dokumentumokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos ráfordításait (költségeit)*. Ennek eredménye szerint a hozzáférési idő a felsőoktatásban dolgozók számára 1,5 óra volt kölcsönzéseként, ill. 7 perc dokumentum-használati naponként. Ezek az értékek a könyvtárhasználat igen lényeges intézményi költségét jelzik, s világosan utalnak arra a hatásra és potenciális előnyre, amit a hozzáférés megkönnyítése jelenthet. Továbbmenve, Meier azt állítja, hogy az igények rugalmassága miatt az ilyen előnyök világosan összefüggnek a marginális költségekkel.

Hamburg munkacsoportjának megközelítése a költség és az előny meghatározását illetően erősen eltérő. Az előbbi a számfejtésben alkalmazott növekményi módszerrel határozzák meg, azaz, ha a költségek az outputtal kapcsolatosak (mérésük használati órában történik), csak azokat a költségeket veszik figyelembe, amelyek ténylegesen felléptek az adott output előállításánál. Más szóval ez azt jelenti, hogy egyrészt a releváns múltbeli költségeket is figyelembe kell venni, másrészt viszont az olyan kurrens költségeket, amelyek a jövőbeni használat kialakítását célozzák, figyelmen kívül kell hagyni.

Az így nyert költség-értékeket össze kell vetni az előnyökkel, vagy az output értékével. Ez utóbbi értéket egyszerűen a beruházások alapján határozzák meg, vagy a szerző szavaival:

„A kormánynak könyvtári beruházásokra vonatkozó döntésében benne rejlik a választás az alternatív állami beruházások és az olyan nem-állami felhasználások között, mint a magánberuházás, a fogyasztás. Az állami beruházások előnyeinek feltételezhetően meg kell haladnia a költségeket, mégpedig olyan mértékben, hogy a felhasznált keretek eredményei

meghaladják a magánszektorban jelentkező költségeket ... Minthogy a magánszektorban a beruházások átlagos megtérülési aránya eléri az 10–15%-ot, az állam eredményeinek, feltételezés szerint, ennél az aránynál magasabbnak kell lenniük ... Ha feltesszük, hogy a nyilvános könyvtárban történő állami beruházások megfelelnek a várakozásnak, megbecsülhetjük, az egy használati órának tulajdonítható dollár-értéket.”

A módszert és a képleteket ténylegesen is alkalmazták a *Philadelphiai Nyilvános Könyvtár* egyik vizsgálatából származó adatokra. A számításokat nem könnyű követni, de szerencsére – s talán szükségszerűen is – a könyvtár jó eredményeket mutatott.

A totális módszer

Az utolsó, s talán a legfontosabb vizsgálat, amire kitérünk, az, amelyet C. J. Wessel (John I. Thompson and Company, New York) vezetett [14]. Ez a rendkívül nagyarányú tanulmány az amerikai hadsereg akkoriban száznál is több szakkönyvtára számára kívánt *értékelési kritériumokat és módszereket* kifejleszteni. Nem áll szándékunkban itt e széles körű munkát összegezni, különösen miután egy tömörített beszámoló már magától a szerzőtől megjelent [15], de azért néhány megjegyzéssel érzékeltetjük a vizsgálat körét.

A vizsgálatot három fázisban bonyolították le:

1. fázis: Irodalomkutatás a könyvtárértékelés helyzetének vizsgálatára és a könyvtárügyön kívüli, alkalmazható módszerek feltárására. Közel 750 tétel, ebből 472 referált.

2. fázis: Javasolt kritériumok és ezeket felhasználó vezetési módszerek kifejlesztése.

3. fázis: Specifikus kritériumok és mérési eszközök meghatározása és kialakítása; érvényességük és megbízhatóságuk becslése.

A kritérium fogalma szótári értelemben véve kulcsfontosságú az elméleti megközelítésben, és kiindulópontként szolgál fokozatosan olyan még specifikusabb fogalmak, mint *irányadó mérték, hatékonyság, határfok* stb. kifejlesztéséhez. Így a fogalmak hierarchikus láncát kapjuk, amelyben minden fogalmat egy specifikusabb és a méréssel történő értékelés céljához közelebb álló fogalom követ. A lánc az érvényes kritériumok feltárásának folyamatával indul, és ezek a *kritériumok egyúttal alapul szolgálnak megfelelő irányadó mértékek kifejlesztéséhez*, a hatékonyság és a végső határfok meghatározásához. Valamennyi fogalom meghatározása az előző, generikusabb fogalom meghatározását feltételezi.

A 2. fázisban négy kritérium-kategória került azonosításra:

Filozófiai: a könyvtár célja és feladata.

Vezetés: irányítási eljárások hatása a könyvtár hatékonyságára.

Szolgáltatások és termékek: az output hatékonysága és értéke.

Működés: a napi könyvtári műveletek határfoka.

