

Egyes példányok kölcsönzésének alakulása

Kölcsönzések gyakorisága	1 példányban meglévő művek példányait	2 példányban meglévő művek példányait	3 példányban meglévő művek példányait	Összesen %-ban
	évente kölcsönözték %-ban			
0	48	37	37	41
1	13	16	17	15
2	11	14	16	14
3	9	11	10	10
4	5	6	7	6
5	5	4	4	4
6	3	4	3	3
7	2	2	2	2
8	2	2	1	2
9	0,7	2	1	1,2
10	0,7	0,7	1	0,8
10-nél több	0,6	1,3	1	1
	100	100	100	100

## Időszükségletek becslése és optimalizálása a könyvtári munkában

JÓZSA Sándorné

A tudományos- és szakkönyvtárak vezetőképző tanfolyamára készült záródolgozat. - a szerk.

Minden könyvtár alapvető feladata - a könyvtár jellegétől függetlenül - az olvasók irodalom iránti igényeinek maximális kielégítése. Nem kell hangsúlyozni ennek különösen nagy jelentőségét szakkönyvtár esetében, ahol az olvasóközönség nagy része szakember, illetve leendő szakember, mint pl. könyvtárunkban a gödöllői Agrártudományi Egyetem könyvtárában is. Ahhoz, hogy az érdeklődők igényeit minél jobban kielégíthessük, lényeges, hogy a munkafolyamat jól szervezett legyen.

Vizsgáljuk meg közelebbről a könyvtári munkafolyamatot.

Minden munkafolyamat munkaműveletekből tevődik össze. A művelet tovább bontható munkamozzanatokra. A munka tulajdonképpen ismétlődő elemi műveletek sorozata. Egy művelet előfordulhat ugyanazon folyamatban többször is, és más-más folyamatban egyaránt.

A munkafolyamatnak több összetevője van, legfontosabb a folyamatban résztvevő személy, aki a munkát elvégzi. Adott a munka, szükség van még eszközökre, melyekkel a munkát a személy elvégezheti.

Ez az általános séma a könyvtári munkafolyamatoknál is érvényes. Minden munkafolyamat megszervezésénél az a fő cél, hogy a folyamatban résztvevő személyek a rájuk bízott munkát a rendelkezésre álló eszközök segítségével a lehető legjobban elvégezzék, vagyis hogy a teljesítmény maximális legyen.

A teljesítmények alakulása sok mindentől függ. Alapvetően érvényes ez az elv, hogy "megfelelő munkára megfelelő munkaerőt" alkalmazzunk, tehát a munka elvégzéséhez szükséges adottságoknak, képességeknek, képessítésnek meg kell lennie.

Befolyásolja a munkateljesítmény alakulását az ún. motiváció is. Az USA-ban végzett vizsgálatok szerint (1) a könyvtárakban a lélektani motivációs elemek több csoportba oszthatók. Az első csoportba tartozó elemek a munka tartalmával összefüggők: pl. sikerélmény, elismerés, felelősségérzet, szakmai fejlődés lehetőségei.

A másik csoportba tartoznak olyan motivációs elemek, mint a vezetés politikája, az ellenőrzés, a munkatársi kapcsolatok, beosztás, fizetés. A felmérések szerint különösen az első csoportba tartozó elemek fontosak; pl. az erkölcsi elismerés, akár feletteseitől, akár az olvasótól kapja a könyvtáros.

A motivációs tényezők nagy jelentősége azzal magyarázható, hogy a munka nagy része rutin jellegű, vagy azzá válhat, ha hiányzik a felelősségérzet és a sikerélmény. Természetesen nem közömbös a teljesítőképeség szempontjából az anyagi felszereltség sem.

A teljesítmény mennyiségi és minőségi alakulása nagymértékben függ továbbá a személyes munkamódszertől, valamint a gyakorlatban eltöltött időtől, az ún. "rutin"-tól. Ahhoz, hogy a munkafolyamat jól szervezett, illetve a teljesítmény a lehető legmaximálisabb legyen, elengedhetetlen, hogy a folyamatban résztvevő emberek idejével megfelelően gazdálkodjunk. Ehhez meg kell állapítani, hogy a különböző munkaműveletek elvégzéséhez mennyi időre van szükség, tehát normákat kell kidolgozni.

