

Socialinis kontekstas kaip informacinės veiklos efektyvumo veiksnys

Jurgita Rudžionienė

Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto

Bibliotekininkystės katedros asistentė

Tel. 76 89 75

El. paštas: jurgita.rudzioniene@kf.vu.lt

Gyvename nuolat kintančioje aplinkoje. Visų tipų įstaigos, organizacijos susiduria su naujais pokyčiais. Veiklos globalizavimas, technologijų pažanga, didėjantys vartotojų poreikiai geresnės kokybės paslaugoms ir produkcijai – visa tai nusako visų organizacijų ir individų kasdienybę. Kiekviena organizacija, įstaiga veikia tam tikroje plačioje aplinkoje. Todėl veiksniai, lemiantys pokyčius organizacijoje, daugiausia slypi joje.

Literatūroje, kur aptariami bibliotekų veiklos kokybės klausimai, nedaug vietos skirta bibliotekų veiklos socialinės ir politinės aplinkos analizei. Jos įtaka bibliotekų veiklai, tuo pačiu poveikis jos kokybei, tiesiogiai priklauso nuo socialinio konteksto. Šiame straipsnyje išryškinami kai kurie bibliotekos vietos visuomenėje, kurioje politikos ir kultūros klausimai sprendžiami remiantis ekonominėmis sąvokomis ir kategorijomis, bruožai bei specifika.

Straipsniu siekiama įrodyti, kad socialinio konteksto identifikavimas yra svarbi bibliotekos, kaip informacijos paslaugų teikėjos, veiklos kokybės dalis.

Biblioteka ir jos informacijos paslaugos yra būtent tas objektas, kuris turėtų nedelsiant reaguoti į vykstančius pokyčius. Skiriamos tokios jų atsiradimo priežastys:

- didėjantis informacijos, lemiančios organizacijos sėkmę, vaidmuo;
- informacijos, kaip labai plačiai vartojamo reikmens, kuriam būtinas marketingas, pripažinimas;

- socialinis informacijos politikos klausimų, susijusių su informacijos privatumu, saugumu ir laisve, akcentavimas;
- naujų technologijų naudojimas kaupiant, ieškant, keičiantis informacija, taip pat kuriant naujas informacines paslaugas;
- informacijos protrūkis, kurio metu ypač būtinas informacijos tiekėjų bendradarbiavimas;
- tradiciškai susidariusių ribų tarp bibliotekų, archyvų ir skaičiavimo centrų nykimas;
- ypač dideli klientų reikalavimai, keliami teikiamos paslaugos kokybei;
- reikalavimas parodyti bibliotekos ir informacijos tarnybų rentabiliumą. (Eenmaa, 1996, 2)

Žmogaus, individo būtyje įkūnyti siekiai padaryti pasaulį geresnį. Šių pastangų esmę sudaro visuomenės poreikių įvertinimas, politikos formavimas, įstatymų leidimas, žmonių ir resursų vadyba, individų bendruomenės kūrimas, raida, kultūros organizaciniai pokyčiai, problemų sprendimas ir t. t. Kiekvienas individas, bendruomenė ar ištisa visuomenė turi būti tinkamai informuojama. Šitaip per individą aprūpinama visuomenės veikla ir joje vykstantys procesai (Patton, 1990, 16).

Istoriskai biblioteka savo esme, sprendžiant pagal atliekamas funkcijas, yra holistinė įstaiga. Esmę sudaro įrašai apie žmonijos patyrimą bei jos sukurtus ir kuriamus produktus. Nė vienas asmuo ar materialus išradimas nepraslysta nepatekęs bent į vieną bibliotekos išteklių klasifikacijos sistemą. Tai vidinis požiūrio aspektas. Išoriniu požiūriu, bibliotekos funkcija tiesiogiai susijusi su kiekvienu individu, jų grupe ar įstaiga kaip potencialiais bibliotekos išteklių vartotojais.

