

VREDNOTENJE KNJIŽNIČNIH ZBIRK IN HIBRIDNA KNJIŽNICA

Mag. Helena Pečko Mlekuš

Centralna tehniška knjižnica, Ljubljana
(helena.mlekus@ctk.uni-lj.si)

Oddano: 10.03.2000 – Sprejeto: 07.04.2000

Pregledni znanstveni članek

UDK 025.2:681.3.07

Izvleček

Knjižnica je posrednik med viri informacij in uporabniki. Pri izgradnji zbirk mora upoštevati nagel razvoj na področju informacijske tehnologije in spreminjajoče se potrebe in zahteve uporabnikov. Vrednotenje je eden temeljnih pogojev za kakoviten razvoj zbirk. To je še posebej pomembno v sodobni knjižnici, ki ima v zbirki dokumente v tradicionalni obliki, hkrati pa uporabnikom zagotavlja dostop do elektronskih virov informacij. Prispevek opisuje tiste kazalce IFLA-e in standarda ISO 11620, ki so predvsem namenjeni merjenju knjižničnih zbirk, ter novejši projekt Equinox, ki prinaša kazalce za merjenje uspešnosti storitev knjižnice v omrežju.

Ključne besede: evalvacija, standardi, hibridna knjižnica, knjižnični fondi, kazalci

Review article

UDC 025.2:681.3.07

Abstract

The library is an mediator between various types of information sources and the library users. Its collections should be built according to rapid development of information sources and the changing needs of its users. Evaluation is one of the basic conditions for achieving quality in collection development. It is especially important for a hybrid library whose collections are in traditional form but it also offers access to elec-

PEČKO MLEKUŠ, Helena: Evaluation of library collections and the hybrid library. Knjižnica, Ljubljana, 44(2000)1-2, 25-33

tronic documents in a network. The current article suggests indicators for measuring the quality of collections in academic libraries as given by IFLA and the ISO-11620 standard for measurement in all types of libraries. Furthermore, the Equinox project, which proposes indicators for measuring library performance in an electronic environment, is described.

Key words: evaluation, standards, indicators, hybrid libraries, library collections

1 Uvod

Knjižnice se odločijo za vrednotenje svojega delovanja iz različnih razlogov. K temu jih lahko vzpodbudijo ekonomske, politične ali tehnološke spremembe v okolju, zlasti kadar morajo upravičiti porabo finančnih sredstev, jih prerazporediti ali reorganizirati poslovanje. Nepravilnosti v delovanju (nenaden padec določenih storitev) lahko zazna vodstvo ali osebje knjižnice, nanje opozorijo tudi uporabniki. Knjižnice skušajo razjasniti vzroke in poiskati rešitve. Včasih želi knjižnica uvesti novo storitev in pred tem opravi ustrezna merjenja, pridobi mnenje uporabnikov in oceni, ali bi bila uvedba smotrna.

Zanimanje tujih knjižnic za vrednotenje se je začelo v 70-tih letih in skokovito naraslo v 80-tih letih. Nekatere avtorje iz tega obdobja še danes štejemo med "klasike" (npr. Lancaster, Orr, Blagden). Največ strokovne literature obravnava visokošolske in splošnoizobraževalne knjižnice, manj pa ostale tipe knjižnic. V belgijskih splošnoizobraževalnih knjižnicah v Flandriji je merjenje uspešnosti od leta 1998 dalje kar obvezno. Na pobudo vladnih organizacij in ob njihovi podpori ga izvajajo po enotni metodologiji v skladu s priročnikom, ki so ga za lokalne potrebe priredili po angleškem vzoru (Moore, 1989).

