

UGOTAVLJANJE USPEŠNOSTI DELOVANJA KNJIŽNIC: VISOKOŠOLSKE KNJIŽNICE (II. del)*

Melita Ambrožič

Oddano: 30.06.2000 - Sprejeto: 04.09.2000

Izvirni znanstveni članek

UDK 027.7 : 65.011.4 : 001.891

UDK 65.011.4 : 001.891 : 027.7

Izvleček

Prispevek obravnava teoretične in praktične pristope k problematiki ugotavljanja uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic in kazalcev uspešnosti. Avtorica poudarja pomen sistematične evalvacije dejavnosti knjižnic in uporabe sodobnih metod menedžmenta, med katere sodi tudi proces ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnic. Predstavljena je vloga knjižnične statistike kot metode kvantitativnega predstavljanja dejavnosti knjižnic in ovrednoten pomen strokovnih standardov in akreditacijskih postopkov v evalvacijskem procesu. Predstavljeni so tudi nekateri projekti in konkretni primeri ugotavljanja uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic v svetu in Sloveniji ter predlogi kazalcev uspešnosti.

Ključne besede: visokošolske knjižnice, univerzitetne knjižnice, evalvacija, uspešnost poslovanja, kazalci uspešnosti, statistični podatki, kakovost

* *Nadaljevanje prispevka iz Knjižnice 44(2000)3, 101-135.*

Original scientific article

UDC 027.7 : 65.011.4 : 001.891

UDC 65.011.4 : 001.891 : 027.7

Abstract

The article discusses theoretical and practical approaches to the problems of assessing performance of academic libraries and library performance indicators in general. The author emphasises the importance of a systematic evaluation of library's activities and the use of modern management methods, of which the process of library performance measurement is an integral part. The role of library statistics as a method of quantitative representation of the library's activities is presented and the meaning of professional standards and accreditation procedures in the evaluation process is assessed. The article also presents some projects and actual examples of library performance measurement globally and in Slovenia, as well as some suggestions for performance indicators.

Key words: academic libraries, university libraries, evaluation, performance indicators, statistical data, quality

6 Kazalci uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic

6.1 Opredelitev kazalcev uspešnosti delovanja knjižnic

Kazalec opredeljuje standard ISO 11620 (1998, str. 2) kot označbo (numerično, simbolično ali verbalno), ki jo uporabljamo za kvantitativno ali kvalitativno predstavitev dejavnosti (dogodkov, predmetov, oseb) z namenom, da bi ocenili njeno vrednost. Carbone (1989) opredeli kazalec kot numerično predstavitev določene spremenljivke, ki je relevantna za menedžment organizacije (npr. knjižnice). Kazalci večinoma predstavljajo razmerja med številčnimi vrednostmi npr. odstotek zbirke v prostem pristopu, stopnjo zadovoljenih zahtevkov v medbibliotečni izposoji, odstotek izposojenega novonabavljenega gradiva, stopnjo rasti zbirke ipd. Hentyjeva (1989) navaja, da je kazalec nadomestilo za nekaj, kar ne moremo oceniti (zmeriti) neposredno.

Kazalec uspešnosti delovanja (*ang. performance indicator*¹) je po standardu ISO 11620 (1998, str. 3) numerična, simbolična ali verbalna označba, dobljena s pomočjo knjižnične statistike in drugih podatkov, ki jih uporabimo za opis uspešnosti delovanja knjižnice. Kazalce uspešnosti delovanja uporabljamo kot orodje za ocenjevanje kakovosti in uspešnosti storitev ter učinkovitosti izrabe vanje vloženih sredstev. Hentyjeva (1989) opredeli kazalce uspešnosti delovanja knjižnic kot kazalce za ugotavljanje stopnje doseganja načrtovanih oz. želenih rezultatov (programskih ciljev) knjižnice.

Abbottova (1994) navaja, da so kazalci uspešnosti delovanja knjižnic temeljno orodje knjižničnega menedžmenta. Zagotavljajo podatke za odločanje, niso pa nadomestilo za odločitve – podatke o uspešnosti je treba pred sprejetjem odločitve še ustrezno interpretirati. Kazalci uspešnosti pomagajo pri ugotavljanju, kako dobro knjižnica deluje; pri spremljanju njenega razvoja in njenem primerjanju z drugimi knjižnicami; pri ugotavljanju, kakšna je uspešnost in učinkovitost knjižničnih dejavnosti in služb; pri odločanju o prihodnjih vlaganjih v določene storitve knjižnice; pri ocenjevanju vpliva večjih ali manjših vlaganj na uspešnost posameznih storitev; pri preverjanju, če so cilji knjižnice izbrani pravilno. Kazalci uspešnosti delovanja knjižnice izhajajo iz opredelitve njenih strateških ciljev, rezultati ugotavljanja uspešnosti pa vplivajo na strateško planiranje in strateške odločitve. Kazalci uspešnosti imajo svoje mesto v krožnem ciklu planiranja, v katerem si sledijo naslednje faze:

1. oblikovanje strateških ciljev,
2. definiranje služb za uresničevanje ciljev,
3. razporeditev sredstev med službe,
4. evalvacija služb s pomočjo kazalcev uspešnosti,
5. primerjava poslovanja knjižnice s cilji,
6. ponovni pretres ciljev in razporeditve sredstev ter morebitna odločitve za njihove spremembe.

Mere uspešnosti delovanja (*ang. performance measures*) definira Lancaster (cv: Performance..., 1990, str. 294-295) kot kvantificirane sodbe, ki jih uporabljamo za evalvacijo uspešnosti knjižnic pri doseganju njihovih ciljev. Z njihovo pomočjo lahko ugotovimo, če je prišlo do spremembe v uspešnosti ali v načinu doseganja ciljev ter v kakšnem obsegu. Mere same po sebi niso uporabne, kažejo le kvantiteto nekega pojava, če pa jih postavimo v medsebojna razmerja, postanejo uporabno orodje pri ocenjevanju knjižnice. Z različnimi kombinacijami mer uspešnosti oblikujemo kazalce uspešnosti.

1 Bibliotekarska terminološka komisija je na seji z dne 29. oktobra 1999 predlagala kot možen prevod angleškega termina *performance* termin *poslovna uspešnost* ter skladno s tem *poslovna uspešnost knjižnice*, *kazalec poslovne uspešnosti* in *mere poslovne uspešnosti*.

Line (1992) opozarja, da absolutno veljavnih mer uspešnosti delovanja knjižnic ni, njihova vrednost je v tem, da lahko v daljših časovnih obdobjih primerjamo enake vrste knjižnic med seboj oz. eno samo v različnih obdobjih. Prepričan je, da izbira kazalcev ni lahka naloga in priporoča, da naj se izbrani kazalci testirajo na vzorčnih knjižnicah, po potrebi dopolnijo, nato pa naj se knjižnice skupaj z njihovimi matičnimi ustanovami na nacionalnem nivoju dogovorijo za njihovo uvedbo. Vsaka posamezna knjižnica pa lahko seveda uporablja za svoje potrebe še druge kazalce.

6.2 Vrste kazalcev uspešnosti delovanja knjižnic

Knjižnične storitve lahko vrednotimo s pomočjo **kvantitativnih in kvalitativnih kazalcev**. Pri kvantitativnih gre za neposredno številčno merljivost dejavnosti oz. storitve (npr. število enot gradiva na študenta, število izposoj na pedagoškega delavca, obrat fonda, obisk na zaposlenega, število aktivnih uporabnikov glede na potencialne uporabnike, izposoja na aktivnega uporabnika, število poizvedb na aktivnega uporabnika, razpoložljivost fonda ipd.), kvalitativni kazalci pa ne merijo storitev neposredno s pomočjo številčnih podatkov², ampak zahtevajo uporabo kvalitativnih metod kot je npr. ugotavljanje stopnje zadovoljstva uporabnikov s storitvami knjižnice. MacKenzie (1990) navaja, da so kratkoročni cilji običajno kvantitativni in jih knjižnice dokaj pogosto merijo, v nasprotju z njimi pa so dolgoročni cilji običajno kvalitativni in knjižnice redko ugotavljajo njihovo uresničevanje.

Razmerja med vloženimi viri in rezultati dela knjižnice dajo dve vrsti kazalcev, kazalce učinkovitosti in kazalce uspešnosti. **Kazalci učinkovitosti** so največkrat izraženi s potrebnim časom za izvedbo določene storitve (npr. čas, potreben za delovne procese kot so nabava ali obdelava gradiva ter dostavni čas medknjižnične izposoje, potreben čas za posredovanje odgovorov na telefonska referenčna vprašanja ipd.). Do **kazalcev uspešnosti** pridemo s pomočjo ocenjevanja rezultatov dela knjižnice z vidika njenih uporabnikov³. Uporabimo lahko indirektne mere kot so npr. obrat fonda, točnost in hitrost preskrbe s proizvodom ali določeno storitvijo knjižnice. Logika tovrstnih kazalcev je, da čim večja je uporaba gradiva, čim hitrejša in relevantnejša je preskrba z informacijskimi viri ali določeno storitvijo, uspešnejša je dejavnost z vidika potreb ali želja uporabnikov knjižnic. Bolj primerno kot indirektno merjenje

2 Kvantitativni oz. številske podatki so rezultat merjenja značilnosti elementov merske populacije s številskimi, kvalitativne značilnosti pa ne moremo meriti direktno ampak z oceno stopnje, do katere posedujejo elementi merske populacije določeno značilnost (atribut) ali tako, da jih kategoriziramo.

3 Abbottova (1994) opozarja, da običajno povezava med uspešnostjo in učinkovitostjo ni premo sorazmerna in priporoča uporabo obeh vrst kazalcev.

je merjenje dejanskega zadovoljstva uporabnikov z neko storitvijo ali proizvodom. Tovrstni kazalci zahtevajo zbiranje neposrednih povratnih informacij od uporabnikov. Najbolj pogosto uporabljeni kazalci za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov vključujejo tako merjenje stopnje neuspešnosti oz. uspešnosti uporabnikov pri zadovoljevanju njihovih potreb kot tudi ugotavljanje njihovih dejanskih potreb.

Razmerje med rezultati dela knjižnice in vloženimi viri lahko uporabljamo tudi za pripravo splošnih informacij o produktivnosti in stroških različnih storitev oz. služb. Tovrstne kazalce lahko uvrstimo v skupino t.i. **kazalcev poslovanja** (*ang. operational indicators*) kot so npr. povprečno število izposoj, odgovorjenih vprašanj, online poizvedb ipd. na delavca knjižnice ali stroški na enoto transakcije oz. aktivnosti (npr. strošek enega odgovora, strošek oblikovanja novega kataložnega zapisa).

Z izračunavanjem razmerij med vloženimi viri in podatki o okolju knjižnice oblikujemo **kazalce ekonomičnosti** (npr. izdatki knjižnice na potencialnega uporabnika; izdatki na aktivnega uporabnika; izdatki za nabavo gradiva na aktivnega uporabnika; število knjižničnih delavcev na 100 potencialnih uporabnikov; odstotek sredstev, porabljenih za določeno službo oz. storitev knjižnice). Te kazalce uporabljamo na ravni celotne knjižnice, lahko pa tudi za posamezne službe oz. storitve. Smiselno jih je izračunavati večkrat v določenem časovnem obdobju.

S primerjavo med rezultati dela knjižnice in podatki o okolju knjižnice dobimo **kazalce tržne prodornosti**, ki jih uporabljamo običajno na ravni celotne knjižnice. Primeri takšnih kazalcev so razmerje med številom aktivnih in potencialnih uporabnikov; stopnja korelacije med značilnostmi potencialnih in aktivnih uporabnikov. Uporabljamo jih lahko tudi na mikro nivoju t.j. za posamezne knjižnične storitve (službe). Primera slednjih sta delež študentov prvih letnikov, ki se udeležijo uvajalnih ogledov knjižnice ali npr. delež potencialnih uporabnikov, ki uporabljajo določeno storitev.

S primerjavo vloženih virov in vpliva knjižnice na okolje pridemo do **kazalcev za ocenjevanje koristnosti** oz. družbenega učinka določene knjižnične storitve v primerjavi z vanjo vloženimi sredstvi. Idealno bi seveda bilo meriti vpliv knjižničnih storitev na uporabnike, v primeru visokošolskih knjižnic npr. vpliv na kakovost in obseg raziskovanja in poučevanja, vendar pa je bilo za takšno merjenje oblikovanih le nekaj metod,⁴ pa še te žal niso zanesljive.

