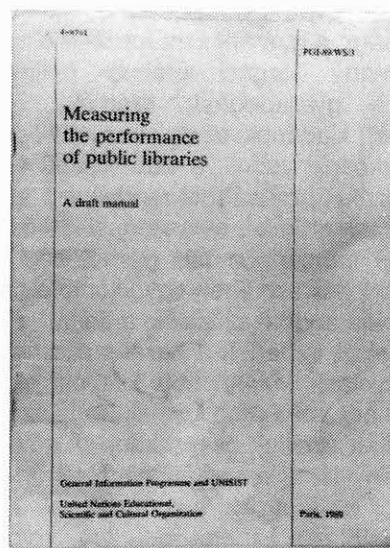


Statisztika és teljesítménymérés

A statisztika a könyvtárvezetők számára a túlterhelt évről-évről olyan plusz terhe, amelynek kétséges az értelme. A szakapparátus számára pedig olyan adathalmaz, amely csak jelentős többletmunkával válik használhatóvá. A teljesítménymérés: „a mérések olyan összehangolt rendszere, amelynek együttes értékelése pontosabb képet nyújt arról, hogyan használja fel a (közművelődési) könyvtár a rendelkezésére álló forrásokat szolgáltatásainak biztosítása érdekében, és milyen mértékig képes annak a közönségnek az igényeit kielégíteni, amelynek ellátására hivatott.” (p.3.) Röviden: az input-output-igény hármasság viszonyát mutatja, amely a legfontosabb és leghasználhatóbb a lehetséges összehasonlítások közül, mert megmutatja, hol helyezkedik el a könyvtár (vagy a könyvtárak hálózata) az elvárások és a lehetőségek koordináta rendszerében. Egy ilyen mérésegyüttes kialakítására vállalkozott az IFLA kezdeményezésére Nick Moore az UNESCO UNISIST GIP keretében. Nyolc alapvető elemet vettek figyelembe:

1. A teljesítménymértékek a vezetési folyamat szerves része.
2. A mértékek tegyék lehetővé a teljesítmények és a fogyasztói (használói) elvárások összehasonlítását.
3. A mértékek a teljesítmények értékelésekor legyenek tekintettel a rendelkezésre álló források által megszabott korlátokra.
4. A teljesítményt a könyvtár célkitűzéseinek fényében kell vizsgálni.
5. A közművelődési könyvtárak a különböző szolgáltatásokat együtt nyújtják.
6. A mérés mélységét a megkövetelt részletesség szabja meg.
7. Az összehasonlítás a teljesítménymérés fontos aspektusa.
8. Az alapvető mértékeket a helyi körülményekhez igazítva kell alkalmazni.

A teljesítménymérések és az ezek megállapítására szolgáló eljárások két szinten „működnek”: az egyes könyvtárak és a könyvtári rendszer egésze vagy része szintjén. Mind a forrás (input) oldal, mind a szolgáltatás (output) oldal feltérképezésének fontos mozzanata az **ellátandó lakosság** meghatározása, ugyanis a mérések többségének összevethetőségét az biztosítja,



MOORE, Nick : Measuring the performance of public libraries ; GIP and UNISIST. - Paris : Unesco, 1987. - 94 p.

hogy az 1000 lakosra vetített értéket számítják ki. Ezt az egyszerűnek tűnő adatot sem mindig könnyű megállapítani. A városokban például nehéz elkülöníteni a könyvtárak vonzáskörzetét: érdemes a természetes határokat (folyó, út, vasút stb.) figyelembe venni, mert ezek meghatározzák az emberek mozgását. A körzetek legyenek kizáróak, a rendszer által kiszolgáltak közé viszont be kell számítani azokat a „fehér foltokat” is, amelyek egyetlen könyvtár vonzáskörzetébe sem esnek bele. A mozgókönyvtárak állomásonként számítanak. Bonyodalmat okozhat az is, ha a szolgáltatások egy részét a hálózat számára a központi könyvtár nyújtja, amely e területeken az egész hálózat által lefedett népességet látja el, míg más szolgáltatásait (pl. a gyermekkönyvtári kölcsönzést) csak közvetlen környezete veszi igénybe.

Az ellátandók körének megállapítása után következhetnek a számítások, mérések. Ezek három csoportot alkotnak az input (források), az output (szolgáltatások) és a fogyasztói (használói) vélemények feltérképezését.

