

Hanna Andruszko

"Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries",
Roswitha Pol, München 1996 :
[recenzja]

Biblioteka 5 (14), 214-217

2001

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Książka wydrukowana oraz w druku. Ukazuje się on od 1995 roku zawiera on informacje o ponad 20 tys. tytułów książek wydanych i przygotowanych do druku. Katalog drukowany ukazuje się 2 razy w roku, na nośnikach elektronicznych - 6 razy. Publikuje informacje od około 2000 firm wydawniczych i księgarskich. Katalog - oprócz pełnej produkcji rosyjskiej zawiera jako odrębną część informacje dotyczącą książek zagranicznych (jest to przedruk jednej z niemieckich baz wydawniczych).

Podstawowym, bieżącym źródłem informacji o wydawnictwach jest prasa branżowa. Do najważniejszych tytułów należą: „*Kniznoje obozrenie*”, „*Knigotorgovij bjulleten*” oraz „*Literaturnyj bazar*” – dodatek „*Literaturnoj gazety*”. Ukazują się także dzienniki „*Witrina*”, „*Kniznoe delo*” czy „*Kniznyj biznes*”.

Coraz większą rolę informacyjną spełniają katalogi na nośnikach elektronicznych (na CD-ROM) jak „*Państwowa Bibliografia Rosyjska*” czy „*Książki w kształceniu*”.

Końcowa część pracy analizuje specyfikę rynku książki w Rosji, zasady handlu hurtowego i detalicznego. Dużo miejsca zajmuje produkcja i dystrybucja książek w świecie. Omawiane są zasady działalności wydawniczej, specyfika współpracy z wydawnictwami zagranicznymi, tendencje rozwoju światowego ruchu wydawniczego i polityki cen.

Prace zamyka informatorium zawierające wykazy organizacji i stowarzyszeń wydawniczych w świecie, tytuły ich rocznych sprawozdań, najważniejszych targów książki oraz podstawową literaturę przedmiotu.

Zbigniew Stawiński

Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries, München 1996. IFLA Publications 76

Zarządzanie dużymi bibliotekami akademickimi jedynie za pomocą dotychczasowej wiedzy i doświadczenia, zdrowego rozsądku czy też intuicji staje się coraz bardziej niewystarczające. Od wielu lat trwają prace nad stworzeniem odpowiednich miar efektywności pracy bibliotek naukowych. W literaturze przedmiotu¹ omawia się ponad 500 wskaźników i kilkanaście miar efektywności. Obejmują one analizowane kiedyś miary oceny działalności systemu bibliotecznego, miary poziomu zadowolenia czytelników oraz istniejące od lat 90-tych kryteria jakości usług bibliotecznych.

Do tej grupy badań należy inicjatywa *IFLA Section of University Libraries and other General Research Libraries*. Mianowicie od 1988 roku skoncentrowano się na opracowaniu wskaźników oceniających efektywność funkcjonowania bibliotek uniwersyteckich w różnych krajach, niezależnie od ich poziomu rozwoju techniczno-ekonomicznego i zaawansowania technologicznego. Założono, że mierniki będą użyteczne zarówno w małych, jak i w wielkich zautomatyzowanych bibliotekach, z wolnym dostępem do półek lub bez. Pominięto zagadnienia związane z konserwacją zbiorów ponieważ, położono nacisk na badania potrzeb czytelników.

Aby ocenę biblioteki uczynić efektywną, wzięto pod uwagę minimum najważniejszych czynników i dbano o to, aby były one łatwe w stosowaniu dla osób znających jedynie podstawy wiedzy matematyczno-statystycznej. Spośród początkowo analizowanych 30 wskaźników wybrano 17.

¹ Zob.np. M.Gómy: *Ocena efektywności udostępniania informacji w bibliotekach naukowych*, Poznań 1999.