Ahogy a vizsgálat folyt, a szerzők öt olyan megközelítési típust határoztak meg, amelyek az értékelés alapjaként szolgáló kritériumok kifejlesztéséhez vezetnek. Ezek:

1. már létező kritériumok feltárása;
2. a könyvtár és anyaintézménye feladatainak elemzése;
3. könyvtári statisztikai adatok vizsgálata korreláció-elemzéssel;
4. különféle vezetési módszerek alkalmazása különféle könyvtári műveletek elemzésére;
5. hasznossági mértékek kifejlesztése *módosított használat-elemzés* révén a könyvtár, illetve az anyaintézmény feladatai közti kapcsolatok alapján.

Ami a 4. megközelítésnél említett vezetési módszereket illeti, a folyamat abból állt, hogy mátrixok segítségével vizsgálták hatvánál több módszernek a könyvtári műveleteknél való alkalmazhatóságát. Végül tényleges alkalmazásra az alábbi hármat választották ki:

Group Attainment Program (együttes megvalósítási program);

Cost-Effectiveness Analysis (költség-hatékonyság elemzés) és

Planning-Programming-Budgeting System (tervezés-programozás-költségvetés rendszer).

Alkalmoszerűen vagy kiegészítésként számos további is felhasználtak.

A munka a 3. fázisban ért el a következtetésekhez, ahol is kilenc specifikus kritériumot állítottak fel, és a könyvtár értékelésére négy eljárást dolgoztak ki. Az ajánlott kritériumokat az alkalmazásukhoz szükséges módszerekkel együtt sorolták fel. Maguk az eljárások tulajdonképpen az előző fázisban vizsgált különféle vezetési módszerek adaptációi. Az eljárások:

SCORE: Services Components Reliability and Efficiency Analysis (Szolgáltatások összetevőinek megbízhatósági és hatékonysági elemzése);

SCOUT: Service Components Utility Analysis (Szolgáltatások összetevőinek használati elemzése);

CORE: Correlation, Regression and Effectiveness Analysis (Korreláció, regresszió és hatékonysági elemzés);

GAME: Group Attainment Methods Analysis (Együttes megvalósítási módszerek elemzése).

A programban nem szerepelt az eljárások alkalmazása a teljes könyvtári hatékonyság tényleges mérésére. Alkalmazási példákat azonban tartalmaz, esetenként a módszerek kifejlesztése, valamint az igazolás és a megbízhatósági teszt során.

Néhány fogalom

Az eddig tárgyalt vizsgálatok, bár csak kis töredékét teszik ki az elmúlt években publikáltaknak, valószínűleg reprezentálják a könyvtárértékelés során alkalmazott legfontosabb innovatív módszereket és eljárásokat. Az e vizsgálatokban és sémákban alkalmazott megközelítési módok meglehetősen eltérőek, de kétségtelen, hogy valamennyinek ugyanaz a végső célja: *a könyvtár értékének, minőségének meghatározása*.

Ezen a ponton felmerül a nyilvánvaló kérdés: mi okozza a módszereknek ezt a sokrétűségét? A választ tulajdonképpen nem nehéz megtalálni. Mint már láttuk, az értékelés a gyakorlatban alapvetően mennyiségi módszerekkel, egyszerűbben: méréssel történik. A minőség és az érték, vagy ezeknél szakmaibb terminológiát alkalmazva, *a hatékonyság és az eredmény (előny) elvont fogalmak, s mint ilyenek, közvetlenül nem mérhetők*. A probléma ezért olyan dolgok, folyamatok, jelenségek stb. megkeresése, amelyek mérhetőek, és ahol a származtatott mérték valós indikátora a hatékonyságnak és az előnyöknek. Ezeket a valós és mérhető dolgokat nevezik rendszerint kritériumoknak.

A valós kritériumok és a megfelelő mértékek kialakítása a mennyiségi értékelés elméleti és gyakorlati megközelítéseiben egyaránt kulcsszerepet játszanak. Így, az eredmény és a hatékonyság mellett két további alapfogalmat találunk: *a mértéket és a kritériumot*. E fogalmak bizonyos mérvű elemzése, különösen a hagyományos könyvtári mérési eljárásokhoz való viszonyukat illetően, tanulságos lehet.

E fogalmak közül a legáltalánosabbat, *a hatékonyságot*, rendszerint célkitűzések segítségével határozzák meg, vagyis azt a fokot értik alatta, amelyen egy szolgáltatás vagy művelet megfelel céljainak. Így a hatékonyság mérésének meghatározása függ a célok meghatározásától. A cél viszont meglehetősen laza fogalom. A célokat sokszor igen tág formákban fejezik ki, ilyenkor szokták azokat funkcionális megállapításoknak nevezni (vö. Wessel). De ahhoz, hogy használhatóak legyenek, *a céloknak konkrétaknak kell lenniök, egyrészt globális szinten, az általános könyvtárpolitikai döntések (pl. források felhasználása) támogatásaként, másrészt operációs szinten, ahol a teljesítmény-célokat szolgálják*.