⁴ Npr. čas uporabe dokumenta. V raziskavi uporabnika vprašamo, koliko časa je dokument uporabljal, in če je imel od tega kakršnokoli korist. Bile so opravljene tudi raziskave o povezanosti med uporabo knjižnice in uspehom študentov, med uporabo knjižnice in produktivnostjo (številom objavljenih del) učnega osebja na univerzi.

V priročniku za merjenje uspešnosti delovanja splošnoizobraževalnih knjižnic (Keys...,1990, str. 5) so avtorji kazalce razdelili na štiri skupine:

1. **Operacijski kazalci**, pri katerih gre za primerjavo vloženih virov in rezultatov dela knjižnice.
2. **Kazalci uspešnosti storitev**, pri katerih gre za primerjavo rezultatov dela knjižnice in njihovo uporabo npr. v kakšnem obsegu uporabniki uporabljajo storitve in kako so z njimi zadovoljni.
3. **Kazalci učinkovitosti izrabe virov**, pri katerih gre za primerjavo med vloženimi viri in uporabo knjižnice (npr. strošek storitve na uporabo, uporabnika in potencialnega uporabnika).
4. **Kazalci vpliva**, pri katerih gre za primerjavo dejanske uporabe knjižnice oz. njenih storitev in produktov z njihovo možno uporabo. Predstavljali naj bi uspešnost delovanja knjižnice z vidika njenih ustanoviteljev in skupnosti, kateri služi (npr. delež potencialnih uporabnikov, ki koristijo določeno storitev ali proizvod, kako pogosto jo koristijo in kako pogosto dobijo tisto, kar so želeli).

Med kazalci uspešnosti delovanja knjižnic obstaja določena hierarhija (Abbott, 1994), in sicer:

1. Kazalci za merjenje uspešnosti delovanja knjižnice na makro-nivoju (kazalci tržne prodornosti, finančni kazalci).
2. Kazalci za merjenje uspešnosti posamezne knjižnične storitve (kazalci učinkovitosti in uspešnosti).
3. Kazalci za merjenje posameznih delovnih operacij oz. postopkov (kazalci produktivnosti in stroškov).

V literaturi najdemo tudi drugačna grupiranja kazalcev, ki so odvisna od vrste knjižnice in tudi od okolja, v katerem naj bi jih uporabljali. Pri ugotavljanju uspešnosti delovanja določene knjižnice naj ne bi uporabljali samo ene vrste kazalcev, ampak več vrst in jih kombinirali. Abbottova (1994) zato v svojem priročniku za ugotavljanje uspešnosti posameznih knjižničnih storitev oz. služb predlaga uporabo različnih merskih kazalcev. Kazalci, ki jih priporoča za merjenje delovnega procesa in nekaterih storitev, so primerni tudi za visokošolske knjižnice⁵.

5 *Avtorica navaja seznam kazalcev, primernih za spremljanje nabave, obdelave in tehnične opreme gradiva, za vzdrževanje in razvoj knjižnične zbirke, uvajanje uporabnikov v uporabo informacijskih virov, online preiskovanje podatkovnih zbirk, publicistično dejavnost knjižnice, uporabo prostorov in opreme, medknjižnično izposajo, izposajo, informacijsko dejavnost in službo tekočega informiranja oz. storitev SDI.*

6.3 Izбира kazalcev uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic

Pri izbiri kazalcev uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic je treba upoštevati naslednje kriterije (Poll in Boekhorst, 1996; Carbone, 1995):

- Kazalec mora biti **veljaven** v smislu, da meri točno tisto, kar nameravamo meriti in ne česa drugega.
- Biti mora **zanesljiv** v daljšem obdobju (kazalec mora dati iste rezultate, če ga uporabimo večkrat v istih pogojih; razlike so sprejemljive samo, če lahko pojasnimo vzroke zanje).
- Biti mora **ponovljiv**, omogočati štetje ali merjenje istih stvari na isti način.
- Biti mora **uporaben** v procesu sprejemanja odločitev, pokazati mora vzroke morebitne neuspešnosti in pomanjkljivosti v delovanju knjižnice ter pomagati najti načine za izboljšanje njenega delovanja.
- Biti mora tudi **praktičen** t.j. uporabniško prijazen in sprejemljiv z vidika stroškov njegove uporabe tako za knjižnico kot njene uporabnike.
- Omogočati mora **primerjave** v okviru ene knjižnice ali med knjižnicami, če je primerjanje dopustno.

Hentyeva (1989) opozarja, da ne morejo vse visokošolske knjižnice uporabljati enakih kazalcev, kar otežuje primerjave med njimi. Pri izboru kazalcev morajo upoštevati več dejavnikov, npr. znanstveno področje, ki ga pokriva raziskovalno in izobraževalno delo ustanove, organiziranost matične ustanove npr. univerze, značilnosti knjižnične zbirke, skladiščne kapacitete knjižnice, stopnjo avtomatiziranosti opravil, vključenost knjižnice v nacionalno vzajemno obdelavo gradiva ipd.

Postopek izbire kazalcev je sestavni del procesa knjižničnega menedžmenta in mora biti rezultat timskega dela, vanj morajo biti ustrezno vključeni vsi zaposleni, sicer ne bodo motivirani za izvrševanje sprejetih odločitev. V proces izbire kazalcev običajno knjižnice vključijo tudi zunanje svetovalce, ki niso obremenjeni z notranjimi dogajanjem in lahko prispevajo sveže ideje in predlagajo rešitve, ki se jih zaposleni ne bi spomnili.

6.4 Mednarodni standard ISO o kazalcih uspešnosti delovanja knjižnic

Že v sedemdesetih letih so se začela intenzivna proučevanja možnosti merjenja uspešnosti delovanja knjižnic in oblikovanja različnih kazalcev uspešnosti.

Zlasti v ZDA in Veliki Britaniji so nastajali priročniki s predlogi kazalcev za različne tipe knjižnic, ki pa niso bili poenoteni, do razlik je prihajalo celo pri uporabi posameznih terminov. Dolga leta so zato potekala prizadevanja, da bi dosegli soglasje o seznamu najprimernejših kazalcev, načinu njihove uporabe ter o njihovem uvajanju v vsakdanjo prakso knjižnic. V aktivnosti na mednarodnem nivoju so bili vključeni tudi IFLA, UNESCO in ISO. UNESCO je vspodbujal razvoj kazalcev uspešnosti delovanja splošnoizobraževalnih knjižnic, IFLA-ina Sekcija za univerzitetne in druge splošne znanstvene knjižnice je pripravila priročnik za merjenje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic, ISO pa je sprejel mednarodni standard o kazalcih uspešnosti delovanja knjižnic.

Standard ISO 11620 je bil sprejet v začetku leta 1998. Vključuje izbor kazalcev, ki naj bi bili primerni za evalvacijo vseh vrst knjižnic in upošteva, da le-te delujejo v različnih okoljih, imajo različne uporabnike in vsaka svoje posebnosti (organizacijo, financiranje, vodenje itd.). Standard naj bi pospešil uporabo kazalcev, ki naj bi postala sestavni del rednega in sistematičnega procesa planiranja in evalvacije knjižnic. Drugi namen uporabe kazalcev je možnost primerjanja knjižnic, ki imajo enake programske cilje in poslanstva in delujejo v enakih pogojih. Ker je kakovost storitev knjižnic povezana s širšo problematiko t.j. vodenjem in zagotavljanjem kakovosti, se standard ISO 11620 navezuje na standard ISO 9004-2⁶.

Standard ima dva dela. Prvi vsebuje kriterije za oblikovanje in uporabo kazalcev uspešnosti delovanja knjižnic ter njihov seznam, drugi del pa podrobno opisuje posamezne kazalce. Vsebuje tudi navodila za njihovo uvajanje, natančne definicije posameznih kazalcev, njihove opise ter način zbiranja in analize podatkov. Izbrani so bili tisti kazalci, ki so ali splošno razširjeni ali pa dobro dokumentirani v strokovni literaturi. Standard žal ne vsebuje kazalcev za evalvacijo vpliva knjižnic na uporabnike oz. okolje, niti za vse vrste storitev, aktivnosti in uporabo virov, ker ali še niso bili razviti v času priprave standarda ali pa niso ustrezali postavljenim kriterijem. Tako npr. pogrešamo kazalce za ugotavljanje uspešnosti informacijskih storitev, izobraževanja uporabnikov in elektronskih storitev nasploh. Delovna skupina, ki je pripravila standard, je zato po sprejemu standarda svoje delo nadaljevala in pripravlja njegovo revizijo⁷.

6 ISO 9004-2:1991 "Quality management and quality system elements – Part 2: Guidelines for services".

7 *Njeno delo je v veliki meri odvisno od sprejema novega ISO standarda za mednarodno knjižnično statistiko, ki bo vseboval tudi definicije in načine statističnega spremljanja dejavnosti knjižnic v elektronskem okolju. Predlog standarda ISO 2789 je v začetku leta 2000 že bil dan v razpravo in je trenutno v postopku izdelave verzije FDIS t.j. končnega predloga.*

Standard ni nadomestilo za obstoječe priročnike, saj je njegov namen širši. Predstavlja skupno osnovo za vse tipe knjižnic v različnih državah. V prvi vrsti je namenjen samoocenjevanju knjižnic (v določenem časovnem preseku ali pa v različnih časovnih obdobjih), lahko pa služi tudi primerjavi med knjižnicami. Zagotavlja prepoznavno terminologijo, prinaša enoznačne nazive kazalcev, ki se sicer v literaturi pojavljajo pod različnimi nazivi, podane pa so tudi splošne definicije, pomembne za vse kazalce npr. pojmov razpoložljivost, učinkovitost itd. Navedena so tudi opozorila, ki jih moramo upoštevati pri uporabi in razlagi vrednosti kazalcev⁸.

Standard ISO vsebuje opise 29-tih kazalcev uspešnosti⁹ naslednjih knjižničnih storitev oz. aktivnosti ali njihovih vidikov:

- zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico in njenimi storitvami,
- storitve za uporabnike (splošni kazalci; preskrba z dokumenti; iskanje dokumentov; izposoja dokumentov; preskrba dokumentov od drugih ustanov oz. ponudnikov t.j. medbibliotečna izposoja; referenčne storitve; iskanje informacij; razpoložljivost opreme in prostorov),
- tehnične storitve (nabava dokumentov; priprava dokumentov; obdelava dokumentov).

Standard knjižnicam priporoča, da se same odločijo, katere kazalce bodo izbrale kot najprimernejše za svoje razmere. Izberejo naj jih v dogovoru s svojimi matičnimi ustanovami in drugimi zainteresiranimi institucijami kot so npr. lokalni in državni organi ter uporabniki. Izbor kazalcev naj bo odvisen od velikosti, namena in ciljev knjižnice. Da pa bi knjižnica lahko ugotovila, kateri kazalci so zanjo najbolj primerni in uporabni, mora najprej ustrezno usposobiti oz. izobraziti svoje zaposlene.

6.5 IFLA-in predlog kazalcev uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic

Sekcija IFLA-e za univerzitetne in druge splošne znanstvene knjižnice se je s problematiko merjenja uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic začela ukvarjati na konferenci IFLA-e v Sydneyu leta 1988. Na delavnici o merjenju uspešnosti v Parizu leta 1989 je že bil oblikovan seznam petih mer, ki naj bi

⁸ *Kazalce moramo vedno razlagati v povezavi s cilji knjižnice, ne pa jih vrednotiti same po sebi; rezultati ne bodo zanesljivi, če smo uporabljali napačno izbran vzorec, napačna merska orodja ali neprimerne kazalce; na vrednost kazalcev lahko vplivajo subjektivne lastnosti posameznikov itd.*

⁹ *Kar 11 jih je popolnoma kvantitativnih.*

bile najbolj primerne za evalvacijo visokošolskih knjižnic z vidika uporabnikov: 1. relevantnost (razvoja) zbirke, 2. zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico, 3. odprtost knjižnice, 4. čas med naročilom publikacije in njeno razpoložljivostjo in 5. odstotek zadovoljenih vprašanj oz. informacijskih zahtev uporabnikov.

