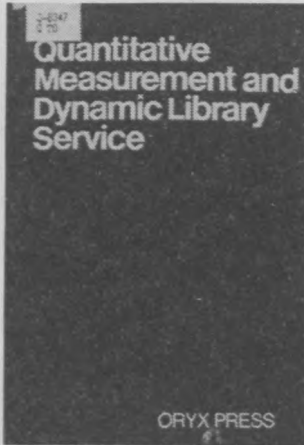


SZEMLE



Quantitative measurement and dynamic library service. (Ed. by Ching-chin Chen.) Phoenix, Orix Press, 1978. 290 p. (A Neal-Schuman Pressional Book)

Kvantitatív módszerek alkalmazása a könyvtári szolgáltatások fejlesztésében

Ha közel akarunk kerülni e tanulmánykötet szelleméhez, és meg akarjuk érteni szándékait, a könyvtárosok számára kissé eretnek megfontolásokból kell kiindulni. A könyvtár *gazdasági szempontból* tipikus költségvetési üzem. Ez azt jelenti, hogy a világon szinte mindenütt közpénzezből tartja fenn magát, nem üzleti vállalkozás, amelynek saját bevételeivel kell nap mint nap igazolnia működésé-

nek eredményességét, szolgáltatásainak hasznosságát, és kiadásainak ésszerű határait. A könyvtári szolgáltatások hasznosságát és a ráfordítások szükséges szintjét a finanszírozó intézmények tisztviselői, illetve a közvélemény általában nem kérdőjelezi meg.

A gondolkodásban akkor következik be fordulat, amikor a gazdaság általános teljesítőképességében tartós zavarok mutatkoznak, és az egyes jövedelemtulajdonosok kénytelenek tudomásul venni, hogy kiadásaitak – abszolút, vagy relatív értelemben – mérsékelniük kell. Ez vonatkozik az egyik legnagyobb jövedelemtulajdonosra, az állami (központilag vagy egyes államigazgatási szervek stb. által kezelt) költségvetésre is, de nem kivételek más olyan intézmények sem, amelyek szintén hozzájárulnak a könyvtárak működtetéséhez. A különféle takarékosági intézkedések közepette a könyvtárak is rákényszerülnek, hogy igazolják szolgáltatásaik hasznosságát, megfelelő színvonalát és esetleg csökkenő kiadások mellett tartsák fenn, sőt bővítsék őket.

Az Egyesült Államokban még az elhúzódó és egyre mélyülő gazdasági visszaesés kezdeti szakaszában, 1976 őszi tanfolyam indult az Institute on Quantitative Measurement & Dynamic Library Service szervezésében a kvantitatív módszerek könyvtári alkalmazásának elterjesztésére. A tanfolyam tematikája igyekezett maximálisan megfelelni a gyakorlat igényeinek. Két szemeszterből állt. Az elsőben a statisztikai alapfogalmakkal és a könyvtári szolgáltatások kvantitatív értékelésének lehetőségeivel foglalkozó előadásokat tartottak, majd háromhónapos szünet következett. Ezalatt a résztvevők saját könyvtáraikban igyekeztek hasznosítani a tanultakat. A tanfolyam folytatásaként a második szemeszter során az otthon végzett kísérleti próbálkozások tapasztalatait vitatták meg és értékelték.

Tanulmánykötetünk ennek a tanfolyamnak az előadásai alapján állt össze. Az első rész négy könyvtárstatisztikai alapismereteket nyújtó tanulmányt, a második rész tizen-négy esettanulmányt tartalmaz. A könyvet egy függelék (a Capitol Region Library Council Study könyvtári szolgáltatások mérésére kidolgozott adatkezelési rendszer ismer-

tetése), egy kislexikon (a leggyakoribb módszertani szakkifejezések magyarázatával) és egy részletes bibliográfia egészíti ki.

Az első rész négy *elméleti* tanulmánya igencsak egyenetlen színvonalú. A könyv szerkesztőjének *Ching-chin Chen*nek a kutatási és statisztikai alapfogalmakat és a könyvtári alkalmazási lehetőségeket ismertető előadása és *M. Homburg*nak a könyvtárirányítást szolgáló tervezés és előrejelzés statisztikai háttéréről írt tanulmánya már-már sértően leegyszerűsíti a tárgyalt kérdéseket. Mindketten annyira ügyelnek, hogy az ezekben a kérdésekben járatlan könyvtárosok is megértsék a "bonyolult" módszertani problémákat és összefüggéseket, hogy végül teljesen semmitmondók maradnak. Jellemző példa erre, hogy Chen – bár fejtegetései alátámasztására tudományelméleti monográfiákra hivatkozik – két és fél oldalas kutatási módszertani alapvetése nem jut messzebbre annál a négy pontba foglalható egyszerű iránymutatásnál – amit egyébként *Pólya György* fogalmazott meg "A gondolkodás iskolája" című munkája bevezetőjében, de amelynek becsületes magyarázatátul egy egész könyvet írt –, miszerint a) értsd meg a feladatot, b) keress összefüggést az adatok és az ismeretlen között, és készítsd el a megoldás tervét, c) hajtsd végre a terved, és d) vizsgáld meg a kapott megoldást. *M. Homburg* pedig az előrejelzések készítésére alkalmas ún. regresszió-analízist egy gyógyszerforgalmazással kapcsolatos részletes példával illusztrálja, miközben egy a könyvtárosok számára igazán érdekes alkalmazási kísérletet – az egyetemi könyvtári hálózat kölcsönzési forgalmának előrejelzési lehetőségét az oktatási és kutatási tervek alapján – csak futólag említ meg.