Ypatingas požiūris į biblioteką – tai jos visuomeninis vaidmuo. Šiuo požiūriu derėtų išanalizuoti tris dydžius, veikiančius bibliotekos organizaciją:

- visuomenė ir jos institucijos;
- bibliotekos vaidmuo tenkinant visuomenės poreikius;
- informacijos ir žinių paskirstymas, paskleidimas.

Visuomenė ir jos institucijos. Moderniosios sociologijos požiūriu, individų elgsena, visuomenės produktų veikimas gali būti geriausiai suprantamas visuotiniame visuomenės vertinimo kontekste. Visuomenė yra didžiulė ir organizuota žmonių grupė. (Reith, 1984 p. 6) Kiekvieną visuomenę apibūdina tikslų, interesų bendrumas. Kultūra yra bendras gyvenimo būdas, kurį pasirenka visuomenė.

Kultūra pripažįstama trimis aspektais:

- technologiniu (materialių žmonijos poreikių tenkinimas);
- sociologiniu (organizaciniai komponentai: ekonominės, politinės struktūros);
- ideologiniu (vertės sistemos, filosofija, religija).

Ryšys tarp visuomenės ir jos kultūros įprasminamas, jį palaiko tarpininkas – *visuomenės organizacijos*, t. y. institucijos. Kiekviena visuomenė sukuria ir įsteigia tam tikras institucijas, kurios išlaiko ir išsaugo kultūrą. Institucija – tai tarsi procedūrų visuma: ji organizuoja, formalizuoja, pripažįsta ir priima metodus, kurie naudojami tam tikroje veikloje, naudingoje visuomenei tenkinant jos poreikius:

- visuomenės kontrolė įsteigiant politines institucijas;
- gyventojų švietimas steigiant švietimo organizacijas;
- pragyvenimo lygio užtikrinimas aprūpinant visuomenę prekėmis ir teikiant paslaugas;
- naujų narių įtraukimas į visuomenę, įkuriant šeimos ir pan. institucijas;
- nežinomybės aiškinimas steigiant religines institucijas.

Institucijoms savo ruožtu reikalingos tam tikros įstaigos veiklai realizuoti. Informacijos srautas reguliuojamas, ryšys tarp institucijų ir kt. užtikrinamas per komunikacijos įstaigas.

Bibliotekos kartu su muziejais, galerijomis, žiniasklaidos priemonėmis etc. yra viena iš komunikacijos institucijų. Tačiau bibliotekos viešintelės aptarnauja visas visuomenės institucijas, todėl gali būti laikoma ir pripažįstama kaip galingiausia, stipriausia integruojanti jėga.

Paviršutiniškai analizuojant bibliotekos veiklą, ignoruojamos bet kurios pastangos susieti veiklą su reikmėmis, teikiamų paslaugų kokybę

su poreikiais; įvertinti paslaugų efektyvumą ir išsiaiškinti, ar jos iš tikrųjų yra kokybiškos, tinkamai suderintos. Šiuose teiginiuose slypi prielaida, jog bibliotekos yra puikus dalykas – bibliotekos yra savaime geros; jų egzistavimui patvirtinti nereikia jokių tolesnių pateisinimų ar patvirtinimų.

Aštrėjant ekonominei situacijai, kai sustiprėja kova dėl finansavimo, vis labiau pripažįstama, kad bibliotekos privalo parodyti savo vertę. Veiklos analizė, kaip ji šiandien plačiai paplitusi ir suprantama, stengiasi pagelbėti bibliotekų vadovams bei vadovaujančioms institucijoms įvertinti bibliotekas, remiantis geriausiais kriterijais – teikiamų paslaugų efektyvumu bei veiksmingumu. Vienas iš veiksmų – veiklos socialinis kontekstas.