Leta 1990 je sekcija ustanovila delovno skupino za pripravo navodil za merjenje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic. Njen cilj je bil izbrati mere, ki bodo uporabne v različnih deželah, omejiti se na mere povezane z uporabniki (merjenje kakovosti storitev), pripraviti mere uspešnosti, ne pa tudi učinkovitosti in izbrati mere uspešnosti tako za vrednotenje celotne knjižnice (npr. zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico) kot tudi posameznih aktivnosti oz. storitev. Delovna skupina je projekt zaključila leta 1996 z izdelavo mednarodnih priporočil IFLA-e za merjenje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic (Poll in Boekhorst, 1996). V priročniku je poudarjeno, da mora načrtovanju kakovosti storitev vedno slediti tudi kontrola kakovosti, za kar knjižnice potrebujejo ustrezen merski instrument. Izbranih je bilo 17 izmed prvotno 30 predlaganih kazalcev, ki pa jih je možno (in potrebno) dopolnjevati, saj se visokošolske knjižnice spreminjajo. V nekaterih kazalcih je združenih več vidikov določene knjižnične storitve¹⁰. Visokošolskim knjižnicam se priporoča uporaba naslednjih kazalcev uspešnosti delovanja:

1. *Kazalec tržne prodornosti*: govori o stopnji uporabe knjižničnih storitev s strani uporabnikov. Tržna prodornost je opredeljena kot odstotek potencialnih uporabnikov, ki so v določenem časovnem obdobju dejansko uporabljali knjižnico.
2. *Kazalec primernosti odpiralnega časa*: govori o stopnji zadovoljstva uporabnikov z dolžino in razporeditvijo odpiralnega časa knjižnice.
3. *Kazalec kakovosti knjižnične zbirke*: kakovost zbirke ne ocenjuje na osnovi analize uspešnosti zadovoljevanja potreb uporabnikov, ampak s pomočjo primerjanja zbirke s seznamom literature, ki ga pripravijo strokovnjaki z določenega znanstvenega področja ali pa ga pripravi knjižnica sama s pomočjo izbora enot iz priznane bibliografije. Seznam uporabi knjižnica kot standard kakovosti knjižnične zbirke.
4. *Kazalec stopje uporabe knjižnične zbirke*: vrednost kazalca predstavlja razmerje med številom dokumentov, ki so bili uporabljeni (posojeni na dom ali v knjižnico) v določenem časovnem obdobju in med številom vseh dokumentov v knjižnični zbirki.
5. *Kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke po znanstvenih področjih*: predstavlja razmerje med stopnjo potreb po določenem gradivu (meri se s pomočjo izposoje), preskrbo z dokumenti (meri se z letnim prirastom gradiva

¹⁰ Npr. kazalec "razpoložljivost gradiva" poskuša oceniti tako kakovost zbirke kot tudi ustreznost katalogov in načina skladiščenja gradiva.

- po posameznih področjih) in višino sredstev, ki so bila porabljena za nabavo gradiva s posameznih znanstvenih področij.
6. *Kazalec neizkoriščenosti dokumentov v knjižnični zbirki*: predstavlja odstotek dokumentov, ki v določenem časovnem obdobju niso bili nikoli izposojeni.
 7. *Kazalec uspešnosti iskanja zapisov o dokumentih v knjižničnem katalogu*: vrednost kazalca predstavlja delež iskanih naslovov dokumentov, ki so jih uporabniki našli v analiziranem katalogu. Kazalec govori o uspešnosti knjižnice pri izdelavi kataloga kot orodja za preiskovanje knjižnične zbirke.
 8. *Kazalec uspešnosti iskanja dokumentov po temi*: vrednost kazalca predstavlja delež najdenih naslovov dokumentov v vsebinskem oz. stvarnem katalogu, ki so relevantni za uporabnika (odziv in preciznost morata biti visoka). Kazalec služi za oceno kakovosti kataloga in informacijske dejavnosti knjižnice.
 9. *Kazalec hitrosti nabave knjižničnega gradiva*: gre za ugotavljanje hitrosti naročil (povprečni čas od izida publikacije do njenega naročila) ali hitrosti pridobitve gradiva (povprečni čas od naročila do pridobitve gradiva v knjižnico).
 10. *Kazalec hitrosti obdelave knjižničnega gradiva*: vrednost kazalca predstavlja povprečen čas od pridobitve gradiva v knjižnico do njegove razpoložljivosti za uporabnike.
 11. *Kazalec razpoložljivosti gradiva*: predstavlja delež gradiva, ki ga uporabniki iščejo in jim je tudi dejansko na voljo za uporabo ali pa delež gradiva, ki ga uporabniki iščejo in je v knjižnični zbirki (ni pa nujno, da je na voljo za uporabo).
 12. *Kazalec hitrosti dostave dokumentov*: vrednost kazalca predstavlja povprečni čas od trenutka, ko uporabnik začne postopek za izposajo dokumenta do trenutka, ko si dokument dejansko izposodi. Za dokumente, ki so v prostem pristopu se izračunava srednja vrednost časa iskanja dokumentov. Kazalec se ne uporablja za evalvacijo medbibliotečne izposoje.
 13. *Kazalec hitrosti medknjižnične izposoje*: storitev dostave dokumentov preko medbibliotečne izposoje je možno spremljati z različnimi kazalci, med katerimi sta najbolj uporabljana hitrost dostave želenih dokumentov in stroški dostave dokumentov. IFLA priporoča visokošolskim knjižnicam uporabo kazalca stopnje uspešnosti pridobivanja dokumentov t.j. izračunavanje odstotka dokumentov, ki so jih pridobile v določenem časovnem obdobju iz domačih in knjižnic iz tujine.
 14. *Kazalec pravilnosti odgovorov referenčne službe*: gre za izračunavanje odstotka testnih vprašanj, na katera je referenčna služba odgovorila pravilno. Knjižnicam se priporoča, da ugotavljajo tudi kakovost službe t.j. izvajajo študije zadovoljstva uporabnikov s storitvami referenčne službe.

15. *Kazalec uporabe knjižnice z oddaljenim dostopom*: kazalec je možno izračunavati na dva načina, in sicer tako da: 1. se letno število uporabe knjižnice preko oddaljenega dostopa (vsaka vključitev v sistem se šteje kot ena uporaba) s strani primarnih uporabnikov knjižnice deli z njihovim številom; 2. vzorcu uporabnikov se preko elektronske pošte pošlje vprašalnik, s katerim se ugotavlja, kateri uporabniki so koristili storitve knjižnice preko oddaljenega dostopa in v kakšnem obsegu¹¹.
16. *Kazalec zadovoljstva uporabnikov s knjižnico in storitvami*: gre za ocenjevanje knjižnice kot celote ali njenih posameznih storitev. Kazalec kvantificira stopnjo zadovoljstva uporabnikov s pomočjo številčnih vrednosti na lestvici zadovoljstva s posamezno storitvijo ali celo knjižnico. Kot merski instrument se priporoča uporaba petstopenske Likertove lestvice.
17. *Kazalec zadovoljstva uporabnikov s storitvami, dostopnimi preko oddaljenega dostopa*: gre za ocenjevanje zadovoljstva s pomočjo anketnega vprašalnika, ki se s pomočjo elektronske pošte pošlje vzorcu uporabnikov. Ugotavlja se npr. zadovoljstvo z dostopnostjo sistema in stabilnostjo komunikacij, ustreznostjo odzivnega časa, možnostjo presnemavanja in tiskanja zadetkov, uporabnostjo vgrajene ekranske pomoči (funkcija help), izborom dostopnih podatkovnih zbirk oz. elektronskih virov informacij ipd.

Podobno kot v standardu ISO, tudi priporočila IFLA-e za vsak kazalec navajajo ime in njegovo definicijo. Navedeni so podatki, ki so potrebni za izračun kazalca, metodologija zbiranja podatkov, navodila za izračun vrednosti kazalca, primeri razlage rezultatov ter opozorila glede dejavnikov, ki lahko vplivajo na posamezne izračune in njihovo razlago.

7 Strokovni standardi in ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic

7.1 Strokovni standardi kot orodje za evalvacijo knjižnic

V strokovni literaturi naletimo na različne opredelitve termina **standard**. Wallace (1972, str. 31) omenja dve možni opredelitvi, in sicer prvič, da je standard

11 Problematika merjenja elektronskih storitev knjižnic je v zadnjem času predmet številnih razprav, tako v okviru priprave novih standardov ISO 2789 in ISO 11620, kot v okviru strokovnih združenj kot sta ACRL in ARL, pa tudi v okviru Evropske komisije, kjer poteka projekt EQUINOX. Tudi v našem bibliotekarstvu zasledimo vprašanja in dileme glede vrednotenja t.i. elektronskih knjižnic (npr. Pečko Mlekuš, H.: "Vrednotenje knjižničnih zbirk in hibridna knjižnica", Knjižnica, 44(2000)1-2).

nekaj, kar je predpisano, običajno ali dogovorjeno kot model oz. zgled, in drugič, da gre za nekaj, kar kot obvezno predpiše ustrezen organ oblasti (npr. kot mero za število, težo, obseg, vrednost ali kakovost). Da pa bi bil standard uporaben, mora zagotavljati osnovo za evalvacijske sodbe, biti mora jasno definiran, kriteriji morajo biti primerni za ustanovo ali storitev, ki jo evalviramo in tudi razumljivi. Wallace (1972a, str. 38) meni: "Če so knjižničarski standardi pravilno zasnovani, redno preverjeni in dopolnjevani ter pravilno razumljeni, so lahko pomembno orodje za samoocenjevanje knjižnic in pripomoček stroki za primerjanje knjižnic." Praktična vrednost takšnih standardov je, da stimulirajo knjižnice in knjižničarje pri uresničevanju zastavljenih ciljev.

Willemse (1990) meni, da je knjižničarje iz različnih razlogov vedno skrbela kakovost storitev, še zlasti, ker je vedno izgledalo, da ni dovolj visoka. Vzroke za to so pojasnjevali s pomanjkljivim financiranjem in zato razvili različne norme in standarde, katerih glavni namen je bil dokazati potrebo po večjih finančnih sredstvih. Ker so predpisovali minimalni obseg dejavnosti, so na boljše knjižnice vplivali negativno, vendar pa so vedno poskušali vključiti tudi komponento kakovosti in dati poudarek merjenju rezultatov dela. Vprašanje je torej, če so strokovni standardi, ki jih sprejemajo knjižničarske ali druge organizacije, uporabni tudi za merjenje uspešnosti delovanja knjižnic. McElroy (1989) je prepričan, da so, čeprav niso bili pisani za ta namen. Zlasti zgodnji standardi so namreč poudarjali pomen obsega vloženih virov (v smislu "večje je boljše"), zanemarjali pa dejavnost knjižnic in njihove rezultate dela. McDonald in Micikasova (1994) pa menita, da knjižničarski standardi ne morejo nadomeščati mer uspešnosti delovanja knjižnic. V pomanjkanju uporabnih načinov za vrednotenje knjižnic naj bi knjižničarska stroka sprejemala standarde, ki jih je bilo enostavno uporabljati v praksi. Knjižničarji so bili prepričani, da lahko vrednotijo dejavnost knjižnic s pomočjo deskriptivne statistike, ki jo zbirajo, in da kvantiteta govori tudi o kvaliteti. Omenjata pa nekatere novejšje strokovne standarde, ki lahko menedžerjem knjižnic služijo kot orodje za stalno preverjanje obsega, uspešnosti in kakovosti storitev¹².

Popovič (1987, str. 10) opozarja, da sicer o koristnosti strokovnih standardov nihče ne dvomi, vendar pa doseganje standardov še ne pomeni nujno, da se je izboljšala tudi kakovost poslovanja knjižnic. Standardi pogosto postanejo "imperativ" in njihovo doseganje se ne povezuje s konkretno opredeljenimi cilji organizacije, oblikovanimi v skladu s potrebami okolja, v katerem knjižnica deluje.

12 Kot primer navajata standarde in priporočila, ki jih je izdalo britansko knjižničarsko združenje (LA) za knjižnice kolidžev in odbor škotskih lokalnih organov oblasti (COSLA) za knjižnične storitve na Škotskem.