Pierwszymi rezultatami prac podzielono się na konferencji w Moskwie (1991). Badania te zyskały rozgłos i wielką popularność. Omawiane opracowanie nabrało kształtu podczas kolejnych konferencji w New Delhi (1992) i w Barcelonie (1993). Zespół kilkunastu badaczy zwiększył się o kolejnych dwóch członków, których zadaniem było odniesienie zebranych doświadczeń do standardów międzynarodowej jakości ISO i dalsza standaryzacja przyjętych wskaźników.

Zaletą przewodnika i podejścia metodologicznego przezeń lansowanego jest brak arbitralności. Lista omawianych wskaźników pozostaje otwarta. Uznaje fakt, że biblioteki akademickie na świecie rozwijają się, a wraz z nimi metody pomiaru. Zaleca się także przeprowadzanie niektórych badań kilkakrotnie dla celów porównawczych, bądź stosowanie zespołu czynników do oceny jednego zjawiska. Mierniki pomyślano tak, by można było ocenić całą działalność lub tylko jeden jej aspekt. Nie analizowano wpływu zmian w bibliotekach na badania naukowe, jakkolwiek istnieje literatura na ten temat. Ze względu na nieporównywalność budżetów w różnych bibliotekach nie brano pod uwagę kosztowej strony ich działalności, lecz efektywność. Wskazano, jak określić misję, cel biblioteki na podstawie bieżącej sytuacji, jak sporządzić plan działalności i jak stawiać nowe cele zgodne z przyjętą misją biblioteki akademickiej.

Głównym celem publikacji było opracowanie uniwersalnych narzędzi pomiaru i ich promowanie dla efektywniejszego zarządzania, zaoferowanie narzędzi pozwalających na porównania historyczne i bieżące porównania pomiędzy różnymi bibliotekami.

Jak już wspomniano, w pracy omówiono 17 czynników pozwalających na określenie efektywności i jakości pracy w bibliotekach naukowych. Wielką zaletą jest przejrzysta struktura opisu każdego z proponowanych wskaźników. Składa się ona z precyzyjnej definicji danego miernika, omówienia celu badania danego czynnika w powiązaniu z celem działalności biblioteki. Następnie opisana jest metoda lub metody gromadzenia informacji i obliczania wyników wraz z ich interpretacją. Na zakończenie w zależności od uzyskanego wyniku sugeruje się możliwe rozwiązania problemu oraz prezentowana jest literatura pomocnicza, niezbędna do dalszego studiowania problemu.

Listę czynników otwiera 1. market penetration, określający proporcję potencjalnych użytkowników biblioteki do liczby aktualnych czytelników. Zaproponowano algorytm obliczeń i przykładowe pytania ankietowe. Ciekawą propozycją badania optymalnego czasu pracy bibliotek stanowi 2. opening hours compared to demand, zawierający przykładową ankietę. Kolejne cztery czynniki pozwalają na określenie jakości kolekcji: 3. expert checklists, zdefiniowany jako proporcja zgromadzonych zbiorów do standardowej listy tytułów dla danej biblioteki, 4. collection use, jako proporcja książek wypożyczonych do książek nie wypożyczonych. Omówienie tego czynnika wzbogacono o propozycję zaplanowania wydatków z budżetu na uzupełnienie zbiorów i wskazanie na ograniczoność wskaźnika, np. subiektywizm.

Czynnik 5. subject collection use mówi o wykorzystaniu kolekcji wg dziedzin wiedzy i skorelowany jest z proporcją literatury będącej w obiegu wg dziedzin, rocznego wpływu wg dziedzin i wydatków na zakup wg dziedzin. W przyszłości, w sytuacji tworzącej się grupy zawodowej specjalistów dziedzinowych, analiza takich współczynników może być bardzo przydatna. Decyzje o zakupie książek będą bardziej związane z rzeczywistymi zainteresowaniami i potrzebami czytelników niż subiektywne odczucia bibliotekarzy.