A normák megállapítása nem könnyű feladat könyvtárak esetében, hiszen tudjuk, hogy a könyvtári munka, különösen a tudományos könyvtári munka, nagyrészt szellemi, sőt alkotói szintű tevékenység, így a munka egészét nem lehet egyértelműen normázni. Viszont normázhatók az egyes részműveletek. Nehézséget okoz azonban, hogy szinte minden könyvtárosnál kuszán bonyolódnak a normázható és nem normázható munkamozzanatok. Továbbá minden könyvtárban más és más a munkamegosztás. Az időbeli, illetve mennyiségi normák konkrét meghatározása mindig a munka szervezésétől, módszereitől függ, ezért sem lehet automatikusan egységes normákat megállapítani valamennyi tudományos könyvtár számára.

Világszerte már régóta folynak kísérletek és vizsgálatok tudományos könyvtárakban a munka normázásával kapcsolatban. Különösen az elmúlt években erősödött a törekvés a könyvtári szolgáltatások számszerű értékelésére. G. Schwarz szerint (2) a könyvtárosok eltérően vélekednek a kérdésről. Az egyik szélsőséges álláspont: a mérés erőszakolt dolog, a minőségi munka mennyiségileg nem mérhető, minden könyvtár egyedi jelenség, melyet csak környezetével együtt szabad vizsgálni. Másik szélsőséges

álláspont: ha nem is mindegyik, de a legtöbb könyvtári szolgáltatás számszerűen mérhető; a nem teljesen helyes mérőszámok is hasznosak, ha tudjuk, hol torzítanak; a könyvtárak nem különböznek lényegesen más rendszerektől, mennyiségi adatok alapján lehet biztosítani a szolgáltatások anyagi fedezetét. A cikk szerzője az ésszerű középutat keresi. Szerinte a vezető dolga, hogy 1. megszerezze a feladatok ellátásához szükséges anyagi eszközöket; 2. elossa ezeket alacsonyabb szinten úgy, hogy a feladatok végrehajthatók legyenek; 3. biztosítsa a rájuk bízott anyagi eszközök hatékony felhasználását.

Tehát a munka elvégzésére fordított idő mérőszámai idomuljanak mindig a konkrét feladatokhoz, legyenek informatív értékűek, érvényesek, gyakorlatiak.

Időmérleg-vizsgálatokra könyvtárak esetében is szükség van. Nem az a cél, hogy egy egységes sémát alkalmazzunk minden könyvtárra, amikor az időszükségleteket vizsgáljuk, hiszen a könyvtárak jellege, nagysága más és más. Viszont a részműveleteknél, különösen mechanikus műveleteknél, bizonyos normák megállapítására szükség van. Tudnunk kell, megközelítőleg mennyi időt vesz igénybe egy-egy részfolyamat elvégzése, hogy minél ésszerűbben tudjuk a munkát megszervezni, hiszen a könyvtári munkával szemben tanúsított társadalmi igények egyre jobban fokozódnak. A különféle könyvtári munkák időmérése során feltárulnak azok a rejtett tartalékok, melyekkel minden könyvtár rendelkezik, azok a lehetőségek, melyek az időszükségleteket optimalizálni tudják. Dolgozatomban egyes munkaműveleteknél konkrét idővizsgálatokat szeretnék végezni, elsősorban azt vizsgálva, mitől függ a különböző időszükségletek alakulása.

A konkrét elemzés előtt vizsgáljuk meg, milyen részekből tevődik össze a munkaidő.

Az utóbbi években a könyvtári munkaidő felosztására több sémát dolgoztak ki. Az NDK tudományos könyvtáraiban kidolgozott séma a teljes munkaidőn belül az alábbi összetevőket különbözteti meg: alapidő; kiegészített idő; a munka előkészítéséhez és befejezéséhez szükséges idő; a munka közbeni szükségszerű szünetek; a dolgozók hibájából, illetve hibájukon kívül adódó állásidő. A társadalomtudományok más területein kidolgozott sémák is hasznosak. Ilyen pl. a munkaidő következő csoportosítása: termelési idő, tudományos és módszertani munka, továbbképzés, tervezés, szervezéstechnikai munkák, társadalmi munka, munkaidő-veszteség. Sorolhatnám még tovább a különböző időfelosztási lehetőségeket, hiszen felosztás még sok szempontból lehetséges. Lényeges és általános az a megállapítás, hogy a munkaidőnek van olyan időeleme, melyet hasznos munkával töltünk el, és van olyan összetevője, mely veszteségidőnek számít. A veszteségidőt okozhatják objektív tényezők (pl. elromlik vagy nincs munkaeszköz), de adódhat a dolgozók hibájából is (pl. nem jó a munkamódszer stb.). Veszteségidőnek számít az ebéidő, vagy az ún. pihenőidő, melyet szükségképpen be kell iktatnunk 8 órás munkaidő esetén.