7.2 Standardi za univerzitetne knjižnice

7.2.1 IFLA-ini standardi za univerzitetne knjižnice

Pri pripravi standardov za univerzitetne knjižnice (IFLA, 1985) so bili člani delovne skupine IFLA-e enotni, da ni mogoče predpisati kvantitativnih standardov za različne države, saj morajo le-te pri pripravi svojih nacionalnih standardov upoštevati značilnosti svojih okolij. Zato so se sporazumeli le o elementih, ki naj bi jih standardi vsebovali, da bi lahko služili tudi kot orodje za merjenje uspešnosti delovanja knjižnic (Lynch, 1996). Pri univerzitetnih knjižnicah naj bi ti elementi bili: a) velikost zbirke in značilnosti informacijskih virov; b) delež proračuna ustanove, ki je namenjen za knjižnico (celotnega in tistega, ki je namenjen za izobraževalni proces); c) čitalniške kapacitete ter druga sredstva in prostori knjižnice; d) število in struktura knjižničnega osebja; e) storitve, ki jih nudi knjižnica in f) način vodenja in upravljanja knjižnice.

IFLA-ini standardi ne predpisujejo kvantitativnih meril. Že v uvodu je poudarjeno, da naj bi bili sredstvo za ocenjevanje kakovosti delovanja univerzitetne knjižnice, da predstavljajo navodila za izboljšanje dela knjižnice in da služijo evalvaciji univerzitetne knjižnice kot celote in tudi njenih služb oz. storitev. Univerzitetna knjižnica mora imeti jasno poslanstvo in učinkovit sistem vodenja, ki bo zagotavljal kar najbolj uspešno in učinkovito doseganje zastavljenih ciljev. Organizacija, struktura in postopki vodenja morajo biti jasno definirani in razumljivi. Politika knjižnice mora biti jasna in zapisana v posebnem dokumentu, redno je treba preverjati njeno primernost in jo dopolnjevati. Standardi priporočajo ustrezno organizacijo storitev za uporabnike, ki morajo biti učinkovite in uspešne. Kakovost zbirke je treba stalno evalvirati, da bi ustrezala potrebam univerze, prav tako se priporoča stalna evalvacija uspešnosti dela zaposlenih, primernosti prostorov in opreme ter učinkovitosti izrabe finančnih sredstev.

Standardi torej ne postavljajo številčnih norm, ampak predpisujejo, da mora univerzitetna knjižnica svoje delovanje vrednotiti glede na svoje poslanstvo in cilje, poslanstvo in cilje univerze in glede na potrebe uporabnikov.

7.2.2 ALA/ACRL standardi za univerzitetne knjižnice

Standarde (ALA/ACRL, 1989) je leta 1989 pripravila sekcija za univerzitetne knjižnice pri ACRL-u, potrdil pa Odbor za standarde pri ALA-i. Knjižničnim delavcem in univerzitetni upravi naj bi pomagali pri določanju prioritet in ciljev knjižnic, pri ocenjevanju njihove uspešnosti ter izboljševanju poslovanja knjižnic glede na cilje univerze. Tudi pri njihovi pripravi je bilo največ pomislekov glede tega, ali naj bodo kvantitativni ali kvalitativni.

Bistvo standardov je v trditvi, da je vsak univerzitetni knjižnični sistem unikaten in mora zato knjižnica za potrebe evalvacije oz. preverjanja uspešnosti

njegovega delovanja postaviti lastne kriterije, odvisne od poslanstva in ciljev posamezne univerze. Univerzitetne knjižnice morajo biti sposobne preverjati in po potrebi spreminjati svoja poslanstva, postavljati kratkoročne in dolgoročne cilje, katerih doseganje bo merljivo ter znati opredeliti in uporabljati mere, ki bodo pokazale, kako uspešne so pri izpolnjevanju svojega poslanstva oz. ciljev. V poglavju o evalvaciji je poudarjeno, da mora biti proces evalvacije kontinuiran in temeljiti na merljivih rezultatih dela, tako kvantitativnih kot kvalitativnih. Poteka naj ob pripravi proračuna, pri opredeljevanju ciljev, ob akreditaciji, pri sodelovanju z raznimi odbori in službami ipd. Knjižnica ni statičen, ampak dinamičen organizem; ker se spreminjajo cilji in potrebe univerze, se mora spreminjati tudi knjižnica. Zato je potrebno spreminjati tudi mere in kazalce za njeno vrednotenje.

V poglavju o kriterijih za evalvacijo je naveden niz vprašanj, ki naj bi univerzitetnim knjižnicam služila kot pripomoček pri samoocenjevanju. Predlagani kriteriji za vrednotenje se nanašajo na naslednje dejavnike: proces planiranja; ustreznost proračuna knjižnice; ustreznost človeških virov; ustreznost zbirke; ustreznost prostorov in opreme; dostopnost in razpoložljivost zbirk; varovanje in zaščita gradiva; uporaba informacijskih virov; ustreznost knjižničnih storitev. Kriterije za evalvacijo lahko knjižnice uporabijo ne le kot pripomoček za spremljanje svojega delovanja, ampak tudi kot orodje za načrtovanje svoje dejavnosti.

7.3 Standardi za knjižnice visokošolskih kolidžev

ACRL je v začetku leta 2000 objavila besedilo novih standardov za knjižnice visokošolskih kolidžev (ALA/ACRL, 2000). Gre za standarde, ki se bistveno razlikujejo od prejšnjih, kvantitativnih, sprejetih leta 1995. Parkerjeva (1995) je slednjim očitala, da so pri njihovi pripravi sestavljanci vztrajali na kvantitativnem pristopu in precenili pomen vloženih virov¹³. Kljub kvantitativni zasnovi pa so standardi že v uvodu zahtevali, da morajo imeti knjižnice visokošolskih kolidžev jasno opredeljena poslanstva ter kratkoročne in dolgoročne cilje, da bi lahko ocenjevali ustreznost in uspešnost knjižničnega programa. Vsebovali so formule za izračun potrebnega števila strokovnih kadrov, potrebno velikost knjižnične zbirke in potrebno velikost prostorov ter

13 Avtorica opozarja, da je evalvacija visokošolskih knjižnic fenomen dvajsetega stoletja, povezan s prizadevanji regionalnih akreditacijskih teles, da bi v proces evalvacije visokošolskih ustanov vključili tudi evalvacijo knjižnic. Akreditacijska telesa so evalvacije knjižnic izvajala s pomočjo kvalitativnih kriterijev. Ameriški knjižničarji pa so že po letu 1940 začeli izražati želje po bolj kvantitativnih merilih in jih dejansko vključili v prvo verzijo standardov za visokošolske kolidže ter ohranili tudi v kasnejših verzijah.

število čitalniških sedežev. Na osnovi tako zasnovanih kvantitativnih kriterijev je bilo možno ocenjevati oziroma razvrščati knjižnice v štiri kategorije, od najboljše do najslabše. Kvalitativnih kazalcev standardi niso vsebovali, vendar so zahtevali, da so v knjižnicah prisotni vsi elementi sodobnega menedžmenta t.j. jasno poslanstvo in cilji, planiranje, informacijski sistem za podporo menedžmentu, nenehna evalvacija dejavnosti ter takšna organizacija in način dela knjižnice, ki bosta to omogočala.

Novi standardi vložene vire sicer upoštevajo, so pa usmerjeni na evalvacijo rezultatov dela in vpliva knjižnic na (akademsko) okolje. Za ocenjevanje uspešnosti knjižnice in zaposlenih predvidevajo tako kvantitativni kot kvalitativni pristop. Knjižnicam visokošolskih kolidžev svetujejo, da vsaka sama opredeli skupino primerljivih knjižnic (ali upošteva knjižnice tistih kolidžev, s katerimi se primerja matična ustanova), ki jo bo lahko uporabljala za primerjave in postavljanje kriterijev uspešnosti. Navedeni so kvantitativni kazalci za evalvacijo vloženih virov in rezultatov dela, ki lahko knjižnicam služijo za medsebojno primerjanje¹⁴, pretežni del standardov pa je namenjen kvalitativnim vidikom evalvacije knjižnic.

Knjižnice visokošolskih kolidžev morajo imeti jasno opredeljeno poslanstvo in cilje, ki predstavljajo okvir njihovega delovanja. Ugotavljanje kakovosti in uspešnosti mora biti tesno povezano s poslanstvom in cilji matičnega kolidža, knjižnica pa vključena v vse procese planiranja, zlasti strateškega planiranja kolidža. V evalvacijske postopke mora ustrezno vključiti uporabnike, s pomočjo katerih bo ugotavljala, kako dobro izpolnjuje poslanstvo in v kakšni meri uresničuje cilje. Standardi naštejejo tudi nekaj možnih metod za tovrstno evalvacijo. Knjižnicam priporočajo evalvacijo kakovosti knjižničnih storitev, pedagoške funkcije knjižnice, vloženih virov, dostopnosti informacijskih virov, knjižničnega osebja, prostorov in opreme, načinov komuniciranja in sodelovanja knjižnice z okoljem, vodstva in vodenja knjižnice in knjižničnega proračuna. Uporaba kvantitativnih kazalcev je predvidena le za morebitne primerjave znotraj skupine primerljivih knjižnic kolidžev.

¹⁴ Med kazalci za evalvacijo vloženih virov so npr. razmerje med številom enot gradiva (zbirka in prirast) in številom študentov oz. učnega osebja; razmerje med višino porabljenih sredstev za nabavo informacijskih virov in številom študentov oz. učnega osebja; odstotek proračuna, porabljenega za nabavo informacijskih virov, zaposlene in materialne stroške; razmerje med FTE knjižničarjev in študentov oz. učnega osebja; razmerje med površino knjižničnih prostorov in številom študentov oz. učnega osebja itd. Med kazalci za evalvacijo rezultatov dela knjižnice so navedeni npr. razmerje med številom izposojenih enot in številom študentov oz. učnega osebja; razmerje med številom referenčnih vprašanj in številom študentov oz. učnega osebja; razmerje med posojenimi in izposojenimi enotami gradiva v medbibliotečni izposoji itd.

7.4 Slovenski standardi za visokošolske knjižnice

Strokovni kriteriji in merila za visokošolske knjižnice (1989) zajemajo visokošolske knjižnice, ki delujejo znotraj knjižničnih informacijskih sistemov univerz, ne pa tudi visokošolskih knjižnic samostojnih visokošolskih zavodov. Dokument podrobno opisuje naloge visokošolskih knjižnic, med katerimi je z vidika evalvacije njihove dejavnosti v členu 2.1.8. navedeno le, da "...zbirajo statistične podatke o svojem delu v skladu s predpisi statističnih zavodov in navodili republiške matične službe". Predpisujejo pa minimalni obseg knjižnične zbirke kot pogoj za začetek delovanja posameznega tipa visokošolske knjižnice¹⁵. Podrobno so v dokumentu opisana tudi dela in naloge delavcev visokošolskih knjižnic.

V poglavju o merilih za ocenjevanje dela knjižničnih delavcev se normirajo dela posameznih vrst knjižničnih delavcev, kar naj bi služilo za izračun števila potrebnih strokovnih delavcev. Pri tem ne gre za ocenjevanje (uspešnosti) delovanja knjižnic, ampak za izračune, ki naj bi služili kot osnova za dokazovanje potrebe po ustreznih finančnih sredstvih. Kot osnova za ocenjevanje dela knjižničnih delavcev služijo vloženi viri (velikost knjižnične zbirke, letni priliv) in rezultati dela (izposoja, čitalniška dejavnost, urejanje novih knjižničnih zbirk, izločanje gradiva, analitična obdelava dokumentov, posredovanje informacij, oblikovanje in vzdrževanje računalniških podatkovnih zbirk ter izvajanje funkcij univerzitetne oziroma osrednje visokošolske knjižnice). Navedena merila lahko razumemo kot norme za knjižnične delavce, nikakor pa kot merila za ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnice. V dokumentu ne zasledimo zahtev po jasni opredelitvi poslanstva ter kratkoročnih in dolgoročnih ciljev visokošolskih knjižnic in tudi ne zahteve po preverjanju uspešnosti njihovega uresničevanja.