Ebben az összefüggésben legalább két probléma merül fel a célokkal kapcsolatban:

először akkor, amikor a célokat a hatékonysággal összekapcsolva fogalmazzák meg, felismerhető a *téves fogalmi körforgás tendenciája*: a célokat gyakran a hatékonyság meglévő szintje segítségével fejezik ki;

a másik nehézség akkor keletkezhet, amikor a könyvtári célok meghatározása *túlságosan függ a könyvtár által szolgált közösség vagy szervezet célkitűzéseitől*. Egy intézmény kutatási céljait szolgáló szakkönyvtár eseté-

ben a célok pontosan körvonalazhatók és számszerűsíthető teljesítmény-célok állíthatók fel. A felsőoktatási könyvtárak sokkal nehezebb helyzetben vannak, itt ugyanis a könyvtár saját cél-megfogalmazásaiban óhatatlanul tükröződnek az anyaintézmény céljainak és funkcióinak bizonytalanságai. Ez keveredhet intézményen belüli elvi kérdésekkel, pl. a könyvtár szerepére vonatkozóakkal, amelyek kívül esnek a könyvtár kizárólagos illetékességi körén. Jó példa az ilyen problémára az a néha bosszantó kérdésfeltevés, hogy a könyvtárnak szolgálnia kell-e olyan szakterületeket is, amelyek oktatásáról a felsőoktatási intézmény nem gondoskodik.

Segíthet ezen a ponton, ha konkrétabb környezetben vizsgáljuk a hatékonyság fogalmát. Amint arra cikkünk elején utaltunk, valamiféle *mérést már nagyon régóta végeznek a könyvtárosok*. A hagyományos mértékekre jellemző, hogy olyan forrásokra vonatkozó adatokat tartalmaznak, mint a gyűjtemény mérete és növekedése, a költségvetés és a létszám; használati mértékeket, mint a kölcsönzések száma, a helyben használt állomány mennyisége, referenz kérdések stb. Visszatekintve a kritérium-változók Orr-féle diagramjára, látható, hogy *a mértékek két típusa a forrás-jellegű és a használati*.

Elsőként ez utóbbiakat tekintve, láttuk néhány szerzőnek azt az ellenvetését, hogy a hagyományos használati mértékek figyelmen kívül hagyják a kielégítetlen igényeket. E megállapítás racionális alapját igazolja a könyvtári funkció korábban adott meghatározása: hozzáférést biztosítani a rögzített ismeretekhez. Ez a megállapítás, mivel túlzottan általános, igen laza; nem kifogásolható, ha úgy értelmezzük, hogy *hozzáférést kell biztosítani a rögzített ismeretekhez mindazok számára, akik azt igénylik és jogosultak rá*. Ebből nyilvánvalóan következik, hogy a könyvtár teljesítményének elbírálása szempontjából a hozzáférés biztosításának hiánya éppen olyan releváns tényező, mint annak sikere.

Van azonban a problémának egy másik vonatkozása is, nevezetesen az idő. Ismét egyetérthetünk abban, hogy a könyvtárnak nemcsak lehetővé kell tennie a hozzáférést, hanem ennek a lehető legrövidebb idő alatt kell megtörténnie. Ez végső soron a könyvtár funkciójának igazi lényege. Így a könyvtár feladatának eredeti meghatározását kiterjesztettük úgy, hogy egyúttal számszerűsíthetővé is tettük.

Új megfogalmazásunk így hangozhatna: *a könyvtár funkciója, a hozzáférés biztosítása a rögzített ismeretekhez (dokumentumokhoz, adatokhoz, információkhoz stb.) meghatározott átlagos idő alatt, abból a célból, hogy kielégítse meghatározott használói réteg igényeinek meghatározott részét*. A hozzáférési idővel (válaszadási idő), továbbá — az esetleg arányként kifejezett — kielégített és kielégítetlen igények mérésével mennyiségileg becsülhetjük meg azt a szintet, amelyen a teljesítmény megfelel a céloknak. Ez pedig, a meghatározás szerint, *a hatékonyság mérése*.

A fenti gondolatmenet arra alkalmas, hogy *a hagyományos könyvtári statisztika elégtelenségére* még jobban rávilágítson. Olyan helyzet is elképzelhető, ahol ez a statisztika félrevezető lehet, amikor a könyvtári használat növekedése eltakarja a kielégítetlen igények még gyorsabb ütemű növekedését, önelégültséget táplálva ott, ahol pedig lenne tennivaló.

