

Upravljanje knjižnic – 8

prof. dr. Primož Južnič

Druga stopnja

**Vrednotenje knjižničnih in
drugih informacijskih
storitev**

Ocenjevanju vrednosti knjižničnih storitev

- različni pogledi in elementi merjenja "kvalitete" storitev,
- koliko so storitve primerne za doseganje ciljev in poslanstva knjižnice.
- splošno - počnejo tisto, kar njihovi uporabniki želijo, za stroške, ki si jih lahko privoščijo,
- uradno - standardi kakovosti.

Tradicionalni pristopi

- merjenje "vložkov" (input-a),
- ankete med uporabniki,
- kazalniki uspešnosti,

(obiski uporabnikov, izposojeno gradivo, referenčni razgovori/poizvedbe, dostopi do podatkovnih baz/zbirk in katalogov - hitrost, cena, dostopnost, itd.

Merjenje "vložkov" (input-a), Objektivno in kvantitativno

- Koliko smo porabili?
- Kaj imamo za ta denar, na primer:
 1. koliko novega gradiva je v naši zbirki (fizični ali elektronski dostop),
 2. koliko knjižničarjev in drugi informacijskih strokovnjakov je zaposleni,
 3. Koliko prostora ponujamo uporabnikom ...
- **"Več = boljše!!"**

Ankete med uporabniki, Subjektivno in kvalitativno

- **kaj si uporabniki mislijo o naših storitvah,**
- **kako zadovoljni so uporabniki z našimi storitvami,**
- **kaj uporabniki pričakujejo od naših storitev ...**

Uporabniki zadovoljni = dobro opravljeno delo

Kazalniki uspešnosti

običajno uporabljamo različne sklope kazalnikov za različne vrste storitev.

- delno sovpadajo z rezultati merjenja "vložkov" (input-a) in anket med uporabniki,
- primerjava med želeno ravnijo storitev in dejanskim stanjem,
- več seznamov kazalnikov.

Običajni kazalniki

1. Uporaba knjižničnih storitev

- obiski knjižnice,
- preneseni zapisi/dokumenti,

2. Kakovost zbirk

- pogostost uporabe gradiva,
- razpoložljivostjo zahtevanega gradiva,

3. Kakovost procesov

- Natančnost,
- Hitrost,

4. Stroškovna učinkovitost,

- cena prenesenega zapisa/dokument,
- strošek fizične izposoje.

Primeri

1. ISO 11620 (2. izdaja), 2008

45 kazalnikov knjižnične uspešnosti.

2. LIBQUAL +

22 osrednjih elementov/kazalnikov meri:

uporabniške dojemanje kakovosti storitev v treh razsežnostih: vpliv knjižnične storitve, nadzor nad informacijami in knjižnica kot prostor.

3. BIX - Benchmarking

17 kazalnikov za akademske in 18 kazalnikov za javne knjižnice, ki so razdeljeni v štiri skupine: Storitve, uporaba, učinkovitost in razvoj

Standardi in smernice za knjižnice

Prav tako lahko navajajo in zapišejo (praviloma minimalne in kvantitativne) zahteve za ustrezno opravljanje knjižničnih storitev. Te lahko prevedemo v kazalnike in ustrezno izmerimo.

Primer:

Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe

Izgradnja knjižničnih zbirk

Splošna knjižnica:

- 3,7 enot na prebivalca,
- Vsako leto 0,5 novih enot na prebivalca.

Šolska knjižnica:

- 10 knjig na učenca,
- Vsako leto ena nova knjiga na učenca.
- Zbiranje podatkov opravi Narodna in univerzitetna knjižnica z vprašalnikom.

Omejitve teh metod

1. Vložki (inputi)

ne kažejo, kakšno vrednost v resnici prinašajo

2. Ankete med uporabniki

kažejo samo to, kar ljudje mislijo; pogosto odražajo tisto, kar se od njih pričakuje

3. Kazalniki uspešnosti

ne kažejo tega, kakšen učinek in vpliv imajo knjižnice in njene storitve v resnici.