Wskaźnik 6. documents not used określa proporcję literatury nie wykorzystywanej przez użytkowników do ogólnej liczby posiadanych zbiorów. Kolejne mierniki określają jakość katalogu: 7. known-item-search i 8. subject search, czyli proporcję odnalezionej literatury w sto-

sunku do posiadanej i analogicznie proporcję takiej literatury wg dziedzin. Podane są przyczyny utrudniające korzystanie ze zbiorów np. poziom wykształcenia czytelników, jakość katalogów itp. Następnie wskaźniki określają dostępność zbiorów:

9. acquisition speed - szybkość zakupu, określona jako czas od daty wydania. Rozpatrywane są dwa aspekty tego zagadnienia: czas od wydania książki do zamówienia oraz od zamówienia do otrzymania przez bibliotekę. 10. book processing speed - szybkość opracowania literatury obliczona okresem liczonym od otrzymania książki przez bibliotekę a odfotowaniem na półkę czytelniczną. Czynniki te pozwalają na analizę przyczyn opóźnień w opracowaniu i przeciwdziałanie im. Mówi się nawet o optymalnej próbie 400 książek w celu zbadania tej zależności.

Wskaźnik 11. availability - określa dostępność jako proporcję książek zamówionych przez użytkownika do ogólnej liczby zbiorów. Umożliwia także ocenę jakości katalogu wraz z czynnikiem 7. known-item-search i pozwala odpowiedzieć na pytanie czy wszystko opracowano dostatecznie szybko, czy dostosowano kolekcję do potrzeb czytelników. Umieszczono tu przykłady szczegółowych obliczeń.

Czynniki 12. document delivery time i 13. interlibrary loan speed wskazują na średni czas wypożyczenia własnych zbiorów i wypożyczeń międzybibliotecznych.

Usługi informacyjne określa miernik 14. correct answer fill rate definiujący proporcję poprawnych informacji udzielanych przez dział informacyjny do ogółu zadanych pytań. Do analizy stosuje się metody ilościowe i jakościowe. 15. remote uses per capita to ciekawy czynnik pozwalający na określenie różnorodności usług bibliotecznych (OPAC, CD-ROM, publikacje elektroniczne, tradycyjna informacja naukowa itp.) przypadających na jednego czytelnika. Analizy tego miernika mogą dotyczyć jednej biblioteki lub bibliotek sieci. Załączono ciekawą ankietę e-mail. Ostatnie już z omawianych wskaźników 16. user satisfaction określa ogólne zadowolenie z usług lub szczegółowo z poszczególnych aspektów działalności biblioteki, natomiast 17. user satisfaction with services offered for remote use oznacza satysfakcję z różnorodności usług. Zawiera pięciostopniową skalę oceny i przykłady obliczeń.

W książce analizowane są efekty pracy, pominięto jednak ważne czynniki wpływające na jej jakość, np. poziom i strukturę wykształcenia bibliotekarzy i ich kreatywność, prognozowane zachowania i potrzeby, kontakty z ośrodkami naukowymi, wyposażenie w aparaturę i sprzęt oraz w nowoczesne technologie, analizę pracy oddziałów meliorujących, klimat pracy, system zarządzania i kompetencje kadry kierującej, „duch współpracy”, unikatowe umiejętności pracowników, tworzenie lobby sprzyjającego bibliotece itp.

Pewnym mankamentem proponowanych metod jest także koszt ankiet telefonicznych, nadal wysoki w warunkach polskich. Poza tym w polskich bibliotekach nie ma działów statystyki, dlatego niektóre badania należałoby zlecać kierownikom odpowiednich działów. Proponuje się także mierniki, które mogą sugerować kontrowersyjne rozwiązania, np. na podstawie wskaźnika 5 można by wyselekcjonować książki niemodne, chociaż wartościowe, a nawet klasykę.

Natomiast cennym dodatkiem do przewodnika jest bibliografia 585 pozycji powstałych w ciągu ostatnich 20 lat, dotyczących mierzenia efektywności usług świadczonych przez biblioteki naukowe. Są to np. artykuły takich klasyków tej dziedziny, jak F.W.Lancaster, P.B.Kantor, G.B.King, J.Blagden czy M.J.Cronin wydane w ramach: *American Library Association, Office of the European Committees, Aslib, British Journal of Academic Librarianship, Journal of Academic Librarianship, Library Trends, Bibliotheks dienst, Library Hi Tech, IFLA Journal* i wielu innych.