2 Hibridna knjižnica

V strokovni literaturi zasledimo več izrazov za sodobno knjižnico, najpogosteje jo imenujejo digitalna, virtualna, elektronska ali tudi knjižnica brez sten. V zadnjih nekaj letih pa se je v Veliki Britaniji uveljavil izraz hibridna knjižnica (Rushbridge, Knight in Oppenheim, 1998). Prvi ga je uporabil Sutton (1996), ki razlikuje štiri tipe knjižnic oz. štiri stopnje v njihovem razvoju od začetka do danes: tradicionalna, avtomatizirana, hibridna in digitalna. Hibridna knjižnica je torej "mešana" knjižnica, prehod med avtomatizirano in digitalno, "trgovina, kjer na enem mestu dobiš vse" (Knight, 1998, str. 2). Zbirke so deloma v tradicionalni obliki, hkrati pa uporabnikom nudi dostop do elektronskih katalo-

gov, elektronskih virov informacij v različnih formatih (podatkovnih zbirk, elektronskih časopisov), prek različnih omrežij (npr. interneta).

V evropskem prostoru je največ aktivnosti na področju hibridnih knjižnic v Veliki Britaniji. Tam poteka trenutno tretja faza programa elektronskih knjižnic eLib (UK Electronic Libraries Program), ki namenja hibridnim knjižnicam kar pet projektov HyLiFe (Hybrid Library of the Future), MALIBU (MANaging the hybrid LIBrary for the benefit of Users), HeadLine (Hybrid Electronic Access and Delivery in the Library Networked Environment), BUILDER (Birmingham University Integrated Library Development and Electronic Resource) in Agora. Po mnenju večine strokovnjakov ni mogoče natančno predvideti, kako bo potekal razvoj, saj projekti še potekajo.

Vodenje kakovosti v hibridni knjižnici je izjemno zahtevno, saj mora svojo celotno dejavnost in zbirke prilagajati hitremu razvoju na tržišču (ponudbi) in uporabniku (povpraševanju) ter se pravočasno odzivati na spremembe. Pri izgradnji knjižničnih zbirk se postavljajo številna vprašanja, npr. na katerih nosilcih in v kakšni obliki naj bo knjižnično gradivo, da bo v čimvečji meri ustrezalo potrebam in zahtevam uporabnikov?

Ena izmed redkih knjižnic in vodilna v Skandinaviji, ki je od tradicionalnih "preskočila" k elektronskim časopisom brez vmesne faze je danski tehniški informacijski center in knjižnica (DTV-Danmarks Tekniske Videntcenter og Bibliotek). V manj kot letu dni so odpovedali naročila vseh časopisov v tiskani obliki in se odločili za elektronske. S prerazporeditvijo finančnih sredstev so lahko povečali obseg naročil časopisov, do katerih imajo uporabniki dostop 24 ur dnevno.

3 Vrednotenje knjižničnih zbirk

Knjižnica je posrednik med viri informacij in uporabniki, z vrednotenjem pa ugotavlja, kako dobro opravlja to vlogo (Lancaster, 1978). Osnovni pogoj, da knjižnica lahko vrednoti svojo dejavnost so jasno določeni dolgoročni in kratkoročni cilji in naloge, izdelana strategija knjižnice, formalno opredeljeni v izjavi o poslanstvu (ang. library mission statement), ki jo ima knjižnica običajno v pisni obliki.

Nekatere knjižnice imajo osnovne smernice za nabavo izražene v izjavi o poslanstvu, druge pa imajo samostojen dokument o nabavni politiki, ki je osnova za vrednotenje knjižničnih zbirk. V njem so opredeljeni osnovni cilji nabavne politike, finančni plan, razporeditev finančnih sredstev po strokovnih področjih in tipih dokumentov. Oba dokumenta mora knjižnica neprestano dograjevati

in usklajevati s spremembami v okolju. Le tako lahko ugotovi, v kolikšni meri dosega zastavljene cilje in kakšne so pomanjkljivosti v njenem delovanju oziroma pri izgradnji knjižničnih zbirk, in uvede ustrezne spremembe.