Nove metode - dejanski vpliv

Trije pristopi k ocenjevanju, vrednotenju in razumevanju dejanskega vpliva knjižničnih storitev (D. Bawden)

- ocenjevanje vrednosti v denarju,
- ocenjevanje neposrednega vpliva,
- razumevanje narave in značaja dodane vrednosti.

Vrednost merjena v denarju

V idealnem svetu:

1. pokazati vrednosti storitve, v denarnih enotah,
2. primerjati jih s stroški,
3. analiza stroškov in koristi (cost-benefit)

V realnem svetu

1. težko jo je izmeriti,
2. vrednost je odvisna od uporabe in konteksta.

Možnosti in omejitve

- približek "prave" vrednosti.
- različni načini ocenjevanja vrednosti "netržnega" blaga in storitev (prostodostopnega),
- Koliko bi bil prejemnik storitve pripravljen plačati zanjo.

Primer - Uporabniki so pozvani, da povedo za konkreten znesek, ki bi bil "nadomestilo" za to, da se določene (ali vse) knjižnične storitve umaknejo.

Ocenjevanje neposrednega vpliva

Idealno bi bilo:

Pokazati, kakšen "dejanski učinek" imajo knjižnične storitve

- na delo in življenje uporabnikov,
- v ne-knjižnično-informacijskih terminih, razumljivih vsem deležnikom.

Možnosti in omejitve

- težko je najti konkretne primere, kjer knjižnične storitve jasno kažejo na razliko, ki nastane, ko jih uporabnik uporabi/prejme,
- Praktično je nemogoče analizirati stroške in koristi na konkretnem primeru knjižnične storitve,
- Zagotovimo lahko podatke o "posrednih" vplivih, ne moremo pa pokazati in zanesljivo dokazati "neposreden" vpliv knjižnične storitve.

Razumevanje narave in značaja dodane vrednosti

- Želimo izvedeti podrobnosti o tem, kako in zakaj knjižnične storitve zagotavljajo (dodano) vrednost, pri odgovoru na določene zahteve po informacijskih ali drugih knjižničnih storitvah.

Študije primera!

Povzetek novih metod

Presoja in ocenjevanje vplivov in vrednosti knjižničnih storitev

- je težavna,
- ima danes vedno večji pomen.

Vsi tovrstni pristopi so še razvijajo in preverjajo, zato so pomembni primeri “dobre prakse”.

Sklepi

- **Proučevanje in analize knjižničnih storitev, s stališča, njihovega poteka, rezultatov in pričakovanj uporabnikov, postaja vedno bolj pomembno.**
- **Rezultati tega nas silijo, da ponovno in vedno znova razmišljamo o vlogi knjižnice.**
- **Knjižnice so danes pod drobnogledom, ker se tisti, ki odločajo o financirajo, sprašujejo, kaj je to, kar knjižnice izvajajo in nudijo kot svoje storitve.**
- **Od knjižnic se zahteva, da "dodajo vrednost" svojemu poslanstvu in storitvam.**

Usposobljenosti

- **ugotoviti, na kateri ravni knjižnične zadovoljuje potrebe uporabnikov,**
- **oblikovati storitve knjižnice, ki bi zadovoljili povpraševanje uporabnikov,**
- **knjižnice postaviti v okolje in razumeti pričakovanja nosilcev različnih interesov/ delničarjev.**

Vodenje kakovosti (quality management)

- **Nadzor kakovosti in prizadevanje, da to postane strateško vprašanje v knjižnicah,**
- **Razumevanje kakovosti knjižničnih storitev, teorije in orodij za zagotavljanje kakovosti, so sicer usposobljenosti, ki jih mora imeti sicer vsak strokovnjak, toda še posebej vodje knjižnic.**