A másik hagyományos könyvtári mérték, *a gyűjtemény mérete és a gyarapodás*, másfajta problémákat vet fel. Bár ésszerűnek tűnik az a feltevés, hogy nagyobb gyűjtemény nagyobb hatékonysághoz vezet, ez utóbbi sokkal több változó eredménye. A gyűjtemény-méret és -növekedés, mint mérték, így egyrészt közvetett, másrészt egyoldalú. A valódi kérdés az, hogy egy hatékonysági mértékben mekkora rész jut erre a tényezőre, azaz a meghatározott input és output közti mennyiségi kapcsolatra. Ez a kapcsolat alapvető minden olyan kísérletben, amely az optimális forrás-felhasználás és a költség-hatékonyság fogalmának meghatározását célozza.

A költség-hatékonyságot, amit gyakran a hatásfok szinonimájaként használnak, úgy határozzák meg — bár ez bizonyos fokig tautológia — mint az eléréséhez szükséges költségekhez viszonyított hatékonyságot. Eszerint a költség-hatékonyság javítható a hatékonyság növelésével a költségek állandó szinten tartása mellett, vagy a költségek csökkentésével, a hatékonyságot hagyva változatlanul. Úgy tűnik, ez utóbbi felel meg inkább a hatásfok javításának. A gyakorlatban azonban ritka, hogy az egyik összetevő a másik változtatása nélkül módosítható legyen.

Talán a legfontosabb, amire rá kell mutatnunk, hogy ez a fogalom eltérő következményekkel jár, ha egy művelet különböző részeire, illetve ha az e részekből összetevődő egészre alkalmazzuk. Így pl. egy könyvtár nem szükségképpen költség-hatékony pusztán azért, mert olyan folyamatokból és szolgáltatásokból tevődik össze, amelyek egyenként költség-hatékonyak. Az általános költség-hatékonyság a részek által létrehozott előnyök maximalizálásának eredménye. A könyvtár hatékonysága ennek megfelelően nem választható el annak igényétől, hogy *külön-külön vagy egészében meghatározzuk a különféle szolgáltatások és termékek által nyújtott előnyöket*.

Mielőtt tovább foglalkoznánk az előnyökkel, hasznos lesz rövid pillantást vetni *a mértékekre és kritériumokra*, még ha nem is kapjuk meg azt a teljes felvilágosítást, amit elvárhatnánk. Őszintén szólva ezek nehéz és alig megfogható fogalmak, s kevés szerző látszik hajlandónak analitikus megközelítésükre, annak ellenére, hogy ezek a fogalmak a vizsgálatok többségében központi szerepet kapnak. Wessel szótári meghatározást fogad el: *a kritérium olyan elv, irányadó mérték, próbakő, amellyel valamely dolgot megítélnék*. Ez azonban inkább a probléma megkerülésének tekinthető.

Bármilyen kritériumra is gondolunk ebben az összefüggésben, nyilvánvaló, hogy valami mérhetőnek kell

lennie és tényleges kapcsolatban kell állnia olyan valamivel, ami nem mérhető. Talán egy negatív példa segíti ennek megértését. Mint korábban, *A használók elégedettsége* c. fejezetben jeleztük, *a használói hozzáállás nem kritérium*, bár mérhető, mert eredményei nem fogadhatók el a könyvtári hatékonyság jelzéseiként. Nincs ugyanis tényleges mennyiségi összefüggés a használói hozzáállás és a könyvtár minősége közt. Ez az érvelés persze majdnem önmagába visszatérő kört alkot, de – bár csábító – ennek részletes kifejtésétől el kell tekintenünk. Csak arra utalunk, hogy ezek az eredmények rendszerint ellentmondanak más, általában valószínűbbnak tekintett kritériumoknak.

Számos szerző sorolt fel olyan kritériumokat, amelyek álláspontjuk szerint az értékelés alapjául szolgálhatnak. *F. W. Lancaster* [16] például az alábbiakat találjuk: tematikai kiterjedés, pontosság, válaszadási idő, használói ráfordítás. *E. Evans* [17] hat kritérium-fogalmat ad meg: hozzáférhetőség, költség, használói elégedettség, válaszadási idő, költség és előnyök aránya, használat. Mindegyiken belül további *specifikus kritérium-mértékek* szerepelnek, azaz a fogalmakhoz alkalmazható specifikus eljárások vagy adatok.

A kritérium meghatározásának bonyolultságát jól jelzi, ha összevetjük *Lancaster* jegyzékét *Orr*-éval, akinek dokumentum-szolgáltatási tesztje csaknem kizárólag a válaszadási időn alapul. A magyarázatot a könyvtár vagy információ-tár eltérő megközelítésében találhatjuk meg. *Orr* eljárása voltaképp egy ismert tétel (dokumentum) megkeresésére vonatkozik, így például a teljesség és pontosság itt irreleváns. *Lancaster* feltételei többekévé meghatározott információs igényekből indulnak ki, ezért nála ezek a fogalmak lényegesebbek. *Orr* esetében fel kell tételeznünk, hogy a dokumentumra vonatkozó igényt már megelőzte egy azonosítási folyamat. Ha ez utóbbit is a könyvtári funkció részének tekintjük, nyilván a kritériumok szélesebb körét kell alkalmaznunk. Ha nem, pl. hierarchikus hálózat esetében, akkor a válaszadási idő, mint egyetlen kritérium, elegendő.