8 Evalvacija knjižnic kot del visokošolskih akreditacijskih postopkov

8.1 Akreditacijski standardi in evalvacija visokošolskih knjižnic

V anglo-saksonskih državah in državah, ki so se razvijale pod njihovim vplivom, je običajno, da določena strokovna telesa zahtevajo primerno raven kakovosti

15 Vprašljivo je seveda, če je ta obseg primeren, kajti knjižnice, ki pokrivajo različna znanstvena področja, ne moremo obravnavati na enak način.

storitev visokošolskih izobraževalnih ustanov, npr. univerz in znotraj njih tudi knjižnic. Kakovost ustanov se preverja z akreditacijskim postopkom. Glavni namen postopka je izboljšati kakovost izobraževanja, pri tem pa kar najbolj upoštevati interese javnosti. Ocenjevanje temelji na poslanstvu in ciljih ustanove in na ugotavljanju, kako uspešno jih le-ta uresničuje (Ambrožič, 1997). Za knjižnice so akreditacijski standardi pomembni zato, ker se z njihovo pomočjo evalvirajo knjižnične zbirke in storitve. Akreditacijska telesa zagovarjajo svoje tradicionalno stališče, da je treba visokošolske knjižnice evalvirati v okviru evalvacije njihovih matičnih ustanov. Po njihovem mnenju obstaja tesna povezava med knjižnico in izobraževalnim procesom.

Zgodnji akreditacijski standardi so poudarjali velikost fonda visokošolske knjižnice, izdatke na študenta pri posameznih dejavnostih knjižnice, organizacijo knjižnice in njenih služb ter druga, običajno kvantitativna merila. Knjižnice naj bi dosegale minimum zahtev iz standardov, da bi akreditacijsko telo ta del infrastrukture visokošolske ustanove ocenilo kot "primerno". Kasneje so postala merila za evalvacijo kvalitativna. Danes tako standardi akreditacijskih agencij kot knjižničnih združenj poudarjajo ciljni pristop pri evalvaciji knjižnic. Ciljno usmerjeno vrednotenje pomeni, da se ugotavlja ustreznost ciljev knjižnice glede na njeno poslanstvo ter uspešnost uresničevanja zastavljenih ciljev.

V akreditacijskih standardih je poudarjena vloga knjižnice kot učnega centra (*ang. learning resource centre*). Aktiven in permanenten program bibliografskih instrukcij naj bi bil osrednjega pomena za realizacijo učnih ciljev izobraževalne ustanove. Kvaliteta zbirk, njihova relevantnost za obstoječe izobraževalne programe ter pogostost njihove uporabe naj bi bile temeljne značilnosti takšnega centra. Učno osebje mora v okviru izobraževalnega procesa nenehno poudarjati pomen uporabe informacijskih virov, ki je dejavnik strokovne ter osebne rasti in razvoja vsakega posameznika. Delavci knjižnic pa morajo pokazati svojo strokovnost, ki naj se preverja z enakimi kriteriji kot veljajo za ocenjevanje pedagoških delavcev in drugih zaposlenih v visokošolskih ustanovah.

8.2 Evalvacija visokošolskih knjižnic v Veliki Britaniji in ZDA

V Veliki Britaniji je eno izmed akreditacijskih teles Državni svet za licenciranje na področju visokega šolstva (Council for National Academic Awards oz. CNA), ki izvaja institucionalno akreditacijo tudi na področju knjižničarstva. Svet nima tiskanih standardov, ampak za ocenjevanje uporablja ustrezne specialiste. Podatke za ocenjevanje knjižnic jim posredujejo njihove matične ustanove, dopolnijo pa jih z obiskom knjižnice ter z razgovori s knjižničarji in uporabniki. Ocenjevanje lahko zajame dokaj široka področja dejavnosti

visokošolskih knjižnic, od nabave gradiva do uporabe knjižnice in upošteva tako kvantitativne kot kvalitativne vidike dejavnosti¹⁶.

Specializirano akreditacijo visokošolskih izobraževalnih programov s področja knjižničnih in informacijskih ved izvaja odbor za akreditacijo, ki deluje pri britanskem knjižničarskem združenju (LA). Odbor je pripravil posebna navodila, ki omenjajo tudi infrastrukturo visokošolskih ustanov, kamor vštejejo knjižnice, računalniške centre in avdiovizualno podporo. Pri ocenjevanju knjižnice se upošteva velikost in kakovost zbirke, sposobnost knjižnice zadovoljevati informacijske potrebe učnega osebja in študentov ter vključenost knjižničnega osebja v izobraževalni proces ustanove.

Tudi v ZDA imajo vsa visokošolska akreditacijska telesa v svojih standardih merila za vrednotenje knjižnic¹⁷. Najbolj pogosto se le-ta nanašajo na:

1. Pomen knjižnice kot enega od sredstev za delo visokošolske ustanove.
2. Pomen poslanstva, kratkoročnih in dolgoročnih ciljev knjižnice za posamezne dele visokošolske ustanove.
3. Ustreznost informacijskih virov in storitev knjižnice glede na izobraževalne in raziskovalne cilje in program matične ustanove.
4. Kakovost knjižnične zbirke, osebja, prostorov in opreme.
5. Zagotavljanje dostopnosti do informacijskih virov in informacij, ki niso na voljo v lokalnem knjižničnem sistemu.
6. Pomoč knjižnice uporabnikom pri iskanju, izboru in uporabi informacijskih virov (referenčne, referalne in izobraževalne storitve).
7. Vrsto in obseg knjižničnih zbirk in storitev.
8. Finančno in organizacijsko sposobnost knjižnice za zagotavljanje želenih knjižničnih storitev.
9. Načine komuniciranja knjižnice s posameznimi deli visokošolske ustanove.

16 CNAА je pozoren na naslednje dejavnike: strukturo zaposlenih; vključenost knjižničnega osebja v načrtovanje študijskih programov matične ustanove; vodstvene sposobnosti, profesionalno reputacijo, kvalificiranost in izkušnost vodstva knjižnice; primernost odnosov med knjižničnim osebjem in vodstvom ustanove ter ostalim akademskim osebjem; inovativnost knjižnice; izvajanje evalvacije knjižničnih storitev; izvajanje izobraževalnih programov za uporabnike; odziv knjižničnih služb na potrebe akademskega okolja. Poleg tega preverja stopnjo integracije dejavnosti knjižnice v visokošolski proces, t.j. v načrtovanje novih študijskih programov, kontrolo izvajanja študijskih programov in njihovo evalvacijo. Le z vključenostjo v visokošolski proces lahko knjižničarji načrtujejo storitve, ki ustrezajo potrebam njihovega okolja, hkrati pa imajo možnost neposredno vplivati na učni proces in študijske programe. Večino naštetih dejavnikov ni možno kvantificirati, lahko pa se jih opiše in oceni ter vključi med mere uspešnosti delovanja knjižnic (Performance..., 1990, str. 315).

17 Specializirano akreditacijo na področju knjižničarstva izvaja odbor za akreditacijo pri Ameriškem združenju knjižnic (ALA).

Akreditacijski postopki visokošolske knjižnice navajajo na stalno kontrolo svoje dejavnosti. Samoocena, ki jo morajo pripraviti v obliki poročila, zahteva poznavanje kriterijev in standardov akreditacijske agencije in njihovo umestitev v kontekst ciljev, dosežkov in načrtov lastne ustanove; zahteva tudi zbiranje, analiziranje in jasno predstavitev podatkov ter vključevanje ugotovitev v plane knjižnic. V literaturi zasledimo pozitivna mnenja o akreditacijskih postopkih, saj naj bi knjižnice silili v stalno preverjanje svojega dela in vloge (Blagden in Harrington, 1990). Proces, v katerem morajo analizirati svoje cilje, programe, vire in uspešnost vzpodbuja spremembe in vodi k razvoju knjižnic.

9 Ugotavljanje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic v praksi

9.1 Združene države Amerike

ZDA imajo dolgo tradicijo zbiranja in analiziranja podatkov o delovanju knjižnic, prvo zbiranje podatkov o ameriških javno financiranih knjižnicah je izvedel Charles Bowen, založnik, že leta 1837¹⁸. Leta 1966 je knjižnična statistika postala skrb zvezne vlade, ki je ustanovila NCES (National Center for Educational Statistics¹⁹) s statistično enoto za knjižnice. Ker center ni sodeloval s knjižničarji in ni poznal njihovih potreb, so bili knjižničarji s kakovostjo zbranih podatkov sprva nezadovoljni. Z zvezno statistiko so bili nezadovoljni tudi zato,

18 Kot "očeta" ameriške knjižnične statistike se sicer omenja Charlesa Coffina Jewetta, ki je leta 1849 opravil sistematični popis vseh javno financiranih ameriških knjižnic. Pomemben je tudi prispevek Johna Eatona, ki je leta 1870 postal minister za šolstvo in je javno poudarjal, da so knjižnice sestavni del izobraževalnega procesa in podatki o njih ravno tako pomembni kot podatki o izobraževalnih ustanovah. Njegovo poročilo iz leta 1876 predstavlja prvi poskus standardizacije ameriške knjižnične statistike, ki naj bi omogočila veljavne primerjave, rezultati pa naj bi služili potrebam knjižničnega menedžmenta. Omeniti velja tudi leta 1885 ustanovljeno združenje ameriških knjižnic (ALA), ki je imelo aktivno vlogo pri zbiranju in objavljanju statističnih podatkov o knjižnicah. S prvimi razpravami o tej problematiki je združenje začelo že leta 1887, prva dva projekta zbiranja knjižnične statistike pa je izvedlo leta 1914 za splošnoizobraževalne knjižnice in 1915 za visokošolske knjižnice.

19 Zvezni urad za statistiko izobraževanja je glavna ameriška zvezna ustanova, zadolžena za zbiranje in analizo podatkov s področja izobraževanja, kamor spadajo tudi statistike akademskih, splošnoizobraževalnih in šolskih knjižnic ter državnih knjižničnih agencij. Podatki o delu ameriških knjižnic se zbirajo v okviru sistema visokošolske statistike (IPEDS, Integrated Postsecondary Education Data System). NCES program vodi in financira, redno zbira in analizira statistične podatke o knjižnicah ter jih objavlja v tiskanih publikacijah in preko interneta. Tesno sodelovanje z odbori ALA centru omogoča, da zbira podatke, ki jih knjižničarji dejansko potrebujejo in je tako knjižnična statistika pomembno orodje knjižničnega menedžmenta.

ker naj bi jih "merila" le s pomočjo številskih podatkov o vloženi virih ne pa z ugotavljanjem uspešnosti knjižnic. Zato je porastel interes posameznih vrst knjižnic in njihovih združenj, da bi razvile svoje lastne statistične sisteme. Tako so knjižnice oz. združenja (npr. ARL in ACRL) pripravile lastne projekte in začele po letu 1970 tudi same zbirati in analizirati statistične podatke. Po letu 1980 je v ZDA nastalo veliko strokovnih prispevkov in priročnikov o merjenju uspešnosti delovanja različnih vrst knjižnic, tudi visokošolskih, zahteve po evalvaciji in ugotavljanju uspešnosti pa so postale sestavni del strokovnih standardov in akreditacijskih predpisov za visokošolske knjižnice.

Delovanje ameriških visokošolskih knjižnic spremljajo danes NCES, ACRL in ARL. Popise knjižnic visokošolskih ustanov (ang. postsecondary) izvaja NCES vsako drugo leto. Podatki se zbirajo za 3.500 knjižnic akreditiranih visokošolskih ustanov v 50 zveznih državah, D.C. Kolumbiji in področjih izven ZDA. Obvezno morajo vprašalnik izpolniti ustanove, ki prejemajo ali želijo prejemati kakršnakoli državna sredstva, ostale ustanove pa se za sodelovanje odločijo prostovoljno.

Združenje knjižnic visokošolskih kolidžev in znanstvenih knjižnic ACRL zbira in publicira statistične podatke o tistih visokošolskih knjižnicah, ki niso članice ARL. Že leta 1984 je združenje ustanovilo delovno skupino za mere uspešnosti, ki se je odločila, da pripravi priročnik z merami, posebej primernimi za visokošolske knjižnice. Usmerila se je na kvantiteto in kvaliteto storitev za uporabnike. Združenje je izdalo priročnik "Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach" (Van House et al., 1990), ki opisuje osnovne mere za merjenje rezultatov dela knjižnic. Poudarek je na merjenju zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami.

