

Upravljanje knjižnic – 8a

prof. dr. Primož Južnič

Druga stopnja

**Vrednotenje knjižničnih in
drugih informacijskih
storitev - Metode**

Metode za ocenjevanje/merjenje vrednosti knjižničnih storitev

Te metode so osnovi enake tistim, ki jih uporabljamo pri raziskovanju na področju bibliotekarske in informacijske znanosti.

Zato je pomembno poznavanje teh metod, njihove uporabe, prednosti in pomanjkljivosti, pri vseh strokovnjakih, ki delujejo na teh področjih.

Različne metode

Tudi pri evalvaciji/vrednotenju knjižnih storitev uporabljamo kvantitativne in kvalitativne metode.

Značilnosti obeh skupin metod

Kvalitativne metode-merila

1. Opisne
2. Številke niso primarni cilj oz središče
3. Interpretativne, etnografske, naravne.

Kvantitativne metode-merila

1. Merljive
2. Številke so primarni cilj
3. Statistične

Zakaj različne metode?

- **Kvantitativne metode so bolj značilne za tradicionalno merjenje uspešnosti knjižničnih storitev,**
- **Kvalitativne metode se bolj uporabljajo pri iskanju novih možnosti merjenja uspešnosti.**

Tako kot pri raziskovanju se ne izključujejo, temveč so med seboj povezane.

Raziskovalna dejavnost in vrednotenje

Seveda ima tudi evalvacija/vrednotenje obliko raziskovalnega dela, vendar praviloma ni tako.

Del postopkov, postavljanje raziskovalnih vprašanj, hipotez... tu ni več potreben.

Vendar se potem moramo tudi zavedati omejitev naših rezultatov.

Knjižnice in evalvacijska praksa?

(M. Ambrožič)

- ✓ - slab menedžment (vodenje) knjižnic (odsotnost planiranja in postavljanja merljivih ciljev, finančnega menedžmenta)
- ✓ - tradicija uporabe količinskih mer
- ✓ - težave pri razlagi in uporabi rezultatov merjenja
- ✓ - obstoj strokovnih standardov brez kvalitativnih mer

Primeri

- ✓ - redka merjenja stroškov storitev in proizvodov cost analysis (npr. strošek storitve na študenta, strošek na storitev ali proizvod v določenem obdobju);
- ✓ - usmerjenost na merjenje izdatkov
- ✓ - redka merjenja učinkov delovanja knjižnic (npr. povezava med študijskim uspehom in obiskovanjem knjižnice)

Pomembna lastnost ocenjevanja/ merjenja knjižničnih storitev

Bibliotekarska in informacijska znanost ima dolgo tradicijo primerjalnega raziskovanja. Tudi to lahko uporabimo pri ocenjevanju/merjenju knjižničnih storitev kot primerjalno presojo/presojanje **(benchmarking) - primerjavo z drugimi.**

Primerjalno presojanje

- Merjenje kakovosti organizacij ali ustanov, storitev, programov, strategij, itd, in njihovo primerjavo z podobnimi meritvami sorodnih organizacij ali ustanov.
- Cilji primerjalne analize so:
 - (1) Ugotoviti kje so možne izboljšave,
 - (2) Analizirati kako in zakaj druge organizacije ali ustanove dosegaajo kakovost,
 - (3) Uporabiti te podatke za izboljšanje lastne učinkovitosti.

Cilj primerjalne presoje

Stalni proces izboljševanja celotnega poslovanja knjižnice, ki temelji na nenehnem primerjanju rezultatov merjenja uspešnosti svojega delovanja z rezultati delovanja drugih knjižnic oz. organizacij.

Svoje delovanje izboljšujemo na osnovi učenja od drugih.