A könyvtár által nyújtott előnyök azok, amelyek igazolhatják a ráfordítást, vagyis a könyvtár létét. Az értékelés végső feladata tehát az előnyök meghatározása. Ezen a ponton kell utalnunk arra, hogy sok könyvtáros egyértelműen állítja: a könyvtár által nyújtott előnyök minőségi, így nem számszerűsíthetők. Így pl. *Rogers és Weber* [18] szerint:

„Egy felsőoktatási intellektuális szervezet, mint pl. egy egyetemi könyvtár, nem mérhető skálán, dollárok és centek által jelölt egységekkel úgy, hogy az valóban jellemző legyen.”

Az ilyenfajta mérés lehetőségének vagy lehetetlenségének kérdése mellett felbukkan egy másik kérdés is: *található-e az előnyök mérésére másfajta mérőeszköz is, mint a dollároké és centeké?* Mindkét kérdés igen lényeges, és közelebbi vizsgálatot igényel.

Az előnyöknek fontos és talán a legismertebb közvetlen mértékét úgy kapjuk, ha megkíséréljük meghatározni *az információ értékét*. Igen sok effajta vizsgálatot végeztek már, többségükben szak- és vállalati könyvtárak terén. Ebben a megközelítésben a könyvtár vagy az információs rendszer által nyújtott információ értékét az a kutatási költség határozza meg, amelyet a nyújtott információ eredményeként el lehetett kerülni. Igen érdekes, és bizonyos fajta optimizmusra adhat okot, hogy ugyanezt a mértéket javasolta a PEBUL munkacsoport is, mint a felsőoktatási környezetben potenciálisan alkalmazható több közvetlen mérték egyikét.

Ugyanez a munkacsoport másfajta közvetlen mértékeket is javasolt. Ezek egyike az a javaslat, hogy *az előnyöket azzal a költséggel kell mérni, amennyit a használónak a könyvtári dokumentumok tanulmányozására fordított ideje ér*. Mint már láttuk, néhány évvel korábban hasonló elképzelése volt *Meier*-nek is. Még egy további megközelítést is körvonalaztak, ezt *költség-elkerülési modellnek* nevezhetnénk. Itt a könyvtár által nyújtott előnyök megfelelnek vagy valamilyen módon kapcsolódnak ahhoz a kiegészítő költséghez, amelyet a használók közösségének biztosítania kellene könyvtári dokumentumok hozzáféréseire, ha a helyi könyvtár nem létezne.

Az itt vázolt közvetlen előny-mértékek, bár jórészt az elméleti okoskodás világába tartoznak, fejleszthetőeknek tűnnek és további vizsgálódásokra csábítanak. Egyértelmű céljuk dollárban és centben kifejezhető közvetlen mértékek kialakítása. Az ilyen mértékek, ha gyakorlati alkalmazásuk keresztülvihető, *igen fontosak lehetnek a könyvtár gazdasági irányításában*. Igen nagy azonban a különbség a felsőoktatási könyvtárak által nyújtott előnyök mérhetőségét tagadó álláspont és ama megállapítás között, hogy nem minden előny fejezhető ki ily módon. Ez utóbbi sokkal ésszerűbb és használhatóbb megközelítésnek tűnik.

Különösen felsőoktatási környezetben úgy is meghatározhatók a könyvtár által nyújtott előnyök, hogy mennyiben, *milyen mértékben járulnak hozzá a felsőoktatási célok eléréséhez*, pl. a végzett hallgatók színvonalának és számának emeléséhez. Ebből viszont – *Orr* szavaival élve – következik, hogy:

„Elméletileg eléggé pontos szervezeti célkitűzések mellett, a szolgáltatásnak tulajdonítható előnyös hatások közvetlenül mérhetőek volnának, olyan irányított kísérletekkel, amelyek célja annak meghatározása, hogy a szolgáltatás eredményeként megvalósult értékek hogyan változnak a támogatás szintjének vagy minőségének változásával.”

Ennek az érvelésnek az a kulcspontja, hogy az általános célkitűzésekhez való hozzájárulást ugyanaz a skála méri, mint az általános célkitűzéseket. Így a könyvtár által nyújtott előnyök mérésének problémája szorosan összekapcsolódik az anyaintézmény oktatási

eredményei értékének a mérésével. Ha pl. a vizsgaeredményeket tekintjük az oktatási érték mértékének, amellyel a végző hallgatók színvonalát határozzuk meg, akkor a könyvtár hozzájárulásának is mérhetőnek kellene lennie annak meghatározása révén, hogy a *könyvtári szolgáltatások hogyan hatnak a vizsgateljesítményekre*. Hogy ez a fajta mérés gyakorlati eredményre vezet-e, egészen más kérdés.