Poradnik jest napisany jasno, rzeczowo i zwięźle (171 stron). Zawiera procedury badań i jest pomocny w interpretacji wyników. Zgodnie z najnowszym nurtem w badaniach efektywności pracy uwzględnia nowoczesne usługi oferowane przez biblioteki i wzrastający stopień wirtualności. Jest godny polecenia wszystkim tym, którzy zajmują się efektywnością pracy w bibliotekach naukowych, i może być w warunkach polskich coraz bardziej przydatny.

Można na przykład wzorem bibliotek prowincji parmeńskiej we Włoszech² stworzyć standardową bazę danych dotyczących jakości usług bibliotecznych, okresowo analizowanych, a całość przedsięwzięcia mogłaby być koordynowana w Polsce przez SBP.

Hanna Andruszko

***Miscellanea informatologica*, Pod red. M.Górnego i P.Nowaka, Poznań 2001.**

Praca *Miscellanea informatologica* stanowi 6 już tom serii z dyskiecią wydawanej przez Zakład Komunikacji Społecznej Instytutu Językonawstwa UAM. Tym razem tom złożony został z tekstów dość zróżnicowanych tematycznie, co też znalazło odbicie w jego tytule.

Otwierają go artykuły poświęcone leksykografii i leksykologii. Pierwszy z nich *How Terminology Can Be Included in a Common Language Dictionary. Experience with the Hungarian-Esperanto Dictionary* jest autorstwa Ilony Kounty. Na przykładzie analizy słownika węgiersko-esperanckiego autorka próbuje nakreślić terminologiczne zasady i znaleźć związki pomiędzy słownictwem specjalistycznym i ogólnym. Sztuczny język jakim jest esperanto, ciągle rozwijany, jest dla autorki dobrym tworzywem dla zaproponowania zwięzłego systemu precyzyjnie zdefiniowanej terminologii specjalnej, według norm ISO określających model ich tworzenia.

Autorem drugiego artykułu *System wyszukiwania informacji słownikowej. Projekt elektronicznej edycji na materiale „Praktycznego słownika współczesnej polszczyzny” pod red. H.Zgółkowej* jest Piotr Wierzchoń. Na podstawie swych praktycznych doświadczeń, autor szkicuje próbę przedstawienia zalgorytmizowanych funkcji wyszukiwania informacji słownikowych. Autor uważając, że pracę naukową nad czy z *Praktycznym słownikiem...* można by w wieloraki sposób ułatwić, przedstawia kilka funkcji uznanych za niezbędne aby „praktycznie podnieść aspekt praktyczności PSWP”[s.21]. Ten dość skomplikowany i trudny w odbiorze tekst autor kończy zastrzeżeniem, że w dziedzinie IT poddawanej szybkiemu postępowi, rozważania teoretyczne również muszą szybko ulegać przeobrażeniom. Dlatego uważa, iż czytelnicy tego tekstu dostrzegą też jego drugą zaletę, tj. przybliżenie PSWP w jego obecnej, drukowanej postaci.

Trzeci artykuł *Konstrukcja współczesnych systemów hipermedialnych oparta na wiedzy o pamięci i właściwościach poznawczych człowieka* wyszedł spod pióra Edwarda J.Gorzelańczyka, Piotra Woźniaka i Mikołaja Kobelskiego. Potrzeba omawiania tej tematyki wynika z przyjętego założenia, że rozwój systemów hipermedialnych może się przyczynić do wyjaśnienia ograniczeń ludzkiej percepcji, pamięci i zdolności przetwarzania pozyskanej informacji. Mogą one również prowadzić do znacznego skrócenia czasu potrzebnego w procesie nauki do pokonania wszystkich etapów przyswajania wiedzy. Po zasygnalizowaniu pewnych problemów związanych z typowymi systemami hipertekstowymi, autorzy proponują kilka udoskonaleń mogących przyczynić się do ich rozwiązania.

² R.Montali: *Biblioteche Oggi*, vol.17. nr 6 (1999). <http://www.provincia.parma.it>