Tudi Združenje znanstvenih knjižnic (ARL) v okviru svojega programa za statistiko in merjenje uspešnosti delovanja knjižnic spremlja svoje članice (severnoameriške in kanadske univerzitetne in znanstvene knjižnice) letno, in sicer od leta 1961-62 dalje in podatke predstavlja v posebni publikaciji "ARL Statistics" (poleg tiskane izdaje obstaja tudi online dostopna elektronska verzija, ki zajema podatke od leta 1907/8 dalje). Pozornost posveča tudi kazalcem uspešnosti²⁰. Tako je npr. Kantor že leta 1984 pripravil za člane združenja navodila za t.i. objektivno merjenje uspešnosti. Objektivne mere je razmejil od subjektivnih, ki zahtevajo zbiranje podatkov o vedenju in percepcijah uporabnikov (Kantor, 1984). Nadaljna prizadevanja ARL so bila usmerjena predvsem v definiranje mer za merjenje knjižničnih storitev, namenjenih javnosti.

20 Statistična poročila ARL vsebujejo poleg statističnih podatkov tudi 30 izračunanih razmerij (kvantitativnih kazalcev), ki opisujejo dejavnost knjižnic ter porabljena sredstva na zaposlene in uporabnike študente univerzitetnih knjižnic.

Združenje posebej poudarja pomen merjenja knjižničnih storitev za uporabnike, kajti uspeh visokošolske knjižnice ni odvisen le od števila informacijskih virov, do katerih zagotavlja dostop, ampak predvsem od njihove uporabe. Opozarja tudi na spreminjajočo se vlogo visokošolskih knjižnic, ki je posledica sprememb v akademskem okolju. Odbor za statistiko in merjenje uspešnosti delovanja knjižnic zato išče vedno nove načine merjenja uspešnosti knjižnic ter ugotavljanja njihovega prispevka k uspešnosti pedagoške in raziskovalne dejavnosti akademskih ustanov.

9.2 Velika Britanija

Povečan pritisk na knjižnice s strani njihovih financerjev in zmanjševanje državnih sredstev za javni sektor v osemdesetih letih je povzročilo, da so tudi visokošolske knjižnice v Veliki Britaniji začele s pomočjo različnih kazalcev dokazovati uspešnost svojega delovanja. Pri izbiri kazalcev so dajale prednost kvantitativnim, saj je za njihov izračun možno uporabiti knjižnično statistiko. Pojavili so se številni statistični vprašalniki, s pomočjo katerih so različne ustanove na svoj način zbirale podatke o knjižnicah. Standardizaciji zbiranja podatkov in njihovega prikazovanja se ni posvečala pozornost, vsaka knjižnica je prikazovala uspešnost delovanja na način, ki je ustrezal njeni matični akademski ustanovi. Knjižnice so postopoma ugotavljale, da se zbirajo podatki, ki so neuporabni za potrebe vrednotenja knjižnic, za potrebe menedžmenta, za spremljanje posledic odločitev ter za proučevanje razvojnih trendov.

V Veliki Britaniji se danes na nacionalnem nivoju zbirajo podatki o delovanju splošnih in visokošolskih knjižnic, za druge vrste knjižnic pa ni redno publiciranih podatkov, čeprav jih zbirajo nekatera strokovna društva. Dolgoročne analize trendov za nacionalne, splošne in visokošolske (oz. univerzitetne) knjižnice izdeluje in objavlja enota za knjižnično in informacijsko statistiko (Library and Information Statistics Unit – LISU) na univerzi Loughborough²¹. V letnih statističnih poročilih predstavlja podatke in primerjave za zadnjih deset let, podatki so prikazani ne le absolutno, ampak tudi relativno oz. primerljivo. Zelo uporabna je žepna izdaja, zgibanka L.I.S.T. ("Library and Information Statistical Tables"), ki v 22-tih tabelah predstavlja pregled podatkov o različnih tipih knjižnic, in sicer v obliki različnih razmerij, izračunanih na enoto FTE študenta oz. uporabnika.

Za univerzitetne knjižnice v Veliki Britaniji in na Irskem najdemo obsežnejše podatke v letnih poročilih Stalne konference nacionalnih in univerzitetnih

21 Enoto je ustanovil Oddelek za razvoj in raziskave pri Britanski knjižnici, vendar pa deluje kot del Oddelka za knjižnične in informacijske znanosti omenjene univerze.

knjižnic (SCONUL, Standing Conference on National and University Library), ki vključujejo tudi razmerja, ki omogočajo primerjave med knjižnicami. Zaradi vladnega zmanjševanja sredstev za javni sektor in tudi za univerze knjižnice podatke nujno potrebujejo za argumentiranje svojih finančnih zahtevkov oz. proračunov pri univerzitetnih organih. SCONUL je začel izdajati tudi posebno statistiko za potrebe univerzitetnih uprav, ki omogoča primerjave med univerzami²². Oblikoval je tudi seznam podatkov in njihovih razmerij, ki se nanašajo na rezultate dela knjižnic, ob tem pa opozoril, da t.i. output mere ne morejo biti realni kazalci uspešnosti delovanja knjižnic, saj ne kažejo vpliva na kakovost končnega proizvoda visokošolskega procesa t.j. na kakovost znanstvenega dela in na študijsko uspešnost študentov.

Finančno statistiko britanskih visokošolskih knjižnic objavlja Odbor prorektorjev in dekanov (Committee of Vice-Chancellors and Principals), ki je na iniciativo Univerzitetnega finančnega odbora (Universities Funding Council)²³ leta 1987 ob letni statistiki univerzitetnih knjižnic uvedel tudi spisek 54-tih kazalcev uspešnosti delovanja univerzitetnih organov in služb. Kazalci naj bi omogočili primerjanje njihove uspešnosti in izboljšanje njihovega internega menedžmenta. Seznam zbranih podatkov in kazalcev se nenehno dopolnjuje.

Na osnovi Follettove analize britanskih visokošolskih knjižnic iz leta 1993, v kateri je bil poudarjen pomen strateškega planiranja in uvajanja kazalcev uspešnosti, je delovna skupina sveta britanskih odborov za financiranje visokega šolstva in SCONUL-a poskušala izbrati seznam kazalcev, ki bi jih uporabljali pri letnih zbiranjih podatkov in merili uspešnost storitev glede na potrebe uporabnikov. Leta 1995 je izdala publikacijo oz. poročilo²⁴ s predlogom 33-tih kazalcev, primernih za evalvacijo uspešnosti britanskih visokošolskih knjižnic. Skupina se je odločila za pet glavnih področij ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnic, in sicer: 1. usklajenost ciljev knjižnice in matične ustanove; 2. kakovost knjižničnih storitev; 3. uspešnost knjižnice; 4. učinkovitost in 5. ekonomičnost.

22 "UK Higher Education Library Management Statistics". London: SCONUL/HCLRG, 2000.

23 Gre za odbor, ki je pristojen za razdeljevanje proračunskih sredstev britanskim univerzam. Po letu 1989 ima naziv "Universities Funding Council", prej "Universities Grant Committee".

24 "The Effective Academic Library: A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries", London: Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries, 1995.

9.3 Evropska skupnost

Na področju knjižnične statistike in merjenja uspešnosti delovanja knjižnic bi omenili le nekatere obsežnejše projekte Evropske skupnosti. Tako je v kontekstu približevanja držav Centralne in Vzhodne Evrope deželam Evropske skupnosti Evropska komisija (Generalni sekretariat XIII) sklenila, da je nujno začeti z ocenjevanjem sposobnosti knjižnic teh dežel za sodelovanje v projektih Evropske komisije, hkrati pa poskrbeti, da bodo zbrani podatki o knjižnicah primerljivi tako znotraj posameznih držav kot na ravni Evrope. Vzhodnoevropske pa tudi srednjeevropske države namreč večinoma nimajo primernih podatkov za potrebe planiranja in odločanja, čeprav zbirajo in publicirajo svoje knjižnične statistike²⁵. Cilji projekta LIBECON ("Library Economics in Central & Eastern Europe"), ki se je začel izvajati v letu 1998, je zato bil: razvoj in kontinuirano dopolnjevanje zbirke statističnih podatkov o dejavnosti knjižnic in njihovih stroških v okviru njihovih nacionalnih ekonomij; skrb za harmonizacijo definicij in enotne statistične vprašalnike; priprava pravočasnih informacij za vpliv na politične odločitve ter vzpostavitev povezave med menedžerji knjižnic in statistiki. Projekt naj bi z zbiranjem statističnih podatkov in njihovo analizo zagotavljal orodje za menedžment in merjenje uspešnosti delovanja knjižnic. Podatkovna zbirka s statistični podatki o knjižnicah sodelujočih držav, ki je nastala v okviru projekta, je dostopna na spletni strani Evropske komisije.

Projekt Evropske komisije o izbiri kazalcev uspešnosti delovanja knjižnic ter njihovi uporabi v evropskih knjižnicah, ki je bil izveden leta 1995 (Ward et al., 1995), je pokazal, da se knjižnice zavedajo pomena evalvacije in mnoge med njimi že uporabljajo individualno oblikovane kazalce uspešnosti. Pokazal pa je tudi potrebo po čim hitrejšem sprejemu standarda za merjenje uspešnosti ter oblikovanja seznama kazalcev uspešnosti (z navedbo priporočljivih tehnik merjenja, ki bodo razumljive tudi knjižničarjem z malo ali nič predhodnega znanja o tej problematiki). Projekt se je usmeril na visokošolske in splošne knjižnice, predlagane mere se nanašajo na uporabnike in knjižnične storitve, kazalci uspešnosti pa na hitrost zagotavljanja storitev, obseg zadovoljenih potreb uporabnikov in na njihovo zadovoljstvo s storitvami.

Ker je omenjena raziskava pokazala, da mnoge knjižnice ne znajo izkoriščati niti podatkov, ki jih že zbirajo, in da ostajajo že razviti moduli informacijskih sistemov za podporo menedžmentu knjižnic slabo izkoriščeni, naj bi različni projekti Evropske komisije, ki se nanašajo na menedžment knjižnic, vodenje

25 Kljub naporom organizacij UNESCO in ISO ne uporabljajo standardiziranih definicij, podatki so slabo obrazloženi ali pa sploh ne, časovnih serij ne najdemo, uporabnost statističnih poročil za primerjave je majhna, poročila so v jezikih posameznih držav.

celovite kakovosti in merjenje uspešnosti delovanja knjižnic, pripomogli k spreminjanju takšnega stanja.

Omenili bi projekt EQUILIPSE ("Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe"), katerega cilj je bil opredeliti, razviti in preizkusiti odprti sistem za podporo vodenju kakovosti in merjenju uspešnosti delovanja vseh vrst knjižnic²⁶. Rezultat projekta naj bi bil mednarodni dogovor o standardnih merah uspešnosti, tako tradicionalnih kot tistih, ki bodo primerne za elektronsko okolje knjižnic ter njihova aplikacija v procese vodenja kakovosti. EQUILIPSE so zasnovali na priporočilih drugih projektov Evropske komisije kot npr. TOLIMAC ("Total Library Management System"), CAMILE ("Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe"), MINSTREL ("Management Information Software Tool – Research in Libraries"), DECIMAL ("Decision making in libraries; decision research for the development of integrated library systems") in DECIDE ("Decision support models and a DSS for European academic and public libraries").

9.4 Slovenija

Statistični podatki o delovanju visokošolskih knjižnic se v Sloveniji zbirajo sistematično od leta 1953 dalje, ko je nadzor nad statistiko knjižnic prevzel takratni Zvezni zavod za statistiko, vendar pa obsežnejših strokovnih analiz zbranih podatkov ne zasledimo, niti prispevkov o uporabi zbranih podatkov. Tudi merjenja uspešnosti delovanja slovenske visokošolske knjižnice, razen izjem, dosedaj niso izvajale sistematično.

Leta 1998 smo s pomočjo ankete poskušali ugotoviti, kako so v naših visokošolskih knjižnicah seznanjeni z metodami ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnic in v kolikšni meri jih uvajajo v prakso (Ambrožič, 1999)²⁷. 25 (57%) knjižnic je odgovorilo, da so za problematiko ugotavljanja uspešnosti delovanja sicer že slišale, ne vedo pa točno, kaj zajema, 3 (7%) knjižnice so za ugotavljanje uspešnosti že slišale in tudi prebrale temeljno literaturo, le 1 knjižnica je problematiko poznala zelo dobro, 15 (34%) knjižnic pa o njej ni vedelo ničesar. Kar 42 (95%) anketiranih knjižnic je bilo prepričanih, da premalo poznajo načine ugotavljanja uspešnosti, da teh znanj nimajo dovolj. Samo tri

26 Projekt je nadgradnja projekta EQUINOX katerega cilj je bil razviti integrirana orodja za merjenje uspešnosti delovanja in vodenje kakovosti evropskih knjižnic.