A források jellemzésére a következő adatokat javasolják (1000 lakosra vetítve): állomány (könyv, időszak kiadvány, hangfelvétel, video, kép) helyben, kölcsön, összesen; a kölcsönzött

állomány százalékaránya (a teljes állományhoz viszonyítva); éves gyarapodás és csere (állományegység); a gyarapításra fordított összeg; az élő állomány forgási aránya (teljes állomány/éves gyarapodás); személyzeti (csak könyvtáros!) kiadások; az egy könyvtáros által kiszolgált lakosok száma; a szakképzett és a középfokú szakképzettséggel rendelkező személyzet száma; alapterület; nyitvatartási idő összesen és a helyi munkaidőn túl; elérhetőség (a két, mozgó könyvtár esetében egy kilométernél távolabb élő ellátandók százalék aránya). Ezek az adatok jórészt ismertek a hazai statisztikából is, nem igényelnek különösebb kifejtést. Azt mindenesetre érdemes megfigyelni, hogy az ezer lakosra vetített értékek összehasonlíthatóvá teszik eleve a könyvtárak paramétereit. Nagyon világos és hasznos az a struktúra is, amelyben a mértékekre vonatkozó ismereteket, megjegyzéseket összefoglalták: az élen szerepelnek a mértékek, majd a mérték célja, annak rövid megfogalmazása, mit hivatott mutatni az adott mérték. Ezután felsorolja azokat az alapadatokat, amelyekből a mértékek kiszámíthatók. Megjegyzések következnek az adatok pontosítására, fogalmak tisztázására stb. Végül minden egyes mérték kiszámításának módját közli. E világos szerkezet megkönnyíti a mértékek kiszámításának munkáját, (amelyet már a feldolgozás első stádiumában megtesznek, nem úgy, mint a hazai statisztikában, ahol pl. az ellátandó lakosokra vetítés is nagy részben utólag történhet csak meg).

Nagyon fontos – bár helyenként nem nyilvánvalóan megalapozott – az input adatok elemzését támogató fejezet, amely a legtöbb mértéket igyekszik normatív értékhatárok között elhelyezni, amelyek természetesen csak tájékoztató jellegűek. Ez érvényes azokra az esetekre is, amelyekben az IFLA közművelődési könyvtári irányelveit veszik alapul. Néhány példa: kb. 900 kölcsönzött könyv 1000 lakosonként a könyvtár teljes kapacitása; az élő állomány forgási aránya 10 körül elfogadható, 7 körül biztosítja azt, hogy az új kiadású anyag nagy mértékben rendelkezésre áll, de jelentheti azt is, hogy a könyveket nem használják ki teljes mértékig a selejtezés előtt; az IFLA 2500 lakosra javasol egy könyvtári dolgozót, de kisebb könyvtárakban ennél több könyvtárosra lehet szükség.

A *szolgáltatási* mértékek a célokkal és az inputtal is összevethetők, ily módon fényt vetnek a könyvtár hatékonyságára és gazdaságosságára

is. Ide tartozik: a kölcsönzések száma; kölcsönzési arány; látogatások száma; aktív használók aránya; rendezvények látogatottsága; a tájékoztató részlegbe tett látogatások száma; a tájékoztató tranzakciók száma; az állomány teljesítőképességének mértékei (szerző szerinti kínálat; téma szerinti kínálat; az utóbbi 2 és 5 évben kiadott művek aránya az állományban); kérések és előjegyzések teljesítésének aránya 2 és 4 héten belül. A mértékek itt is ismerősek. Az állomány teljesítőképességét mintavétellel ellenőrzik. Villantsunk fel néhányat a javasolt viszonyítási pontok közül. A kölcsönzési arány (kölcsönzött állomány/teljes állomány) ötös értéke kedvező, ez alatt nincs kellőképpen kihasználva az állomány, e felett erős a használat. A látogatások és az aktív használók aránya, akárcsak a rendezvények látogatottságának mértéke erősen függ a könyvtár céljaitól, attól, hogy tevékenységének mely mozzanataira helyezi a hangsúlyt. Az állomány teljesítőképességét a következőkhöz kell közelíteni: legyen minden szerzőtől átlagosan 5-6 címes választék; egy-egy témáról legalább 2-3 könyv álljon rendelkezésre; és az állomány 10%-a ne legyen két évnél, 40%-a pedig öt évnél régebbi kiadás. az előjegyzések 25%-át kettő, 50%-át pedig négy héten belül teljesítsék.