A másik két elméleti tanulmány lényegesen színvonalasabb és használhatóbb. Kellő részletességgel tárgyalják választott témájukat, és alkalmasak arra, hogy formálják a könyvtári szakemberek szemléletét, és elősegítsék a kvantitatív módszerek lényegének és alkalmazási lehetőségeinek megértését.

F. W. Lancaster és *D. McCutcheon* tanulmánya a könyvtári szolgáltatások értékelése során alkalmazott kvantitatív eljárások eredményeivel és korlátaival foglalkozik. Segítségként jelenthet a különféle könyvtári vizsgálatok megtervezésénél, az értékelési szempontok tisztázásánál az a szerzők által megfogalmazott fogalmi elhatárolás, amely élesen megkülönbözteti a *könyvtári szolgáltatások értékelésének egyes dimenzióit*: az eredményességet (effectiveness), amely a szolgáltatások iránt megnyilvánuló igények kielégítettségi szintjét jelzi, a költségigényességet (cost-effectiveness), amely adott eredményességi szint fenntartásának a költségeire utal, és végül a költség-haszon elemzést (cost-benefit evaluation), amely a szóbanforgó szolgáltatásokat igénybevevő közösség számára jelentkező haszon és a felmerülő költségek egybevetését igyekszik elvégezni. Ezek az értékelések elvégezhetőek makro- és mikro szinten. Az előbbi esetében csak a teljesítmény mérésére, az utóbbi során azonban diagnózis, oksági összefüggések felállítására koncentrál a vizsgálat. A tanulmány másik említésre méltó momentuma a *kvantitatív módszerek alkalmazásában rejlő buktatók* taglalása. Többek között olyan – a mindennapi könyvtári munkából ismert – nehézségekre hívja fel a figyelmet, mint az, hogy könnyű értékelní egy bináris dimenzióban felírható szolgáltatást (pl. kézbe adható-e egy keresett könyv az adott időpontban vagy sem), de sokkal nehezebb a dolgunk egy olyan tevékenység esetében, amelynek értékelése valamilyen mértéket igényel (pl. milyen bibliográfiát kaphat egy adott

téma kutatója); vagy az, hogy az értékelések általában nem terjednek ki a könyvtárat nem használók igényeinek kielégítettségére, a könyvtáraktól való vonakodásuk okaira.

F. F. *Leimkuhler* a *könyvtárak irányításának rendszerszemléletű megközelítésével* foglalkozik. Az akkortájt (s nálunk talán még ma is) divatos rendszerelméleti közhelyek (hogy a "rendszer" különböző funkciói összefüggnek, vagy hogy a "rendszer" meghatározott környezetben, azzal szerves kölcsönhatásban működik stb.) felsorolása helyett értelmezi a rendszerszemléletű megközelítést. *Leimkuhler* az irányításra, az irányítás feladataira és lehetőségeire helyezi a hangsúlyt: az irányítás feladata a rendszer fejlesztése, módosítása, és a modern vezetéstudomány az ezzel kapcsolatos döntések jobb megalapozására törekszik. A döntéselőkészítés egyik legfontosabb eszköze pedig a tudományos elmélet és a praktikum szintjén felmerülő kérdések között közvetlen kapcsolatot teremtő *operációkutatás*. A könyvtárirányítással összefüggő feladatok operációkutatási módszerekkel való megoldásának illusztrálására rövid történeti áttekintést is olvashatunk. A hivatkozott munkák között azután olyan fejtegetésekre bukkanhatunk, amelyek ugyan ma is szemléletformáló erejük van, de egyúttal jelzik, hogy a felismerés már csaknem negyvenéves:

"Annak oka pedig, hogy képtelenek voltunk összefoglalni mindazt, ami valójában ugyanannak a problémának a különböző vetületeként jelenik meg, az, hogy elvakított minket a status quo. Ragaszkodtunk ahhoz, hogy könyvtári axiómaként, megváltoztathatatlanként, megkérdőjelezhetetlenként fogadjunk el bizonyos feltevéseket, amelyek többé már nem voltak érvényesek, mint például: a könyvtár könyvek gyűjteménye; a könyveket polcokon tárolják; a könyvtári anyagokat katalogizálni kell; a katalógusokat cédulából kell összeállítani; a könyveket a raktári jelzet szerint kell elrendezni stb., stb. Mindaddig, amíg nem nézünk a könyvtári módszerek ilyen – és sok más – axiómái mögé, és nem kérdőjelezzük meg őket komolyan, addig nem léphetünk ténylegesen előre a haladás irányába."

A történeti áttekintés során még olyan "klasszikus" vizsgálatokat ismertem *Leimkuhler*, mint a tárolási problémák, a dokumentumok elérhetősége, vagy a referenz szolgáltatások elemzése.

A tizennégy esettanulmány ismertetésére még vázlatos formában sem vállalkozom. Ezek tulajdonképpen az elméleti tanulmányokhoz rendelt példatárnak tekinthetők, valószínűleg ki-ki megtalálja köztük az őt érdeklő témára vonatkozó eseteket.

A mai feltételek közepette igazán érdemes kézbevenni ezt a könyvet.

KEMÉNYFY István