Az itt felmerülő nehézségek nagyrészt, esetleg egészükben, a határozott oktatási célkitűzések kialakításával kapcsolatos problémákban gyökereznek, annak mérésében, hogy milyen fokon sikerült azokat elérni, és hogy ezekből milyen előnyök származnak. Az oktatás maga is szolgáltatás, amelybe a társadalom a megtérülés reményében tőkét fektet be. Maga is tárgya előnyei és hatékonysága mérésének, s itt a régi élharcosok újra felsorakoznak: egyik végletben azok, akik közgazdasági eszközökkel értékelnek, a másik végletben azok, akik szerint az előnyök tisztán minőségi jellegűek. Ez a kettősség azonban inkább látszólagos, mint valóságos.

Végül is úgy véljük, hogy a gazdasági előnyök minőségi előnyökhöz vezetnek. A minőségi előnyök viszont rendszerint mint ilyenek szerepelnek, pontosan azért mert nehezen számszerűsíthetők. Mindegyik változat a boldogság vagy prosperitás ősi dilemmájához vezet.

Van egy másik, igen praktikus szempont, amelyben a minőségi fogalmak a mennyiségekkel keverednek. Hiszen ha az előnyöket néha nehéz, vagy lehetetlen is számszerűsíteni, az elérésükhöz szükséges összegeket nem. Ezért, ha azt mondjuk, hogy ezeknek az előnyöknek az eredményei értékítéleteken alapulnak, emlékeznünk kell arra, hogy ezeknek az értékítéleteknek viszont meg vannak a költségegyenértékeik. Amíg egyes előnyök közvetlenül mérhetők, mások csak közvetett módon, a szükséges ráfordítások révén válnak mérhetőekké. Ez utóbbiak a társadalom vagy egy intézmény összesített ítéletéhez igazodnak, s a különféle tevékenységekre és szolgáltatásokra biztosított keretek alapján számszerűen fejeződnek ki. Az a tény, hogy egy orvos-tanhallgató képzési költsége ötször vagy tízszer annyi, mint egy történészé, azt jelzi, hogy erre vonatkozóan közvetett módon a társadalom egésze, vagy közvetlenebbül a felsőoktatási intézmény értékítéletet alkotott. Bár az effajta értékítéletek számos gyakorlati megfontoláson alapulhatnak, végső soron pragmatikusak.

A felsőoktatási könyvtáros helyzete igen hasonlít az itt felvázoltra. Ő maga is pragmatikus értékítéletekre alapít, amikor a minőségi előnyöket összefüggésbe hozza a költségekkel. Semmi okunk sincs feltételezni, hogy ezek az értékítéletek kevésbé igazak, mint az anyaintézmény hasonló ítéletei. Ezt a tényt, mint láttuk, számos korábban idézett szerző elfogadta és beépítette módszertanába. Példaként: Orr és szolgáltatási vizsgálata, vagy Wessel és SCOUT-nak nevezett használat-elemzés-adaptációja kiterjedten alkalmazza azt a súlyozási rendszert, amely a könyvtárosok által hozott prag-

matikus értékítéleteken alapul. Hasonló következtetések képezik a PEBUL vizsgálat során kidolgozott „kritérium-mentes inverzió” modelljének alapját.

Következtetések

Ha megkíséreljük vizsgálatunkat összegezni, azonnal számos kérdés merül fel. Mennyire hatékonyak az itt vizsgált sémák? Mennyire megbízhatóak az eredmények? Mennyire használhatók és keresztülvihetők módszereik és eljárásaik? Az első és legnyilvánvalóbb megjegyzés az, hogy egyetlen séma sem tekinthető az értékelés általános problémája teljes és könnyű megoldásának. A különböző sémák speciális helyzetekhez készültek, mélységük, átfogó voltuk eltérő. Az egyik végletben Orr és Wessel saját célkitűzéseiken belül hatékony sémái helyezhetők el. Nyilvánvaló korlátaik éppen összetettségük következményei: egyszeri tesztek, amelyek csak aránylag ritkán alkalmazhatók. Ezért vezetési eszközként használhatóságuk korlátozott. Mindemellett egy módosított dokumentum-szolgáltatási tesztet már leírtak [19].

A másik végletben olyan, korlátozott sémák állnak, mint pl. Line-é akinek fő célja a könyvtárak által általában gyűjtött adatok kiegészítése volt. Ennek legvonzóbb jellegzetessége, hogy viszonylag csekély erőfeszítéssel olyan eredményekhez vezethet, amelyeket más, könnyen nyerhető adatokkal kombinálva megkaphatjuk a hatékonyság egyértelműen valós indexét. Más vizsgálatokkal együtt ez is aláhúzza azt a tényt, hogy sok érték rejlik a könyvtárakban folyó hagyományosabb adatgyűjtésekben is és hogy az ilyen adatok csekély fáradtsággal jól hasznosíthatók.