A munkafolyamat jó szervezettségét meghatározza a hasznos és veszteségidők aránya, megfordítva: a hasznos és veszteségidők arányát vizsgálva következtetni lehet a munkafolyamat megfelelő szervezettségére.

Egy nagyobb könyvtár esetében a munkafolyamat egész szükségszerűen részfolyamatokra tagolódik, a könyvtár különböző részlegeinek

dolgozói meghatározott feladatkörrel kapcsolódnak a könyvtári "futószalag" egészéhez. A közös tevékenység kialakítása lényegesen könnyebb 3-4 fős csoportok esetében, így egyszerűbb a munkaidővel úgy gazdálkodni, hogy a veszteségidő minél kisebb legyen.

Nézzünk konkrét példákat. Példáimat többnyire a feldolgozással kapcsolatos munkakörökből veszem (köztudott ui., hogy ezek mérhető, normázhatóak legkönnyebben.)

Könyvtárunk Állománygyarapítási és Feldolgozó csoportjában 5 személy tevékenykedik. Itt történik a könyvek megrendelése, leltározása, címléírás, valamint a katalóguscédulák szétosztása, és még több részmuvelet, a munka tehát elég sokrétű.

Vizsgáljuk meg pl. a címléíró munkáját. A különböző normafeldolgozások 20-30 mű címléírását tűzik ki egy napra, könyvtárunkban 25 könyv (1 láda) címléírása a norma.

A címléíró napi munkaideje:

	Teljes munkaidő:	510 perc
adott	ebéidő	30 "
veszteségidő	szükségszerű szünetek	30 "
		<hr/>
		450 perc

Optimális körülmények között hasznos munkára fordítható idő tehát 450 perc. Vizsgáljuk most meg magának a címléírásnak az időszükségleteit:

1. előkészítés	2 perc
2. kisegítő munkák	8 "
3. lényegi munka	3 "
4. befejezés, (ellenőrzés)	2 "
	<hr/>
	15 perc

A címléíró napi időbeosztása optimális körülmények között:

Címléírási munka (25 könyv):	375 perc	hasznos idő
ebéidő	: 30 "	veszteségidő
szükséges szünetek	: 30 "	veszteségidő
	<hr/>	
	435 perc	
fennmaradó idő	: 510 perc	
	- 435 "	hasznos idő
	<hr/>	
	75 perc	veszteségidő

Hangsúlyozom, a norma megállapítása csak irányszám lehet, így a feltüntetett időbecslések átlagszámok. Címléírásnál különösen a kisegítő munkák időszükségletének megállapítása nehéz. Nagy mértékben függ attól, hogy címléírási szempontból milyen nehézségű könyvről van szó (pl. segédkönyvekből kell-e kiegészíteni a címléírás adatait, vagy idegennyelvű könyv, esetleg transliterálni kell stb.). Ilyen esetekben a kisegítő munkamuvelet több időt is igénybe vehet, mint a feltüntetett 8 perc. Más esetekben viszont a kisegítő munkát minimumra csökkenthető. Természetesen ez az időeltolódás a címléírás többi mozzanatára is vonatkozik. Az időszükséglet függ a címléírást végző személy szakmai tudásától, gyakorlatban eltöltött idejétől, ha nagyobb a rutin, kevesebb dolognak kell utána-