Politikos imperatyvas. Kaip ir kitose visuomenės sektoriaus bei paslaugų pramonės srityse, pradinė varančioji jėga, pristatanti veiklos parametrus, yra politinė jėga. Nacionalinės politikos imperatyvai, skatinantys visuomenės sektoriaus kokybės, veiksmingumo ir atskaitomybės augimą, čia yra svarbiausias, pagrindinis momentas. (Lietuvos kultūros politika, 1997, 23) Valstybės kultūros politikos statinys konstruojamas įvairiais istoriniais laikotarpiais ir įvairių ideologijų. Kiekvienas reikšmingas religinis, politinis judėjimas ar laikotarpis palieka šiame statinyje, kaip ir visos valstybės kūrime, didesnę ar mažesnę pėdsaką. Kultūros politikos organizavimo ypatybės geriausiai gali būti atskleistos pažvelgus, kaip ir koku būdu jos atsirado ir veikė istorinėje praeityje. Daugelis šiandieninių kultūros vertybių yra ilgos istorinės raidos rezultatas: švietimas ir kultūra (plačiąja prasme), kalba, religija ir tikėjimo tolerancija, spaudos laisvė yra kultūros raidos rezultatas. (Lietuvos kultūros politika, 1997, 7) Kultūros politika yra gana apčiuopiamas reiškiny, kurį galima kryptingai formuoti. Jos esmę sudaro konkretūs valstybės institucijų sprendimai bei veiksmai, kurių imamasi kultūrai plėtoti ir skleisti, visuomenės dalyvavimui kultūros procese, jo valdyme užtikrinti, meninei kūrybai remti, žmogaus įvairiapusei raiškai garantuoti.

Atskaitomybė valdančiajai organizacijai. Bibliotekoms, kaip ir kitoms tiek visuomeninio, tiek privataus sektoriaus paslaugas teikiančioms

organizacijoms, ypač būtina patvirtinti, pagrįsti lėšų panaudojimą ir įrodyti, kad gauta nauda yra verta būtent tokių išlaidų. Tai leidžia bibliotekoms apibūdinti teikiamų paslaugų eiliškumą, apimtį ir svarbą, parodyti, kad jos teikia šias paslaugas kokybiškai ir nešvaisto lėšų. Bibliotekos privalo įrodyti, kad jos siūlo ne tiesiog vertę, bet būtent tą vertę, kuri atitinka tam tikrą pinigų sumą. (Abbott, 1994, 8)

Varžyboms dėl finansavimo lėšų vis aštrėjant, bibliotekos privalo įtikinti savo politinius vadovus, kad svarbu ir toliau finansuoti bibliotekos veiklą. Todėl būtina parodyti ne tiek tam tikrą bibliotekos paslaugų kokybę (bibliotekos „gerumas“), bet ir įrodyti, kad biblioteka atlieka naudingą, svarbią ir vertingą funkciją. Bibliotekų vadovai vis aršiau kovoja dėl lėšų su kitų (laisvalaikio, kultūros) sričių organizacijomis. Dažniausiai jų užduotis yra įtikinti valdančiuosius, kad lėšos, skirtos bibliotekai, atneš daugiau naudos būtent jos atstovaujamai sričiai, o ne kitai. Šiame esminiame politiniame derybų procese gali pagelbėti veiklos vertinimo rodikliai (indikatoriai), iliustruojantys skiriamų lėšų panaudojimo tikslingumo poveikį organizacijai. Veiklos indikatoriai gali taip pat padėti vadovams tada, kai būtina pateisinti sprendimus ar tam tikrus veiksmus. Kiekybinių veiklos duomenų panaudojimas siekiant dokumentiškai pagrįsti teikiamų paslaugų kokybę kelia bibliotekos prestižą, tuo tarpu jokia kritika, skirta bibliotekai, nebus pakankamai efektyvi, jei naudojami ne patvirtinti veiklos duomenys, o neapibrėžti ir migloti apibendrinimai.