A különféle sémák változatossága, szóródása miatt hasznos általánosításokat, következtetéseket levonni elég nehéz, de nem lehetetlen. Közülük a legfontosabb egy szellemes megjegyzés parafrázisaként fejezhető ki: *van egy sor válaszunk, most már pontosabban megfogalmazhatjuk a kérdést.*

Nem kétséges, hogy az értékeléshez adott eltérő megközelítések és javasolt megoldások a könyvtári problémák széles skáláját tárták fel, amelyek az elemzés során sokkal összetettebbeknek bizonyulnak, mint azt eddig gyanítottuk. Ez önmagában is létrehozta saját, elkerülhetetlen impulzusát: ezeket a problémákat elemeznünk kell – már csak azért is, mert felismerésükre sor került – amíg csak valamiféle határt el nem érünk. Lehetséges, amint azt Rogers és Weber állítja, hogy a felsőoktatási könyvtári műveletek nem mérhetők dollárban, bár önmagukban az ilyen kategorikus ítéletek veszélyesek lehetnek, még ha az ellenkezőjükről teljesen hiányzik is minden bizonyíték. Emellett nyilvánvaló, hogy itt az utóbbiról nincs is szó.

Aligha kétséges, hogy a könyvtár hatékonysága alkalmas mérésre, és hogy még az előnyök is megközelíthetők mennyiségi módszerekkel. És az is valószínű, hogy

amikor az anyagi támogatások versengésére kerül sor, olyan ügy, amelyet legalább részben tények és számok támasztanak alá, jobb helyzetben van, mint az, amelyet semmi sem támogat. A felsőoktatási könyvtárak világának nyers valóságát éles és meglehetősen baljóslatú szavaival *Ross Harold* a következőképpen összegezte:

„... minthogy az alapelvek szűk látókörű gyártói balszerencsés módon hajlamosak azt hinni, hogy ami nem látható és nem számszerűsíthető, az nem is létezik, fennáll az a veszély, hogy úgy döntenek majd, hogy a könyvtáraknak ezek a kevésbé megfogható előnyei viszonylag alacsonyabb költségekkel is elérhetők.” [20]

Ezek után megengedhetjük-e magunknak, hogy ne tájunk fel minden lehetséges értékelést?

Fordította: Sárdy Péter

IRODALOM

- [1] ORR, R. H.: Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures = *Journal of Documentation*, 29. köt. 1973. p. 315-332.
- [2] MORIARTY, J. H.: Measurement and evaluation in college and university library studies: library research at Purdue University. Research methods in librarianship: measurement and evaluation. Szerk. Herbert Goldhor. Champaign, Illinois, University of Illinois Graduate School of Library Science. 1968. p. 25-32.
- [3] URQUHART, J. A. - SCHOFIELD, J. L.: Measuring readers' failure at the shelf = *Journal of Documentation*, 27. köt. 1971. p. 273-286.
- [4] URQUHART, J. A. - SCHOFIELD, J. L.: Measuring readers' failure at the shelf in three university libraries = *Journal of Documentation*, 28. köt. 1972. p. 233-241.
- [5] LINE, M. B.: Ability of a university library to provide books wanted by researchers = *Journal of Librarianship*, 5. köt. 1973. p. 37-51.
- [6] ORR, R. H. (et al.): Development of methodologic tools for planning and managing library services = *Medical Library Association Bulletin*, 56. köt. 1-2. sz. 1968. p. 235-267; 56. köt. 3. sz. 1968. p. 380-403; 58. köt. 4. sz. 1970. p. 350-377.
- [7] ORR, R. H. - SCHLESS, A. P.: Document delivery capabilities of major biomedical libraries in 1968: results of a national survey employing standardized tests = *Medical Library Association Bulletin*, 60. köt. 1972. p. 382-422.
- [8] ORR, R. H. (et al.): User services offered by medical school libraries in 1968: results of a national survey employing new methodology = *Medical Library Association Bulletin*, 58. köt. 1968. p. 455-492.
- [9] MORSE, Ph. M.: Library effectiveness: a systems approach. Cambridge, Mass., M.I.T. Press, 1968.
- [10] RAFFEL, J. A. - SHISHKO, R.: Systematic analysis of university libraries: an application of cost-benefit analysis to the M.I.T. libraries. Cambridge, Mass., M.I.T. Press. 1969.
- [11] Durham, university. Projects for evaluating the benefits from university libraries. Final report. Newcastle upon Tyne. University of Durham. 1969.
- [12] MEIER, R. L.: Efficiency criteria for the operation of large libraries = *Library Quarterly*, 31. köt. 1961. p. 215-234.
- [13] HAMBURG, M. (et al.): Library objectives and performance measures and their use in decision making = *Library Quarterly*, 42. köt. 1972. p. 107-128.
- [14] WESSEL, C. J.: Criteria for evaluating the effectiveness of library operations and services. Phase I-III. Washington, D.C., 1965-1969. /ATLIS Reports, no. 10, 19, 21/.
- [15] WESSEL, C. J.: Criteria for evaluating technical library effectiveness = *Aslib Proceedings*, 20. köt. 1968. p. 455-481.
- [16] LANCASTER, F. W.: The cost-effectiveness analysis of information retrieval and dissemination systems = *Journal of the American Society for Information Science*, 22. köt. 1971. p. 12-27.
- [17] EVANS, E. (et al.): Review of criteria used to measure library effectiveness = *Medical Library Association Bulletin*, 60. köt. 1972. p. 102-110.
- [18] ROGERS, R. D. - WEBER, D. C.: University library administration. New York, H. W. Wilson, 1971.
- [19] PENNER, R. J.: Measuring a library's capability... = *Journal of Education for Librarianship*, 13. köt. 1972. p. 17-30.
- [20] HARROLD, R.: The economics of library resources = *Australian Academic and Research Libraries*, 4. köt. 1973. p. 141-146.