27 Vprašalniki so bili poslani 75 visokošolskim knjižnicam (brez NUK), vrnjenih jih je bilo 44 (59%). Ker v času anketiranja knjižnice samostojnih visokošolskih zavodov še niso sistematično zbirale podatkov o svojem delovanju, anket niso izpolnile (brez njih znaša delež vrnjenih anket 65%).

knjižnice so poznale predpogoje za uvajanje procesa ugotavljanja uspešnosti, t.j. - izdelano poslanstvo knjižnice in strateški načrt s cilji ter načrt uvajanja metod evalvacije, ocenjevanja kakovosti in vodenja celovite kakovosti. Podatkov, ki so potrebni za planiranje, odločanje in predstavljanje dejavnosti 5 (11%) anketiranih knjižnic sploh ni zbiral, sicer pa sta bila najbolj pogosta načina zbiranja podatkov letna knjižnična statistika (37 knjižnic oz. 84% odstotkov) in poročila o delu, z občasnimi raziskavami naj bi zbiral podatke 10 (23%) knjižnic, nekatere pa se ocenjujejo le s pomočjo ustnega odziva uporabnikov. Nobena visokošolska knjižnica v času anketiranja podatkov še ni zbiral z rednimi raziskavami ali z organiziranim informacijskim sistemom za podporo menedžmentu. Svoje uspešnosti ne ugotavljajo, ker ne poznajo metodologije ugotavljanja uspešnosti oziroma imajo o tem premalo strokovnega znanja, so preslabo kadrovske zasledene in nimajo časa še za merjenje uspešnosti, večinoma pa zato, ker jim to ni potrebno, ker tega nihče od njih ne zahteva in nikogar ne zanima, kaj in kako delajo.

Dokaj slabo poznavanje problematike ugotavljanja uspešnosti ne preseneti, saj knjižnice niso prepričane v smiselnost merjenja uspešnosti, uspešnost visokošolskih knjižnic se v njihovem okolju ne ocenjuje s pomočjo primernih metod in knjižnice glede na rezultate niso ustrezno finančno nagrajene. Samo 7 (16%) knjižnic je namreč bilo prepričanih, da so uspešnejše knjižnice finančno bolj nagrajene, 31 (70%) pa jih je menilo, da je popolnoma vseeno, kako uspešne so. Bi pa opozorili na nekaj primerov ugotavljanja uspešnosti slovenskih visokošolskih knjižnic, ki kažejo, da se nekatere med njimi kljub nestimulativnemu okolju zavedajo, da so tudi kot neprofitne ustanove vedno bolj izpostavljene mehanizmom trga in morajo temu ustrezno preoblikovati metode svojega menedžmenta.

Raziskava o mnenjih uporabnikov o delovanju NUK (Popovič, 1988) naj bi služila kot izhodišče za opredelitev ciljev in za evalvacijo dejavnosti knjižnice in je bila do sedaj najbolj obsežna ter strokovno in metodološko korektno izpeljana študija uporabnikov pri nas. Avtor je poudaril, da morajo knjižnice v kakovostnem smislu storiti korak dalje, ta pa je možen le s sodobno organizacijo dela, jasno postavitvijo ciljev in evalvacijo svojega delovanja. Študije uporabnikov naj bi bile eden izmed načinov pridobivanja povratnih informacij od uporabnikov, analiza njihovih stališč, mnenj in ocen pa lahko služi kot izhodišče za definiranje ciljev in nalog knjižnice. Študija je bila izvedena na vzorcu 450 uporabnikov NUK, njen namen pa je bil identificirati temeljne slabosti v delovanju knjižnice ter na tej osnovi predlagati izhodišča za izboljšanje organizacije dela.

Del raziskave o stališčih javnosti do izgradnje nove knjižnice v Ljubljani, ki je bila izvedena leta 1995 (Golob, 1995), se je nanašal tudi na mnenja uporabnikov o storitvah NUK, rezultati pa naj bi bili primerljivi s študijo Popoviča. Žal so razlage rezultatov dokaj skromne oz. strokovni komentarji sploh manjkajo in

primerjave z rezultati omenjene študije niso bile narejene. Študija ne ugotavlja uspešnosti knjižnice, saj rezultatov ne primerja s cilji knjižnice. Lahko pa njeni zaključki služijo vodstvu knjižnice za nadaljnje planiranje dejavnosti, kajti odgovori anketirancev, ki knjižnico še vedno primarno povezujejo z gradivom in njegovo izposajo ter uporabo čitalnice, kažejo na to, da so premalo seznanjeni z njeno dejavnostjo in ne izkoriščajo ustrezno storitev in informacijskih virov, ki jim jih nudi (tržna prodornost knjižnice in njenih storitev je prenizka).

Strokovno in metodološko korektno izvedena je bila raziskava mnenj uporabnikov knjižnice Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru (Goričan, 1994). Izbranih je bilo 23 sestavin kakovosti fakultetne knjižnice, grupiranih v pet širše opredeljenih sestavin, s katerimi se uporabniki soočajo v fakultetni knjižnici: prostor, osebje, gradivo, iskanje informacijskih virov in storitve. Cilj raziskave je bil ugotoviti: kakšen pomen pripisujejo uporabniki izbranim sestavinam kakovosti storitev knjižnice; stopnjo zadovoljstva uporabnikov s storitvami knjižnice in če so pri kakovosti storitev prisotna razhajanja med pričakovano in dejansko zaznano kakovostjo; kako na oceno zadovoljstva uporabnikov vplivata njihov status na fakulteti in pogostost obiska v knjižnici. S tem, da so bile zbrane ocene pomembnosti posameznih sestavin kakovosti, je avtor študije ugotovil, kaj uporabniki pričakujejo od knjižnice ter tako določil osnovo za postavljanje standardov kakovosti v fakultetni knjižnici. S primerjavo med pričakovanim in dejanskim zadovoljstvom s kakovostjo storitev analizirane knjižnice je bilo ugotovljeno, da pri nekaterih sestavinah kakovosti obstaja razkorak med pričakovano in zaznano kakovostjo storitve.

K evalvaciji in merjenju uspešnosti delovanja je med slovenskimi visokošolskimi knjižnicami še najbolj sistematično pristopila Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani. Kot navaja Žaucer, se je CTK leta 1997 odločila, da bo začela izvajati meritve uspešnosti delovanja s pomočjo kazalcev iz takratnega osnutka standarda ISO 11620, pa tudi s pomočjo drugih kriterijev (Žaucer in Fabjan, 1998). Ker za nekatere pomembnejše elemente kakovosti storitev kot je npr. relevantnost nabavljene periodike, standard ne priporoča ustreznega kazalca, je knjižnica izdelala svojo metodologijo za vrednotenje (Žaucer, 1998a). Knjižnica je izvedla meritev srednjega časa dostave dokumentov iz zaprtega skladišča ter srednjega časa iskanja dokumentov v prostem pristopu in se na osnovi rezultatov merjenja odločila za nekatere ukrepe, s katerimi naj bi uporabnikom skrajšala čas čakanja na gradivo oz. čas iskanja dokumentov, opravljene so bile tudi obsežnejše evalvacije knjižničnih zbirk in katalogov²⁸.

28 Pečko Mlekuš, H.: "Evalvacija zbirke bibliotečne gradje s področja kemije u Centralni tehnički knjižnici". Magistarski rad. Varaždin: FOI, 1993; Petek, M.: "Vrednovanje kataloga knjiga u Centralnoj tehniškoj knjižnici u Ljubljani". Magistarski rad. Varaždin: FOI, 1994; Kodila-Češnovar, N.: "Relevantnost fondova Centralne tehniške knjižnice sa obzirom na potrebe korisnika." Magistarski rad. Varaždin: FOI, 1992.

V začetku leta 1999 je bil v okviru izdelave doktorske disertacije (Ambrožič, 1999) za slovenske visokošolske knjižnice oblikovan predlog 58 kvantitativnih kazalcev (*Priloga 1*) in izvedeno testiranje nekaterih kvalitativnih kazalcev uspešnosti. Knjižnice Pedagoške fakultete v Mariboru, Fakultete za družbene vede ter Fakultete za elektrotehniko in Fakultete za računalništvo in informatiko v Ljubljani so ugotavljale zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico in posameznimi storitvami, zadovoljstvo z odpiralnim časom ter tržno prodornost. Rezultate so analizirale in uporabile pri načrtovanju svojega dela. Knjižnica FE in FR je kasneje ponovila merjenja, da bi ugotovila zanesljivost rezultatov prvega merjenja, testirala pa je še dodatne kazalce uspešnosti, t.j. čas dostave gradiva iz zaprtega skladišča, hitrost medbibliotečne izposoje, hitrost nabave gradiva ter relevantnost tujih znanstvenih in strokovnih periodičnih publikacij. Izračunane so bile tudi vrednosti 11-tih kvantitativnih kazalcev uspešnosti (Oven, 2000).

Storitev medknjižnične izposoje NUK je analizirala Žagarjeva (Žagar, 2000), ki je izračunala vrednost kazalca tržne prodornosti medknjižnične izposoje (v analizo je vključila tudi neuporabnike storitve) in kazalca hitrosti dobave dokumentov. Omenili bi še magistrsko delo, ki se ukvarja z vrednotenjem zadovoljstva uporabnikov s knjižnico Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru (Petermanec, 2000). Avtorica je s pomočjo ankete ugotavljala, katere knjižnične sestavine so za uporabnike pomembne in kako so z njimi zadovoljni in ali obstajajo med obojim razhajanja. Zanimalo jo je tudi, kako ocenjujejo storitve knjižnice kot celote. Rezultate je primerjala s študijo, ki je bila izvedena leta 1994 (Goričan, 1994).

10 Zaključek

Ugotovili smo, da so podatke o gradivu in dejavnosti knjižnice (tudi visokošolske) zbirale že zelo zgodaj, vendar pa se o njihovi vrednosti, uporabnosti, veljavnosti in zanesljivosti dolgo časa niso spraševale. Visokošolske knjižnice se ni vrednotilo po kakovosti njihovih zbirk in storitev in vplivu na akademsko okolje, ampak le s pomočjo številčnih podatkov o vloženi virih in nekaterih rezultatih dela. Pomen spremljanja uspešnosti delovanja kot dela evalvacijskega procesa je posebej poudarjen šele v zadnjih desetletjih, ko tudi v t.i. neprofitne ustanove prodirajo metode sodobnega menedžmenta, brez katerih na trgu informacijskih storitev ne morejo konkurirati drugim ponudnikom. S pomočjo evalvacijskih metod knjižnice ugotovljajo, kako uspešno uresničujejo zastavljene cilje, odkrivajo slabosti v svojem poslovanju in na osnovi ugotovitev uvajajo ustrezne izboljšave. Žal pa imajo knjižničarji v mnogih državah še vedno težave celo z zbiranjem knjižnične statistike ter

metodami obdelave in razlage podatkov in slabo poznajo problematiko evalvacije.

Ugotovili smo, da je možno k problematiki ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnic pristopiti z različnih vidikov in nivojev ter pri tem uporabljati različne metode in tehnike. Ugotavljanje uspešnosti ali pa kakovosti knjižničnih storitev predstavlja samo eno izmed možnih ravni ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnic, vendar pa najbolj pogosto in tudi najlažje izvedljivo. Tudi za področje visokošolskih knjižnic najdemo največ literature in priročnikov ravno za to raven evalvacije, redkejšje so študije učinkovitosti knjižnic, zelo malo pa je poskusov ugotavljanja vpliva oz. koristnosti knjižnic za akademsko ali širše družbeno okolje.

V Sloveniji še ni uveljavljeno kontinuirano spremljanje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic, za kar lahko v prvi vrsti iščemo vzroke v sistemu njihovega financiranja, ki kot kriterije upošteva le nakaj kvantitativnih podatkov o vloženih virih (fond knjižnice ter število študentov in učnega osebja), ne pa kakovosti storitev. Podobno ugotavlja Žaucer (1998, str. 112), in sicer da za razliko od mnogih držav, v katerih so na nacionalni ravni spodbudili meritve uspešnosti delovanja knjižnic, pri nas velika večina knjižnic še ni začela sistematično izvajati tovrstnih meritev, kajti: "Normativi za financiranje knjižnic so zastareli in ne vsebujejo finančnih vzpodbud za uspešnejše in učinkovitejše knjižnice." Avtor je prepričan, da se takšnega stanja ne da spremeniti čez noč, vendar pa bi morale profesionalno odgovorne knjižnice takoj začeti evalvirati svoje delovanje s pomočjo kazalcev iz standarda ISO 11620. Smiselno bi bilo, da bi financerji knjižnicam dodeljevali (variabilni) del finančnih sredstev glede na ugotovljeno uspešnost delovanja.