Atskaitomybė klientams. Bibliotekos yra nacionalinės kultūros dalis, ir būtent ta, kuri laikoma gana prieštaringa, kontraversiška visuomenės gyvenimo dalimi. Kultūros poveikis visuomenės gyvenimui, jos dabarčiai ir atečiai yra ypač stiprus. Jis nėra lengvai apčiuopiamas ir taip akivaizdžiai išvelgiamas, kaip kitų sričių. Todėl dar sunkiau kurti mechanizmą, kuriam padedant galima apskaičiuoti ir įvertinti kultūros sferos įstaigų veiklą, o ypač jos rezultatus. Todėl kartais nepelnytai mažai dėmesio skiriama tinkamam statistikos duomenų rengimui, jų panaudojimui bibliotekos veiklai analizuoti ir vertinti bei pateikti visuomenei taip, kad jie atspindėtų objekto veiklą ir galėtų būti laikomi tam tikru jo veiklos dokumentu. Šitai yra objekto išlikimo, savęs įtvirti-

nimo pagrindas. Tai viena. Antra, visuomenė turi teisę stebėti ir kontroliuoti bibliotekų veiklą. Toje visuomenėje, kur pažeidžiamos žmogaus teisės, pirmiausia yra pažeidžiama ir ribojama žmogaus teisė teikti ir gauti informaciją. Bibliotekas galime laikyti tarsi informacijos didmenininkėmis. Kiekvienai visuomenei jos yra labai reikalingos, ir ji turi teisę įsitikinti, kad bibliotekos kiekybinė ir kokybinė informacija atitinka demokratinius visuomenės poreikius. (Abbott, 1994, 12) Taigi svarbus vadybos aspektas yra atskaitomybė vartotojams. Vartotojo ar piliečio teisėmis rūpinamasi visuose sektoriuose. Todėl bibliotekos skatinamos reklamuoti savo veiklos standartus. Tuo pat metu tokie paslaugų industrijos objektai, kaip bibliotekos, vis labiau tampa įžvalgiomis ir kritiškoms. Jos stengiasi parodyti tokią savo veiklos kokybę, kaip ir komercinės įstaigos.

Visuomeninio bibliotekos efektyvumo konteksto beiėškant. Bibliotekinėje literatūroje apie bibliotekų veiklos analizę ir vertinimą gana retai aptariama socialinė ir politinė bibliotekų aplinka. (Calvert, 1994, 15) Visuomenė patvirtina bibliotekų egzistavimą, taigi be visuomenės nebūtų konteksto, reikalingo jų efektyvumui nustatyti. Be visuomenės bibliotekų efektyvumo apibrėžimo supratimo, veiklos sąvoka išlieka subjektyvi. Todėl veiklos efektyvumo klausimu būtina darna ir sutarimas.

Socialinio bibliotekų efektyvumo konteksto paieškos tikslai:

- nustatyti politinį sutarimą bibliotekų efektyvumo suvokimo klausimu;
- išmėginti, patikslinti metodologiją, kuri naudoja empirinius duomenis objektyviems sprendimams parengti.

Daugelio bibliotekininkų nereikia įtikinėti, kokia naudinga jų veikla visuomenei informacijos srauto, švietimo, kultūros ir laisvalaikio kontekste. Tai neabejotinai aišku tiems, kurie dirba toje srityje. Tačiau net ir pritariant bendram, esminiam bibliotekos „gerumui“, yra gana neaišku, neapibrėžta, dėl ko viena biblioteka geresnė už kitą. Tik faktas, kad vienas „gerumo“ apibrėžimas negali atspindėti visų aplinkybių, įspėja apie galimą pavojų, kad tikėjimas bibliotekų verte turi būti kvestionuojamas.

Visiems žinoma, kad būta laikmečio, kai bibliotekų dar nebuvo. Galima prielaida, kad jos neegzistuos ištisą amžinybę. Jos yra tam tikro

laiko ir vietos kūriniai, atitinkantys iki tam tikros apimties einamuosius informacijos saugojimo, kaupimo, organizavimo ir paskirstymo visuomenės poreikius. Jos egzistuoja todėl, kad visuomenė to nori, tačiau ji kartais nelengvai priima politinius sprendimus – pratęsti reikiamame lygmenyje bibliotekų finansavimą ar išlaikymą.