4 Merjenje knjižničnih zbirk

Knjižnica se sama odloči, s katerega vidika bo merila zbirke in kaj bo pri tem upoštevala. Merjenje lahko usmeri k:

- zbirki

Analizira rast zbirke, nabavo dokumentov glede na strokovna področja, jezik, tip dokumenta, nosilce. Te statistične podatke zbira in jih običajno prikaže v letnih poročilih, jih primerja s predhodnimi obdobji, lahko pa tudi z drugimi knjižnicami, ki opravljajo enako poslanstvo in delujejo v podobnem okolju. Pri tem uporablja kvantitativne metode, ki ne kažejo na resnično kvaliteto zbirke. Podatek, da je knjižnica nabavila 8% več dokumentov s področja računalništva kot leto poprej, ne pove ničesar o kvaliteti zbirke.

Knjižnica lahko primerja svoje zbirke s standardnimi popisi oz. strokovnimi bibliografijami (npr. Core list of books and journals in science and technology), ki jih pripravijo strokovnjaki in so primerne za zelo ozka področja. Ti predpisujejo oz. priporočajo temeljne zbirke. Knjižnica z merjenjem ugotovi, kolikšen del priporočenih naslovov ima v svoji zbirki. Takšno merjenje ima določene prednosti in pomanjkljivosti. Dobra stran primerjav je, da lahko pokažejo na nekatere slabosti v kvaliteti zbirk in da so lahko izvedljive. Velika pomanjkljivost je, da so subjektivne, saj jih strokovnjaki pripravijo po svoji presoji in ne upoštevajo potreb in zahtev uporabnikov.

uporabi in uporabnikom zbirke

Analizira uporabnike glede na izobrazbo, študijsko smer, starost, poklic, znanje jezikov. Lahko meri razpoložljivost zbirke, uporabo v celoti ali po področjih, glede na jezik, tip dokumenta, usklajenost zbirke s potrebami in zahtevami uporabnikov. Kadar meri zadovoljstvo uporabnikov, si skuša pridobiti njihovo mnenje o kvaliteti zbirke ali njenih delov. To stori z uporabo različnih tehnik, najpogosteje z intervjujem ali pa tako, da oblikuje vprašalnik, v katerem uporabniki (vzorec) ocenjujejo svoje zadovoljstvo s kvaliteto zbirk.

Za izgradnjo zbirke so posebej pomembni statistični podatki o medknjižnični izposoji dokumentov. Z analizo zahtevkov knjižnica ugotovi, kolikšen del zahtev uporabnikov lahko zadovolji sama in kolikšen del s pomočjo zbirk iz drugih knjižnic.

4.1 Kazalci za merjenje zbirk

Knjižnica, ki želi svojo dejavnost primerjati z drugimi, ki delujejo v podobnem okolju in opravljajo podobne naloge, mora merjenje opravljati v skladu s splošno veljavnimi smernicami oz. standardi. Ti zagotavljajo uporabo enotne terminologije in enotno zajemanje podatkov ter primerjavo na nacionalni in internacionalni ravni.

Mednarodna organizacija IFLA (Poll, 1996) je izbrala 17 kazalcev, ki so namenjeni merjenju uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic, mednarodna zveza za standardizacijo ISO pa 29 kazalcev, primernih za vse tipe knjižnic. Osnutek standarda ISO 11620 je iz leta 1994, potrjen pa je bil leta 1998. Glede na leto nastanka je za oba dokumenta značilno, da ne upoštevata storitev v hibridni knjižnici oz. v omrežju. Tako se smernice IFLA-e zaključijo s kazalcem "uporaba knjižnice na daljavo" in "merjenje zadovoljstva uporabnikov s storitvami knjižnice na daljavo", standard ISO pa s kazalcem za ocenjevanje razpoložljivosti računalniških sistemov. Zato je delovna skupina v okviru mednarodne zveze za standardizacijo ISO (SC8 /WG 4) že leta 1998 pričela postopek za pripravo osnutka dopolnil k standardu ISO 11620.