STECHER, G.: Könyvtárak értékelése. Mennyiségi vizsgálatok rövid áttekintése

A szerző rámutat arra, hogy a könyvtárak hatékonyságát lehet mérni, viszont egyetlen mérési módszer sem tekinthető általános megoldásnak. A mérési vizsgálatokkal foglalkozó szakemberek véleménye is sok tekintetben eltérő. A tanulmány kitér a könyvtárak értékelésével kapcsolatos fogalmakra és a következő fontosabb kérdésekkel foglalkozik részletesen: a használók elégedettsége, a szolgáltatási képesség mérése, a könyvtárhasználat stb.

* * *

STECHER, G.: Library evaluation. A brief survey of studies in quantification

The survey shows that the effectiveness of library functions is measurable but none of the evaluation methods can be regarded as a comprehensive one; the opinions of the specialists in library measurement differ considerably. The survey deals with the concepts associ-

ated with library evaluation and analyzes in detail user satisfaction, measurement of library capability, library use etc.

* * *

СТЕЧЕР, Г.: Оценка библиотек. Краткий обзор количественных исследований

Автором указывается на то, что эффективность библиотек может быть количественно оценена, однако ни одного из подобных методов измерений нельзя считать общим решением этой проблемы. Мнения специалистов, занимающихся исследованием методов измерений, также во многих аспектах расходятся. В отчете рассматриваются понятия, связанные с оценкой библиотек, а также - более подробно - следующие наиболее важ-

ные вопросы: степень удовлетворенности потребителей, оценка способностей предоставления информации, посещаемость библиотек и т. д.

* * *

STECHEER, G.: *Die Bewertung der Bibliotheken. Überblick über quantitative Untersuchungen*

Der Verfasser weist darauf hin, dass die Effektivität der Bibliotheken messbar ist, aber keines der Messmethoden als allgemeingültige Lösung dieser Aufgabe zu betrachten ist. Die Stellungnahme der sich mit der Bewertung befassenden Fachleute ist in vieler Hinsicht unterschiedlich. In der Studie werden Begriffe im Zusammenhang mit der Bewertung der Bibliotheken erörtert und einige Fragen eingehender behandelt; wie die Zufriedenheit der Benutzer, die Messung der Leistungsfähigkeit im Bibliotheken, die Bibliotheksnutzung usw.



MEGJELENT

a

SZABADALMI TÁJÉKOZTATÁS

című módszertani kiadvány második, átdolgozott kiadása. Szerzői ismertetik a szabadalmi tájékoztatás kialakulásának történetét, a szabadalmi tájékoztatást végző hazai és nemzetközi szervezetek felépítését, kapcsolatait.

A kötet a következő fejezetekből áll:

1. Alapfogalmak
2. A szabadalmi tájékoztatás helyzete Magyarországon
3. A szabadalmi tájékoztatás külföldön
4. A szabadalmi tájékoztatásban kialakult nemzetközi kapcsolatok
5. Szabadalmi osztályozás
6. Szabadalomkutatás
7. A szabadalmi tájékoztatás módszertani kérdései
8. A szabadalmi tájékoztatás gépesítése
9. A szabadalmi tájékoztatás eredményeinek felhasználása

Az első kiadás megjelenése óta szerzett tapasztalatok készítették arra a szerzőket, hogy a módosult adatok, a szélesebb körű ismeretek birtokában ismertessék a szabadalmi tájékoztatás formáit, eszközeit, módszertanát és felhasználását.

A kiadvány terjedelme: 298 oldal

Ára: 70 Ft

Megrendelhető:

OMKDK

KERESKEDELMI IGAZGATÓSÁG

1428 Budapest, Pf. 12.