Biblioteka – socialinė įstaiga. Norint suvokti biblioteką kaip socialinį produktą, svarbiausia išsiaiškinti ir suvokti „efektyvios bibliotekos“ idėją. Nancy Van House (1990) mėgino surasti bibliotekos efektyvumo sąvokos apibrėžimą. Šiame kontekste įdomi yra „statinio, konstrukto“ sąvoka, nes ji siūlo statymo, surinkimo, montažo veiksmą. Šiame veiksmo aktyviai dalyvauja bendruomenės nariai. „Statinys“ gali skirtis priklausomai nuo laiko ir vietos. Šiuo požiūriu bibliotekas ir galime laikyti būtent visuomenės kūrinių. (Van House, Childers, 1990, 17)

Bibliotekininkai ne visada pakankamai prisideda savo idėjomis prie bibliotekų, kaip visuomenės statinio, kūrimo, t. y. bibliotekos paslaugų plėtros, platesnių bibliotekos veiklos dydžių kūrimo. Visuomenės bendruomenių interesai – efektyvios bibliotekos sukūrimas. Kitaip tariant, bibliotekos turi ieškoti bibliotekos efektyvumo apibūdinimo, remiantis gilesniu kontekstu, kurį sudaro platus nuomonių spektras, neapsiribojant vien specialistais. O specialistai (t. y. bibliotekininkai) turėtų siekti apibūdinti tai, kas būtina politiniam sutarimui. (Van House, Childers, 1990, 16)

Veikla ar efektyvumas? Veiklos vertinimo rodikliai patys savaime turi atitikti veiklos analizės tikslų lygmenį. Kodėl veiklos rodikliai vieną paslaugos aspektą apima, o kito ne? Kodėl dažniausiai vartojamas rodiklis „dokumentų apyvarta“, o ne nuotolis nuo bibliotekos iki automobilių stovėjimo aikštelių? Atrodo, kad bibliotekininkai vadovaujasi subjektyviais sprendimais, numatydami ką analizuoti, o ko – ne. Viena priežastis, kodėl subjektyvių sprendimų turėtų būti vengiama, yra ta, kad kitos grupės ar individualūs asmenys galimai nesivadovaus būtent tais minėtais subjektyviais sprendimais. Jei tai atsitiktų politiniame kontekste, tada panašu, kad politikai atmes išvadas, parengtas bibliotekininkų veiklos analizės pagrindu. Tai įvyks todėl, kad politikai ir bibliotekininkai padarys skirtingus subjektyvius sprendimus apie tai, kas turėtų būti analizuojama.

Nacionalinė vyriausybė ir vietinė valdžia remiasi tokia politine filosofija, kuri skiria klientą, vartotoją nuo tiekėjo. Klientas nustato kriterijus tiek visuomeninio, tiek gamybinio sektoriaus paslaugoms. Jei klientas nori naudotis bibliotekų paslaugomis, kurios labai skiriasi nuo tradiciškai bibliotekų teikiamų paslaugų, jis, kaip vartotojas, turi teisę nustatyti pageidaujamos kokybės kriterijus. Šio susidūrimo rezultatas gali būti labai pavojingas bibliotekoms ir bibliotekininkams. Todėl naudinga įtraukti politikus į abipusiai priimtinių bibliotekos paslaugų vertinimo rodiklių kūrimą.

Bibliotekininkų ir vyriausybės bei valdžios atstovų bibliotekų veiklos vertinimo suvokimą formuojantis pagrindas dažnai skiriasi. Norint nugalėti šią kliūtį, reikalingas objektyvus tyrimas, paremtas empiriniais duomenimis, nes yra natūralus pasiryžimas tikėti ir remtis bešališkais, teisingais argumentais ir moksliniais tyrimais: vadybos kalba yra kokybiška. Kai kurie specialistai efektyvumą laiko netgi ne tiek mokslinė, kiek politine sąvoka. Tačiau valdymo institucijos ir suinteresuotoji šalis vis dar tęsia paieškas sutarimui dėl veiklos rodiklių, norėdami patenkinėti savo poreikius objektyviems principams nustatyti, standartams, sprendimams rengti ir veiklos kontrolės technikai legitimizuoti. Šiam tikslui pasiekti Nancy van House ir Thomas Childers (1986) pateikia puikų modelį, kuriame išskiriamos aiškos ribos tolesniam šios temos tyrimui. Jie kelia tris pagrindinius klausimus, nusakanti platesnį veiklos rodiklių paieškos kontekstą. Šis procesas (veiklos rodiklių paieška) laikomas neišvengiamai susijęs su bibliotekų efektyvumo klausimais:

- kas yra efektyvi biblioteka?
- kaip mes suprantame (suvokiame) efektyvumą, matydami šitai?
- kaip padaryti biblioteką efektyvia?

Kitaip tariant, jie skambėtų šitaip :

- bibliotekos efektyvumo sąvokos apibrėžimas (idėjos ar bibliotekos efektyvumo apibūdinimas);
- vertingų ir patikimų bibliotekos efektyvumo rodiklių kūrimas;
- bibliotekos efektyvumo determinančių identifikavimas (apibrėžimų, veiksnių, lemiančių bibliotekos efektyvumą, nustatymas).

Veiklos rodiklių sukūrimas ir parinkimas susijęs su antruoju klausimu. Tačiau neatsakius į pirmąjį klausimą – kas yra efektyvi biblioteka, arba neapibrėžus bibliotekos sąvokos bei jos kaip visuomeninės įstaigos turinio, jokių būdu negalime atsakyti į antrąjį klausimą, o tai daugeliu atveju klaidingai yra daroma.

Organizacijos efektyvumas. Pripažintų organizacinio efektyvumo modelių tyrimo tikslas – suprasti pagrindines efektyvumo sąvokas, kurių pagrindu stengiasi sukurti veiklos rodiklius. Vadybos literatūroje dažniausiai sutinkami keturi modeliai. Tačiau praktiškai bibliotekos naudoja šių modelių mišinį.

1. Tikslų pasiekimo modelis

Organizacija nustato savo tikslus ir stengiasi analizuodama veiklą nustatyti tą lygmenį, kuriame šie tikslai įgyvendinami. Tikslai iškeliami tokie, kad išryškintų, kaip organizacija supranta savo vaidmenį visuomenėje ir savo statusą atstovaujamoje srityje. Vakarų pasaulyje tai daro didžiulę įtaką mąstymui vyriausybės lygmenyje. Šį požiūrį bibliotekos naudoja labai dažnai. (Van House, et. al., 1987)

2. Išorinių sistemų modelis

Pagal šį modelį vertinama organizacijos efektyvumas, kiek ji sugeba išsaugoti savo resursus. Bibliotekos, naudodamos šį modelį, analizuoja savo lėšų, personalo ir medžiagų sąnaudas. Tam reikia vadovautis tam tikra filosofija, todėl bibliotekos mažiau pritaria šiam modeliui.

3. Vidinių procesų modelis

Šiam modeliui būdingi stabilumas, pusiausvyra ir vidinės kontrolės procesai. Vadybos informacijos sistemos pirmiausia remiasi vidaus, vidinių procesų modeliu, nes joms pirmiausia rūpi vidaus procesai ir komunikacija.

4. Sudėtinis klientūros modelis

Pagal šį modelį, organizacija vertinama pagal tą lygmenį, kuriame yra patenkinami vartotojai. (Cameron, 1983) Tai laikoma visuomenine konstrukcija; ją sudaro skirtingos pagrindinės grupės, už kurias ši konstrukcija atsakinga; kiekvienas pagrindinis vartotojas įneša savo dalį

į organizaciją ir taip prisideda prie jos sėkmės. Kiekvienas iš jų (vartotojų) turi poreikius ir lūkesčius, kurie turėtų būti patenkinti. Šie poreikiai neišvengiamai įvairuoja, ir organizacija turi surasti būdų patenkinti šią įvairovę bei visa tai suderinti. Vienas iš būdų – sudėtinio klientūros (vartotojo) modelio taikymas derinant jį su kitais organizacinio efektyvumo modeliais.