néznie. A cimleiró napi munkájában veszteséigidőt okozhat pl. az írógép elromlása, a könyvek nem megfelelő előkészítése, ha a cimleiró lassabban gépel, a dolgozó személy fáradtsága, társadalmi munka. Mindenki előtt ismeretes, hogy vannak olyan napszakok, amikor szubjektív okok miatt nem megy a munka. Általában nem szívesen végzünk sokáig egyforma munkát, ugyanis az állandóan egyforma, mechanikus munka lassabban halad egy bizonyos idő után, a veszteséigidő így is növekedhet a hasznos munkával szemben. Előző példánkra visszatérve, a cimleiró napi időbeosztásában a cimleírás mellett általában kb. 75 perc marad. Ha figyelembe vesszük, hogy a heti cimleirási átlag könyvtárunkban 4 láda (4x25 könyv), akkor a fennmaradó 1-11/2 nap + napi 75 perc egyéb munkákra fordítható. Könyvtárunkban a cimleiró feladata még az un. gyorscimleírások elkészítése (ez kb. 120 cim hetente), valamint a betűrendes, sorozati és vállalati katalógusokba a cédulák besorolása, ill. a katalógusok gondozása. A katalóguscédulák berakásánál megint lényeges az idővel való gazdálkodás. A cédulákat ugyan rendszeresen kell rakni, nem érdemes azonban 20-25 cédulával a katalógusfiókok előtt állni, mert így a munka elaprózása veszteséget okoz. Tul sok cédula összegyűjtése és egy napon való lerakása szintén a veszteséigidő arányát növelheti a hasznos munkával szemben. A munka mechanikus volta miatt a katalógust rakó személy elfárad, így lassabban halad.

Fontos tehát, hogy a cimleiró a lehető legjobb módszert alkalmazza munkaműveletei elvégzésénél, hogy a cimleírás szükséges ideje mellett leggazdaságosabban használja ki a fennmaradó idejét egyéb munkái elvégzésére.

Ha tovább kísérjük a könyv utját, könyvtárunk Tájékoztató Csoportjában kerül sor a szakszámok megadására. Ebben a csoportban ketten foglalkoznak szakozással, egy személy pedig ellenőriz. A különböző norma-összeállítások szakozás esetében is kb. 25-30 mű szakozását jelölik meg egy napra, könyvtárunkban 25 könyv a norma a cimleíráshoz hasonlóan. A 25 könyv szakozásán ketten osztoznak.

Nézzük meg egy szakozó időbeosztását:

Hasznos munkára itt is optimálisan 450 perc fordítható.

Egy könyv szakozása	:	12 - 21 perc
időmegoszlása	:	
1. előkészítés	:	2 - 2 "
2. kiegészítő munkák	:	7 - 15 "
3. lényegi munka	:	2 - 3 "
4. befejező munka	:	1 - 1 "
		<hr/>
		12 - 21 perc

A szakozó napi időbeosztása tehát így alakul:

1. 13 könyv szakozása:	156 - 273 perc	hasznos idő
2. ebéidő	: 30 - 30 "	
3. szükséges szünetek:	30 - 30 "	veszteséigidő
	<hr/>	
	216	333 perc
4. fennmaradó idő	:	510 510
	<hr/>	- 216 - 333
		294 177 perc

Időbecslésünkben itt két lehetséges időszükségletet adtunk meg 1 könyv szakozására, mivel ebben a munkafázisban még több az eltérési lehetőség, mint a cimleírás esetében. Különösen akkor, ha arra gondolunk, hogy könyvtárunk állományának tulnyomó része szakkönyv, és ezek szakozása nagy körültekintést igényel. Nagyon fontos, hogy a szakozó megfelelően ítélje meg, hogy egy-egy könyv esetében hány szakszám megadása indokolt. A tulzott decimálás veszteségidőt okozhat szakozó munkájában, és a katalóguscédulák szakkatalógusba történő besorolásánál is. Kevés szakszám megadása viszont az irodalomkutató szempontjából káros, esetleg lényeges szakirodalmi anyagról nem szerez tudomást.

Ebben a munkakörben fontos tehát, hogy a szakozó könyvtáros könyvtári ismeretei mellett a szakterületet is ismerje. Konkrétan ez az egyik kritériuma, hogy adott könyv esetében a lehető legjobb időkihasználás érvényesüljön.

Könyvállományunkban sok az idegen nyelvű anyag, tehát lényeges, hogy a szakozást végző személy bizonyos nyelvismeretekkel rendelkezzen. Ez a tény megint döntően befolyásolja a hasznos és veszteségidők arányának alakulását. A szótárhasználat is gyorsabb és egyszerűbb, ha a nyelvi alapok megvannak.