Smernice IFLA-e navajajo 6, standard ISO pa 7 kazalcev, ki so predvsem namenjeni merjenju kvalitete zbirk in usmerjanju nabavne politike. Pri opisih kazalcev oba dokumenta upoštevata podobna načela. Smernice IFLA-e navajajo tudi primere za izračun kazalcev, za izračun velikosti vzorca, na koncu poglavij pa so dodane bibliografije, ki usmerjajo k poglobljenemu študiju kazalcev.

Tabela 1: Kazalci IFLA-e in ISO za merjenje kvalitete knjižničnih zbirk

Kazalci IFLA-e	Kazalci standarda ISO 11620
Primerjava zbirke s standardnimi popisi in strokovnimi bibliografijami	nima kazalca
Stopnja uporabe zbirke	Faktor obračanja zbirke
Stopnja uporabe zbirke po področjih	Stopnja uporabe zbirke
Delež neuporabljenih dokumentov v zbirki	nima kazalca
Razpoložljivost zbirke	Razpoložljivost naslovov Razpoložljivost zahtevanih naslovov Razpoložljivost dokumentov v določenem roku Odstotek zahtevanih naslovov v zbirki
Zadovoljstvo uporabnikov	Zadovoljstvo uporabnikov

Če želimo meriti kvaliteto zbirke tako, da jo primerjamo s standardnimi popisi, bomo uporabili kazalec IFLA-e, ker standard ISO tega kazalca ne vsebuje. Prav tako bomo uporabili smernice IFLA-e, če bomo ugotavljali delež neuporabljenih

dokumentov v zbirki. Tudi tega kazalca ni v standardu ISO 11620, merjenje pa je potrebno zlasti, kadar se knjižnica pripravlja na izločanje gradiva. Nekateri dokumenti so lahko izposojeni pogosto, nekateri pa sploh ne. Kazalec se nanaša na posamezen dokument v zbirki in njegovo uporabo.

Kadar želimo ugotoviti, kolikšen del celotne zbirke je bil uporabljen v določenem obdobju npr. enega leta, lahko uporabimo kazalec IFLA-e "stopnja uporabe zbirke" ali pa kazalec standarda ISO "faktor obračanja zbirke". S kazalcem ugotovimo, ali je zbirka v skladu s potrebami in zahtevami uporabnikov, ali knjižnica vodi ustrezno politiko pri izločanju gradiva, ali je dovolj izvodov naslovov, ki si jih uporabniki želijo izposoditi, in ali uporabniki dovolj poznajo zbirke knjižnice.

Kazalec IFLA-e "stopnja uporabe zbirke po področjih" za razliko od ustreznega kazalca v standardu ISO upošteva tudi porabo finančnih sredstev za nabavo po področjih. Daje odgovor na vprašanje, ali knjižnica pravilno razporeja finančna sredstva in nabavi ustrezno število dokumentov v skladu s potrebami in zahtevami uporabnikov.

Kadar želimo na osnovi merjenja uporabe dokumentov v vzorcu oceniti uporabo celotne zbirke, uporabimo kazalec standarda ISO "stopnja uporabe zbirke".

Za merjenje razpoložljivosti je v smernicah IFLA-e le en kazalec, ki združuje več vidikov razpoložljivosti. Z njim lahko analiziramo, ali zbirka ustreza potrebam in zahtevam uporabnikov, ali je dovolj izvodov posameznih naslovov in ali je vračanje gradiva na police dovolj hitro.

Standard ISO pa loči med tremi kazalci za razpoložljivost: razpoložljivost naslovov (ali je dovolj izvodov posameznih naslovov), razpoložljivost zahtevanih naslovov (ali je dovolj izvodov naslovov, ki jih zahtevajo uporabniki, ali je zbirka v skladu z zahtevami uporabnikov) in razpoložljivost zahtevanih naslovov v določenem časovnem obdobju (ali lahko knjižnica zagotovi naslove, ki jih še nima v zbirki tako, da jih nabavi oz. priskrbi s pomočjo medknjižnične izposoje). S posebnim kazalcem "odstotek zahtevanih dokumentov v zbirki" pa merimo ali je zbirka v skladu z zahtevami uporabnikov.