Šis modelis pranašus tuo, kad apima visuomeninio sektoriaus įstaigas, organizacijas, tokias kaip biblioteka, ir pripažįsta bibliotekose mažiausiai tris pagrindines vartotojų grupes (sudedamąsias dalis), tai:

- personalas;
- lėšų paskirstytojų grupė, t. y. vietos valdžios darbuotojai ir tarnautojai;
- paslaugų vartotojai – bibliotekos lankytojai.

Norint šį modelį sėkmingai taikyti, nustatant organizacijos tikslus turi būti paisoma visų trijų grupių lūkesčių. Tą apimtis, lygmuo, kuriuo jie bus pasiekti, turės poveikį organizacijos sąveikai su jos aplinka bei jos galimybei iš tos aplinkos gauti išteklių.

Pradedant nuo svarbiausio dalyko – veiklos analizės, aktualus tyrimų tikslas turėtų būti, kaip jau minėta, efektyvumo rodiklių nustatymas. Jei biblioteka – socialinis, visuomenės kūrinys, tai ir bibliotekos efektyvumas turi būti suvokiamas kaip socialinė sąvoka. Labiausiai tinkantis organizacinio efektyvumo modelis, paaiškinantis šį suvokimą, yra sudėtinis klientūros modelis, kurio pagrindinės sudedamosios grupės padeda nustatyti organizacijos tikslus.

Dauguma bibliotekų (viešosios) yra finansuojamos iš savivaldybių biudžeto, kurios nemano, jog klientūros modelis – geriausias būdas tirti bibliotekos efektyvumą. Juos „užvaldęs“ tikslo pasiekimo modelis. Tačiau pastarajame modelyje tik menkai paliečiamas bibliotekos veiklos rezultatas ir ignoruojama daugelis bibliotekų efektyvumo aspektų.

Apibūdinant socialinę sąvoką – efektyvumo dydžius. T. Childers ir Van House (1989, 1990) vartoja specifinę terminiją:

<i>dimensions</i>	<i>indicators</i>	<i>measures</i>
(apimtis, dydžiai)	rodikliai, indikatoriai	matai)

Atskiri bibliotekos veiklos aspektai apibūdinami „indikatoriais“. Būdai, metodai, naudojami apibūdinti, nustatyti indikatorių skalę, mastą, vadinami „matais“. Trečiasis, „dydžiai“ yra vienas tų, su kuriais turima sunkumų, ir gaila, kad nė vienam iš minėtų autorių nepasisekė tinkamai jo apibūdinti.

Kai grupė „indikatorių“ atspindi tą patį platų bibliotekos veiklos aspektą, jie tampa „dydžiu, apimtimi“. Jei biblioteka naudoja tokius indikatorius:

- knygų gražinimo į vietą lentynose greitis ir tikslumas;
- knygų, žurnalų ir kt. dokumentų kokybė;
- išdavimo laikotarpio atitikimas vartotojų interesams, poreikiams,

jie gali tapti „dydžiu“, kuris vadinasi „Aprūpinimas dokumentais ir informacija“ (Calvert, 1994, 19).

Išvados

Visuomenė nėra pagrindas bibliotekai egzistuoti. Biblioteka yra visuomenės produktas. Biblioteka galėtų būti laikoma visuomenės elementu tiek, kiek pati visuomenė jai leidžia tokiai būti. Bibliotekos egzistavimas yra paremtas sudėtinga visuomenės organizacijų sistema. Kiekvienas bibliotekos struktūros elementas yra susijęs su kitu visuomenės struktūros ir kultūros reiškiniu elementu. Daugybė įstatyminių, teisminių instancijų, mokesčių inspekcijos ir pan. akivaizdžiai įrodo, kad biblioteka galiausiai tenkinasi tik privilegija, suteikta jai visuomenės. Nuolat kinta ne tik bibliotekos funkcijos, tikslai, bet ir pateikiamų veiklos rezultatų būdai. Šie pokyčiai, nulemti visuomeninių sąlygų, įkūnija ir naują kokybę, kuri turi būti nuolatos analizuojama ir vertinama. Todėl visuomenė turi teisę gauti kokybiškas bibliotekų paslaugas, o bibliotekų veiklos kokybės vertinimo problematika tiesiogiai susijusi su visuomenės informacinių poreikių patenkinimo lygmeniu.