A fenti mértékek birtokában számos kérdésre választ lehet kapni. Az egyik az input és az output összefüggése és ennek alakulása az évek során. A másik - természetesen akkor, ha a könyvtár céljai is kvantitatív megfogalmazást nyertek - az, milyen mértékben közelíti meg a könyvtár kitűzött céljait (pl. a kérések teljesítésének gyorsaságában; a referenz kérdések válaszadási arányában; az állomány összetételében). Az összehasonlítások több könyvtár, könyvtári hálózat között is értékes adatokat nyújthatnak. (Hálózatok esetében a mértékek tovább finomíthatók pl. a használók életkora, az állomány összetétele stb. szerint).

A gyakorlati kipróbálások közül a *Nynäs-hamns bibliotek* (Svédország)adatai és véleménye áll a rendelkezésünkre. Az alkalmazás során az objektív adatok többségét könnyen megszerelhetőnek, a mértékeket beszédesnek találták. A legnagyobb bizonytalanságot azok a mértékek okozták, amelyeknél mintavételre van szükség (pl. referenz kérdések megválaszolása, az állomány teljesítőképességének vizsgálata). Az ún. szubjektív módszerek, amelyek a **használói vélemények** feltérképezését szolgálják, és ily mó-

don az igények kielégítésének mértékét, a szolgáltatásokkal való elégedettség szintjét állapítják meg, jóval nagyobb munka- és költségkihatásuk miatt a kis könyvtári rendszerekben, kis könyvtárakban csak ritkán alkalmazhatók.

Melyek ezek a módszerek?

Az ellátandó közösség megismerésének célja a használók és nem használók demográfiai összetételének megállapítása, a használat típusainak azonosítása, illetve annak meghatározása, miért nem használják a könyvtárat, vagy miért hagyták abba használatát, s ez mennyiben függ össze a szolgáltatások hiányosságaival. A javasolt forma a zárt kérdőív, amely különböző módon juttatható el a lakossághoz (a véletlenszerűség alapján választott háztartásokhoz bedobott, az utcán kiosztott stb. kérdőív). A használók felmérésének célja az olvasók körének és az igénybe vett szolgáltatásoknak a meghatározása, a könyvtárral való elégedettség megállapítása, annak az értékelése, megkapják-e azt, amiért a könyvtárba jönnek, és mire lenne a legnagyobb szükségük. Ez ismét zárt kérdőívek segítségével történik. A megfigyelések szerint jóval nagyobb a válaszadók aránya, ha a kérdőívet kutatók vagy könyvtárosok személyesen adják át. A következő vizsgálat az elégedettség, a könyvtári szolgáltatások megítélésének feltérképezésére szolgál olyan zárt kérdőív segítségével, amelyen a szolgáltatásokra vonatkozó kérdésekre egy skálán bejelölt értékítéllettel kell válaszolni (kielégítő - nagyon jó - kevésbé kielégítő - rossz stb.) Ismertek az attitűd vizsgálatok is, amelyek a könyvtárat használók és nem használók viszonyát mutatják a könyvtárhoz, a szolgáltatások-

hoz, a könyvtárosokhoz stb. Ezekben a megkérdezettek számos állítással kapcsolatban jelölik be azt, hogy milyen mértékig értenek egyet az állítással, vagy mennyire utasítják el az abban foglaltakat.

A mélyinterjú és a csoportos megbeszélések azt deríthetik ki, milyen a használók vagy nem használók viszonya a könyvtárhoz. Végül a tájékoztató és kölcsönző szolgálat vizsgálatára alkalmas az álrühás olvasók módszere, amelyben a kérést-kérdést a vizsgálatot végző teszi fel a könyvtárosoknak, akik nem tudják, hogy vizsgálat folyik. Ezt a módszert - munkaigényessége mellett - etikailag is problematikusnak találták a svéd tesztelők.

Statisztika és teljesítménymérés. Talán nem is állnak olyan távol egymástól, hiszen a források és a szolgáltatások felmérésére, értékelésére viszonylag kevés alapadatból származtatott mértéket javasoltak. A jelentős eltérés a struktúrában van, amely egyben szemléletet is tükröz. Lehet vitatkozni a Nick Moore által javasolt egyes mértékekről, de feltétlenül helyes az, hogy a tervezésben követett igény-output-input logikát, a célok kvantitatív megfogalmazását feltételezve kísérelje meg a közművelődési könyvtárak teljesítményét megragadni, méghozzá oly módon, hogy az egyes könyvtárak munkájának fejlődése, s a könyvtárak közötti színvonalkülönbség is tettenérhető legyen. Érdeklődéssel várhatjuk a kipróbálás után elkészülő végleges változatot, amely támpontot adhat az állandó forrongásban lévő hazai statisztika stabilabb kialakításához is.

Orbán Éva