Predvidevamo, da so vzroki tudi v ožjem okolju slovenskih visokošolskih knjižnic t.j. znotraj visokošolskih zavodov, ki svojih knjižnic ne razumejo kot učnih centrov, od katerih je odvisna uspešnost izobraževalnega in znanstveno-raziskovalnega dela zavoda. Knjižnice so kadrovsko slabo zasedene (v petini slovenskih visokošolskih knjižnic je zaposlen le en knjižničar, v polovici največ dva), kar je možno spremeniti le z reorganizacijo knjižnic v okviru posameznih visokošolskih zavodov (v smeri manjše razdrobljenosti oz. organiziranja skupnih služb za več manjših oddelčnih ali celo katedrskih knjižnic). Vzroki so tudi pri knjižničarjih samih in bo potrebno njihovo dodatno izobraževanje o pomenu in uporabi knjižnične statistike in kazalcev uspešnosti kot orodij knjižničnega menedžmenta. Slovenske visokošolske knjižnice bi morale v svojo prakso čimprej uvesti vsaj ugotavljanje kakovosti storitev, pri čemer lahko uporabijo kazalce, ki jih je izbrala IFLA-ina sekcija za univerzitetne knjižnice oz. so opisani v standardu ISO 11620. Poleg tega bi se morale dogovoriti o izboru in izračunavanju kvantitativnih kazalcev, kajti objavljanje knjižnične statistike in primerjanje knjižnic le na osnovi številskih podatkov ni le napačno, ampak tudi škodljivo.

Citirani viri

1. **Abbott, C.** (1994). *Performance measurement in library and information services*. London: Aslib.
2. **ALA/ACRL.** (2000). Standards for College Libraries: 2000 Edition. Pridobljeno 8.3.2000 s svetovnega spleta: <http://www.ala.org/acrl/guides/college/html>
3. **ALA/ACRL.** (1989). Standards for University Libraries: Evaluation of Performance. *College and Research Libraries News*, 50(8), 679-691.
4. **Ambrožič, M.** (1997). Strokovne kvalifikacije in akreditacija izobraževalnih programov v knjižničarstvu. *Knjižnica*, 40(2-3), 265-287.
5. **Ambrožič, M.** (1999). *Utvrdjanje uspešnosti poslovanja visokošolskih knjižnic: od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja*. Doktorska disertacija. Zagreb : Filozofski fakultet.
6. **Blagden, J., & Harrington, J.** (1990). *How good is your library? A review of approaches to the evaluation of library and information services*. London : Aslib.
7. **Carbone, P.** (1995). The Committee Draft of International Standard ISO CD 11620 on Library Performance Indicators. *IFLA Journal*, 21(4), 274-277.
8. **Carbone, P.** (1989). *Statistics and Evaluation in French University*. Paris: IFLA General Conference and Council Meeting.
9. **Golob, I.** (1995). *Analiza stališč javnosti do izgradnje nove knjižnice z analizo porabe storitev knjižnice*. Ljubljana: Interakcija.
10. **Goričan, U.** (1994). *Analiza kakovosti fakultetne knjižnice z marketinškega zornega kota (na primeru knjižnice Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru)*. Maribor: EPF.
11. **Henty, M.** (1989). Performance indicators in higher education libraries. *British Journal of Academic Librarianship*, 4(3), 177-191.
12. **IFLA.** (1985). *Standards for university libraries*. Chicago: IFLA General Conference.
13. **ISO.** (1998). *Information and documentation – Library performance indicators. International Standard, ISO 11620*. Genève: ISO.
14. **Kantor, P. B.** (1984): *Objective Performance Measurement for Academic and Research Libraries*. Washington D.C.: ARL.
14. *Keys to Success : Performance Indicators for Public Libraries* (1990). London: HMSO.
15. **Line, M. B.** (1992). *The Changing Role of Nordic Academic, Research and Special Libraries*. ESBO: NORDINFO.
16. **Lynch, B. P.** (1996). *Research as a Basis of the Development of Standards for Libraries*. Beijing: IFLA General Conference.

17. MacKenzie, A. G. (1990). Performance measurement. V *Academic Library Management* (str. 196-205). London: Library Association.
18. McDonald, J. A., & Micikas, L. B. (1994). *Academic Libraries : The Dimensions of their Effectiveness*. London: Greenwood Press.
19. McElroy, R. A.. (1989). Standards and Guidelines in Performance Measurement. *British Journal of Academic Librarianship*, 4(2), 88-98.
20. Oven, Z. (2000). *Ugotavljanje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic: Primer knjižnice Fakultete za elektrotehniko in Fakultete za računalništvo in informatiko*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo.
21. Parker, D. C. (1995). Standards for college libraries: Foundations. *College and Research Libraries News*, May, 330-331 in 337.
22. Performance measures for academic libraries. (1990). V *Encyclopedia of Library and Information Studies*. Vol. 45, Supplement 10 (str. 294-332). New York: Marcel Dekker.
23. Poll, R., & Boekhorst, P. te (1996). *Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries*. Muenchen: Saur.
24. Popovič, M. (1988). Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani. Ljubljana: NUK.
25. Popovič, M. (1987). Evalvacija knjižnično-informacijske dejavnosti. V *Vloga knjižnic pri posredovanju znanja. Strokovno posvetovanje in skupščina, Bled, 1. in 2. oktober 1987* (loč.pag.). Ljubljana: ZBDS.
26. *Strokovni kriteriji in merila za visokošolske knjižnice : knjižnično informacijski sistem univerze*. (1989). Ljubljana, Maribor: ZBDS.
27. Van House, N. A., Weil, B.T., & McClure, C. R. (1990): *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach*. Chicago; London: ALA.
28. Wallace, J. O. (1972). V *Quantitative methods in librarianship: standards, research, management* (str. 39-56). Wesport: Greenwood Press.
29. Wallace, J. O. (1972a). The practical meaning of library standards. V *Quantitative methods in librarianship: standards, research, management* (str. 31-38). Wesport: Greenwood Press.
30. Willemse, J. (1990). *Summary of the Paris Workshop 1989 on Performance Measurement*. Stocholm: IFLA General Conference.
31. Žagar, V. (2000). *Medknjižnična izposoja: Razvoj, delovni postopki in nekateri kazalci uspešnosti*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo.
32. Žaucer, M., & Fabjan, U. (1998). Meritve uspešnosti knjižnic in študij bibliotekarstva. *Knjižnica*, 42(4), 105-125.
33. Žaucer, M. (1998a). Ocenjevanje relevantnosti periodike. *Raziskovalec*, 10, 61-66.

Priloga 1: Predlog kvantitativnih kazalcev uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic

*** Knjižnični delavci**

1. Odstotek administrativno-tehničnih delavcev glede na število strokovnih delavcev knjižnice
2. Odstotek strokovnih delavcev knjižnice glede na število vseh zaposlenih v knjižnici
3. Odstotek delno zaposlenih v knjižnici glede na število vseh zaposlenih v knjižnici
4. Število študentov visokošolskega zavoda na strokovnega delavca knjižnice
5. Število predstavnikov učnega osebja visokošolskega zavoda na strokovnega delavca knjižnice
6. Število aktivnih uporabnikov knjižnice na strokovnega delavca knjižnice
7. Odstotek strokovnih delavcev s strokovnim izpitom glede na vse strokovne delavce

*** Knjižnična zbirka**

8. Število enot knjižničnega gradiva na študenta visokošolskega zavoda
9. Število enot knjižničnega gradiva na aktivnega uporabnika knjižnice
10. Število enot knjižničnega gradiva na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
11. Število kupljenih enot knjižnega gradiva na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
12. Število kupljenih enot knjižnega gradiva na študenta visokošolskega zavoda
13. Število kupljenih enot knjižnega gradiva na aktivnega uporabnika knjižnice
14. Število naročenih naslovov serijskih publikacij na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
15. Število naročenih naslovov serijskih publikacij na študenta visokošolskega zavoda
16. Število naročenih naslovov serijskih publikacij na aktivnega uporabnika knjižnice
17. Število enot celotnega prirasta knjižničnega gradiva na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
18. Število enot celotnega prirasta knjižničnega gradiva na študenta visokošolskega zavoda
19. Število enot celotnega prirasta knjižničnega gradiva na aktivnega uporabnika knjižnice

* **Storitve knjižnice**

20. Število aktivnih uporabnikov kot odstotek od potencialnih uporabnikov
21. Obisk knjižnice na strokovnega delavca
22. Število izposojenih enot gradiva na strokovnega delavca knjižnice
23. Število izposojenih enot gradiva na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
24. Število izposojenih enot gradiva na študenta visokošolskega zavoda
25. Število izposojenih enot gradiva na aktivnega uporabnika knjižnice
26. Odstotek zadovoljenih zahtevkov knjižnice za medbibliotečno izposojlo iz drugih ustanov
27. Odstotek zadovoljenih zahtevkov za medbibliotečno izposojlo gradiva drugim ustanovam
28. Število enot medbibliotečno posojenega gradiva iz fonda knjižnice v primerjavi s številom enot medbibliotečno izposojenega gradiva iz drugih knjižnic
29. Število računalniških retrospektivnih poizvedb na aktivnega uporabnika knjižnice
30. Število računalniških retrospektivnih poizvedb na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
31. Število računalniških retrospektivnih poizvedb na študenta visokošolskega zavoda
32. Število narejenih kopij na aktivnega uporabnika knjižnice
33. Število narejenih kopij na delavca knjižnice

* **Izdatki knjižnice**

34. Odstotek izdatkov za knjižnico glede na celotne izdatke visokošolskega zavoda
35. Odstotek tekočih stroškov knjižnice glede na celotne izdatke knjižnice
36. Izdatki knjižnice na aktivnega uporabnika knjižnice
37. Izdatki knjižnice na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
38. Izdatki knjižnice na študenta visokošolskega zavoda
39. Izdatki knjižnice na izposojeno enoto gradiva
40. Izdatki knjižnice na obiskovalca knjižnice
41. Odstotek izdatkov knjižnice za nabavo knjižničnega gradiva glede na celotne izdatke knjižnice
42. Odstotek izdatkov za nabavo knjižničnega gradiva glede na celotne izdatke visokošolskega zavoda
43. Izdatki za nabavo knjižničnega gradiva na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
44. Izdatki za nabavo knjižničnega gradiva na študenta visokošolskega zavoda
45. Izdatki za nabavo knjižničnega gradiva na aktivnega uporabnika knjižnice

- 46. Odstotek izdatkov za nabavo serijskih publikacij glede na celotne izdatke za nabavo knjižničnega gradiva
- 47. Izdatki za nabavo serijskih publikacij na predstavnika učnega osebja visokošolskega zavoda
- 48. Izdatki za nabavo serijskih publikacij na študenta visokošolskega zavoda
- 49. Izdatki za nabavo serijskih publikacij na aktivnega uporabnika knjižnice
- 50. Izdatki za plače zaposlenih izraženi kot odstotek od vseh izdatkov knjižnice
- 51. Povprečna cena kupljene monografske publikacije v poročevalskem letu
- 52. Povprečna cena kupljene serijske publikacije v poročevalskem letu

* **Prostori in oprema**

- 53. Odstotek gradiva v prostem pristopu
- 54. Število čitalniških sedežev na aktivnega uporabnika knjižnice
- 55. Število čitalniških sedežev na študenta visokošolskega zavoda
- 56. Povprečna zasedenost čitalniških sedežev v tipičnem tednu
- 57. Velikost knjižničnega prostora v m² na aktivnega uporabnika
- 58. Velikost knjižničnega prostora v m² na študenta visokošolskega zavoda

Dr. Melita Ambrožič je zaposlena v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani kot vodja Bibliotekarskega izobraževalnega centra.

Naslov: Turjaška 1, 1000 Ljubljana.

Elektronski naslov: melita.ambrozic@nuk.uni-lj.si