Literatūra

1. Abbott Ch. Performance Measurement in Library and Information Services. London: Aslib, 1994, 57 p.

2. Calvert Ph. J. Library Effectiveness: the Search for a Social Context // *Journal of Librarianship and Information Science*. 1994 March, 26 (1), p. 15–17.
3. Childers T., Van House N. A. Dimensions of Public Library Effectiveness // *Library and Information Science Research*, 1989, No 11, p. 273–301.
4. Eenmaa I. Moving on: The National Library of Estonia by the year 2000 // *Independence and Libraries: Papers of the 5th Congress of Baltic Librarians*, October 21–22, 1996. Tallinn, 1996.
5. Hein M. Library Statistics for Policy Making: Keynote Address // *Library Statistics for Policy-making: Report of a Workshop*. Luxembourg, 1 February, 1988 / Ed. by D. Fuegi. Brussels, Luxembourg, 1989, p. 6–12.
6. Koenig M. E. D., Feeney A. The Context of Library and Information Work: Three Timely Issues // *Librarianship and Information Work Worldwide 1992* / General. ed. M. Line, G. Mackenzie, R. Prytherch. Bowker-Saur, 1993, 273 p.
7. Lietuvos kultūros politika: nacionalinis pranešimas. Vilnius, 1997, 186 p.
8. Moving on: Strategies for the Year 2000. National Library of Estonia, 1996, 17 p.
9. Output Measures for Public Libraries: A Manual for Standardized Procedures / Prepared for the Public Library Development. Project by Nancy A. Van House et. al. 2nd ed. Chicago: American Library Association, 1987.
10. Patton M. Q. Qualitative Evaluation and Research Methods. 2nd ed. Sage Publications, 1990, 532 p.
11. Petuchovaitė R. Ekstensyvi bibliotekų veikla // *Tarp knygų*. 1995, Nr. 11, p. 10–11.
12. Reith D. The Library as a Social Agency // R. A. Rogers, K. McChesney. *The Library in Society*. Libraries Unlimited. Inc., Littleton (Col.), 1984, 258 p. (Library Science Text Series).
13. Rubaževičienė M. Nuostatų į socialinius objektus, susijusius su darbo veiklos atlikimu bibliotekoje, tyrimas // *Skaitymas, skaitytojas, bibliotekininkas: Bibliotekininkystės mokslo darbai*. Vilnius, 1997, p. 252–264.
14. Van House N. A., Childers T. Dimensions of Public Library Effectiveness 2: Library Performance // *Library and Information Science Research*, 1990, Nr. 12, p. 131–153.

Įteikta 1997 m. lapkričio mėn.

Social Context as the Factor of Information Activity Effectiveness

Summary

As the library literature on performance measurement rarely deals with the social and political environment in which libraries operate, the aim of this article is to discuss basic factors of influence of the social context to library performance evaluation. Libraries nowadays must prove its existence and demonstrate the quality of services.

Society provides the justification for libraries existence, and without society there would be no context for measuring their effectiveness.

Librarians do not give sufficient thought to the social construct of libraries. It is necessary to find answers to questions: the definition of the concept, or construct of library effectiveness, the development of valid and reliable measures of library effectiveness and identification of the determinants of library effectiveness (Nancy van House, Thomas Childers).

Historically the library has been a holistic agency of society. The particular concern here is to view the library in relationship to its external (societal) role. This view requires an examination of three parameters that influence the organisation of the library: society and its institutions, the role of the library in meeting societal needs, the dissemination of information and knowledge.