Pri merjenju zadovoljstva v skladu s kazalci IFLA-e in standardom ISO pridobimo mnenje uporabnikov o kakovosti celotne zbirke ali njenih delov (npr. o njihovem zadovoljstvu z razpoložljivostjo dokumentov). Mnenje običajno izrazijo po stopenjski lestvici.

5 Izvedba in rezultati merjenja

Osebjem knjižnice mora biti pripravljeno, da izvaja meritve, in na morebitne spremembe, ki bodo posledica rezultatov merjenja. Pred začetkom mora knjižnica opredeliti, kolikšen napor osebjem bo potreben, koliko časa bo trajalo merjenje in ali bodo stroški merjenja v razumnih mejah. Knjižnica hitro ugotovi, da je merjenje veliko lažje izvajati, če ima svoje zbirke urejene. To pomeni, da redno izloča zastarelo gradivo, sproti in hitro vrača izposojeno gradivo na police, redno izvaja inventuro gradiva in ažurira kataloge. To je tudi pogoj, da so rezultati merjenja natančni. Knjižnica, ki ima veliko razpoložljivost gradiva, ki pa je zastarelo, ne bo dobila pravih rezultatov. Podatki o izposoji so prav tako lahko zavajajoči, če vrnjenega gradiva ne vlagamo redno na police.

En kazalec kaže le na stanje v določenem času, zato je priporočljivo merjenje ponavljati in uporabljati različne kazalce. Če je npr. razpoložljivost gradiva visoka, preverimo starost gradiva, izposoja in pridobimo mnenje uporabnikov o tem delu zbirke. Če je razpoložljivost gradiva nizka, preverimo izposoja in razmislimo o nabavi dodatnih izvodov gradiva. Če na določenem področju nabavimo veliko število dokumentov in za to porabimo velik delež finančnih sredstev, izposoja pa je nizka, je treba preveriti nabavno politiko. Možno je tudi, da je zbirka kvalitetna, a jo uporabniki premalo poznajo in si dokumente izposojajo v drugi knjižnici.

6 Projekt EQUINOX

Projekt EQUINOX - Library Performance Measurement and Quality Management System naj bi nadaljeval delo standarda ISO 11620, le da je za sedaj omejen na evropske knjižnice, ki nudijo svojim uporabnikom elektronske storitve. Nastal je ob podpori Evropske komisije v okviru programa Telematics for Libraries. Sedež projekta je v CERLIM (Centre for Research in Library and Information Management) na Univerzi v Manchestru, ki je tudi koordinator. Poteka od novembra 1998, trajal naj bi dve leti in v njem sodeluje sedem organizacij iz Združenega kraljestva, Irske, Nemčije, Švedske in Španije.

V okviru EQUINOX so doslej razvili 14 kazalcev, ki podpirajo vodenje kakovosti v hibridni knjižnici. Cilj projekta je, da bi knjižnice sprejele kazalce za merjenje uspešnosti delovanja na mednarodnem nivoju. Kazalce neprestano dograjujejo in dopolnjujejo in so že doslej doživeli nekaj sprememb. V skladu s temi kazalci naj knjižnica meri:

- odstotek ciljne populacije, ki ima dostop do elektronskih storitev knjižnice,

- število priključitev (uspešnih povezav) na elektronske storitve knjižnice na uporabnika na mesec,
- število oddaljenih priključitev (uspešnih povezav) na elektronske storitve knjižnice na uporabnika na mesec,
- število posredovanih elektronskih dokumentov na uporabnika na mesec,
- stroške na priključitev na elektronsko storitev knjižnice,
- stroške na posredovan elektronski dokument na elektronsko storitev knjižnice,
- število informacijskih poizvedb, ki jih uporabnik posreduje elektronsko na mesec,
- stopnja uporabe delovnih postaj v knjižnici,
- število delovnih postaj v knjižnici na uporabnika,
- število ur uporabe delovnih postaj na uporabnika na mesec,
- število neuspešnih priključitev (odstotek neuspešnih priključitev glede na celotno število priključitev),
- razpoložljivost sistemov,
- srednji čas čakanja na dostop do delovnih postaj knjižnice,
- stroške za informacijsko tehnologijo kot odstotek celotnih stroškov knjižnice.