Nézzük meg, milyen munkát végeznek a tájékoztató könyvtárosok fennmaradó idejükben. (Példám szerint ez 294-177 perc.)

Meg kell jegyeznünk, hogy a napi időbeosztásnál csak a minimális veszteségidőt vettük figyelembe, a veszteségidő adott esetben jóval több is lehet.

A tájékoztató könyvtárosok szakozás melletti lényeges tevékenysége a tájékoztatási feladatok ellátása. Itt már nagyon nehéz lenne normát megállapítani, hiszen a tájékoztató tevékenység nagyon széles skálájú, az egyszerű szóbeli eligazításoktól a meghatározott témakörben történő irodalomkutató segítségig vagy önálló végzéséig. Így az időszükséglet napi 10-15 perctől 2 óráig, vagy még tovább is terjedhet.

Feladatuk továbbá a szakkatalógus, a földrajzi és bibliográfiai tárgyszókatalógus céduláinak lerakása és a katalógusok gondozása. A katalógusmunka időkihasználásáról már szóltunk a cimleíró esetében, az ott leírtak itt is érvényesek.

A tájékoztató könyvtárosok tevékenységéhez tartozik az egyetemi bibliográfiai adatok folyamatos gyűjtése és sajtó alá rendezése, a reference napló vezetése és még sok alkalomszerűen adódó tevékenység, melyeknek időszükségletét ugyancsak nehéz lenne megbecsülni.

Nézzük meg a folyóiratállománnyal kapcsolatos tevékenység időszükségeit is. Tudjuk, hogy a tudományági fejlődés miatt a kutatók legjobban hasznosítható információs forrása a folyóirat.

Könyvtárunk Folyóirat Csoportjában 3 személy dolgozik. A munkafolyamat jó szervezettsége, a munkaidő optimális kihasználása szempontjából legcélszerűbbnek tűnt a folyóirat-ügyintézés nyelvterületenkénti csoportosítása.

A munkamozzanatok így nagyon sokrétűek, különösen ha a cseretevékenységet is figyelembe vesszük.

A folyóiratokkal kapcsolatos tevékenység minden mozzanata itt történik, az időbecslés nem könnyű. Legjobban normázható talán a nyilvántartás és feldolgozás mozzanata.

Nézzük pl. a nyilvántartást:

Norma-becsülés szerint naponta 200-250 füzet beírása lehetséges. Ez azt jelenti, hogy egy folyóiratfüzet beírására átlagban kb. 2 perc jut. Véleményem szerint ez inkább több lehet mint kevesebb, az időbecsülés itt is tág határok között mozoghat. Gondoljunk pl. a címváltozásokra, vagy a cserében érkezett anyagra, amely adminisztrációt igényel. Hozzánk naponta átlag 80-100 folyóiratfüzet érkezik. Egy ügyintéző tehát kb. 30 füzetet kap naponta.

1. Folyóirat-ügyintéző időbeosztása:

hasznos	1. postabontás, szétosztás	:	8 - 10 perc
	2. folyóirat nyilvántartás (kardexelés - 30 folyóirat)	:	60 - 210 "
veszteség- idő	3. bélyegezés, szétosztás (tanszéki-könyvtári)	:	10 - 10 "
	4. ebéidő	:	30 - 30 "
	5. pihenő idők beiktatása	:	30 - 30 "
	6. egyéb munkák	:	510 - 510 "
			<hr/>
			138 - 290 perc
			- 310 - 290 "
			<hr/>
			372 - 220 perc

Példánkból kitűnik, hogy a napi folyóiratnyilvántartás a folyóiratügyintézők napi munkájának csak kis részét teszi ki. A munkafeladatok, mint említettem itt nagyon sokfélék, mind a három ügyintéző a nyelvterületéhez tartozó folyóiratokkal kapcsolatos minden egyes tevékenységgel foglalkozik. A legtöbb munkamozzanat normázása itt nagyon nehéz, gondoljunk pl. a megrendelésre, levelezésre, reklamálásra, csere-kapcsolatok ápolására stb.

A folyóiratnyilvántartások esetében az időkülönbség több tényezőtől függhet. Pl. bizonyosan több időt jelent a beírás, ha új kardexlapot is ki kell tölteni, vagy címváltozást kell feltüntetni. A gyakorlati idő ugyancsak befolyásolja az időszükségletet.