Uporabo kazalcev bodo preverjali v evrpskih knjižnicah različnih tipov: splošnoizobraževalnih, visokošolskih in specialnih.

7 Zaključek

Tudi pri nas je v zadnjih letih naraslo zanimanje za vrednotenje dejavnosti knjižnic, večinoma v splošnoizobraževalnih in visokošolskih knjižnicah, od katerih prihaja največ pobud (Slokar, 1998), teoretičnih pristopov in praktičnih izkušenj (Ambrožič, 1999; Žaucer, 1998). Ena od ovir, ki preprečuje pogostejšo uporabo mednarodnih kazalcev je nedvomno v tem, da nimamo potrjene slovenske bibliotekarske terminologije in ustreznih slovenskih prevodov. Po drugi strani pa so se predvsem v zadnjem času pojavila številna prizadevanja slovenskih knjižničarjev, da se na tem področju vendarle nekaj premakne, mednje sodijo tudi predavanja v okviru permanentnega izobraževanja knjižničarjev in usklajevanje slovenskega prevoda standarda ISO 11620.

8 Citirani viri

- Ambrožič, M. (1999). Ugotavljanje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic. V *Pomen in delo visokošolskih knjižnic, 1. Strokovno posvetovanje visokošolskih knjižničark in knjižničarjev z mednarodno udeležbo: zbornik referatov* (str. 9-59). Ljubljana: Centralna tehniška knjižnica.
- Blagden, J. (1990). *How good is your library?* London: Aslib.
- Clarke, Z. *The EQUINOX project: Library Performance Measurement and Quality Management System*. Pridobljeno 1.3.2000 s svetovnega spleta: <http://www.aslib.co.uk/pmm/1999/aug/endnotes02.html>
- Cornish, G.P (1997). Electronic document delivery services and their impact on collection management. V G.E. Gorman & R.H. Miller (Eds.), *Collection Management for the 21st century: A Handbook for librarians* (pp.159-172). Westport: Greenwood Press.
- Elib. Pridobljeno 3.3.2000 s svetovnega spleta: <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/>
- Equinox. Pridobljeno 3.3.2000 s svetovnega spleta: <http://equinox.dcu.ie>
- ISO (1998). *Information and documentation. Library performance indicators, International Standard, ISO 11620*.
- Knight, J. The hybrid library : books and bytes. The Knight's tale. Pridobljeno 20.1.2000 s svetovnega spleta: <http://www.ariadne.ac.uk/issue11/knight/>
- Lancaster, F.W. (1978). *If you want to evaluate your library*. London: Library Association.
- Moore, N. (1989). *Measuring the performance of public libraries : a draft manual. General Information Programme and UNISIST*. Paris: UNESCO.
- Oppenheim, C. & Smitson, D. (1999). What is the hybrid library? *Journal of Information Science*, 25(2), 97-112.
- Orr, R.H. (1973). Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. *Journal of Documentation* 29(3), 315-332.
- Pečko, Mlekuš H. (1993). *Evalvacija zbirke bibliotečne gradje s područja kemije u Centralni tehnički knjižnici*. Magistarski rad, Varaždin: Fakultet organizacije i informatike.
- Poll, R. (1999). The House that Jack built: the consequences of measuring. *Performance Measurement and Metrics. Sample Issue*, 31-44.
- Poll, R. & Boekhorst P. te (1996). *Measuring quality : International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*. München: K.G. Saur.
- Rushbridge, C.: Towards the hybrid library, D-lib Magazine. Pridobljeno 15.2.2000 s svetovnega spleta: <http://www.dlib.org/dlib/july98/rushbridge/07rushbridge.html>