Minden munkamozzanat elvégzésénél csökkenti a veszteségidőt a nyelvismeret, ezért az időkihasználás gazdaságossága szempontjából ezen a területen is nagyon fontos a nyelvtudás.

Időveszteséget okozhat a túlzott adminisztrálás, az viszont fontos, hogy a szükséges adatokat megtaláljuk. A helyes munkamódszer kialakítása a sokféle nyilvántartás miatt lényegesen csökkentheti a veszteségidőt.

Az "egyéb munkák" közül egy példa. Feladat: 12 oldalas fölőspéldány-jegyzék (kb. 120 tétel) átnézése kiegészítés céljából. Időszükséglete: 60-80 perc. Ha számukra csak 2 folyóirat hasznos, a munkára fordított idő nagy, de elvégzése mégis szükséges. A veszteség a haszonnal megtérül.

Tekintettel arra, hogy a folyóirat a könyvtárakban a leggyakrabban használt szakirodalmi anyag, fontos, hogy könnyen és gyorsan megállapítható legyen, milyen folyóiratok mely évfolyamai találhatóak a könyvtárban, ezért folyamatba vettük a folyóiratállomány peremlyukkártyás feldolgozását. A peremlyukkártya alkalmazásával nagy időmegtakarítást érhetünk el a könyvtári munka több területén, elsősorban a tájékoztatásban, de a folyóirat-tevékenység egyes mozzanataiban is.

A többlet időt mindig más, vagy újabb feladatok elvégzésére fordíthatja a könyvtáros, tehát a hasznos idő ésszerűsítéssel is növelhető. Ésszerűsítés a könyvtári munka bármely területén alkalmazható. Gyakorlati munkája közben bárki eldöntheti, és el is kell döntenie, milyen ésszerűsítés bevezetése célszerű. Adott esetben élni kell a lehetőséggel. Néha csak megszokásból ragaszkodunk a régi, hagyományos eljáráshoz. Ha elérjük, hogy az egyes részterületeken a veszteségidő lehetőség szerint csökken, akkor a hasznos munkával töltött idő a teljesítmények maximalizálását teszi lehetővé a könyvtári munkafolyamat egészében.

1. PLATE, Kenneth H. - STONE, Elizabeth W.: Milyen tényezőktől függ a könyvtárosok elégedettsége munkájukkal? = Könyvtári és Dokumentációs Szakirodalom, 6. évf. 1974. 4.no. 74/814.
2. SCHWARZ, Gerhard: A munka normázásának módszerei a tudományos könyvtárakban. = Könyvtári és Dokumentációs Szakirodalom, 6. évf. 1.no. 74/121.

## **A munkaszervezés és a személyiség-munka kapcsolata az orvostudományi-egészségügyi információs rendszerben**

EGRY Éva

A tudományos- és szakkönyvtárak vezetőképző tanfolyamára készült záródolgozat. - a szerk.

Az információ egyidős az emberrel. Vele együtt fejlődött, változott, alakult, míg a technikai forradalom vívmányainak egyik eredményeként eljutott az "információrobbanás" koráig. Információk özöne éri nap mint nap az embert. Az információk egy része spontán, válogatás nélkül érkezik a befogadóhoz, s az emberi agy ezeket szortizorra, tárolja - hosszabb-rövidebb ideig -, vagy be sem fogadja. Van egy másik információcsoport, amelyre viszont - általában a munkájához - az embernek szüksége van. Ezeket az információkat keresi, kutatja, elébe megy, valamilyen módon megpróbálja megszerezni. Ehhez a művelethez ma már segítségre van szüksége, mert az információk áradatával egyedül nem képes megbirkózni. Így a szükséglet létrehozta egy-egy tudományterület információs rendszerét, melynek célja az információk megszerzése, rögzítése, tárolása, illetve feldolgozása; a feldolgozás eredményeként új információk előállítása, tárolása, továbbítása és felhasználása.

Az információs rendszer s környezete között kölcsönhatás van. A környezet az, amely életre hívja rendszerét, ahhoz viszont, hogy a rendszer ki tudja szolgálni környezetét tudnia kell, hogy:

1. mire van igénye, szüksége a környezetnek,
2. mire képes maga a rendszer, vagyis mik a lehetőségei.